



Opdrachtgever

UWV



Onderzoek

Einddatum – 12 juli 2017

Categorie

Kenmerken van klanten

UWV Kennisverslag 2017-6

Conclusie

UWV Kennisverslag (UKV) 2017-6 bevat de uitkomsten van een analyse naar het nakomen van de sollicitatieplicht. Om te onderzoeken welke mensen met een WW-uitkering een risico lopen dat ze de sollicitatieplicht onvoldoende nakomen, is een analyse gemaakt van de kenmerken en het gedrag van deze groep gedurende de eerste weken van hun WW-uitkering.

De belangrijkste conclusies zijn:

Vooral aan het begin van hun WW geven klanten niet genoeg sollicitaties door. Het blijkt dat in de eerste sollicitatieperiode gemiddeld maar zo'n 60 procent van hen de sollicitatieplicht nakomt. Het niet nakomen van de sollicitatieplicht komt vooral voor bij klanten die maar een paar weken gebruikmaken van hun WW-recht omdat ze waarschijnlijk al weer uitzicht hebben op een nieuwe baan. Daarnaast vragen klanten hun WW-uitkering vaak al enkele weken voor de eerste WW-dag aan. Daarbij realiseren ze zich dan niet dat de eerste sollicitatieperiode direct na de WW-aanvraag start, en dat ze dus ook al voor de eerste WW-dag moeten voldoen aan de sollicitatieplicht.

De online activiteiten van werkzoekenden op de UWV-website werk.nl laten zien dat online gedrag een goede voorspeller is van het al dan niet nakomen van de sollicitatieverplichting. Zo lopen vooral klanten die in de eerste weken van de WW-uitkering de site niet of slechts eenmalig bezoeken een hoger risico op het niet naleven van deze verplichting.

Deze uitkomst biedt aanknopingspunten voor UWV om specifiek aandacht te besteden aan de groep die weinig gebruikmaakt van werk.nl. Deze groep kan door het inzetten van gedragsinterventies beter worden geïnformeerd over de sollicitatieplicht en ze eraan te herinneren dat ze genoeg sollicitaties moeten doorgeven.

[Link naar bestand](http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/kguqfocb)

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

UWV

Kennisverslag

2017-6

Hans Terpstra

HET NAKOMEN VAN DE SOLLICITATIEPLICHT

Geeft het online gedrag van WW-klienten
hierin inzicht?

Kenniscentrum UWV

Juli 2017

Het UWV Kennisverslag is te vinden op

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

Voor vragen over de publicatie:

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



Hans Terpstra

Het online gedrag van WW-klienten is de beste voorspeller voor het nakomen van de sollicitatieplicht

Het nakomen van de sollicitatieplicht

Samenvatting

UWV ondersteunt mensen met een WW-uitkering bij het vinden van werk. Daarbij zien we er ook op toe dat ze regelmatig en zo goed mogelijk solliciteren. Mensen die een WW-uitkering aanvragen realiseren zich soms niet dat het ontvangen van deze uitkering ook plichten met zich meebrengt, zoals de sollicitatieplicht. Klanten moeten hun cv online zetten op werk.nl en elke 4 weken 4 sollicitatieactiviteiten doorgeven via de Werkmap. Om te onderzoeken welke klanten een risico lopen dat ze de sollicitatieplicht onvoldoende nakomen, hebben we een analyse gemaakt van de kenmerken en het gedrag van deze groep gedurende de eerste weken van hun WW-uitkering. Met de uitkomsten kan UWV klanten met een verhoogd risico al tijdens de eerste sollicitatieperiode via een interventie extra activeren om sollicitaties alsnog door te geven.

De analyse heeft de volgende conclusies opgeleverd:

- Vooral aan het begin van hun WW geven klanten niet genoeg sollicitaties door. Het blijkt dat in de eerste sollicitatieperiode gemiddeld maar zo'n 60% van hen de sollicitatieplicht nakomt. Het niet nakomen van de sollicitatieplicht komt voor bij klanten die maar een paar weken van hun WW-recht gebruik maken omdat ze waarschijnlijk alweer uitzicht hebben op een nieuwe baan. Daarnaast vragen klanten hun WW-uitkering vaak al enkele weken voor de eerste WW-dag aan. Daarbij realiseren ze zich dan niet dat de eerste sollicitatieperiode direct na de WW-aanvraag start, en dat ze dus ook al voor de eerste WW-dag moeten voldoen aan de sollicitatieplicht.
- Het online gedrag van klanten op werk.nl blijkt voorspellend te zijn voor de kans op het niet nakomen van de sollicitatieplicht. Het blijkt dat vooral klanten die nooit of maar 1 dag op werk.nl komen in de eerste 3 weken na de WW-aanvraag een hoger risico lopen op niet nakomen en daarmee ook op een maatregel.
- Ongeveer een vijfde van de maandelijkse instroom loopt een hoger risico op niet nakomen. Dit betreft enerzijds jongere klanten tot 35 jaar die in het begin van de WW niet op werk.nl komen en anderzijds klanten die maar 1 dag inloggen in de week direct na de aanvraag, maar daarna niet meer.
- Op basis van wetenschappelijk onderzoek zal UWV in 2017 gedragsinterventies ontwikkelen om klanten met een verhoogd risico beter te informeren over de sollicitatieplicht en ze eraan te herinneren dat ze genoeg sollicitaties moeten doorgeven. De interventies zullen kort na de WW-aanvraag worden gestuurd aan de risicogroepen via een nog nader te bepalen kanaal (sms, e-mail, telefoon of post).

De onderzoeksdata hebben betrekking op het jaar 2015, toen nog het oude dienstverleningsmodel van toepassing was waarin in de eerste maanden van de WW standaard geen persoonlijke contactmomenten met de klant waren ingebouwd. Wanneer blijkt dat klanten de sollicitatieplicht niet zijn nagekomen, doet UWV navraag naar de redenen daarvoor. UWV beoordeelt de geldigheid van de reden en neemt op grond daarvan een beslissing over het al dan niet opleggen van een maatregel. Vanaf februari 2017 is UWV gestart met de landelijke invoering van een automatische controle op de sollicitatietaak. Hierbij ontvangt iedere WW'er die de sollicitatieplicht niet nakomt, altijd automatisch een bericht, waarin hij erop wordt gewezen dat hij alsnog zijn sollicitaties moet doorgeven. Wanneer de klant hier geen gevolg aan geeft, krijgt hij een verantwoordingstaak opgelegd. Die kan gevolgd worden door een maatregel, wat in veel gevallen een korting op de uitkering betekent.

Onderzoek naar het doorgeven van sollicitaties

De overheid maakt steeds meer gebruik van gedragswetenschappelijke kennis in relatie tot beleid en de uitvoering daarvan. Ook UWV heeft in de afgelopen jaren gekeken naar kennis over gedragsbeïnvloeding en de mogelijke (digitale) toepassingen hiervan binnen het werkveld. Hiervoor heeft UWV het Kennisprogramma Gedragsbeïnvloeding opgericht. Met dit programma willen we in kaart brengen welk type gewenst gedrag UWV kan stimuleren en welk type ongewenst gedrag UWV kan beperken op basis van kennis over specifieke klantgroepen. Het gedrag kan worden beïnvloed door interventies in te zetten via e-mail, sms, post of telefoon. Hierbij testen we varianten, waarbij neutrale teksten worden afgezet tegen persoonlijke, wederkerige en/of aan autonomie gerelateerde teksten.

Dit artikel gaat in op gedragsbeïnvloeding rond het nakomen van de sollicitatieplicht. UWV vindt het belangrijk dat mensen met een WW-uitkering zo snel mogelijk weer werk vinden en doorlopend actief naar werk zoeken. Daarom moet iedere werkzoekende in beginsel ten minste elke 4 weken 4 keer solliciteren. In box 1 staat nader beschreven wat de sollicitatieplicht inhoudt en hoe klanten sollicitaties kunnen doorgeven. Niet iedereen komt de sollicitatieplicht goed na. UWV doet dan navraag naar de reden daarvoor. Als de klant geen deugdelijke grond kan aanvoeren, krijgt deze een maatregel opgelegd. UWV onderzoekt nu welke interventies mogelijk zijn om mensen te helpen deze verplichting wél na te komen en zo hun kans op werk te vergroten. Bovendien komen klanten die de sollicitatieplicht niet goed nakomen in een verantwoordingstraject terecht, met kans op een financiële maatregel. Dit kan onnodige irritatie en schade opleveren voor de klant en extra werk voor UWV.

Box 1

De sollicitatieplicht

Iedere werkzoekende die een WW- of IOW-uitkering aanvraagt, heeft de verplichting om zich in te spannen om zo snel mogelijk weer werk te vinden. Dat is de sollicitatieplicht. Die inspanningsverplichting uit zich in een aantal activiteiten, die van iedere werkzoekende worden verlangd. Dat betreft allereerst sollicitatieactiviteiten, omdat sollicitaties de kortste weg naar werk vormen. Sollicitaties zijn vormvrij: het versturen van een open of gerichte sollicitatiebrief, de inschrijving bij een uitzend- of detachingsbureau, een (spontaan) sollicitatiebezoek aan een werkgever, het voeren van een sollicitatiegesprek en dergelijke zijn allemaal sollicitatieactiviteiten. Solliciteren moet in voldoende mate gebeuren. In beginsel moet iedere werkzoekende ten minste elke 4 weken 4 keer solliciteren, omdat UWV het van belang vindt dat men

doorlopend actief zoekt naar werk.

Iedere 4 weken moet een werkzoekende een overzicht geven van alle afgehandelde taken die hij de afgelopen weken heeft uitgevoerd. Een overzicht van uitgevoerde activiteiten plaatst hij in zijn elektronische Werkmap. Werkzoekenden die niet in staat zijn de elektronische Werkmap te gebruiken, leggen in het contact met UWV hun sollicitatieactiviteiten voor.

UWV beoordeelt aan de hand van deze opgave en aan de hand van periodieke monitor-/evaluatiegesprekken of de werkzoekende in voldoende mate aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Het zonder deugdelijke grond niet nakomen van de sollicitatieplicht is een overtreding die leidt tot een maatregel. Een maatregel kan bijvoorbeeld een korting zijn op de uitkering gedurende een bepaalde periode.

Maar voordat je gedragsinterventies gaat inzetten, moet je eerst analyseren wat voor specifieke klantkenmerken de doelgroepen hebben bij wie je het gedrag wil gaan beïnvloeden. Deze klantkenmerken zijn enerzijds profielkenmerken, zoals leeftijd, opleiding en duur van de aangevraagde WW-uitkering. Anderzijds bestaan er gedragskenmerken, zoals het online gedrag van de klant op werk.nl, waar hij toegang heeft tot de Werkmap, of het aantal sollicitaties dat men maandelijks doorgeeft. We kunnen veel te weten komen van onze klanten op basis van deze kenmerken.

Dit artikel laat zien welke bij ons al bekende klantkenmerken in de eerste 3 weken van de WW de beste voorspellers zijn voor het onvoldoende nakomen van de sollicitatieverplichtingen in de daaropvolgende 6 maanden van de WW. Dit betreft enerzijds jongere klanten tot 35 jaar die in het begin van de WW niet op werk.nl komen en anderzijds klanten die maar 1 dag inloggen in de week direct na de aanvraag, maar daarna niet meer. De resultaten bieden voldoende aanknopingspunten om juiste interventies toe te passen op deze groep klanten.

Box 2

Selectie van de onderzoekspopulatie

Om te kunnen onderzoeken wat er precies gebeurt, hebben we gekeken naar de eerste 6 sollicitatieperiodes van 4 weken van klanten die in de maanden juni en september 2015 hun eerste WW-dag hadden. Voor een goede analyse hebben we de volgende groepen uitgesloten:

- Klanten die niet digivaardig zijn en offline dienstverlening ontvangen van UWV;
- klanten uit de sector Onderwijs en Overheid;
- klanten die op de eerste WW-dag alweer uit de uitkering zijn; en
- klanten waarvan de WW-aanvraag later dan 3 weken na de eerste WW-dag door UWV ontvangen wordt.

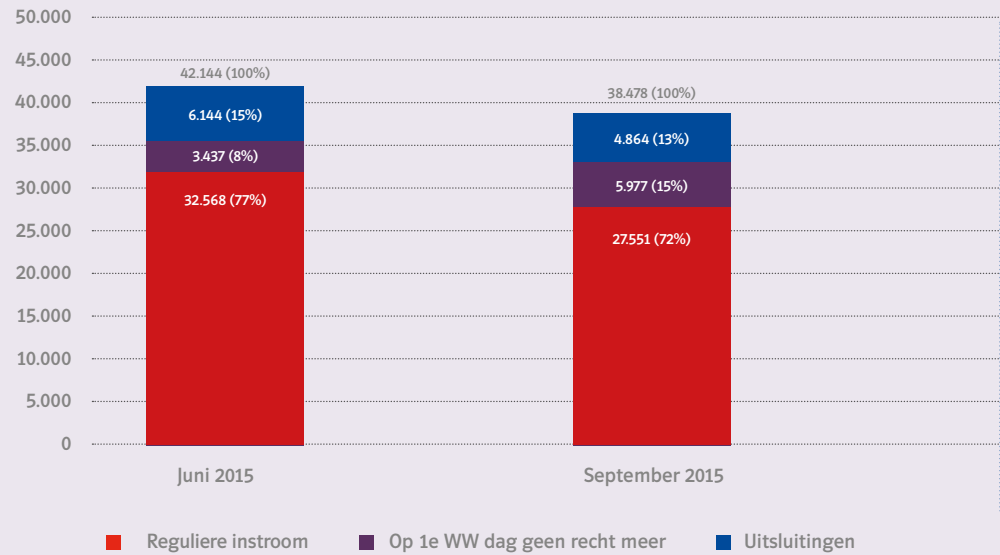
In juni houden we dan netto 32.568 van de 42.144 ingestroomde WW-klanten over en in september 27.551 van de 38.478.

Hiernaast is rekening gehouden met de ontheffing van de sollicitatieplicht door ziekte, vakantie of om een andere reden. Als dit het geval is, wordt een niet nagekomen sollicitatieperiode tijdens de ontheffing niet meegeteld.

Het blijkt dat de doorstroom van klanten in de WW hoog is: na de eerste 6 sollicitatieperiodes van 4 weken blijkt van de klanten die in juni en september zijn ingestroomd nog 46% een actieve WW-uitkering te hebben. De overige klanten zijn dus uit de WW gestroomd, hetzij naar werk of wegens een andere reden.

Figuur 1

INSTROOM TOEGEKENDE WW-UITKERINGEN



Box 3

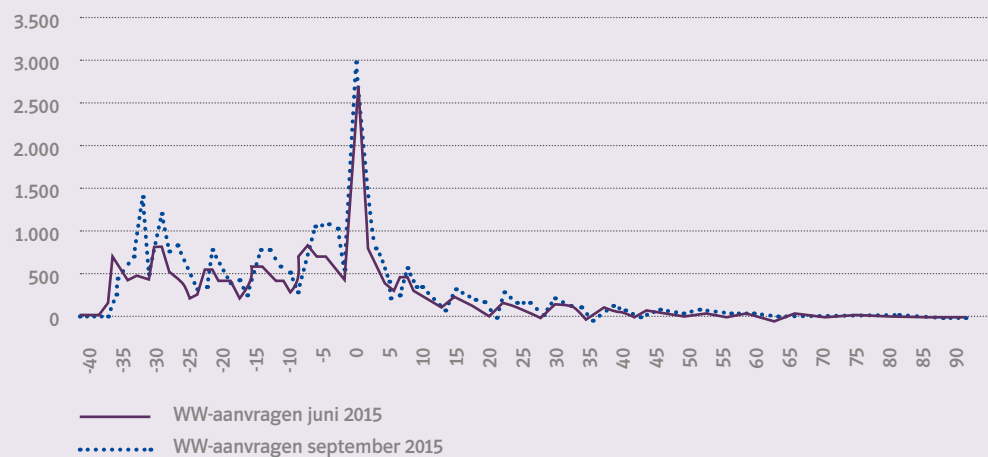
Aanvraagtijdstip WW-uitkering

Als een klant een aanvraag heeft ingediend voor een WW-uitkering start direct de sollicitatieplicht, want ook vóór de eerste WW-dag dient men al te solliciteren. Men kan maximaal 5 weken voor de eerste WW-dag de uitkering aanvragen. Via de elektronische Werkmap ontvangt de klant

een taak die aangeeft hoeveel dagen hij nog heeft om minimaal 4 sollicitatieactiviteiten door te geven. Gemiddeld vraagt ongeveer 70% van de klanten de uitkering voor de eerste WW-dag aan en 30% na de eerste WW-dag. Zie figuur 2.

Figuur 2

AANVRAAGTIJDSTIP WW-UITKERING, AANTAL DAGEN VOOR OF NA DE EERSTE WW-DAG



Bron: UWV Data Mining Analysis Platform Werkloosheidswet Onslagwerkloosheid

Welke klanten komen de sollicitatieplicht niet na?

Het doel van deze analyse is binnen enkele weken na aanvraag van de WW die groep klanten aan te kunnen wijzen die een verhoogd risico heeft op het niet nakomen van de sollicitatieplicht. Als we weten wie dat zijn, kan UWV gericht actie ondernemen om deze klanten tot sollicitatieactiviteiten te bewegen om zo te voorkomen dat zij te maken krijgen met een verantwoordingstraject of een maatregel.

Om een juiste selectie te kunnen maken van de risicogroep met een verhoogde kans op niet nakomen van de sollicitatieplicht, moeten we eerst de kenmerken bepalen van deze groep. In deze analyse is hiervoor het verband onderzocht tussen te weinig sollicitaties doorgeven en het krijgen van een maatregel. Zie hiervoor tabel 1. Het blijkt dat klanten die minimaal 2 sollicitatieperiodes van 4 weken de sollicitatieplicht niet nakomen een veel hoger percentage maatregelen krijgen opgelegd dan klanten die maar 1 periode de sollicitatieplicht niet nakomen. Daarom worden klanten die maar 1 periode hebben gemist, maar in de overige periodes goed hebben gesolliciteerd, in dit onderzoek niet tot de risicogroep gerekend. Van de groep die 2 sollicitatieperiodes van 4 weken niet voldoende sollicitaties doorgeeft, krijgt van de juni-instromers 11,4% een maatregel opgelegd en van de septemberinstromers 9,1%. Deze groep klanten krijgt dus duidelijk een veel hoger percentage maatregelen opgelegd. (Deze percentages lijken relatief laag. In box 4 wordt toegelicht waarom lang niet altijd een maatregel wordt opgelegd.) In de analyse zal deze groep verder worden onderzocht als risicogroep.

Tabel 1

DEFINITIE RISICOGROEP NIET NAKOMEN SOLLICITATIEPLICHT

	Juni 2015			September 2015		
	Aantal	Aandeel	Maatregel	Aantal	Aandeel	Maatregel
Totale instroom WW uitkeringen (na uitsluitingen)	32.568	100%	4,6%	27.551	100%	3,3%
Waarvan:						
Aantal nagekomen sollicitatieperiodes						
Alle periodes nagekomen	16.866	51,8%	1,4%	14.210	51,6%	0,7%
1 periode niet nagekomen	7.347	22,6%	4,1%	6.605	24,0%	2,8%
Meer dan 1 periode niet nagekomen	8.355	25,7%	11,4%	6.736	24,4%	9,1%

Profielkenmerken WW-instroom

Nu we hebben vastgesteld welke klanten een risico lopen, namelijk klanten die 2 of meer sollicitatieperiodes niet genoeg sollicitaties doorgeven, kunnen we onderzoeken welke klantkenmerken van belang zijn om te kunnen voorspellen bij welke klanten een grotere kans bestaat dat ze de sollicitatieplicht niet nakomen. Daarvoor zijn de belangrijkste klantkenmerken onderzocht op hun relatie tot het nakomen van de sollicitatieplicht. Zie hiervoor tabel 3.

Klanten die minder goed de sollicitatieverplichtingen nakomen zijn minder vaak of niet online op werk.nl in de eerste 3 weken na aanvraag van de WW-uitkering, zijn iets vaker man, zijn vaker wat jonger (< 35 jaar), zijn iets vaker lager opgeleid of hebben nog geen diploma behaald, hebben vaker een WW-recht korter dan 12 maanden, hebben vaker een lager dagloon, hebben vaker een lager gemiddeld aantal arbeidsuren per week en vragen de uitkering vaker na de eerste WW-dag pas aan.

Box 4

Het nakomen van de sollicitatieplicht

Om een goede analyse te kunnen maken, zijn 2 maanden onderzocht, namelijk juni en september 2015. In tabel 2 is aangegeven hoeveel procent van onze klanten per periode van 4 weken de sollicitatieplicht nakomt in deze 2 onderzoeksmaanden.

Zoals te zien is, blijken vooral klanten die kort (minder dan 6 maanden) in de WW zitten de sollicitatieplicht iets minder goed na te komen en dan vooral in de eerste sollicitatieperiode.

Tabel 2

		NAKOMEN SOLLICITATIEPLICHT PER SOLLICITATIEPERIODE									
		Aantal klanten		% sollicitatieplicht nagekomen per periode						Maatregel	
Maand	Aantal periodes met actief WW-recht	n	%	1	2	3	4	5	6		
Juni 2015	1 periode	3.047	8%	59%							4,3%
	2 periodes	4.547	12%	57%	68%						4,3%
	3 periodes	4.371	12%	57%	65%	67%					6,9%
	4 periodes	4.944	14%	56%	67%	67%	68%				6,2%
	5 periodes	2.697	7%	59%	70%	72%	73%	77%			8,9%
	6 periodes	16.828	46%	64%	75%	77%	79%	82%	83%		8,3%
September 2015	1 periode	1.933	6%	67%							3,2%
	2 periodes	3.801	12%	57%	78%						3,3%
	3 periodes	3.812	12%	59%	67%	75%					5,0%
	4 periodes	4.427	14%	55%	71%	69%	73%				5,0%
	5 periodes	3.055	10%	59%	73%	71%	71%	73%			9,4%
	6 periodes	13.667	45%	65%	80%	82%	84%	84%	84%		7,1%

Als we kijken naar het percentage klanten dat in opeenvolgende periodes de sollicitatieplicht is nagekomen, dan zien we dat daar een stijgende lijn in zit. Maar het percentage blijft voor klanten die maximaal 5 maanden of minder in de WW zitten toch relatief laag (max. 77%), terwijl dat voor klanten die minimaal 6 periodes in de WW zitten oploopt naar iets minder dan 85% in de zesde sollicitatieperiode. Een belangrijke reden dat klanten die maar kort gebruikmaken van hun WW-recht de sollicitatieplicht minder goed nakomen, is dat ze al uitzicht hebben op een baan. Het gaat hier niet primair om het aflopen van hun WW-recht, bijvoorbeeld bij klanten met maximaal 3 maanden recht. Ook is er een verschil te zien tussen de groep die instroomt in de maand juni en de instromers in de maand september: septemberinstromers komen iets beter na dan juni-instromers. De oorzaak zal waarschijnlijk zijn dat de eerste 6 sollicitatieperiodes van startmaand juni gedeeltelijk in de vakantieperiode vallen, wat

een negatief effect heeft op het nakomen van de sollicitatieplicht.

Conform het beleid van UWV zullen klanten die de sollicitatieplicht niet nakomen een maatregel opgelegd krijgen. Dit gebeurt echter niet bij iedereen. Als eerste zal de klant gevraagd worden waarom hij geen sollicitaties heeft doorgegeven of hij krijgt een zogenaamde verantwoordingstaak opgelegd via de Werkmap. In de verantwoordingstaak staat dat de klant nog 2 weken heeft om de sollicitaties alsnog door te geven. Op basis van de uitkomst van deze acties kan aan de klant een maatregel worden opgelegd. Zoals te zien is in tabel 2 krijgen klanten die langer in de WW zitten relatief vaker maatregelen opgelegd. Als UWV geen deugdelijke grond kan vaststellen voor het niet nakomen van de sollicitatieplicht, dan krijgt de overtreder een maatregel opgelegd. Gemiddeld wordt bij 8% van de klanten die 6 sollicitatieperiodes of langer in de WW zitten een maatregel opgelegd.

Op het kenmerk 'De klant heeft al eerder een WW-uitkering ontvangen' blijkt er nauwelijks verschil te bestaan in het wel of niet nakomen van de verplichtingen. Hieruit kan men concluderen dat het niet nakomen van de sollicitatieplicht niet wordt veroorzaakt door de onbekendheid met het proces, immers die klanten die al eerder een WW-uitkering hebben ontvangen zouden dan hoger moeten scoren op nakomen dan de klanten die nog nooit een WW-uitkering hebben ontvangen.

Tabel 3

PROFIEL VAN RISICOGROEP MET VERHOOGDE KANS OP NIET NAKOMEN SOLLICITATIEPLICHT

		Juni 2015		
		Aantal	Aandeel	Nagekomen*
Instroom WW	Totale instroom WW-uitkeringen	32.563	100%	74%
Geslacht	Man	15.607	48%	73%
	Vrouw	16.926	52%	75%
Leeftijd	18-25	4.071	13%	67%
	26-35	8.841	27%	73%
	36-45	7.505	23%	76%
	46-55	7.449	23%	76%
	56-65	4.697	14%	78%
Opleidingsniveau	Hoger	8.540	26%	83%
	Middelbaar	14.909	46%	75%
	Lager	3.583	11%	68%
	Opleiding niet afgemaakt	5.227	16%	65%
	Onbekend	304	1%	58%
Aantal dagen ingelogd op werk.nl in de eerste 3 weken	0 dagen ingelogd	12.381	38%	68%
	1 dag ingelogd	4.809	15%	67%
	2-5 dagen ingelogd	11.289	35%	79%
	6-21 dagen ingelogd	4.084	13%	90%
WW-recht	0-6 mnd	7.202	22%	71%
	7-12 mnd	5.239	16%	70%
	13-24 mnd	7.991	25%	75%
	> 24 mnd	12.131	37%	78%
Hoogte dagloon (in euro)	0-50	5.075	16%	67%
	51-100	13.190	41%	71%
	101-150	8.331	26%	77%
	151-203,85	5.967	18%	83%
Gemiddeld aantal arbeidsuren per week	0-10	878	3%	62%
	11-20	4.214	13%	71%
	21-30	6.836	21%	74%
	31-40	20.635	63%	76%
Aanvraag voor of na 1e WW-dag	Voor	25.959	80%	76%
	Na	6.604	20%	70%
Eerder een WW-uitkering ontvangen	Ja	10.119	31%	74%
	Nee	22.444	69%	74%

* Vetgedrukt = lagere kans op nakomen van de sollicitatieplicht

Online gedrag

Zoals we hebben kunnen zien in de profielkenmerken in tabel 3, blijkt dat het percentage nakomen van de sollicitatieplicht sterk stijgt naarmate het aantal dagen online aanwezig op werk.nl hoger is. Hieruit kunnen we al concluderen dat het online gedrag op werk.nl een belangrijke voorspeller zal zijn voor het al dan niet nakomen van de sollicitatieplicht. Daarom is het ook nuttig naar andere online kenmerken te kijken om een beter beeld te krijgen van het gedrag van deze klanten. In tabel 4 kunnen we zien dat klanten die vaker online zijn dat ook gemiddeld eerder doen in de eerste sollicitatieperiode. Ze zijn vaak al in de eerste paar dagen na de WW-aanvraag online. Ook klikken ze vaker op pagina's en zijn ze gemiddeld langer online per ingelogde dag.

Waarom komen klanten die vaak online zijn beter de sollicitatieplicht na? In de eerste plaats omdat deze klanten kennelijk gemotiveerder zijn om werk te zoeken en dus ook meer sollicitaties doorgeven. Maar een tweede reden kan zijn dat de klant, doordat hij vaak online is, veel eerder kennis kan nemen van zijn rechten en plichten en de mogelijkheid om via de elektronische Werkmap sollicitaties door te geven. Dan heeft hij meer tijd om zich voor te bereiden op het doorgeven van de sollicitaties voor de eerste keer. Als iemand maar 1 keer online is geweest en niet heel lang, dan zal hij die informatie waarschijnlijk veel minder snel opnemen en daarom zijn sollicitatieplichten minder goed kunnen nakomen.

Tabel 4

ONLINE KENMERKEN VAN DE KLANT

Klantkenmerk	Aantal dagen online in de eerste 3 weken na aanvraag				
	0 dagen	1 dag	2-5 dagen	6-21 dagen	Totaal
Aantal klanten	12.381	4.809	11.289	4.084	32.563
Percentage	38%	15%	35%	13%	100%
Waarvan:					
Gedrag in de 1e periode van 3 weken					
Gemiddeld aantal dagen online	0	1	3	8	4
Eerste dag dat een klant online is	0	12	6	2	6
Aantal clicks per ingelogde dag	0	23	66	160	75
Aantal minuten online per ingelogde dag	0	18	56	142	64

Voorspelmodel op niet nakomen

Nu gaan we onderzoeken of we met het online gedrag en de andere kenmerken de risicogroep, die 2 of meer periodes niet genoeg sollicitaties doorgeeft, beter in beeld kunnen krijgen. Daarvoor kunnen we een voorspelmodel ontwikkelen. Daarmee kunnen we op klantniveau scores toekennen voor de kans op niet nakomen, zodat het ook mogelijk wordt klanten met een hoge kans te selecteren voor een succesvolle interventie.

Om het voorspelmodel te maken gebruiken we een 'decision tree' of beslisboom. Deze analysemethode bepaalt op basis van een statistische toets met welke variabelen een groep klanten het beste in zo verschillend mogelijke subgroepen kan worden verdeeld. De methode onderkent zelf welke variabele het bepalendst is voor het onderscheid en welke

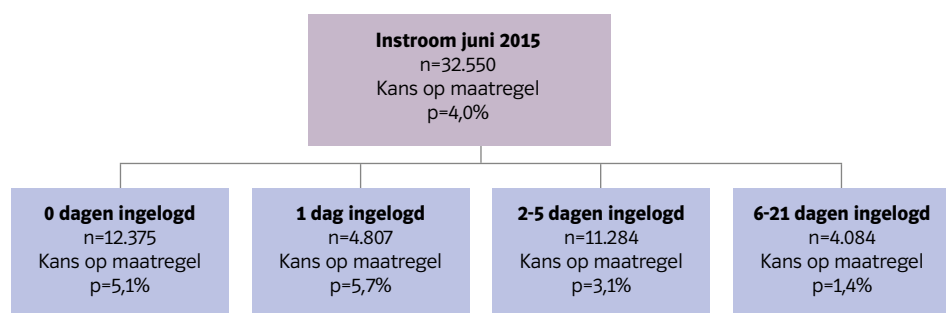
variabelen daarna volgen. De beslisboom koppelt kenmerken (weergegeven in de takken) aan scores (weergegeven in de bladeren).

Als input voor het model gebruiken we alle kenmerken zoals beschreven in de vorige paragrafen. De doelvariabele wordt gedefinieerd met een binaire waarde 0 of 1, waarbij de waarde 1 wordt gegeven aan klanten die 2 of meer van de maximaal 6 sollicitatieperiodes niet genoeg sollicitaties hebben doorgegeven én een maatregel hebben opgelegd gekregen. We gaan met de beslisboom dus voorspellen in welke combinatie van kenmerken de meeste klanten voorkomen met de doelvariabele gelijk aan 1.

In figuur 3 kunnen we zien dat het eerste kenmerk het aantal dagen ingelogd is op werk.nl in de eerste 3 weken na de aanvraag. Het blijkt dat vooral klanten die niet of maximaal 1 keer inloggen een hogere kans hebben op een maatregel (5,1 respectievelijk 5,7%).

Figuur 3

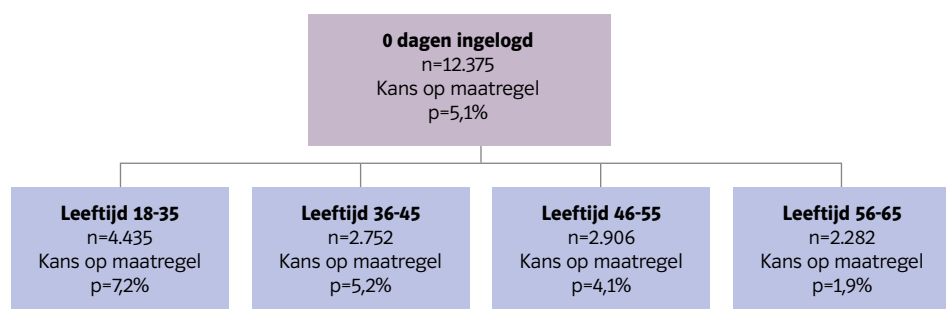
BESLISBOOM OP BASIS VAN HET KENMERK AANTAL DAGEN INGELOGD



Als we het linkerblad '0 dagen ingelogd' uit figuur 3 verder uitsplitsen, krijgen we een verdere indeling naar leeftijd (figuur 4).

Figuur 4

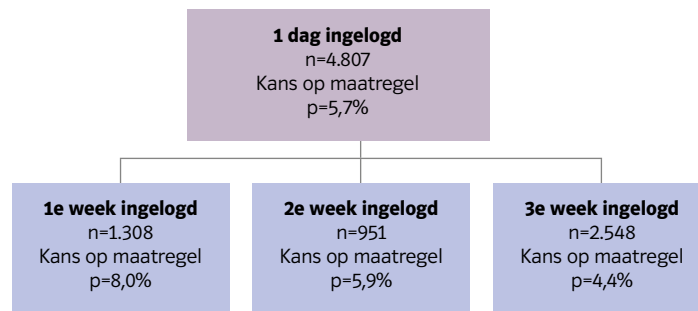
BESLISBOOM VERVOLG: 0 DAGEN INGELOGD EN LEEFTIJD



Het blijkt dat binnen de groep klanten die 0 dagen zijn ingelogd in de eerste 3 weken na WW-aanvraag vooral de jongere klanten t/m 35 jaar de hoogste kans hebben op een maatregel (7,2%).

Er blijkt echter nog een groep te zijn die een hogere kans heeft op een maatregel. Dat zijn de klanten die maximaal 1 dag ingelogd zijn geweest na de aanvraag en dat hebben gedaan in de eerste week van de beschouwde 3 weken. Zie hiervoor figuur 5.

Figuur 5

BESLISBOOM VERVOLG: 1 DAG INGELOGD EN WEEK VOOR HET EERST INGELOGD

In het blad '1e week ingelogd' is de kans op een maatregel 8%. Blijkbaar zijn er klanten die in de eerste week 1 dag inloggen en daarna niet meer terugkeren om te voldoen aan de sollicitatieplicht. In principe krijgt iedereen die voor het eerst inlogt in de Werkmap eerst zijn rechten en plichten te zien, dus deze klanten zouden op de hoogte moeten zijn van de sollicitatieplicht. Maar blijkbaar geven ze hier dan geen gevolg aan. Klanten die in de derde week pas inloggen lopen minder risico. De kans op een maatregel is hier lager (4,4%). Het zou kunnen dat deze klanten misschien al op de hoogte zijn van de sollicitatieplicht en pas vlak voor de deadline de sollicitatieactiviteiten doorgeven.

Samengevat kunnen we concluderen dat een groep van ongeveer een vijfde van de maandelijkse instroom een duidelijk verhoogd risico heeft op niet nakomen en daarmee op een maatregel.

Het gaat hierbij om de volgende groepen klanten.

- Klanten die de eerste 3 weken na de WW-aanvraag niet inloggen op werk.nl én jonger zijn dan 35 jaar. Deze groep klanten heeft een kans van 7,2% op een maatregel. Het betreft 14% van de totale maandelijkse instroom.
- Klanten die in de eerste 3 weken na de WW-aanvraag precies 1 dag inloggen op werk.nl én dat in de eerste week na de aanvraag doen. Ze komen daarna dus niet meer terug. Deze groep klanten heeft een kans van 8% op een maatregel. Het betreft 4% van de totale maandelijkse instroom.

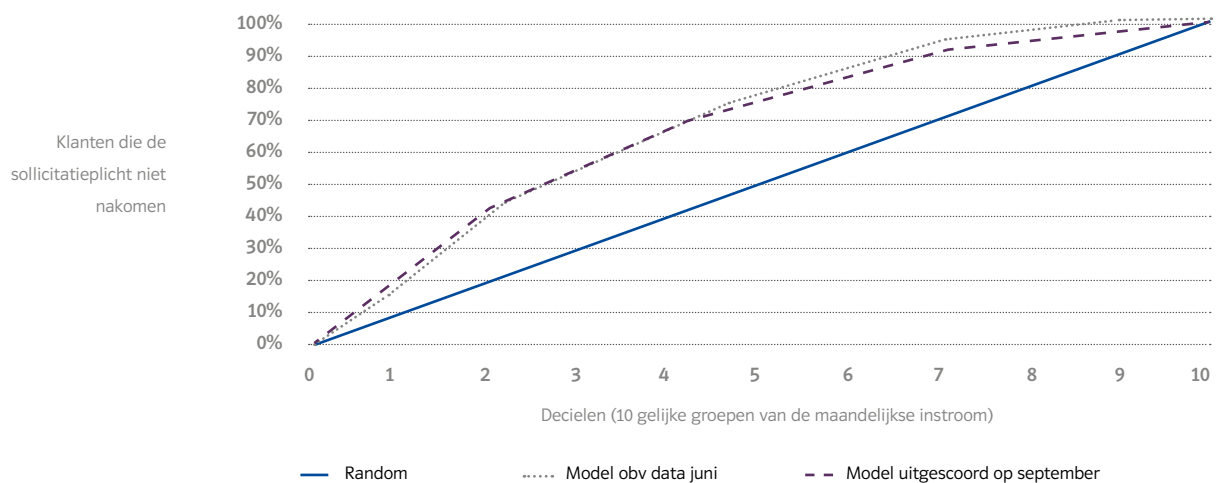
Toepassing voorspelmodel

Nu we het model hebben ontwikkeld, kunnen we het ook gaan inzetten op nieuwe instroommaanden. Want UWV wil elke derde week na de aanvraag een interventie uitvoeren op de risicogroep zodat het minder maatregelen hoeft op te leggen. Dat zou kunnen betekenen dat er dus dagelijks interventies gaan plaatsvinden. Een voorwaarde is dan wel dat het model stabiel is, dat wil zeggen dat de klantkenmerken en het klantgedrag niet heel erg fluctueren over de tijd. Want anders zou de verkeerde doelgroep geselecteerd kunnen worden. Om dat te onderzoeken kan een zogenaamde ROC-curve worden gebruikt (receiver operating characteristic). Zie hiervoor figuur 6. Hierbij staat op de x-as de maandelijkse instroom verdeeld over 10 gelijke delen (decielen). Op de y-as staat hoeveel procent van de risicogroep kan worden gevonden bij toepassing van het model. Kort gezegd kan wanneer we 20% van de maandelijkse instroom selecteren 40% van risicogroep worden bereikt.

Zoals te zien is, is de ROC-curve van juni – op basis waarvan het model is ontwikkeld – grotendeels gelijk aan die van september, de maand waarop het ontwikkelde model is uitgescoord. Uitscoren betekent in dit geval dat je de selectiekenmerken van de risicogroep die we in juni hebben gevonden gebruikt om soortgelijke groepen in september te selecteren. Omdat beide curves over elkaar heen lopen kunnen we concluderen dat het model stabiel in de tijd is en de gebruikte kenmerken niet veel fluctueren. Uiteraard zal deze controle elke maand moeten plaatsvinden. Met dit instrument kan UWV dus gericht relevante doelgroepen selecteren voor een bepaalde boodschap.

Figuur 6

STABILITEIT VOORSPELMODEL IN DE TIJD M.B.V. ROC-CURVE



UWV zal in 2017 gedragsinterventies ontwikkelen om deze klanten beter te informeren en ze eraan te herinneren genoeg sollicitaties door te geven. De interventies zullen kort na de WW-aanvraag worden gestuurd aan de risicogroep via een nog nader te bepalen kanaal (sms, e-mail, telefoon of post).

Van belang bij bepaling van de soort interventie is te weten waarom klanten niet genoeg sollicitaties doorgeven. Komt het omdat ze al werk hebben gevonden, komt het omdat klanten niet weten dat ze sollicitaties moeten doorgeven, of komt het omdat ze de sollicitatieplicht bewust ontduiken? Als oorzaak kan ook nog worden genoemd dat sommige klanten minder digivaardig kunnen zijn en gewoon niet begrijpen hoe je sollicitatieactiviteiten in moet voeren in de Werkmap. Om deze zaken duidelijk te krijgen zullen we in 2017 verder onderzoek uitvoeren.

Gedurende 2017 stapt UWV over op automatische verantwoording. Dan ontvangt iedere WW'er die de sollicitatieplicht niet nakomt, altijd automatisch een attenderingsbericht waarin hij erop wordt gewezen dat hij alsnog zijn sollicitaties moet doorgeven. Wanneer de klant hier geen gevolg aan geeft, krijgt hij een verantwoordingstaak opgelegd. De klant moet dan aangeven waarom hij niet gesolliciteerd heeft, of welke sollicitaties hij mogelijk nog niet heeft doorgegeven. Wanneer UWV van oordeel is dat de klant niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan volgt een maatregel, wat in veel gevallen een korting op de uitkering betekent.

