

**KLANTGERICHTHEIDSMONITOR WERKZOEKENDEN 0-3 MAANDEN  
1<sup>E</sup> PERIODE 2013**



**KLANTGERICHTHEIDSMONITOR WERKZOEKENDEN 0-3 MAANDEN  
1<sup>E</sup> PERIODE 2013**

DESAN RESEARCH SOLUTIONS  
Jannes Hartkamp

Amsterdam, mei 2013



## INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	5
1 Inleiding .....	11
1.1 Achtergrond .....	11
1.2 Over het instrument.....	11
2 Klantwaardering: Resultaten .....	13
2.1 Ontwikkeling oordeel totale dienstverlening en klantprincipes.....	13
2.2 Oordelen naar district .....	15
2.3 Deelaspecten dienstverlening per thema.....	16
2.4 Deelaspecten dienstverlening per klantprincipe.....	17
2.5 Ontwikkelingen in itemscores.....	18
3 Klantwaardering: Analyse .....	21
3.1 Gebruikte ondersteuningsmiddelen.....	21
3.2 Specifieke groepen.....	23
3.3 Samenhang totaaloordeel met onderwerpen, klantprincipes en items .....	28
3.4 Voorspellen van het totaaloordeel: multivariate analyse.....	33
Methodologische verantwoording .....	35
Antwoorden stellingen .....	37
A Antwoorden stellingen – per onderwerp .....	37
B Antwoorden stellingen – per klantprincipe .....	41
Correlatiematrices .....	45
Vragenlijst.....	47



## BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Voor de eerste Klantgerichtheidsmonitor werkzoekenden 0-3 maanden (digitale dienstverlening) van 2013 is werkzoekenden tussen medio april en medio mei 2013 gevraagd hun mening te geven over de klantgerichtheid van de dienstverlening van het UWV bij het zoeken naar werk. De meting betreft werkzoekenden die op het moment van benaderen maximaal drie maanden ingeschreven stonden bij het Werkplein en een WW-uitkering hadden aangevraagd. In totaal zijn 40.002 werkzoekenden (digitaal) aangeschreven, van wie 7.968 (19,9%) de internetvragenlijst hebben ingevuld. Dit is iets minder dan bij de vorige meting (23,0%).

De belangrijkste conclusies uit de meting worden hieronder op hoofdlijnen kort samengevat.

### *Ontwikkeling oordeel dienstverlening*

Met een gemiddeld rapportcijfer van 6,0 is het algemene oordeel over 'de dienstverlening van UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk' negatiever dan bij de vorige meting (6,2). Het rapportcijfer is sinds de start van de metingen in 2008 nog niet zo laag geweest. Tussen de eerste en de tweede meting van 2012 was er sprake van een korte positieve ontwikkeling (van 6,1 naar 6,3), maar sindsdien daalt het cijfer weer.

**Tabel Oordeel over onderwerpen, klantprincipes en totale dienstverlening**

Onderwerp/Klantprincipe	Gemiddeld oordeel (rapportcijfer)												
	2008/2	2009/1	2009/2	2010/1	2010/2	2010/3	2011/1	2011/2	2011/3	2012/1	2012/2	2012/3	2013/1
<i>onderwerpen</i>													
bereikbaarheid en gebruiksgemak Werk.nl maatwerk										5,6	6,1	6,1	6,1
Werk.nl										5,5	5,9	6,1	5,9
Werkm@p										5,8	6,2	6,4	6,4
e-coach										6,0	6,2	6,3	6,2
duidelijkheid digitale dienstverlening											6,4	6,5	6,3
<i>klantprincipes</i>													
Bereikbaarheid en gebruiksgemak										5,6	6,0	6,2	6,2
Maatwerk										5,8	6,1	6,3	6,2
Duidelijkheid										6,8	7,0	6,9	6,9
Interactiviteit										6,1	6,3	6,6	6,6
<b>Totale dienstverlening</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>

De daling in het algemene rapportcijfer gaat vergezeld van een eveneens minder gunstige beoordeling bij drie van de vijf onderwerpen (maatwerk werk.nl, contact met de e-coach en duidelijkheid digitale dienstverlening) en een van de vier klantprincipes

(Maatwerk). Het algehele beeld is nu dus negatiever. Bij de vorige meting was nog sprake van gunstiger beoordelingen bij vier van de vijf onderwerpen en bij drie van de vier klantprincipes. Dat het totaaloordeel desondanks toch minder gunstig was geworden, kon toen worden toegeschreven aan het feit dat pas vanaf de derde meting van 2013 expliciet werd gevraagd naar het oordeel over de dienstverlening 'bij het zoeken naar werk'. Nu zijn er geen wijzigingen in de vraagstelling. De cijfers voor de klantprincipes en de onderwerpen zijn niet vergelijkbaar met metingen voor 2012 (zie 1.1 en 1.2).

Precies bij de start van de meting kwam werk.nl negatief in het nieuws door de bekendmaking van voorlopige resultaten van een FNV-enquête in het tv-programma Kassa. Dit nieuws heeft de resultaten van de meting vermoedelijk negatief beïnvloed.

Bij ongeveer een derde van de stellingen is sprake van een lichte negatieve verandering, bij twee item is een positieve ontwikkeling zichtbaar: 'Werk.nl doet het altijd' en 'De Werkm@p werkt probleemloos'.

Zowel bij de cijfers voor de onderwerpen (direct gevraagd als rapportcijfer) als bij de cijfers voor de klantprincipes (berekend uit de scores voor stellingen), is men het minst te spreken over bereikbaarheid en gebruiksgemak en maatwerk. De meest kritieke punten, stellingen waarbij het gemiddelde oordeel onder het rapportcijfer 6 ligt, zijn:

- 'Werk.nl doet het altijd' (Bereikbaarheid en Gebruiksgemak);
- 'De Werkm@p werkt probleemloos' (Bereikbaarheid en Gebruiksgemak);
- 'Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures' (Maatwerk);
- 'Werk.nl en de Werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk' (Maatwerk).

Van deze stellingen heeft 'Werk.nl en de Werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk' veruit de sterkste samenhang met het totaalcijfer voor de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk. In die zin is dit het duidelijkste verbeterpunt.

#### *Achtergronden bij oordeel dienstverlening*

Uit analyses naar het verband tussen bepaalde achtergrondkenmerken en het oordeel over de dienstverlening komen de volgende belangrijke samenhangen naar voren:

- respondenten die optimistischer zijn in hun verwachtingen om zelf werk te vinden zijn veel positiever over de dienstverlening van UWV WERKbedrijf;
- respondenten die vooraf al een positieve verwachting hadden van de dienstverlening zijn positiever;
- werkzoekenden die recenter nog contact hadden met UWV zijn positiever in hun totaaloordeel: degenen die uiterlijk vier weken geleden voor het laatst contact hadden met UWV WERKbedrijf geven gemiddeld 6,1, degenen bij wie het laatste contact van langer dan vier weken geleden dateert 5,6;
- oudere en lager opgeleide werkzoekenden zijn positiever dan jongere en hoger opgeleide werkzoekenden;
- werkzoekenden die meer hulpmiddelen hebben gebruikt zijn positiever over de dienstverlening van UWV WERKbedrijf.

Het totaaloordeel over de dienstverlening houdt duidelijk verband met de beoordeling van elk van de vier klantprincipes (met Maatwerk het meest) en met elk van de vier



onderwerpen (met het maatwerk op Werk.nl en met de Werkm@p het meest). Met achtergrondkenmerken als verwachting, leeftijd en opleiding houdt het totaaloordeel veel minder sterk verband.

### *Gebruikte ondersteuning*

Vacatures zoeken op Werk.nl vormt het meest gebruikte ondersteuningsmiddel. Het wordt nu door 80 procent gebruikt bij het zoeken naar werk (vorige meting: 82%). CV op Werk.nl komt op de tweede plaats (74%, was 74%), de Werkm@p op de derde (61%, was 64%). De meeste hulpmiddelen worden iets minder vaak gebruikt dan bij de vorige meting. De meeste middelen worden nu ook door iets minder gebruikers als nuttig beoordeeld. Bij de vorige meting was er juist een vrij algemene toename in gebruik en in ervaren nut. Speeddaten met uitzendbureaus wordt veruit het minst nuttig gevonden (door 27 procent van de betrokkenen), de Workshop zelfstandigen (58%) en het advies van de e-coach (55%) het meest nuttig.

## **1 INLEIDING**

### **1.1 Achtergrond**

De klanttevredenheid van werkzoekenden wordt periodiek gemeten. De dienstverlening van UWV WERKbedrijf verandert in hoog tempo naar digitale dienstverlening. Daarom is begin 2012, voor de eerste meting van dat jaar, ook het meten van de klanttevredenheid onder werkzoekenden geheel aangepast aan de sterk veranderde dienstverlening.

Het onderzoek onder werkzoekenden is, analoog aan de dienstverlening aan werkzoekenden, opgedeeld in twee metingen:

1. Werkzoekenden 0-3 maanden (digitale dienstverlening) en
2. Werkzoekenden 4-12 maanden (digitale en face-to-face dienstverlening).

Dit rapport geeft op hoofdlijnen de resultaten weer van de eerste meting van 2013, onder werkzoekenden die zich in de periode van januari tot en met maart 2012 bij UWV WERKbedrijf hebben ingeschreven en een WW-uitkering hebben aangevraagd.

Op het niveau van de UWV-locaties en –districten en de arbeidsmarktregio's worden de resultaten van deze en voorgaande metingen in meer detail teruggekoppeld door middel van digitale rapportages op internet.

De meting is uitgevoerd door DESAN Research Solutions.

### **1.2 Over het instrument**

De Klantgerichtheidsmonitor werkzoekenden 0-3 maanden wordt uitgevoerd door bij UWV WERKbedrijf ingeschreven werkzoekenden digitaal een vragenlijst voor te leggen. In de vragenlijst staan vijf klantprincipes centraal. Voor de digitale dienstverlening zijn specifieke klantprincipes ontwikkeld. Deze klantprincipes vormen de kernpunten van de klantgerichte digitale dienstverlening aan werkzoekenden. Het betreft:

1. bereikbaarheid en gebruiksgemak;
2. interactiviteit;
3. maatwerk;
4. tijdigheid;
5. duidelijkheid.

Voor de digitale dienstverlening van UWV WERKbedrijf is het klantprincipe tijdigheid niet ingevuld.

In de vragenlijst van de Klantgerichtheidsmonitor werkzoekenden 0-3 maanden (zie Bijlage 4) wordt werkzoekenden met name gevraagd hoe zij de belangrijkste onderdelen van de digitale dienstverlening ervaren. Voor elk van de klantprincipes is een rapportcijfer berekend. Elk principe is nader geoperationaliseerd in de vorm van stellingen, verdeeld

over onderdelen van de dienstverlening. Ten slotte wordt ook een alomvattend oordeel over de totale dienstverlening van UWV WERKbedrijf gevraagd. Het totaaloordeel is dus niet een gemiddelde van de oordelen over de klantprincipes.

Door eerdere aanpassingen in de vragenlijst (en in de dienstverlening) is vergelijking van de resultaten met metingen voor 2012 niet mogelijk. Alleen voor het totaaloordeel kan een vergelijking worden gemaakt.

## 2 KLANTWAARDERING: RESULTATEN

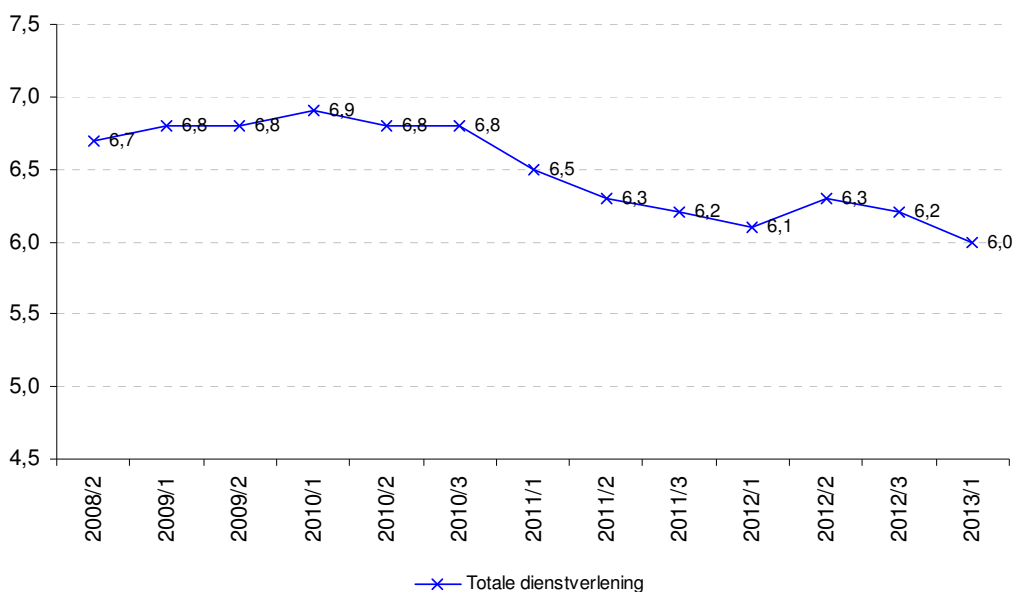
De belangrijkste resultaten van de derde meting van 2013 worden hieronder gepresenteerd. In het volgende hoofdstuk volgt een nadere analyse van bepaalde uitkomsten.

### 2.1 Ontwikkeling oordeel totale dienstverlening en klantprincipes

Voor 'de dienstverlening van UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk' geeft men nu gemiddeld een 6,0 als rapportcijfer. Bij de vorige meting (2012/3) gaf men gemiddeld 6,2, bij de meting daarvoor (2012/2) een 6,3 voor 'de dienstverlening van UWV WERKbedrijf'. Bij de eerste meting van 2012 gaf men een 6,1 voor 'de diensten' van UWV WERKbedrijf.

Van de laatste meting van 2010 tot de eerste meting van 2012 daalde het totaalcijfer onafgebroken van 6,8 naar 6,1. Daarna steeg het cijfer naar 6,3 bij de tweede meting van 2012, om vervolgens verder te dalen tot 6,0 nu, het laagste gemiddelde in de reeks (Figuur 2.1).

**Figuur 2.1 Ontwikkeling oordeel over totale dienstverlening UWV WERKBedrijf**



De daling in het totaalcijfer tussen de tweede en de derde meting van 2012 was vermoedelijk grotendeels toe te schrijven aan het toevoegen van de bepaling 'bij het zoeken naar werk' in de vraag. Nu is de vraag echter ongewijzigd.<sup>1</sup> Wel viel de start van de meting rond zaterdag 13 april, de dag dat in het VARA-

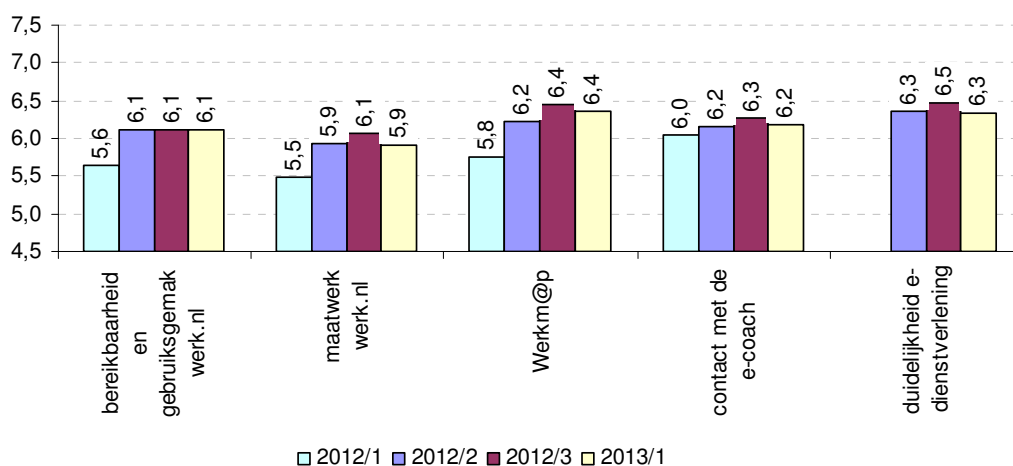
<sup>1</sup> Tot 2011/3 werd gevraagd naar het oordeel over 'de dienstverlening van het Werkplein', bij de 2012/1 en 2012/2 over 'de dienstverlening van UWV WERKbedrijf', vanaf 2012/3 over 'de dienstverlening van UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk'. Die toevoeging heeft waarschijnlijk een negatief effect gehad op het cijfer. Sinds 2012/1 zijn uitsluitend WW-gerechtigden betrokken in de meting. Die beperking heeft een iets hoger cijfer dan wanneer ook WWB-aanvragers nog zouden zijn benaderd.

programma Kassa voorlopige resultaten bekendgemaakt werden van een FNV-enquête over werk.nl. Deze resultaten waren zeer negatief. Dit nieuws, dat in andere media werd overgenomen, heeft waarschijnlijk een beperkte negatieve invloed gehad op de resultaten van deze meting.<sup>2</sup>

In het onderzoek worden naast het cijfer voor de totale dienstverlening nog vijf rapportcijfers gevraagd: voor de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl, voor het maatwerk op werk.nl, voor de Werkm@p, voor de e-coach en voor de duidelijkheid van de digitale dienstverlening. De rapportcijfers voor vier van deze vijf specifieke onderwerpen liggen hoger dan het totaalcijfer (6,0), tussen 6,1 en 6,4. Alleen het cijfer voor maatwerk op werk.nl ligt iets lager (5,9).

Voor drie van de vijf onderwerpen ligt het gemiddelde cijfer nu 0,1 (contact met de e-coach) tot 0,2 (maatwerk werk.nl, duidelijkheid e-dienstverlening) lager dan bij de vorige meting. De waardering van bereikbaarheid en de werkmap is onveranderd. Het gemiddelde cijfer voor de Werkm@p ligt 0,2 hoger dan bij de meting 2012/2, voor de overige onderwerpen is het cijfer even hoog als twee metingen geleden (Figuur 2.2).

**Figuur 2.2 Ontwikkeling rapportcijfers voor vijf onderwerpen**



Voor de klantprincipes voor e-dienstverlening wordt geen rapportcijfer gevraagd. Er wordt wel een algeheel oordeel over de klantprincipes berekend uit de antwoorden op de stellingen die voor het betreffende klantprincipe zijn geformuleerd. De antwoorden op de vijfpuntsschaal bij de stellingen (5 = helemaal eens tot 1 = helemaal oneens) zijn daartoe omgezet in rapportcijfers<sup>3</sup> en vervolgens is als overall rapportcijfer voor het klantprincipe het gemiddelde van de itemscores genomen.

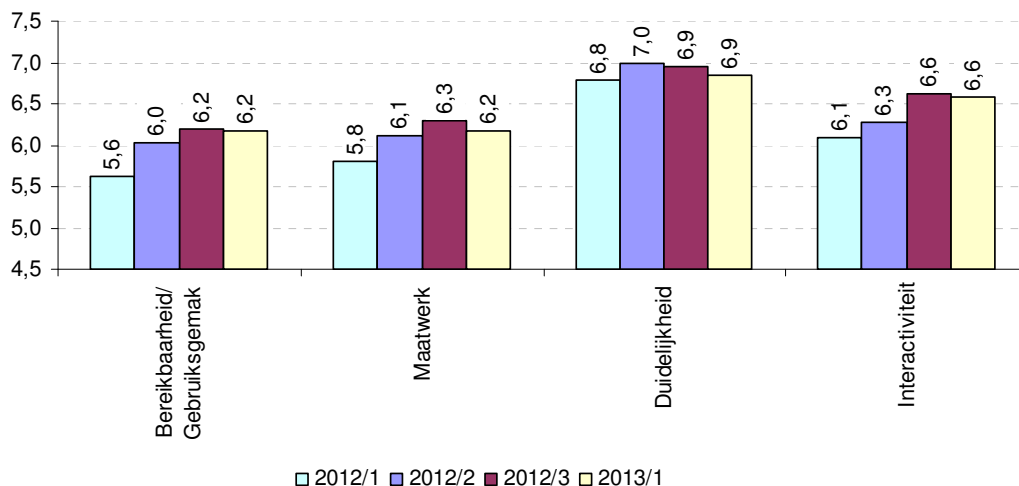
Ook voor de klantprincipes is het oordeel iets negatiever geworden (Maatwerk) of hetzelfde gebleven (overige drie klantprincipes). Met uitzondering van Duidelijkheid liggen de scores wel iets hoger dan twee metingen geleden (Figuur 2.3), maar de inhoud van de

<sup>2</sup> De omvang van het effect is niet goed te schatten. Respondenten die kort na de uitzending de vragenlijst invulden, waren negatiever dan gemiddeld, maar vroege respondenten zijn bij alle metingen negatiever dan gemiddeld.

<sup>3</sup> Volgens de formule  $y = 2,25 * x - 1,25$ .

klantprincipes is niet geheel vergelijkbaar.

**Figuur 2.3** Ontwikkeling rapportcijfers voor vier klantprincipes (berekend op basis van itemscores)



## 2.2 Oordelen naar district

UWV onderscheidt elf districten. De verschillen tussen de districten wat betreft de klantwaardering zijn, evenals bij de voorgaande metingen, beperkt. IN geen van de districten wijkt het gemiddelde totaaloordeel significant af van het landelijk gemiddelde van 6,0.

Met uitzondering van Groot-Amsterdam daalde in alle districten het gemiddelde totaalcijfer ten opzichte van de vorige meting. In Rijnmond was de daling met 0,3 het sterkst. Rijnmond scoorde bij de vorige meting het hoogst, nu gemiddeld (zie Tabel 2.1, rechts).

Ook bij de klantprincipes is het gemiddelde rapportcijfer van de best scorende districten doorgaans enkele tienden hoger dan dat van de minst goed scorende districten. De verschillen zijn het grootst bij Interactiviteit (6,4 voor Gelderland Midden & Zuid, Groot Amsterdam en Rijnmond, 6,8 voor Noord en Noord-Holland Noord). De districten die qua totale dienstverlening positief of negatief afwijken van het landelijk gemiddelde, hebben ook op de klantprincipes vaak een relatief hoge of lage score. Maar significante verschillen zijn bijna alleen nog bij Interactiviteit te vinden. Geen van de districten scoort vrij hoog op sommige klantprincipes en vrij laag op andere.

**Tabel 2.1 Rapportcijfers voor klantprincipes en totale dienstverlening naar district<sup>4</sup>**

UWV-district	Klantprincipe								
	Bereikbaarheid/ Gebruiksgemak	Maatwerk	Duidelijkheid	Interactiviteit	Totale dienstverlening 2013/1	Totale dienstverlening 2012/3	Totale dienstverlening 2012/2	Totale dienstverlening 2012/1	N
Den Haag & Leiden	6,2	6,2	6,9	6,7	<b>6,1</b>	6,2	6,4	6,2	677
Gelderland Midden & Zuid	6,1	6,1	6,8	6,4 <sup>-</sup>	<b>6,0</b>	6,1	6,2 <sup>-</sup>	6,1	758
Groot Amsterdam	6,1	6,1	6,7	6,4 <sup>-</sup>	<b>6,1</b>	6,1	6,4	6,3 <sup>+</sup>	564
Limburg	6,2	6,1	7,0	6,7	<b>6,0</b>	6,2	6,3	6,0	656
Midden & Oost Brabant	6,1	6,2	6,8	6,7	<b>6,0</b>	6,1	6,4	5,9	984
Noord	6,2	6,3	7,0	6,8 <sup>+</sup>	<b>6,0</b>	6,1	6,3	6,1	829
Noord Holland Noord	6,3	6,3 <sup>+</sup>	7,1 <sup>+</sup>	6,8 <sup>+</sup>	<b>6,1</b>	6,2	6,4	6,1	574
Overijssel & Gld. Noord	6,1	6,1	6,7	6,5	<b>5,9</b>	6,1	6,3	6,0	826
Rijnmond	6,3	6,3	6,9	6,4 <sup>-</sup>	<b>6,0</b>	6,3 <sup>+</sup>	6,4	6,2	768
Utrecht & Flevoland	6,1	6,1	6,8	6,5	<b>6,0</b>	6,1	6,3	6,1	840
West Brabant & Zeeland	6,1	6,2	6,8	6,7	<b>5,9</b>	6,1	6,3	6,1	492
<b>Landelijk</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,0</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>7968</b>

<sup>+</sup> Score is significant hoger dan landelijk gemiddelde.

<sup>-</sup> Score is significant lager dan landelijk gemiddelde.

## 2.3 Deelaspecten dienstverlening per thema

In de vragenlijst zijn over een aantal praktische onderwerpen, bijvoorbeeld de Werkm@p en de e-coach, uitspraken geformuleerd. Tabellen met de antwoorden op de stellingen gerangschikt per onderwerp zijn te vinden in Bijlage 2a. Hieronder worden de conclusies op basis van de resultaten beschreven. Bij de analyse in 3.3 wordt de score per item ook in grafieken weergegeven, samen met de correlatie met het totaalcijfer.

### *Aanvraag WW-uitkering en gebruiksgemak en bereikbaarheid werk.nl*

Werkzoekenden zijn redelijk positief over de inschrijving bij UWV en de aanvraagprocedure. Met de uitspraak 'Ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is' is 66 procent van de respondenten het eens. Het gemiddelde op de vijfpuntsschaal is 3,6 (tussen neutraal en 'mee eens'), vertaald tot rapportcijfer een 6,8. 'Het aanvragen van mijn uitkering is eenvoudig' levert dezelfde reacties op. Het minst positief is men over het technisch functioneren van werk.nl: met de stelling 'Werk.nl doet het altijd' is 31 procent het eens (schaalgemiddelde 2,7, tussen neutraal en 'mee oneens'). De reacties op de overige stellingen zijn gemiddeld iets positiever dan 'noch mee eens, noch mee oneens' (3,3 – 3,5). Met uitzondering van 'Werk.nl doet het altijd' liggen de scores op de items bij dit onderwerp rond het gemiddelde van alle stellingen (3,4 op de schaal van 1 tot 5, in rapportcijfers uitgedrukt 6,5).

<sup>4</sup> Voor de berekening van de rapportcijfers van de klantprincipes, zie 2.1.



#### *Maatwerk op werk.nl*

Van de uitspraken over het maatwerk op werk.nl wordt 'De teksten op werk.nl zijn kort en bondig' het meest positief beoordeeld (gemiddelde 3,6), de geschiktheid van vermelde vacatures het minst positief (2,6). De gemiddelden op de overige stellingen bij het onderwerp liggen rond 3,3.

#### *Werkm@p*

Met name de reactiesnelheid als men een vraag heeft gesteld via de Werkm@p wordt vrij goed beoordeeld (3,6). Het probleemloos functioneren wordt bij de Werkm@p het minst goed beoordeeld (3,2).

#### *e-Coach*

Alle stellingen over de e-coach worden merendeels positief beantwoord. De vriendelijkheid van de berichten scoort het hoogst (3,7), de mate waarin men verder kan met antwoorden het minst hoog (3,5), maar nog altijd duidelijk aan de positieve kant van de schaal.

#### *Diensten van UWV*

Van acht stellingen over de diensten van UWV in het algemeen, worden er zeven door een meerderheid positief beantwoord. Alleen bij 'Werk.nl en de werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk' is de uitslag gemiddeld ongeveer neutraal (3,2). Het meest positief worden beoordeeld: 'Ik vind het handig dat ik op ieder moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV' (3,9) en 'Werk.nl informeert mij welke verplichtingen ik heb, die horen bij het krijgen van een uitkering' (3,9).

## **2.4 Deelaspecten dienstverlening per klantprincipe**

De stellingen in de vragenlijst vormen ook de operationalisering van de klantprincipes. Elke stelling is bij een van de klantprincipes ondergebracht, bijvoorbeeld Duidelijkheid. Tabellen met de antwoorden op de stellingen gerangschikt per klantprincipe zijn te vinden in Bijlage 2b. Hieronder worden op basis van de resultaten de conclusies per klantprincipe beschreven.

#### *Bereikbaarheid en Gebruiksgemak*

Werkzoekenden zijn over de deelaspecten van Bereikbaarheid en Gebruiksgemak in het algemeen neutraal tot gematigd positief, met één uitzondering: Werk.nl doet het altijd (2,7). De kort-en-bondigheid van de teksten op werk.nl (3,6), de telefonische bereikbaarheid van UWV (3,6) en 'Het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig' (6,6) scoren het hoogst van de items die bij dit klantprincipe horen.

#### *Maatwerk*

Van de deelaspecten van klantprincipe Maatwerk is men het meest positief over het feit dat men op elk moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV (3,9). Veruit het minst positief is men over de geschiktheid van de vacatures op werk.nl

(2,6).

#### *Duidelijkheid*

De stellingen die horen bij klantprincipe Duidelijkheid worden alle positief beoordeeld. Het minst hoog scoren de items over wat men van UWV mag verwachten (3,5) en hoe men de Werkm@p kan gebruiken (3,4), het meest positief de duidelijkheid over verplichtingen (3,9).

#### *Interactiviteit*

Bij klantprincipe Interactiviteit scoort de vriendelijkheid van de communicatie van de e-coach (3,7) het hoogst. Ook de vijf andere items worden gemiddeld duidelijk positief beoordeeld.

## **2.5 Ontwikkelingen in itemscores**

Bij ongeveer een derde van de 29 stellingen is sprake van een kleine negatieve verandering ten opzichte van de vorige meting (zie Bijlage 2, gemiddelden 2013/1 en 2012/3). Het gaat dan om een verandering van -0,1 op de vijfpuntsschaal, omgerekend als rapportcijfer een verandering van ongeveer -0,2. Bij de meeste stellingen is de score onveranderd, bij twee stellingen is sprake van een positieve verandering. Hieronder worden, gerangschikt per onderwerp, de sterkste positieve en negatieve veranderingen aangeduid. Omdat bij de klantprincipes dezelfde items terugkeren (zij het in een andere ordening), worden ze niet per klantprincipe opnieuw besproken.

#### *Aanvraag WW-uitkering en gebruiksgemak en bereikbaarheid werk.nl*

+ positieve verandering:

- Werk.nl doet het altijd (+0,2)

- negatieve verandering:

- Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen (-0,1)
- De indeling van werk.nl is overzichtelijk (-0,1)
- Op werk.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden (-0,1)
- Op werk.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig (-0,1)

#### *Maatwerk op werk.nl*

+ positieve verandering:

- -

- negatieve verandering:

- De teksten op werk.nl zijn kort en bondig (-0,1)
- Werk.nl biedt goede tips en adviezen (-0,1)
- Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures (-0,1)

### *Werkm@p*

+ positieve verandering:

- De Werkm@p werkt probleemloos (+0,1)

- negatieve verandering:

- Het is duidelijk hoe ik de Werkm@p kan gebruiken (-0,1)

### *e-Coach*

+ positieve verandering:

- -

- negatieve verandering:

- De berichten van de e-coach zijn vriendelijk (-0,1)
- De afspraken die ik met de e-coach maak worden nagekomen door de e-coach (-0,1)

### *Diensten van UWV*

+ positieve verandering:

- -

- negatieve verandering:

- UWV informeert mij op tijd over wijzigingen die voor mij van belang zijn (-0,1)
- Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk (-0,1)



### 3 KLANTWAARDERING: ANALYSE

Nu volgt een nadere een analyse van verbanden tussen achtergrondkenmerken en ervaringen van werkzoekenden en hun mening over de verschillende onderdelen en aspecten van de klantgerichtheid. Ook samenhangen tussen verschillende oordelen komen aan de orde.

#### 3.1 Gebruikte ondersteuningsmiddelen

Vacatures zoeken op Werk.nl vormt veruit het meest gebruikte ondersteuningsmiddel bij het zoeken naar werk: acht op de tien respondenten (80%) geeft aan dit gebruikt te hebben. CV op Werk.nl komt op de tweede plaats (74%), de Werkm@p op de derde (61%) (Figuur 3.1) Vooral de Werkm@p, Speeddaten met uitzendbureaus en advies van de e-coach worden iets minder vaak gebruikt dan bij de vorige meting (Tabel 3.1, linker deel).

**Tabel 3.1 Gebruikte ondersteuningsmiddelen 2011-2013**

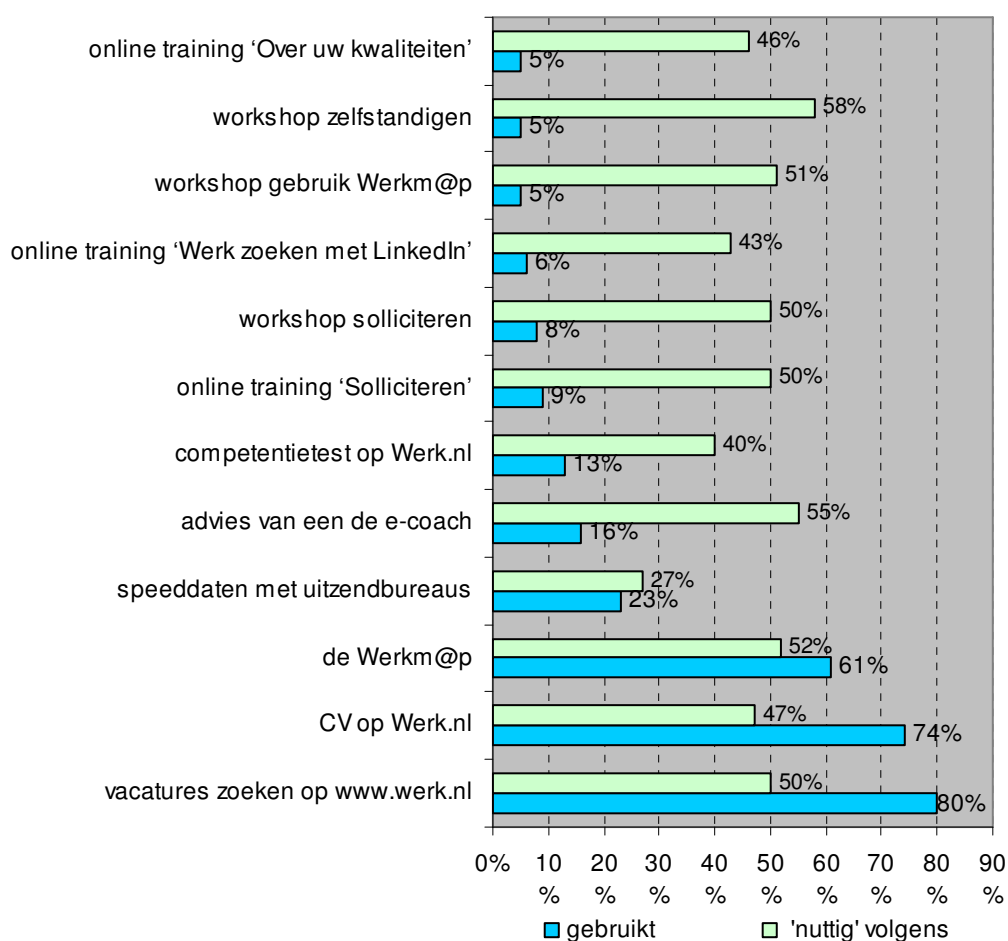
Ondersteuningsmiddel	gebruikt door							waarvan 'nuttig' volgens						
	2011/1	2011/2	2011/3	2012/1	2012/2	2012/3	2013/1	2011/1	2011/2	2011/3	2012/1	2012/2	2012/3	2013/1
vacatures zoeken op www.werk.nl	65%	66%	71%	75%	76%	82%	80%	51%	50%	52%	48%	51%	54%	50%
CV op Werk.nl	-	-	-	65%	66%	74%	74%	-	-	-	43%	46%	49%	47%
de Werkm@p <sup>5</sup>	44%	39%	42%	44%	52%	64%	61%	48%	47%	47%	47%	55%	56%	52%
speeddaten met uitzendbureaus	16%	23%	27%	30%	24%	28%	23%	30%	27%	23%	22%	24%	27%	27%
advies van een de e-coach	15%	15%	17%	23%	17%	20%	16%	59%	57%	52%	59%	59%	59%	55%
competentietest op Werk.nl	10%	10%	10%	11%	10%	13%	13%	50%	47%	44%	43%	43%	43%	40%
online training 'Solliciteren'	-	-	-	-	-	8%	9%	-	-	-	-	-	52%	50%
workshop solliciteren <sup>6</sup>	9%	7%	7%	7%	5%	8%	8%	67%	66%	66%	51%	52%	48%	50%
online training 'Werk zoeken met LinkedIn'	-	-	-	-	-	6%	6%	-	-	-	-	-	45%	43%
workshop gebruik Werkm@p	5%	6%	7%	6%	4%	5%	5%	50%	52%	51%	47%	56%	50%	51%
workshop zelfstandigen	-	-	-	-	-	5%	5%	-	-	-	-	-	60%	58%
online training 'Over uw kwaliteiten'	-	-	-	-	-	5%	5%	-	-	-	-	-	51%	46%
geen van genoemde				13%	12%	7%	9%	-	-	-	-	-	-	-

<sup>5</sup> 2012/1 en 2012/2: 'Taken in de Werkm@p'.

<sup>6</sup> Tot 2011/1 'sollicitatietraining'

Van de gebruikte ondersteuningsmiddelen wordt het advies van de e-coach het vaakst nuttig gevonden, door 55 procent. Ook de workshop gebruik Werkm@p (51%), vacatures zoeken op werk.nl (50%), de Werkm@p (52%) en de workshop zelfstandigen (58%) worden door minstens de helft van de betreffende werkzoekenden nuttig geacht (Figuur 3.1). Speeddaten met uitzendbureaus scoort qua nut volgens de werkzoekenden onveranderd veruit het laagst (27%). De meeste middelen worden nu door iets minder werkzoekenden als nuttig beoordeeld dan bij de vorige meting (Tabel 3.1, rechter deel).

**Figuur 3.1 Oordeel over totale dienstverlening naar aantal maanden WW-uitkering**



Voor bijna alle hulpmiddelen geldt dat werkzoekenden die er gebruik van hebben gemaakt een hoger totaalcijfer geven voor de diensten van UWV WERKbedrijf dan degenen die er geen gebruik van hebben gemaakt, maar dit geldt niet voor alle hulpmiddelen even sterk. Het verschil is het grootst bij 'advies van de e-coach' (6,4 tegen 5,9), 'vacatures zoeken op Werk.nl (6,2 – 5,5), 'CV op Werk.nl' (6,1 – 5,7) en 'de Werkm@p' (6,2 – 5,7). Alleen bij de competentietest op Werk.nl is er geen verschil.

De meeste werkzoekenden maakten gebruik van 4 (19%), 3 (29%) of 2 (17%) middelen. Van alle werkzoekenden had 9 procent (nog) geen ondersteuningsmiddelen gebruikt, vorige keer was dit 7 procent. Werkzoekenden die geen enkel ondersteuningsmiddel

hebben gebruikt zijn gemiddeld veel negatiever in hun oordeel (5,1) dan werkzoekenden die één (5,7), twee (6,0), drie (6,1) of minstens vier (6,2) middelen gebruikten. Werkzoekenden die meer middelen gebruiken zijn dus positiever, of andersom: werkzoekenden die positiever zijn gebruiken meer middelen.

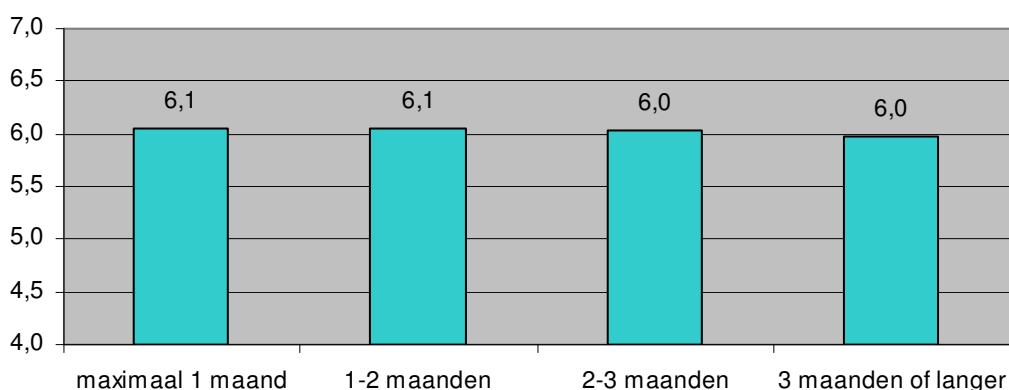
Onder respondenten die (nog) geen middelen hadden gebruikt is het percentage dat ten tijde van de enquête al weer werk had gevonden veel hoger (19%) dan onder de overige respondenten (4%). Een deel van de groep die geen ondersteuningsmiddelen heeft gebruikt, had deze vermoedelijk niet nodig. Andersom bekeken: van de mensen die al weer werk hadden gevonden had meer dan een kwart geen middelen gebruikt (29%), van de overigen 7 procent. Van degenen die korter dan een maand een uitkering ontvangen of ontvingen, had 13 procent geen van de genoemde middelen ingezet, van de overigen 8 procent. Ook jongeren hadden vaker niets gebruikt (tot 26 jaar 12%) dan de minder jongeren (8 procent). Naar opleiding is er geen rechtlijnig verband, maar universitair opgeleiden hadden relatief vaak (nog) niets gebruikt (13%).

## 3.2 Specifieke groepen

### *Duur ontvangst WW-uitkering*

Er is geen verband meer tussen de duur van de uitkering en het totaaloordeel over de dienstverlening bij het zoeken naar werk (Figuur 3.2). Ook bij de vorige meting was er geen verband. Eerder gaven werkzoekenden die minstens drie maanden een uitkering ontvingen gemiddeld nog een iets hoger totaalcijfer over de dienstverlening van UWV WERKbedrijf.

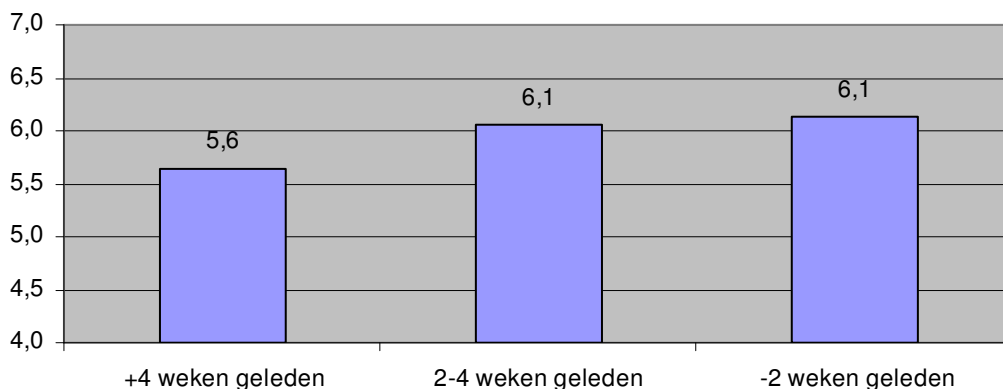
**Figuur 3.2 Oordeel over totale dienstverlening naar aantal maanden WW-uitkering**



### *Laatste contact*

Werkzoekenden die meer dan vier weken geleden voor het laatst contact hadden met UWV WERKbedrijf (via een bericht in de Werkm@p, per telefoon, of bij bezoek aan werk.nl of het Werkplein) zijn duidelijk negatiever (gemiddeld cijfer 5,6) over de dienstverlening bij het zoeken naar werk dan degenen bij wie het laatste contact van recenter was (6,1) (Figuur 3.3).

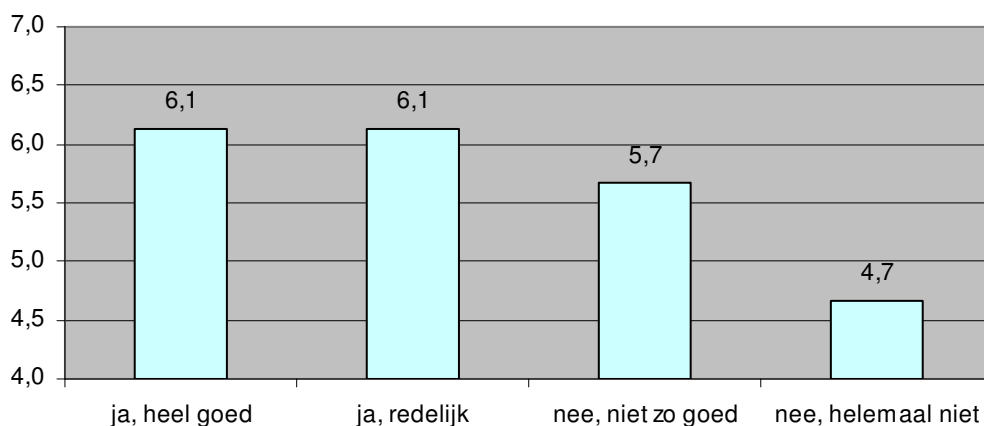
**Figuur 3.3 Oordeel over totale dienstverlening naar datum laatste contact**



*Eigen verwachting werkzoekende met betrekking tot werk*

Van de respondenten had op het moment dat zij aan het onderzoek deelnamen, 6 procent al werk gevonden (5%) of als zelfstandige een nieuwe start gemaakt (1%). Dat is even veel als bij de vorige meting, veel minder dan bij de twee metingen daarvoor (8%, 16%). Van degenen die nu nog geen werk hadden gevonden, acht ruim tachtig procent (80%) zichzelf redelijk tot heel goed in staat om betaald werk te vinden, ook ongeveer even veel als bij de vorige meting (81%). Respondenten die optimistisch zijn in hun verwachtingen zijn veel positiever over de dienstverlening van Werkplein dan de kleinere groep die denken zelf niet goed in staat te zijn werk te vinden (zie Figuur 3.4).

**Figuur 3.4 Oordeel over totale dienstverlening naar verwachting met betrekking tot het vinden van werk**



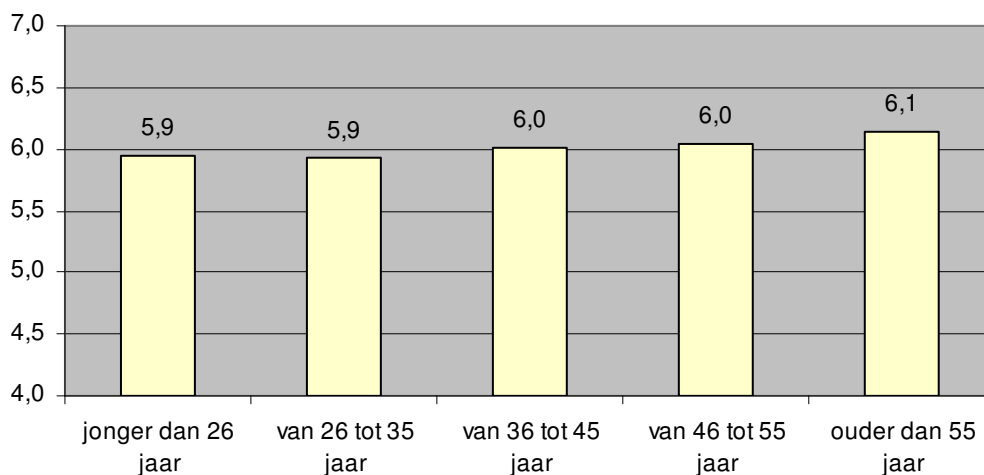
Werkzoekenden die niet zeker weten of ze zelf goed in staat zijn om een baan te vinden, kiezen desgevraagd 'leeftijd' (52%), 'te veel concurrentie op de arbeidsmarkt' (46%), 'geen geschikte vacatures voor mijn opleidingsniveau en/of ervaring' (40%) en 'geen geschikte vacatures in mijn regio (35%) het vaakst als belangrijkste hindernissen bij het vinden van werk.



### Leeftijd

Oudere werkzoekenden zijn in hun oordeel over de dienstverlening van UWV WERKbedrijf Werkplein gemiddeld positiever dan jongere. De WW-gerechtigde werkzoekenden jonger dan 26 jaar geven gemiddeld 5,9, de grotere groep ouder dan 55 jaar gemiddeld 6,1 (Figuur 3.5). Bij de vorige meting was onder de groep 55-plussers het totaaloordeel nauwelijks negatiever geworden (van -0,1), onder jongere groepen duidelijk wel (met -0,2 tot -0,3). Nu is juist onder de twee oudste groepen de negatieve verandering sterker (-0,3 en -0,2) dan onder de jongere groepen (-0,1).

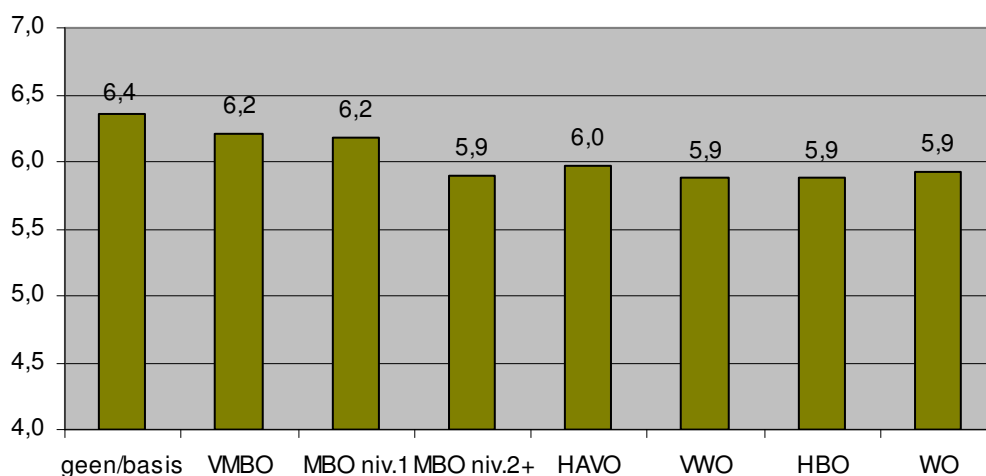
**Figuur 3.5 Oordeel totale dienstverlening naar leeftijdscategorie**



### Opleiding

Lager opgeleide werkzoekende geven de dienstverlening een positievere beoordeling dan hoger opgeleiden, al is het verband tussen opleidingsniveau en totaalcijfer niet rechtlijnig. Het gemiddelde rapportcijfer is het hoogst in de kleine groep met maximaal basisonderwijs (6,4), het laagst (5,9) in de grote groepen werkzoekenden met een HBO-opleiding en een hogere MBO-opleiding, onder academici en onder de kleine groep VWO-ers (Figuur 3.6).

**Figuur 3.6 Oordeel totale dienstverlening naar opleidingsniveau**



#### *Tevredenheid dienstverlening*

Sinds de tweede meting van 2012 wordt voor de algemene tevredenheid met de dienstverlening van UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk niet alleen een rapportcijfer gevraagd, maar ook een beoordeling op een vijfpuntsschaal van zeer tevreden tot zeer ontevreden. Bijna de helft van de respondenten (46%) is tevreden met de dienstverlening in het algemeen, een derde (34%) is niet tevreden en niet ontevreden en 20 procent is (zeer) ontevreden. Het aantal tevreden is iets lager dan bij de vorige meting (50%), het aantal ontevreden hoger (was 18%). Respondenten die tevreden zijn over de dienstverlening bij het zoeken naar werk geven vanzelfsprekend ook een hoger rapportcijfer daarvoor dan respondenten die minder tevreden zijn (zie Tabel 3.2).

**Tabel 3.2 Tevredenheid met dienstverlening in het algemeen**

	%	gem. totaalcijfer	n
zeer tevreden	3,8%	8,6	294
tevreden	42,3%	7,1	3254
niet tevreden, niet ontevreden	33,9%	5,8	2604
ontevreden	12,9%	4,3	992
zeer ontevreden	7,0%	2,5	540
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,2</b>	<b>7955</b>

#### *Ervaren dienstverlening ten opzichte van verwachting*

Ruim twee derde van de werkzoekenden (68%) had vooraf een 'neutrale' verwachting van de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk. Daarnaast was de groep met een positieve verwachting (19%) duidelijk groter dan de groep met een negatieve verwachting (13%). Deze vraag is nieuw. Respondenten die een negatieve verwachting van de dienstverlening hadden, geven een lager totaaloordeel dan respondenten die vooraf al een positieve verwachting hadden (zie Tabel 3.3).

**Tabel 3.3 Verwachte dienstverlening en totaaloordeel**

	%	gem. totaalcijer	n
positieve verwachting	19,3%	6,3	1533
neutrale verwachting	67,8%	6,1	5396
negatieve verwachting	12,9%	5,3	1026
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,0</b>	<b>7955</b>

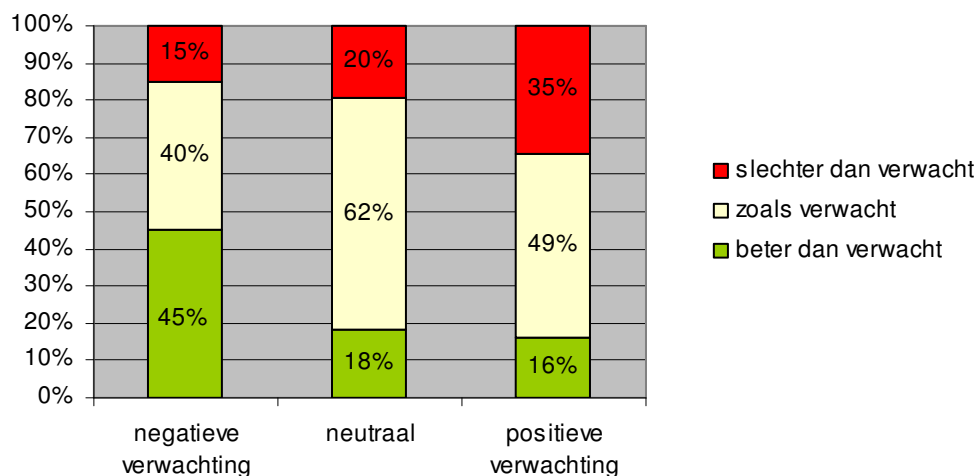
Eerder werd wel al gevraagd of de dienstverlening die men heeft ervaren beter, slechter of even goed als verwacht was. De meerderheid van de respondenten (57%) geeft aan dat de dienstverlening volgens verwachting is geweest. Eenentwintig procent vindt het beter dan verwacht en 22 procent slechter dan verwacht. Voor iets meer werkzoekenden dan bij de vorige meting (17%) is de dienstverlening beter dan verwacht. Respondenten die de dienstverlening als beter dan verwacht ervaren hebben, geven een hoger totaaloordeel dan respondenten voor wie de dienstverlening zoals verwacht of slechter dan verwacht was (zie Tabel 3.4).

**Tabel 3.4 Ervaren dienstverlening ten opzichte van verwachting**

	%	gem. totaalcijer	n
beter dan ik vooraf verwachtte	21,0%	7,2	1674
zoals ik vooraf verwachtte	57,0%	6,3	4516
slechter dan ik vooraf verwachtte	21,9%	4,2	1731
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>6,0</b>	<b>7921</b>

Voor een klein deel van de werkzoekenden met een negatieve verwachting vooraf, was de dienstverlening nog slechter dan verwacht (15%). Voor een even klein deel van de klanten met ene positieve verwachting was de dienstverlening nog beter dan verwacht (15%). Maar voor meer mensen met een negatieve verwachting viel het mee (45%) dan het voor mensen met een positieve verwachting tegenviel (35%). Bij de groep met een neutrale verwachting houden de 'meevallers' (18%) en de 'tegenvallers' (20%) elkaar ongeveer in evenwicht (Figuur 3.7). Dat het in totaal toch ongeveer even veel werkzoekenden meeviel als tegenviel komt omdat de groep met een positieve verwachting veel groter was dan de groep met een negatieve verwachting (zie Tabel 3.3).

**Figuur 3.6** Ervaren dienstverlening ten opzichten van verwachtingsniveau



### 3.3 Samenhang totaaloordeel met onderwerpen, klantprincipes en items

Het totaaloordeel over de dienstverlening hangt sterk samen met de scores voor de klantprincipes, de rapportcijfers voor de verschillende onderwerpen en de antwoorden op de specifieke stellingen.

Van de vier klantprincipes vertoont het totaaloordeel de sterkste correlatie met de scores voor Maatwerk ( $R = .72$ ) en Bereikbaarheid en Gebruiksgemak ( $.68$ ).<sup>7</sup> Zo beschouwd is de ervaring van werkzoekenden met betrekking tot het maatwerk in de diensten van UWV WERKbedrijf het belangrijkste voor hun algehele oordeel. Van de vier onderwerpen vertoont het totaaloordeel de sterkste correlatie met het cijfer voor het maatwerk op Werk.nl ( $R = .76$ ) en de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van Werk.nl ( $R = .73$ ). In Tabel B3.1 en B3.2 in Bijlage 3 zijn, naast hun correlaties met het totaaloordeel, ook de onderlinge correlaties van alle klantprincipes en van alle onderwerpen opgenomen.

Voor elk onderwerp is er een duidelijk statistisch verband tussen het rapportcijfer voor dat onderwerp en het antwoord op de stellingen over dat onderwerp in de vragenlijst. Ook de score voor elk klantprincipe hangt sterk samen met de antwoorden op elk bijbehorend item, al is de samenhang van sommige stellingen met het onderwerp en het klantprincipe wel duidelijk sterker dan van andere. In de laatste kolommen van de tabellen in Bijlage 2 is voor elk item de correlatie met het rapportcijfer voor het betreffende onderwerp of klantprincipe en met het totaalcijfer voor de dienstverlening opgenomen. Hier worden alleen de items met de sterkste correlaties met het algehele oordeel over de dienstverlening genoemd.

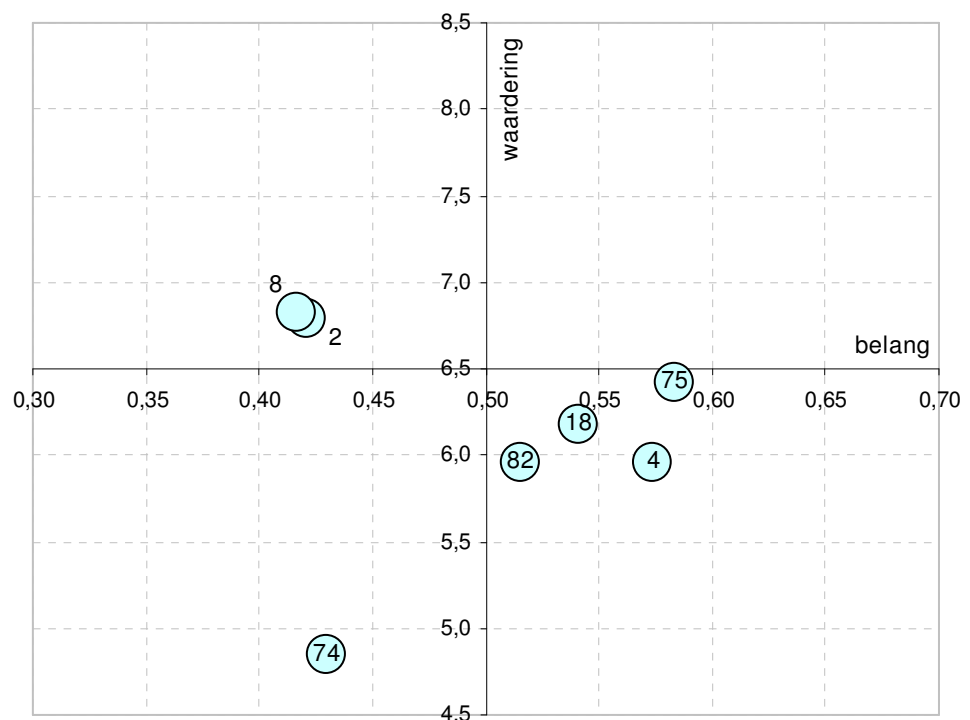
<sup>7</sup> De samenhang tussen de cijfers wordt uitgedrukt met behulp van de statistische correlatie (afgekort R), die kan variëren van 0 tot 1. Een correlatie van 0 zou betekenen dat er geen enkele samenhang is tussen twee cijfers, een maximale correlatie ( $R = 1$ ) dat de twee cijfers optimaal samenhangen. Het ene cijfer is dan perfect te voorspellen (of 'verklaren') op basis van het andere.

Het totaalcijfer voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk correleert het sterkst met de volgende specifieke stellingen:

- 'Werk.nl en de Werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk' (.64)
- 'Werk.nl biedt goede tips en adviezen' (.60)
- 'Het is duidelijk wat ik van de dienstverlening van UWV kan verwachten' (.59)
- 'De informatie op werk.nl geeft antwoord op mijn vragen' (.59)
- 'Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen' (.58)
- 'Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk' (.57)

Het item met de sterkste correlatie met het totaalcijfer voor de dienstverlening (.64) heeft in verhouding tot de andere items een relatief lage gemiddelde score (5,9). Dit is in die zin een duidelijk aandachtspunt. Een 'prioriteitenmatrix' brengt dit duidelijk in beeld. Hieronder worden de scores ('waardering') en de correlaties met het totaalcijfer ('belang') van de stellingen per onderwerp weergegeven in dergelijke grafieken. Items in het kwadrant rechtsboven worden relatief goed gewaardeerd en hebben een relatief sterk verband met het totaalcijfer. Het is daarom van belang de waardering op deze punten tenminste op het huidige niveau te houden. Items rechtsonder in de grafiek zijn van belang maar scores niet goed. Dit zijn duidelijke verbeterpunten.

**Figuur 3.7** Prioriteitenmatrix items over aanvraag WW-uitkering en gebruiksgemak en bereikbaarheid werk.nl

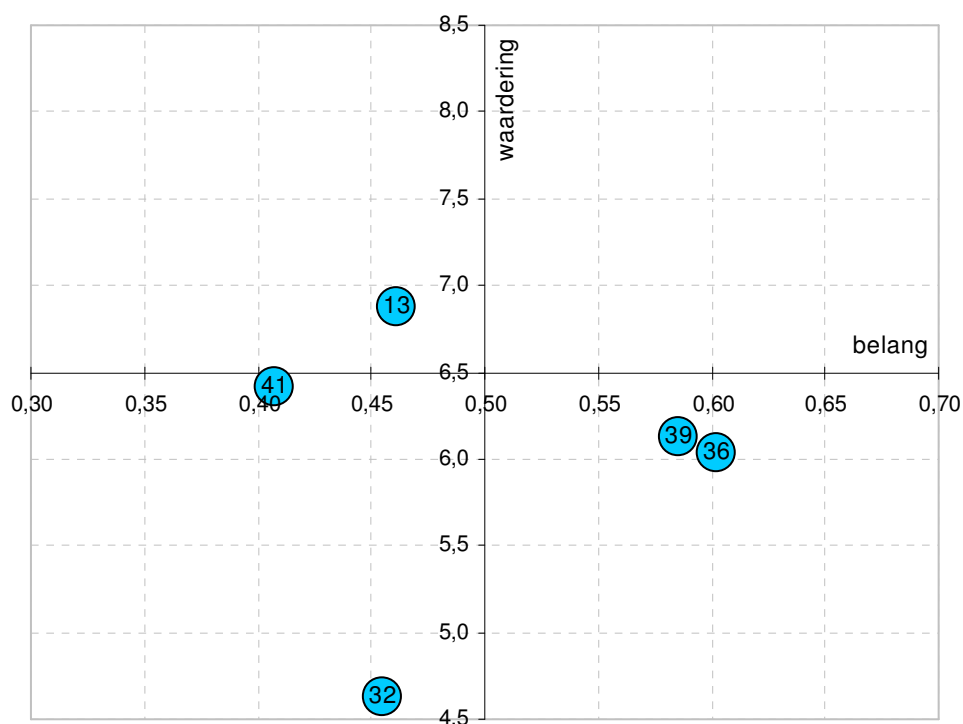


- 2 Het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig
- 8 Ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is
- 4 Op werk.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden

- 18 De indeling van werk.nl is overzichtelijk
- 74 Werk.nl doet het altijd
- 75 Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen
- 82 Op werk.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig

Zes van de zeven item over de aanvraag van de WW-uitkering en gebruiksgemak en bereikbaarheid werk.nl hebben zijn redelijk gemiddeld qua score en qua correlatie met het totaaloordeel over de dienstverlening. Alleen 'Werk.nl doet het altijd' springt er qua score (4,8) negatief uit. De samenhang met het totaalcijfer is echter niet zo sterk (Figuur 3.7).

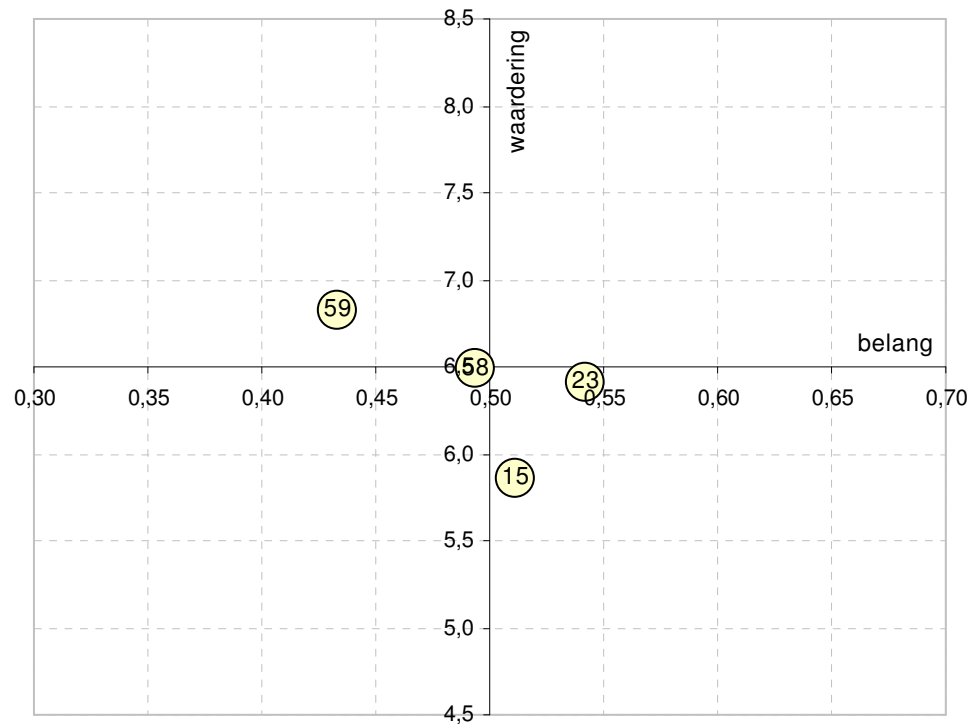
**Figuur 3.8** Prioriteitenmatrix items over maatwerk op werk.nl



- 13 De teksten op werk.nl zijn kort en bondig
- 39 De informatie op werk.nl geeft antwoord op mijn vragen
- 36 Werk.nl biedt goede tips en adviezen
- 32 Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures
- 41 In mijn CV op werk.nl kan ik alle informatie kwijt die ik belangrijk vind

De waardering bij de items over maatwerk op werk.nl liggen rond het overall gemiddelde van 6,5, de correlaties lopen van .41 tot .60. Negatieve uitzondering qua score is 'Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures' (4,6), maar het totaaloordeel hangt niet zo sterk samen met dit item (.45) (Figuur 3.8).

**Figuur 3.9** Prioriteitenmatrix items over de Werkm@p

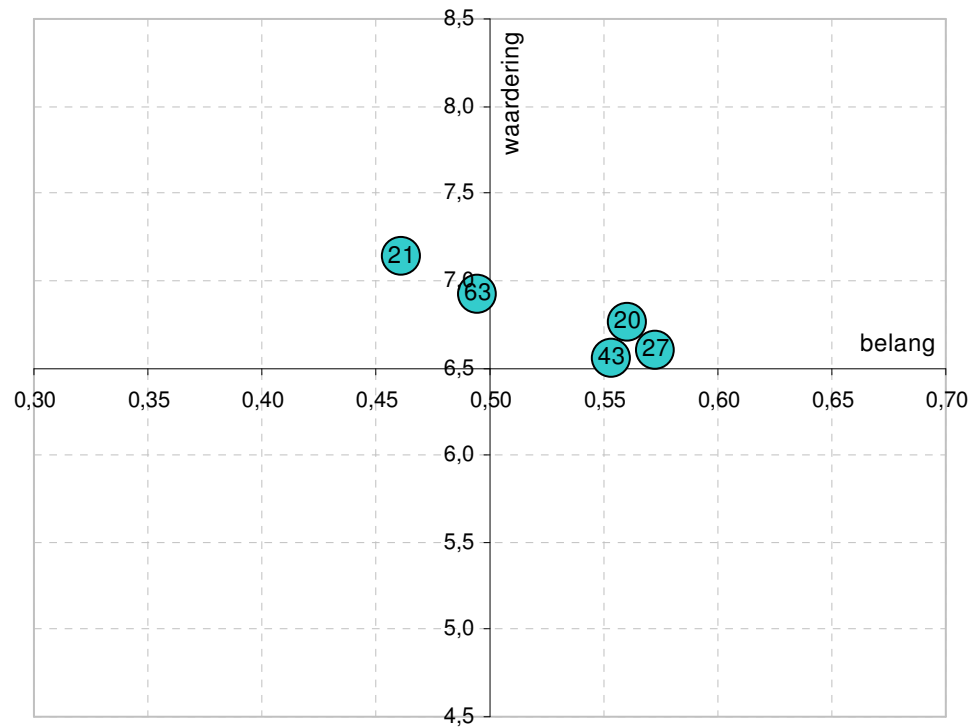


- 15 De Werkm@p werkt probleemloos
- 58 Het is duidelijk hoe ik de Werkm@p kan gebruiken
- 23 De taken in mijn Werkm@p helpen mij met mijn afspraken
- 59 Ik krijg snel een reactie via de Werkm@p als ik een vraag heb

Zowel scores als correlaties met het totaaloordeel van de vier items over de Werkm@p liggen redelijk dicht bij de totaalgemiddelden (Figuur 3.9).

Bij de items over de e-coach zijn de antwoorden gemiddeld iets positiever (6,5 – 7,1) dan het overall gemiddelde. Drie van de vijf items (serieus, behulpzaam, antwoorden waar ik verder mee kan) hebben een bovengemiddelde correlatie met het totaalcijfer (Figuur 3.10).

**Figuur 3.10** Prioriteitenmatrix items over de e-coach

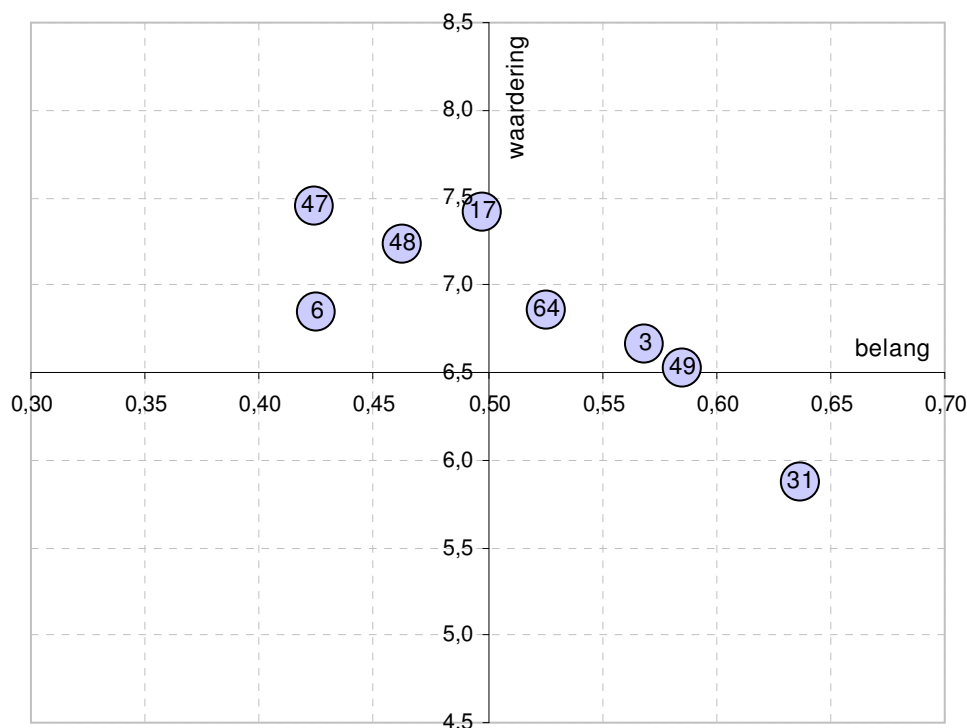


- 20 De e-coach neemt mij serieus
- 21 De berichten van de e-coach zijn vriendelijk
- 27 De e-coach is behulpzaam
- 43 Bij vragen krijg ik van de e-coach antwoord waar ik mee verder kan
- 63 De afspraken die ik met de e-coach maak worden nagekomen door de e-coach

De overige items zijn nogal divers van inhoud en lopen ook qua waardering en belang sterk uiteen. 'Werk.nl en de werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk' scoort, zoals al opgemerkt, vrij laag en heeft wel een sterke samenhang met het totaalcijfer voor de dienstverlening. 'Ik vind het handig dat ik op ieder moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV' en 'Werk.nl informeert mij welke verplichtingen ik heb, die horen bij het krijgen van een uitkering' scoren veel hoger, maar hebben een veel minder sterke correlatie met het algehele rapportcijfer (Figuur 3.11).



**Figuur 3.11 Prioriteitenmatrix overige items**



- 3 Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk
- 6 UWV is telefonisch goed bereikbaar  
Ik vind het handig dat ik op ieder moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV
- 17 dienstverlening van UWV
- 31 Werk.nl en de werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk
- 47 Werk.nl informeert mij welke verplichtingen ik heb, die horen bij het krijgen van een uitkering
- 48 Het is duidelijk wat UWV van mij verwacht
- 49 Het is duidelijk wat ik van de dienstverlening van UWV kan verwachten
- 64 UWV informeert mij op tijd over wijzigingen die voor mij van belang zijn

### 3.4 Voorspellen van het totaaloordeel: multivariate analyse

Het totaaloordeel over de diensten van UWV WERKbedrijf vertoont een sterke samenhang met de beoordeling van de vijf klantprincipes en de vier voorgelegde onderwerpen (zie 3.1) en met de antwoorden op de specifieke stellingen (3.2). Het totaaloordeel hangt daarnaast ook duidelijk samen met bepaalde achtergrondkenmerken van de werkzoekenden en met bepaalde kenmerken van het verloop van het contact met het Werkplein (3.4). Op basis van enkele van deze kenmerken is het mogelijk een redelijk goede 'voorspelling' te maken van het rapportcijfer dat men voor de totale dienstverlening geeft. Met statistische technieken kan worden vastgesteld welke informatie (variabelen) het totaaloordeel het best voorspellen ('verklaren'), alleen of samen met andere informatie.

Van de beoordeelde **klantprincipes en onderwerpen** vertoont het totaaloordeel de sterkste samenhang met de volgende variabelen, in volgorde van 'voorspellende waarde':

- maatwerk op Werk.nl;
- Werkm@p;
- bereikbaarheid en gebruiksgemak van Werk.nl;
- klantprincipe Maatwerk;
- contact met de e-coach.

Van de **achtergrondkenmerken** van werkzoekenden en de **kenmerken van het contact** met het Werkplein, vertoont het totaaloordeel achtereenvolgens de sterkste samenhang met:

- aantal gebruikte ondersteuningsmiddelen;
- verwachting vooraf;
- opleiding;
- inschatting of men zelf in staat is werk te vinden;
- tijd sinds laatste contact met UWV;
- leeftijd.

Hoe lang men de uitkering ontvangt heeft geen duidelijke samenhang met het oordeel. De correlaties met deze kenmerken zijn veel minder sterk dan de correlaties met de cijfers voor de klantprincipes en onderwerpen.

Multivariate analyse - waarin de voorspellende waarde van meerdere kenmerken tegelijk wordt bekeken - laat voor de **klantprincipes en onderwerpen** zien dat de scores voor het maatwerk op Werk.nl, de e-coach en bereikbaarheid en gebruiksgemak van werk.nl het beste voorspellende trio vormen. Samen verklaren zij ruim zeventig procent van de variantie in het totaaloordeel ( $R^2 = .72$ ).

Multivariate analyse met **achtergrondkenmerken en kenmerken van het contact** toont, voor de groep die nog niet inmiddels werk had gevonden, dat het al of niet gebruikt hebben van ondersteuningsmiddelen, de eigen inschatting hoe goed men in staat is zelf werk te vinden en opleiding de drie variabelen vormen die samen het totaalcijfer het best voorspellen, maar niet erg goed ( $R^2 = .05$ ). Voor de gehele groep wordt het best voorspellende variabelentrio gevormd door het gebruik van ondersteuningsmiddelen, opleiding en het laatste contact. Maar ook hier is de totale voorspellende kracht zeer zwak ( $R^2 = .04$ ). Het 'onthullen' van leeftijd en andere gegevens voegt daarna niet meer duidelijk iets toe. Het totaaloordeel hangt dus maar zeer beperkt samen met achtergrondkenmerken. Nemen we de nieuwe vraag of men vooraf een positieve, neutrale of negatieve verwachting had van de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk op in de analyse, dan vormt deze met het al of niet gebruikt hebben van ondersteuningsmiddelen en de eigen inschatting hoe goed men in staat is zelf werk te vinden het trio variabelen dat het totaalcijfer het best kan voorspellen, zowel voor de groep die nog geen werk vond ( $R^2 = .06$ ) als voor de gehele groep ( $R^2 = .05$ ).

## Methodologische verantwoording

Deze bijlage beschrijft de respons, de gehanteerde schoningscriteria en de gebruikte methoden en technieken.

Het veldwerk voor deze meting heeft plaatsgevonden tussen medio april en medio mei 2013. De benaderde werkzoekenden stonden op het moment van aanschrijving maximaal drie maanden ingeschreven bij het Werkplein en hadden een WW-uitkering aangevraagd. Niet alle werkzoekenden die drie maanden stonden ingeschreven zijn voor dit onderzoek benaderd. Een (willekeurig) deel van de betreffende werkzoekenden wordt later voor andere metingen benaderd.

De werkzoekenden zijn per e-mail uitgenodigd om een internetvragenlijst in te vullen. Werkzoekenden van wie geen (juist) e-mailadres bekend is, vallen dus buiten het onderzoek. Aan werkzoekenden die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld is eenmaal een reminder verstuurd.

### Respons

In totaal zijn 40.002 werkzoekenden (online) aangeschreven. Van hen zijn 10.098 aan de vragenlijst begonnen (25,2%). Een klein deel (17 respondenten) viel na de eerste vraag af omdat zij niet tot de doelgroep bleken te behoren omdat hun WW-aanvraag was afgewezen. Een grotere groep viel voor de analyse af omdat zij geen totaaloordeel konden of wilden geven over de diensten van UWV WERKbedrijf (434) of omdat zij al voor die vraag waren afgehaakt (1679). De netto respons bedraagt 7.968 of 19,9 procent. Bij de vorige meting was de netto respons hoger: 23,0 procent.

**Tabel B1.1 Respons**

	Aangeschreven	Netto respons	Responspercentage
<b>Totaal (online)</b>	<b>40.002</b>	<b>7.968</b>	<b>19,9%</b>

Van de non-respondenten en dus van de totale populatie zijn geen achtergrondkenmerken leeftijd en opleiding bekend. Op die variabelen kan nu geen vergelijking tussen de responsgroep en de populatie worden gemaakt. In het verleden lag de gemiddelde leeftijd onder de respondenten hoger dan in de populatie als geheel. Dat gold ook voor het opleidingsniveau.

Qua verdeling tussen de districten zijn er geen grote verschillen tussen de responsgroep en de totale populatie (Tabel 1.2).

**Tabel B1.2 Districtsverdeling**

	<b>Non-respons</b>	<b>Respons</b>	<b>Populatie</b>
Den Haag & Leiden	9,5%	8,5%	9,3%
Gelderland Midden & Zuid	8,2%	9,5%	8,4%
Groot Amsterdam	7,7%	7,1%	7,5%
Limburg	6,6%	8,2%	6,9%
Midden & Oost Brabant	11,1%	12,3%	11,3%
Noord	10,9%	10,4%	10,8%
Noord-Holland Noord	6,7%	7,2%	6,8%
Overijssel & Gelderland Noord	11,6%	10,4%	11,4%
Rijnmond	11,2%	9,6%	10,9%
Utrecht & Flevoland	10,7%	10,5%	10,7%
West Brabant & Zeeland	5,8%	6,2%	5,9%
<b>TOTAAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>n</b>	<b>32.034</b>	<b>7.968</b>	<b>40.002</b>

### **Schoningscriteria**

Respondenten die aangaven dat hun WW-aanvraag was afgewezen of ingetrokken en respondenten die geen oordeel over de totale dienstverlening hebben gegeven, zijn buiten beschouwing gelaten, zowel in de responsanalyse als in de overige cijfers.

### **Methoden en technieken**

Naast rekenkundige gemiddelden, frequentietabellen en kruistabellen, zijn voor deze rapportage de volgende statistische technieken gebruikt:

- correlatieanalyse;
- lineaire regressie en
- variantie-analyse.

## Antwoorden stellingen

Deze bijlage geeft in tabelvorm de antwoordverdeling bij de stellingen weer, eerst gerangschikt per onderwerp (A), vervolgens per klantprincipe (B). Rechts van de antwoordverdeling in elke tabel is het gemiddelde op de vijfpuntsschaal weergegeven (5 = helemaal mee eens, 1 = helemaal mee oneens). De deelaspecten zijn van hoog naar laag gerangschikt op de gemiddelde score. Het meest positief beoordeelde aspect staat dus steeds bovenaan. Naast het gemiddelde op de vijfpuntsschaal is ter informatie het op basis van dat gemiddelde berekende rapportcijfer weergegeven (volgens de formule  $y = 2,25 * x - 1,25$ ). De laatste kolom geeft de samenhang tussen de antwoorden op de stelling en het rapportcijfer voor het onderwerp c.q. het klantprincipe weer, uitgedrukt in de correlatiecoëfficiënt (R). Stellingen waarbij alleen het gemiddelde 2012/2 is weergegeven zijn vervallen. Van in formulering gewijzigde stellingen is in een voetnoot de vorige verwoording opgenomen.

### A Antwoorden stellingen – per onderwerp

**Tabel A2.1 Scores op stellingen over aanvraag WW-uitkering en gebruiksgemak en bereikbaarheid werk.nl**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	Gemiddelde 2013/1	Gemiddelde 2012/3	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met onderwerp	correlatie met totaaloordeel
Ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is	9%	57%	18%	9%	4%	2%	3,6	3,6	6,8	0,45	0,42
Het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig	12%	54%	18%	10%	6%	1%	3,6	3,6	6,8	0,46	0,42
Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	8%	48%	24%	12%	6%	2%	3,4	3,5	6,4	0,62	0,58
De indeling van werk.nl is overzichtelijk	7%	47%	22%	16%	8%	1%	3,3	3,4	6,2	0,64	0,54
Op werk.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden	7%	41%	25%	18%	8%	1%	3,2	3,3	6,0	0,65	0,57
Op werk.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig	7%	41%	23%	18%	9%	2%	3,2	3,3	6,0	0,62	0,52
Werk.nl doet het altijd	6%	25%	21%	29%	18%	2%	2,7	2,5	4,8	0,60	0,43

**Tabel A2.2 Scores op stellingen over maatwerk werk.nl**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	Gemiddelde 2013/1	Gemiddelde 2012/3	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met onderwerp	correlatie met totaaloordeel
De teksten op werk.nl zijn kort en bondig	5%	60%	23%	6%	2%	4%	3,6	3,7	6,9	0,47	0,46
In mijn CV op werk.nl kan ik alle informatie kwijt die ik belangrijk vind	6%	54%	19%	11%	7%	3%	3,4	3,4	6,4	0,50	0,41
De informatie op werk.nl geeft antwoord op mijn vragen	3%	41%	34%	12%	5%	6%	3,3	3,3	6,1	0,61	0,59
Werk.nl biedt goede tips en adviezen	4%	39%	33%	12%	6%	5%	3,2	3,3	6,0	0,63	0,60
Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures	2%	20%	31%	25%	19%	3%	2,6	2,7	4,6	0,51	0,45

**Tabel A2.3 Scores op stellingen over de Werkm@p**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	Gemiddelde 2013/1	Gemiddelde 2012/3	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met onderwerp	correlatie met totaaloordeel
Ik krijg snel een reactie via de Werkm@p als ik een vraag heb	8%	41%	19%	5%	3%	23%	3,6	3,6	6,8	0,48	0,43
Het is duidelijk hoe ik de Werkm@p kan gebruiken	7%	51%	23%	12%	5%	2%	3,4	3,5	6,5	0,63	0,49
De taken in mijn Werkm@p helpen mij met mijn afspraken	7%	47%	24%	11%	6%	6%	3,4	3,4	6,4	0,62	0,54
De Werkm@p werkt probleemloos	5%	38%	29%	19%	7%	3%	3,2	3,1	5,9	0,65	0,51

Tabel A2.4 Scores op stellingen over de e-coach

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	<b>Gemiddelde 2013/1</b>	<i>Gemiddelde 2012/3</i>	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met onderwerp	correlatie met totaaldeel
De berichten van de e-coach zijn vriendelijk	9%	37%	15%	3%	2%	34%	3,7	3,8	7,1	0,68	0,46
De afspraken die ik met de e-coach maak worden nagekomen door de e-coach	7%	25%	15%	2%	2%	49%	3,6	3,7	6,9	0,71	0,49
De e-coach neemt mij serieus	8%	28%	16%	3%	4%	41%	3,6	3,6	6,8	0,78	0,56
De e-coach is behulpzaam	8%	28%	17%	5%	4%	39%	3,5	3,5	6,6	0,80	0,57
Bij vragen krijg ik van de e-coach antwoord waar ik mee verder kan	7%	28%	17%	5%	4%	39%	3,5	3,5	6,5	0,77	0,55

**Tabel A2.5 Scores op stellingen over de diensten van UWV**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	<b>Gemiddelde 2013/1</b>	<i>Gemiddelde 2012/3</i>	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met onderwerp	correlatie met totaaloordeel
Werk.nl informeert mij welke verplichtingen ik heb, die horen bij het krijgen van een uitkering	14%	66%	12%	4%	2%	2%	3,9	3,9	7,5		0,42
Ik vind het handig dat ik op ieder moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV	18%	58%	13%	5%	4%	3%	3,9	3,9	7,4		0,50
Het is duidelijk wat UWV van mij verwacht	13%	62%	15%	6%	3%	1%	3,8	3,8	7,2		0,46
UWV informeert mij op tijd over wijzigingen die voor mij van belang zijn	9%	47%	20%	6%	4%	15%	3,6	3,7	6,9		0,53
UWV is telefonisch goed bereikbaar	10%	44%	16%	7%	4%	20%	3,6	3,6	6,8		0,43
Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk	8%	52%	20%	10%	5%	5%	3,5	3,6	6,7		0,57
Het is duidelijk wat ik van de dienstverlening van UWV kan verwachten	9%	49%	23%	11%	5%	3%	3,5	3,5	6,5		0,59
Werk.nl en de werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk	7%	38%	26%	15%	10%	4%	3,2	3,2	5,9		0,64



## B Antwoorden stellingen – per klantprincipe

Tabel B2.1 Scores op stellingen bij klantprincipe Bereikbaarheid en Gebruiksgemak

	helemaal mee eens (5)	me eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	me oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	Gemiddelde 2013/1	Gemiddelde 2012/3	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met klantprincipe	correlatie met totaaloordeel
De teksten op werk.nl zijn kort en bondig	5%	60%	23%	6%	2%	4%	3,6	3,7	6,9	0,63	0,46
UWV is telefonisch goed bereikbaar	10%	44%	16%	7%	4%	20%	3,6	3,6	6,8	0,56	0,43
Het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig	12%	54%	18%	10%	6%	1%	3,6	3,6	6,8	0,65	0,42
Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	8%	48%	24%	12%	6%	2%	3,4	3,5	6,4	0,79	0,58
De indeling van werk.nl is overzichtelijk	7%	47%	22%	16%	8%	1%	3,3	3,4	6,2	0,81	0,54
Op werk.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden	7%	41%	25%	18%	8%	1%	3,2	3,3	6,0	0,83	0,57
Op werk.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig	7%	41%	23%	18%	9%	2%	3,2	3,3	6,0	0,79	0,52
De Werkm@p werkt probleemloos	5%	38%	29%	19%	7%	3%	3,2	3,1	5,9	0,75	0,51
Werk.nl doet het altijd	6%	25%	21%	29%	18%	2%	2,7	2,5	4,8	0,69	0,43

**Tabel B2.2 Scores op stellingen bij klantprincipe Maatwerk**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	<b>Gemiddelde 2013/1</b>	<i>Gemiddelde 2012/3</i>	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met klantprincipe	correlatie met totaaloordeel
Ik vind het handig dat ik op ieder moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV	18%	58%	13%	5%	4%	3%	3,9	3,9	7,4	0,64	0,50
Ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is	9%	57%	18%	9%	4%	2%	3,6	3,6	6,8	0,62	0,42
In mijn CV op werk.nl kan ik alle informatie kwijt die ik belangrijk vind	6%	54%	19%	11%	7%	3%	3,4	3,4	6,4	0,67	0,41
De informatie op werk.nl geeft antwoord op mijn vragen	3%	41%	34%	12%	5%	6%	3,3	3,3	6,1	0,78	0,59
Werk.nl biedt goede tips en adviezen	4%	39%	33%	12%	6%	5%	3,2	3,3	6,0	0,79	0,60
Werk.nl en de werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk	7%	38%	26%	15%	10%	4%	3,2	3,2	5,9	0,79	0,64
Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures	2%	20%	31%	25%	19%	3%	2,6	2,7	4,6	0,69	0,46

**Tabel B2.3 Scores op stellingen bij klantprincipe Duidelijkheid**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	Gemiddelde 2013/1	Gemiddelde 2012/3	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met klantprincipe	correlatie met totaaloordeel
Werk.nl informeert mij welke verplichtingen ik heb, die horen bij het krijgen van een uitkering	14%	66%	12%	4%	2%	2%	3,9	3,9	7,5	0,76	0,43
Het is duidelijk wat UWV van mij verwacht	13%	62%	15%	6%	3%	1%	3,8	3,8	7,2	0,82	0,46
UWV informeert mij op tijd over wijzigingen die voor mij van belang zijn	9%	47%	20%	6%	4%	15%	3,6	3,7	6,9	0,81	0,53
Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk	8%	52%	20%	10%	5%	5%	3,5	3,6	6,7	0,80	0,57
Het is duidelijk wat ik van de dienstverlening van UWV kan verwachten	9%	49%	23%	11%	5%	3%	3,5	3,5	6,5	0,84	0,59
Het is duidelijk hoe ik de Werkm@p kan gebruiken	7%	51%	23%	12%	5%	2%	3,4	3,5	6,5	0,72	0,49

**Tabel B2.4 Scores op stellingen bij klantprincipe Interactiviteit**

	helemaal mee eens (5)	mee eens (4)	niet eens/niet oneens (3)	mee oneens (2)	helemaal mee oneens (1)	niet van toepassing	<b>Gemiddelde 2013/1</b>	<i>Gemiddelde 2012/3</i>	Rapportcijfer 2012/3	correlatie met klantprincipe	correlatie met totaaloordeel
De berichten van de e-coach zijn vriendelijk	9%	37%	15%	3%	2%	34%	3,7	3,8	7,1	0,84	0,46
De afspraken die ik met de e-coach maak worden nagekomen door de e-coach	7%	25%	15%	2%	2%	49%	3,6	3,7	6,9	0,88	0,49
Ik krijg snel een reactie via de Werkm@p als ik een vraag heb	8%	41%	19%	5%	3%	23%	3,6	3,6	6,8	0,74	0,43
De e-coach neemt mij serieus	8%	28%	16%	3%	4%	41%	3,6	3,6	6,8	0,91	0,56
De e-coach is behulpzaam	8%	28%	17%	5%	4%	39%	3,5	3,5	6,6	0,91	0,57
Bij vragen krijg ik van de e-coach antwoord waar ik mee verder kan	7%	28%	17%	5%	4%	39%	3,5	3,5	6,5	0,89	0,55
De taken in mijn Werkm@p helpen mij met mijn afspraken	7%	47%	24%	11%	6%	6%	3,4	3,4	6,4	0,74	0,54

**Correlatiematrices**
**Tabel B3.1 Correlaties klantprincipes en totaaloordeel dienstverlening**

		Totaalcijfer dienstverlening UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk	Ber	Maat	Duid	Int
Totaalcijfer dienstverlening UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk	Pearson Correlation	1	,679	,719	,646	,591
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	7968	7965	7961	7956	7700
Ber	Pearson Correlation	,679	1	,784	,718	,595
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	7965	7965	7961	7956	7700
Maat	Pearson Correlation	,719	,784	1	,726	,636
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	7961	7961	7961	7954	7700
Duid	Pearson Correlation	,646	,718	,726	1	,618
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	7956	7956	7954	7956	7699
Int	Pearson Correlation	,591	,595	,636	,618	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	7700	7700	7700	7699	7700

**Tabel B3.2 Correlaties onderwepcores en totaaloordeel dienstverlening**

		Totaalcijfer dienstverlening UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk	bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl	maatwerk op werk.nl	de Werkm@p	het act met de e-coach
Totaalcijfer dienstverlening UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	,725	,761	,726	,700
	N	7968	7909	7560	7765	5497
bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,725	1	,713	,772	,531
	N	,000	7909	,000	7732	,000
maatwerk op werk.nl	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,761	,713	1	,737	,612
	N	,000	7560	,000	7441	,000
de Werkm@p	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,726	,772	,737	1	,609
	N	,000	7765	,000	7765	,000
het contact met de e-coach	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,700	,531	,612	,609	1
	N	,000	5497	,000	5455	,000
		5497	5476	5349	5455	5497

## Vragenlijst

### Vragenlijst KGM Werkzoekenden e-dienstverlening

[Bij alle vragen met uitspraken is de volgorde gerandomiseerd.

Bij alle vragen met uitspraken zijn de antwoordmogelijkheden:

- helemaal mee eens
- mee eens
- niet mee eens / niet mee oneens
- mee oneens
- helemaal mee oneens

weet niet / geen mening / niet van toepassing]

Dit onderzoek gaat over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk.

Wij stellen u eerst een paar algemene vragen over de diensten van UWV.

#### 1. U heeft een WW-uitkering aangevraagd. Ontvangt u op dit moment een WW-uitkering?

- ⋄ Ja
- ⋄ Nee, nog niet bekend
- ⋄ Nee, niet meer (wel gehad) maar ik heb weer werk gevonden
- ⋄ Nee, niet meer (wel gehad) maar mijn WW uitkering is afgelopen
- ⋄ Nee, mijn aanvraag is afgewezen -> exit: **U behoort niet tot de doelgroep voor dit onderzoek. Bedankt voor uw medewerking.**

#### 5. Nu volgt een aantal uitspraken over de aanvraag van de WW-uitkering en werk.nl.

Wilt u aangeven of u het eens bent met de uitspraken?

2	Het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig
8	Ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is
4	Op werk.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden
18	De indeling van werk.nl is overzichtelijk
74	Werk.nl doet het altijd
75	Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen
82	Op werk.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig

#### 6. Wilt u een rapportcijfer geven voor de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl?

heel slecht										uitstekend
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6a. Wilt u aangeven waarom u dit rapportcijfer geeft?

- [OPEN VRAAG]
- nee

**10. Nu volgen een aantal uitspraken over de Werkm@p. Wilt u aangeven of u het eens bent met de uitspraken?**

15	De Werkm@p werkt probleemloos
58	Het is duidelijk hoe ik de Werkm@p kan gebruiken
23	De taken in mijn Werkm@p helpen mij met mijn afspraken
59	Ik krijg snel een reactie via de Werkm@p als ik een vraag heb

**11. Wilt u een rapportcijfer geven voor de Werkm@p?**

heel slecht										uitstekend
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11a. Wilt u aangeven waarom u dit rapportcijfer geeft?**

- [OPEN VRAAG]
- nee

**7. Nu volgen een aantal uitspraken over mate waarin de informatie op werk.nl aansluit op uw situatie. Wilt u weer aangeven in hoeverre u het eens bent met de uitspraken?**

13	De teksten op werk.nl zijn kort en bondig
39	De informatie op werk.nl geeft antwoord op mijn vragen
36	Werk.nl biedt goede tips en adviezen
32	Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures
41	In mijn CV op werk.nl kan ik alle informatie kwijt die ik belangrijk vind

**8. Wilt u een rapportcijfer geven voor het maatwerk op werk.nl?**

heel slecht										uitstekend
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8a. Wilt u aangeven waarom u dit rapportcijfer geeft?**

- [OPEN VRAAG]
- nee

**9. Welke middelen gebruikt u (of heeft u gebruikt) bij het zoeken naar werk? Kunt u ook aangeven of u dat nuttig vond bij het zoeken naar werk?**

- ⤴ Ja, hiervan heb ik gebruik gemaakt
- <zo ja, dan per middel>
- ⤴ Nuttig
- ⤴ Een beetje nuttig
- ⤴ Niet nuttig
  
- ⤴ Advies van de e-coach
- ⤴ Competentietest op werk.nl
- ⤴ Vacatures zoeken op werk.nl
- ⤴ CV op werk.nl
- ⤴ de Werkm@p
- ⤴ Speeddaten met uitzendbureaus



- ▲ Workshop Solliciteren
- ▲ Workshop Gebruik Werkm@p
- ▲ Workshop Zelfstandigen
- ▲ Online training: 'Over uw kwaliteiten'
- ▲ Online training: 'Werk zoeken met LinkedIn'
- ▲ Online training: 'Solliciteren'

**12. Nu volgen een aantal uitspraken over de e-coach. Wilt u weer aangeven of u het eens bent met de uitspraken?**

20	De e-coach neemt mij serieus
21	De berichten van de e-coach zijn vriendelijk
27	De e-coach is behulpzaam
43	Bij vragen krijg ik van de e-coach antwoord waar ik mee verder kan
63	De afspraken die ik met de e-coach maak worden nagekomen door de e-coach

**13. Wilt u een rapportcijfer geven voor het contact met de e-coach?**

heel slecht										uitstekend
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13a. Wilt u aangeven waarom u dit rapportcijfer geeft?**

- [OPEN VRAAG]
- nee

**14. Nu volgt een aantal uitspraken over de diensten van UWV. Wilt u weer aangeven of u het eens bent met de uitspraken?**

3	Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk
6	UWV is telefonisch goed bereikbaar
17	Ik vind het handig dat ik op ieder moment gebruik kan maken van de digitale dienstverlening van UWV
31	Werk.nl en de werkm@p motiveren mij bij het zoeken naar werk
47	Werk.nl informeert mij welke verplichtingen ik heb, die horen bij het krijgen van een uitkering
48	Het is duidelijk wat UWV van mij verwacht
49	Het is duidelijk wat ik van de dienstverlening van UWV kan verwachten
64	UWV informeert mij op tijd over wijzigingen die voor mij van belang zijn

**14a. Wilt u een rapportcijfer geven voor de duidelijkheid van de digitale dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk?**

heel slecht										uitstekend
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14b. Wilt u aangeven waarom u dit rapportcijfer geeft?**

- [OPEN VRAAG]
- nee

**14c. Hoe tevreden bent u met de dienstverlening van UWV WERKbedrijf boij het zoeken naar werk?**

- ⤴ zeer tevreden
- ⤴ tevreden
- ⤴ niet tevreden/ niet ontevreden
- ⤴ ontevreden
- ⤴ zeer ontevreden
- ⤴ geen mening

**15. Welk rapportcijfer geeft u in totaal voor de diensten van UWV WERKbedrijf bij het zoeken naar werk?**

heel slecht									uitstekend
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15.1 Had u, voordat u een uitkering bij UWV aanvraagde, een positieve of een negatieve verwachting over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk?**

- ⤴ positief
- ⤴ neutraal
- ⤴ negatief

**15a. Kunt u aangeven of de dienstverlening die u bij UWV heeft ervaren volgens uw verwachting is (geweest)?**

- Beter dan ik vooraf verwachtte
- Zoals ik vooraf verwachtte
- Slechter dan ik vooraf verwachtte

**15b. Indien slechter: Kunt u aangeven wat UWV anders had moeten doen?**

- [OPEN VRAAG]
- nee

**Tot slot nog enkele vragen over uzelf voor de analyse van de resultaten**

[alleen indien ?1 = ja of nee, niet meer ]

**3. Hoe lang ontvangt u een WW-uitkering (of heeft u die ontvangen)?**

- ⤴ korter dan 1 maand / 1 maand
- ⤴ langer dan 1 maand - korter dan 2 maanden
- ⤴ langer dan 2 maanden - korter dan 3 maanden
- ⤴ langer dan 3 maanden

**4. Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met UWV? Bijvoorbeeld via een bericht in de Werkm@p, per telefoon, of bij bezoek aan werk.nl of het Werkplein. Is dat:**

- ⤴ minder dan 2 weken geleden
- ⤴ tussen de 2 en 4 weken geleden
- ⤴ meer dan 4 weken geleden
- ⤴ weet ik niet meer

**16. Denkt u dat u zelf goed in staat bent om betaald werk te vinden?**

- ⤴ Niet van toepassing: ik heb al werk > ga naar vraag 18
- ⤴ Niet van toepassing: ik ben gestart als zelfstandige > ga naar vraag 18
- ⤴ Ja, heel goed > ga naar vraag 18
- ⤴ Ja, redelijk
- ⤴ Nee, niet zo goed
- ⤴ Nee, helemaal niet
- ⤴ Weet ik niet > ga naar vraag 18

**17. Wat zijn voor u de belangrijkste hindernissen bij het vinden van werk?**

*Geef de belangrijkste redenen. U kunt er maximaal 3 aankruisen*

- ⤴ Geen geschikte vacatures voor mijn opleidingsniveau en/of ervaring
- ⤴ Geen geschikte vacatures in mijn regio
- ⤴ Geen geschikte vacatures in mijn vakgebied
- ⤴ Geen geschikte vacatures voor het aantal uren dat ik wil/kan werken
- ⤴ Te veel concurrentie op de arbeidsmarkt
- ⤴ Leeftijd
- ⤴ Gezondheidsklachten
- ⤴ Sociale taken (bv. zorg voor anderen)
- ⤴ Anders, namelijk: [OPEN]

**18. Wat is uw leeftijd?**

- ⤴ jonger dan 26 jaar
- ⤴ van 26 tot 35 jaar
- ⤴ van 36 tot 45 jaar
- ⤴ van 46 tot 55 jaar
- ⤴ ouder dan 55 jaar

**19. Bent u?**

- ⤴ Man
- ⤴ Vrouw

**20. Wat is de hoogste opleiding die u hebt afgerond met een diploma?**

- ⤴ Geen/ basisschool
- ⤴ VMBO
- ⤴ MBO niveau 1 (AB, assistentenopleiding)
- ⤴ MBO niveau 2 of hoger (BB, ZB, KB, specialist)
- ⤴ HAVO
- ⤴ VWO
- ⤴ HBO
- ⤴ WO (universiteit)

**Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking.**