

LANGETERMIJNEFFECTEN VAN PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING IN WW

EFFECTEN OP KANS OP WERK EN UITSTROOM UIT WW 30
MAANDEN NA WW-INSTROOM

EINDRAPPORT

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

TOBIAS VERVLiet & ARJAN HEYMA

IN OPDRACHT VAN

UWV

AMSTERDAM, MEI 2022

Samenvatting

De inzet van persoonlijke dienstverlening door UWV voor WW-klienten die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd, heeft een significant positief effect op het vinden van werk ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV. Tegelijkertijd daalt ook het beroep op de WW als gevolg van persoonlijke dienstverlening. Dat betekent dat persoonlijke dienstverlening zorgt voor een snellere uitstroom uit de WW en een snellere werkhervatting, maar deze effecten beperken zich tot de eerste 24 maanden na instroom in de WW. Het effect op het vinden van werk is sterker voor WW-klienten met een relatief gunstige arbeidsmarktpositie, het effect op het beroep op de WW is sterker voor WW-klienten met een relatief minder gunstige arbeidsmarktpositie. Juist bij deze laatste groep is de inzet van persoonlijke dienstverlening het grootst geweest. Ondanks de relatief kleine effecten, liggen de maatschappelijke baten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW 30 maanden na instroom in de WW aanzienlijk hoger dan de kosten (212 versus 97 miljoen euro).

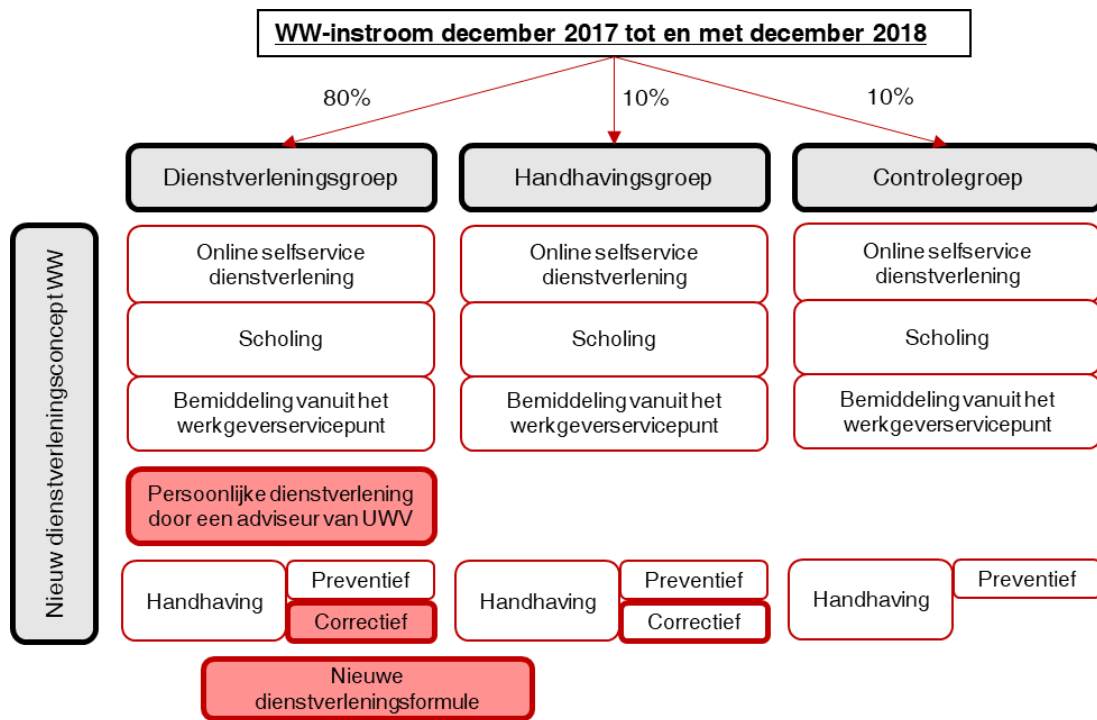
Aanleiding

Sinds 2017 zet UWV weer meer in op persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden. Het nieuwe dienstverleningsconcept WW omvat de totale inrichting van WW dienstverlening bestaande uit online selfservice dienstverlening, scholing, bemiddelingsactiviteiten vanuit het werkgeversservicepunt, persoonlijke dienstverlening door een adviseur van UWV en handhaving, zie Figuur S.1. Handhaving vindt preventief plaats via het digitaal informeren over rechten en plichten, in het bijzonder de inspanningsplicht, alsmede het online versturen van de sollicitatietask. Indien nodig wordt handhaving correctief ingezet. Dit betreft het informeren, controleren, corrigeren en sanctioneren bovenop de preventieve handhaving. De nieuwe dienstverleningsformule omvat zowel persoonlijke dienstverlening als (correctieve) handhaving. Het doel van het nieuwe dienstverleningsconcept WW is om de kansen van WW-klienten op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) willen graag weten of dit doel inderdaad wordt bereikt door de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule.

Experimenteel onderzoek naar het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW

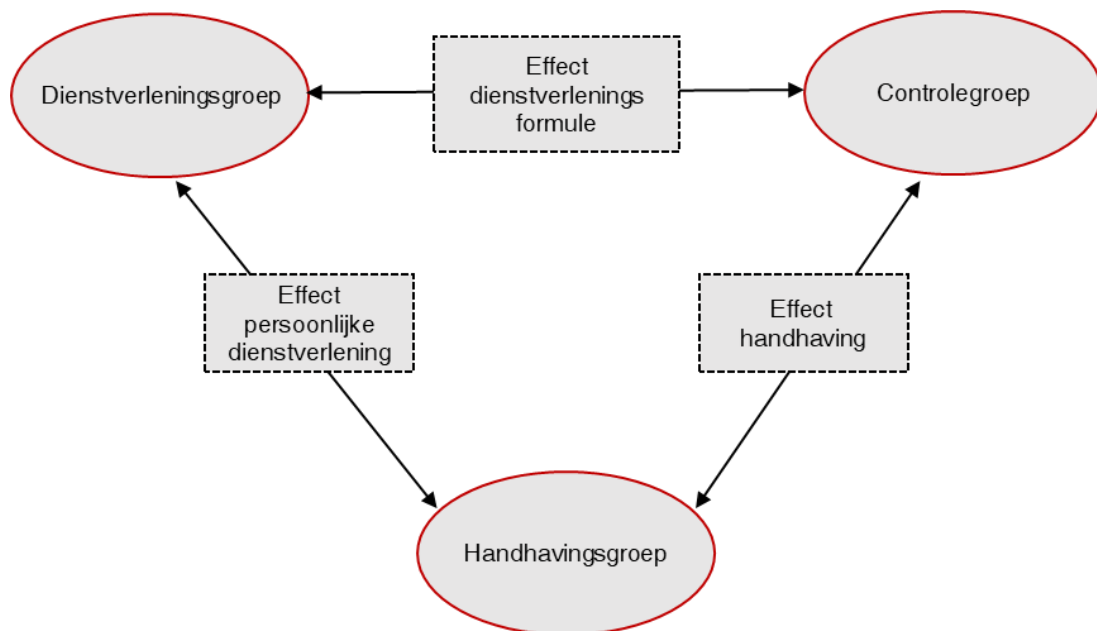
Om een goede effectmeting mogelijk te maken heeft UWV gekozen voor een experimentele opzet van het onderzoek: personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW zijn willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80 procent), een handhavingsgroep (10 procent), of een controlegroep zonder handhaving (10 procent). De groepen verschillen in welke dienstverlening voor hen beschikbaar is, zie Figuur S.1. Door deze experimentele opzet is het mogelijk de effecten van de dienstverleningsformule als geheel zuiver te meten, evenals de effecten van alleen persoonlijke dienstverlening en alleen handhaving. Figuur S.2 laat zien welke effecten kunnen worden gemeten door vergelijking van de verschillende onderzoeksgroepen.

Figuur S.1 Dit onderzoek gaat in op de langetermijneffecten van de nieuwe dienstverleningsformule binnen het dienstverleningsconcept WW en kijkt in het bijzonder naar de losse elementen persoonlijke dienstverlening en correctieve handhaving



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van de specificatie van WW-dienstverlening door UWW

Figuur S.2 WW-kliënten zijn bij instroom in de WW willekeurig ingedeeld in drie groepen, een vergelijking tussen deze groepen geeft inzicht in verschillende effecten



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Inzet dienstverlening

Conform de opzet van de nieuwe dienstverleningsformule in Figuur S.1 krijgen vooral WW-klienten die willekeurig zijn ingedeeld in de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening tijdens de eerste 30 maanden in de WW, zie Tabel S.1. Handhavingsactiviteiten vinden plaats in zowel de dienstverleningsgroep als de handhavingsgroep. Het is mogelijk dat personen in de dienstverleningsgroep geen aanspraak maken op persoonlijke dienstverlening en dat personen in de controlegroep dit wel doen (zogenaamde zelfmelders). Binnen de dienstverleningsgroep is de score op de Werkverkenner bepalend voor welke dienstverlening UWV wanneer aanbiedt aan een WW-klant. De Werkverkenner is een vragenlijst die werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen. Daarin wordt onder andere gevraagd naar leeftijd, visie op terugkeer naar werk en de gezondheidsbeleving. De Werkverkenner voorspelt vervolgens voor de WW-klant de kans op volledige werkhervatting binnen 12 maanden na instroom in de WW. Over het algemeen geldt dat als iemand persoonlijke dienstverlening ontvangt, deze dienstverlening in het eerste jaar wordt opgestart. Een klein deel van de WW-klienten ontvangt pas na het eerste jaar voor het eerst een vorm van persoonlijke dienstverlening.

Tabel S.1 Persoonlijke dienstverlening wordt het vaakst ingezet in de dienstverleningsgroep, handhavingsactiviteiten het vaakst in de handhavingsgroep, aandeel per klantgroep in de eerste 30 maanden WW

	Inzet persoonlijke dienstverlening			Inzet handhavingsactiviteiten			Inzet dienstverleningsformule		
	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
Totaal	63%	18%	16%	42%	48%	11%	78%	58%	27%
Werkverkenner score									
0-50%	92%	22%	21%	35%	42%	9%	94%	57%	32%
50-100%	55%	13%	11%	38%	43%	9%	71%	52%	22%
0-25%	94%	23%	21%	33%	38%	6%	95%	54%	29%
25-50%	91%	22%	21%	36%	43%	10%	93%	58%	34%
50-75%	64%	16%	14%	39%	44%	10%	77%	54%	26%
75-100%	45%	9%	8%	37%	43%	8%	65%	49%	18%
Onbekend	55%	23%	19%	55%	61%	14%	77%	69%	31%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022).

Het percentage inzet van persoonlijke handhavingsactiviteiten en persoonlijke dienstverlening tellen niet op tot het percentage inzet van het totale dienstverleningsconcept, omdat WW-klienten zowel handhaving als dienstverlening kunnen ontvangen.

Effecten van de ingezette dienstverlening

Tabel S.2 geeft een overzicht van de effecten van zowel de inzet van alleen persoonlijke dienstverlening, van alleen handhaving, als van de nieuwe dienstverleningsformule van UWV als geheel, zijnde de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten. De in de tabel getoonde effecten geven steeds de toename (in procentpunten) weer van het aandeel mensen met een baan en de afname van het aandeel mensen met een WW-uitkering als gevolg van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW ten opzichte van alleen de inzet van basisdienstverlening door UWV. Een positief effect op de baankans laat zien dat meer personen een baan in loondienst hebben. Een negatief effect op het beroep op de WW laat zien dat minder personen in de WW zitten.

Tabel S.2 Geschatte effecten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW op de kans op het vinden van werk in loondienst en op het beroep op de WW (in procentpunten)

	Totaal	Score op de Werkverkenner						
		0-50%	50-100%	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%	Onbekend
Effect inzet persoonlijke dienstverlening								
Kans op werk								
12 maanden	1,8%*	0,7%	2,9%*	1,6%	0,2%	2,8%	3,0%	1,7%
24 maanden	1,7%*	1,5%	3,6%*	2,3%	1,0%	4,6%*	2,2%	-1,8%
30 maanden	1,4%	0,8%	2,8%*	1,4%	0,4%	4,6%*	0,3%	-0,6%
Aandeel in de WW								
12 maanden	-1,8%*	-2,0%*	-2,2%*	-5,6%*	-0,2%	-2,3%	-1,8%	-1,2%
24 maanden	-1,9%*	-3,0%*	-1,3%	-4,4%*	-2,4%*	-1,3%	-1,2%	-1,9%
30 maanden	-0,3%	-0,6%	-0,4%	0,9%	-1,5%	-1,2%	0,6%	0,7%
Effect inzet handhavingsactiviteiten								
Kans op werk								
12 maanden	-0,6%	-3,6%	-1,1%	-6,6%	-2,3%	0,5%	-2,7%	1,3%
24 maanden	-0,3%	-3,6%	-0,9%	-4,3%	-3,4%	-2,5%	0,6%	2,2%
30 maanden	-1,1%	-3,3%	-1,5%	-5,6%	-2,5%	-4,5%	1,4%	0,5%
Aandeel in de WW								
12 maanden	-1,7%	-2,3%	-0,5%	0,8%	-3,5%	-1,5%	0,4%	-2,6%*
24 maanden	-0,9%	-1,2%	-1,1%	-4,6%	0,7%	-0,3%	-1,7%	0,0%
30 maanden	1,4%	3,8%	1,2%	4,4%	3,8%	3,4%*	-1,1%	0,1%
Effect inzet dienstverleningsformule								
Kans op werk								
12 maanden	1,0%	-0,9%	1,5%	-1,3%	-0,7%	2,7%*	0,0%	2,3%
24 maanden	1,3%*	-0,5%	2,4%*	0,1%	-0,9%	2,6%*	2,1%	1,1%
30 maanden	0,4%	-1,1%	1,3%	-1,4%	-1,1%	1,3%	1,2%	0,2%
Aandeel in de WW								
12 maanden	-2,6%*	-3,0%*	-2,0%*	-5,3%*	-1,9%	-3,0%*	-0,9%	-3,2%*
24 maanden	-2,2%*	-3,8%*	-1,9%*	-6,9%*	-2,1%	-1,6%	-2,2%*	-1,3%
30 maanden	0,7%	1,4%	0,5%	3,0%*	0,7%	1,2%	-0,3%	0,5%

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid.

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Effecten persoonlijke dienstverlening

- De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt 12 maanden na instroom in de WW voor een 1,8 procentpunt grotere kans op werk in loondienst (van 56,9 naar 58,6 procent). Omdat persoonlijke dienstverlening bij ongeveer 121 duizend WW-klienten is ingezet, gaat het om ongeveer 2 duizend extra werkhervattingen na 12 maanden. Na 24 maanden is dat nog 1,7 procentpunt. Na 30 maanden is het positieve effect niet langer significant. Dat betekent dat de inzet van persoonlijke dienstverlening tot 24 maanden na instroom WW-klienten een voor-sprong geeft ten aanzien van de baankans ten opzichte van WW-klienten met alleen basisdienstverlening door UWV. Daarna is dat voordeel niet langer aanwezig. Persoonlijke dienstverlening zorgt dus vooral voor een snellere terugkeer naar werk, niet zozeer voor een grotere mate van werkhervatting op de langere termijn.
- De orde van grootte van de gevonden effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk zijn in lijn met eerdere studies. Daaruit werd duidelijk dat gesprekken met de werkcoach de kans op het vinden van een baan vanuit de WW vergroten en dat deze gesprekken effectiever zijn dan alleen online dienstver-lening. Ook gesprekken die specifiek zijn gericht op het verbreden van zoek- en sollicitatiegedrag leiden tot een snellere uitstroom uit de WW-uitkering naar werk. In alle gevallen gaat het voor de korte termijn om enkele procentpunten vergroting van de kans op werkhervatting. Dat blijkt ook uit internationale overzichtsstudies van de effecten van re-integratiedienstverlening.
- Uit eerder onderzoek kwam naar voren dat persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag van WW-klienten. Dit loopt gedeeltelijk via het mecha-nisme van een toename van de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie. Deze resultaten bieden een plausibele verklaring voor de ma-nier waarop de inzet van persoonlijke dienstverlening de kans op werk positief kan beïnvloeden.
- De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt 12 maanden na instroom in de WW voor een 1,8 procentpunt lager beroep op de WW. Na 24 maanden is dat nog iets groter, 1,9 procentpunt. Na 30 maanden is het lagere beroep op de WW niet langer significant. Dat betekent dat persoonlijke dienstverlening ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV zorgt voor een snellere uitstroom uit de WW, maar na 30 maanden is de totale uitstroom niet groter.

Effecten handhaving

- De inzet van correctieve handhavingsactiviteiten heeft 12, 24 en 30 maanden na instroom in de WW geen enkel significant effect op de kans op een baan in loondienst of op enig andere uitkomstmaat voor de mate van werk. De inzet van correctieve handhavingsactiviteiten leidt ten opzichte van preventieve handhavingsactiviteiten dus niet tot een hogere kans op werk, een groter aantal gewerkte uren of een hoger totaal of gemiddeld looninko-men.
- Ook ten aanzien van het beroep op de WW heeft de inzet van handhavingsactiviteiten nauwelijks significante effecten. Het aandeel WW-klienten dat in de WW zit wordt er niet door beïnvloed. Alleen het aantal uitkerings-dagen en de fractie van de tijd in de WW ligt na 12 en 24 maanden significant lager door de inzet van correc-tieve handhavingsactiviteiten. Het verschil is echter klein en na 30 maanden niet langer significant. Op langere termijn lijkt correctieve handhaving dus niet effectiever dan standaard preventieve handhaving. Kanttekening daarbij is dat het bestaan van correctieve handhaving wel kan zorgen voor een intensiever sollicitatiegedrag en daarmee een grotere uitstroom naar werk en een lager beroep op de WW, zowel bij de groep waar dit wordt ingezet als de groep waarbij dit niet wordt ingezet.

Effecten nieuwe dienstverleningsformule WW

- De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule zorgt 24 maanden na instroom in de WW voor een 1,3 procentpunt grotere kans op werk in loondienst. Na 30 maanden is dat positieve effect niet langer significant.
- Het gevonden effect is vastgesteld voor de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening heeft ontvangen en/of te maken heeft gehad met handhavingsactiviteiten. Dat zijn voornamelijk WW-klanten met een lagere score op de Werkverkenner, waarvoor de effecten op werk kleiner zijn dan gemiddeld in de onderzoekspopulatie. Het daadwerkelijke effect is daardoor waarschijnlijk kleiner dan wanneer de nieuwe dienstverleningsformule meer evenredig over de Werkverkenner-score zou zijn ingezet.
- De inzet van de nieuwe dienstverleningsmodule zorgt 12 maanden na instroom in de WW voor een 2,6 procentpunt lager beroep op de WW. Na 24 maanden is dat nog 2,2 procentpunt. Het gaat daarbij om het gecombineerde effect van zowel persoonlijke dienstverlening als handhaving ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV. Beide effecten versterken elkaar, waardoor de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule als geheel tot een lager beroep op de WW leidt. Na 30 maanden is er geen significant effect meer van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op het beroep op de WW. Wel ligt het totaal aantal uitkeringsdagen, het totale uitkeringsbedrag en de fractie van de tijd in de WW na 30 maanden significant lager voor de groep waarbij de nieuwe dienstverleningsformule is ingezet. De nieuwe dienstverleningsmodule zorgt daarmee voor een significante besparing op de WW-uitkering.

Verschillen tussen klantgroepen

Er zijn enkele verschillen in effectiviteit tussen klantgroepen te zien. De inzet van persoonlijke dienstverlening bij WW-klanten met een relatief beperkte kans op werkhervatting zorgt voornamelijk voor een verlaging van het beroep op de WW. Het gaat dan vooral om klantgroepen met een lage score op de Werkverkenner, 50-plussers, lager en middelbaar opgeleiden en met gezondheidsproblemen. De inzet van persoonlijke dienstverlening bij WW-klanten met een relatief grote kans op werkhervatting zorgt voornamelijk voor een vergroting van de kans op werk in loondienst. Dat betreft voornamelijk de klantgroepen met een hoge score op de Werkverkenner, middelbaar opgeleiden en zonder gezondheidsproblemen. Het effect van de inzet van handhavingsactiviteiten is voor geen enkele klantgroep significant.

Uit eerder onderzoek is gebleken dat werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals ouderen en WW-klanten met gezondheidsproblemen, relatief weinig baat hebben bij dienstverlening die er op is gericht hen eerder aan het werk te helpen. In het bijzonder gold dat voor dienstverlening in de vorm van gesprekken en workshops. In het huidige onderzoek wordt die bevinding bevestigd: effecten van persoonlijke dienstverlening op werk zijn kleiner of zelfs ontbrekend voor de groep met een Werkverkenner score van 0-50%, voor ouderen, lager opgeleiden en WW-klanten met gezondheidsproblemen.

Kosten versus baten

Hoewel de effecten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW op het beroep op de WW en de kans op werk beperkt zijn, is deze aanpak wel kosteneffectief. De maatschappelijke baten, die voornamelijk bestaan uit een hogere arbeidsparticipatie en daarmee een hoger nationaal inkomen, overstijgen op langere termijn de kosten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept. Dat is 12 maanden na instroom in de WW nog niet het geval, maar wel na 24 maanden. Als wordt gekeken naar de volledige periode van 30 maanden na instroom in de WW, dan bedragen de maatschappelijke baten ongeveer 212 miljoen euro, tegenover kosten van ongeveer 97 miljoen euro. De maatschappelijke baten kunnen worden berekend uit een vermindering van de uitkeringslasten en een

verhoging van de belastingopbrengsten uit werk. Maatschappelijke baten kunnen worden beperkt door verdringing van andere werkenden en werkzoekenden door gere-integreerde WW-klienten op de arbeidsmarkt, of als gevolg van doorstroom van WW-klienten naar andere uitkeringen. Gevoeligheidsanalyses laten zien dat onder verschillende veronderstellingen het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW op zijn minst budgetneutraal blijkt te zijn.

Inhoudsopgave

Samenvatting	i
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Onderzoeksvragen	3
1.3 Onderzoeksmethode	4
1.4 Leeswijzer	6
2 Inzet vormen van dienstverlening	7
2.1 Het nieuwe dienstverleningsconcept WW	7
2.2 Beschrijving onderzoekspopulatie	8
2.3 Inzet persoonlijke dienstverlening	11
2.4 Inzet handhavingsactiviteiten	17
2.5 Inzet dienstverleningsformule	20
2.6 Inzet bemiddeling via het werkgeversservicepunt	23
3 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening	25
3.1 Uitkomsten werk	26
3.2 Uitkomsten WW	29
4 Effecten inzet handhavingsactiviteiten	31
4.1 Uitkomsten werk	32
4.2 Uitkomsten WW	33
5 Effecten inzet nieuwe dienstverleningsformule WW	36
5.1 Uitkomsten werk	37
5.2 Uitkomsten WW	39
6 Effecten voor verschillende klantgroepen	42
6.1 Effecten persoonlijke dienstverlening	44
6.2 Effecten handhaving	45
6.3 Effecten nieuwe dienstverleningsformule WW	47
7 Kosten en baten	49
7.1 Kosten	49
7.2 Baten	50
7.3 Saldo van kosten en baten	53
7.4 Gevoeligheidsanalyses	54
8 Conclusie	57

Referenties	63
Bijlage A Methodologische verantwoording	65
Bijlage B Resultaten	68

1 Inleiding

Dit onderzoek analyseert de middellange termijn effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving bij WW-klienten op uitstroom uit de WW, het hebben van betaald werk in loondienst en de kwaliteit van de baan. Dankzij een onderzoeksdesign met een willekeurige toewijzing van persoonlijke dienstverlening en handhaving (samen de nieuwe dienstverleningsformule) door UWV aan WW-klienten, zijn deze effecten op groepsniveau zuiver te meten. Verdiepende analyses gaan in op de effecten voor verschillende klantgroepen binnen de WW.

1.1 Aanleiding

Sinds 2017 zet UWV naast online dienstverlening ook weer meer persoonlijke dienstverlening en handhaving in bij WW-gerechtigden. Het doel van dit nieuwe dienstverleningsconcept WW is om de kansen van WW-klienten op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) willen graag weten of dit doel inderdaad bereikt wordt door de inzet van persoonlijke dienstverlening en het extra geld dat hiervoor beschikbaar is gesteld.

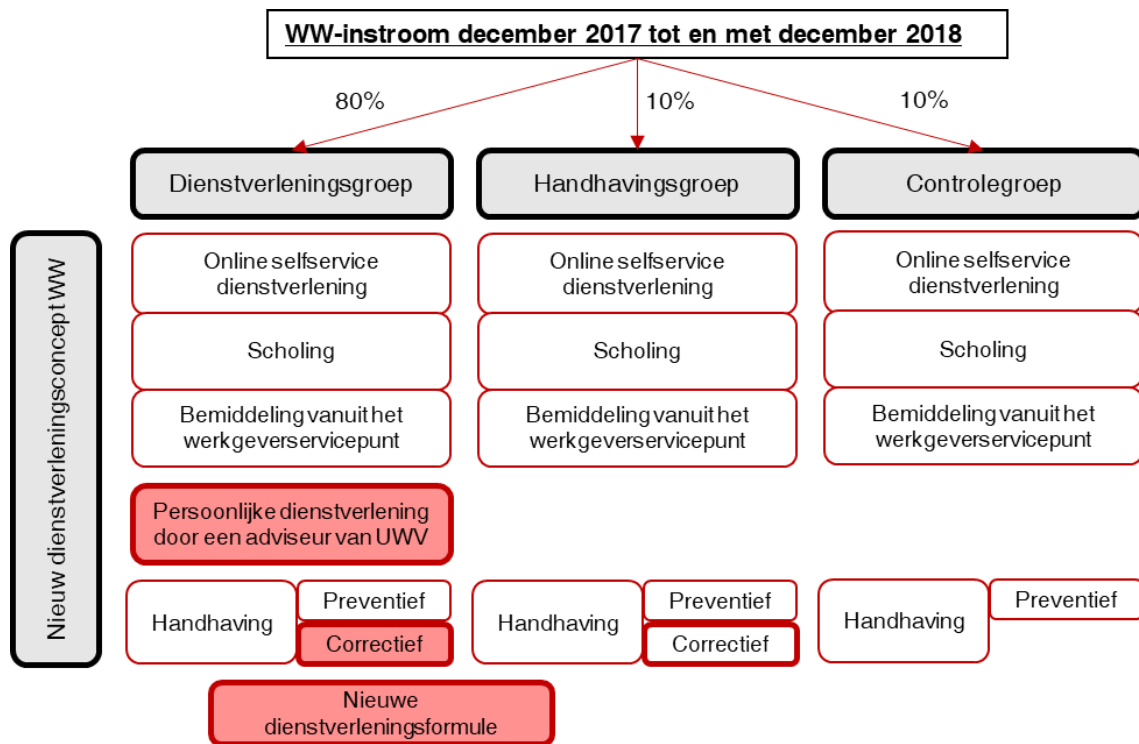
Dit onderzoek analyseert de effecten van persoonlijke dienstverlening en handhaving op onder andere het verblijf in de WW en de uitstroom naar werk in loondienst. Persoonlijke dienstverlening en handhaving vormen samen de nieuwe dienstverleningsformule. In deze rapportage gaat het om middellange termijn effecten: tot en met 30 maanden na instroom in de WW. Daarmee ligt dit onderzoek in het verlengde van Vervliet, Lammers en Heyma (2021), waarin de korte termijn effecten tot en met 12 maanden na WW-instroom zijn onderzocht. Het gaat hierbij steeds alleen om het in beeld brengen van de effecten op werkhervatting en uitstroom uit de WW, en niet om het verklaren van deze effecten. Verklaringen moeten worden gezocht in de werkzame mechanismen van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving, zoals het effect op werkzoekgedrag, werkzoekvaardigheden en werkzoekmotivatie van WW-klienten. Deze werkzame mechanismen zijn in een eerdere rapportage beschreven, zie Heyma et al. (2021).

Om een goede effectmeting mogelijk te maken, heeft UWV gekozen voor een experimentele opzet bij de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving: personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW zijn willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80 procent), een handhavingsgroep (10 procent) of een controlegroep (10 procent), zie Figuur 1.1. Persoonlijke dienstverlening is primair ingezet in de dienstverleningsgroep en handhaving in de handhavingsgroep. In de controlegroep is in principe alleen de basisdienstverlening door UWV ingezet. Echter, alle WW-klienten die daar expliciet om vroegen (de zogenaamde 'zelfmelders'), ook uit de controlegroep, kwamen in aanmerking voor persoonlijke dienstverlening.

Het nieuwe dienstverleningsconcept WW van UWV bestaat in ieder geval uit online (selfservice) dienstverlening, scholing en bemiddeling vanuit het werkgeversservicepunt (WSP). Scholing is in het kader van de (Tijdelijke) Scholingsregeling UWV sinds juli 2018 beschikbaar voor WW-klienten. Het WSP onderhoudt contact met werkgevers en zorgt voor directe bemiddeling naar werk. Daarnaast is er preventieve handhaving in de vorm van het digitaal informeren over de rechten en plichten van WW-gerechtigden, in het bijzonder de inspanningsplicht, alsmede het online

versturen van de sollicitatietaak (het verrichten van vier sollicitatieactiviteiten in vier weken¹). Daarnaast is ook persoonlijke dienstverlening door de adviseur Werk van UWV beschikbaar, evenals correctieve handhavingsactiviteiten gericht op informeren, controleren, corrigeren en sanctioneren. Persoonlijke dienstverlening en correctieve handhavingsactiviteiten vormen samen de nieuwe dienstverleningsformule. Persoonlijke dienstverlening begint met (de uitnodiging voor) het Werkoriëntatiegesprek of Monitorgesprek en krijgt in individuele gevallen verder vorm via vervolgesprekken, workshops en andere activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de kans op werk.

Figuur 1.1 In het experimentele onderzoek zijn WW-kanten bij instroom in de WW willekeurig ingedeeld in drie groepen die verschillen in welke dienstverlening voor hen beschikbaar is



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van de specificatie van WW-dienstverlening door UWV

Persoonlijke dienstverlening is in principe alleen beschikbaar voor personen in de dienstverleningsgroep. In de handhavingsgroep is geen persoonlijke dienstverlening beschikbaar², maar wordt wel correctieve handhaving uit de dienstverleningsformule ingezet, net zoals in de dienstverleningsgroep. In de controlegroep wordt noch persoonlijke dienstverlening, noch correctieve handhaving ingezet, alleen de basisdienstverlening door UWV.

Bij instroom in de WW zet UWV de Werkverkenner in. De Werkverkenner is een online vragenlijst die werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen. De vragenlijst vraagt onder andere naar leeftijd, visie op terugkeer naar werk en gezondheidsbeleving. Op basis van de antwoorden geeft de Werkverkenner een indicatie van de kans (score 0-100%) op werk binnen een jaar en inzicht in eventuele belemmerende factoren om aan het

¹ Uiteraard met uitzondering van werkzoekenden die zijn vrijgesteld van de sollicitatieplicht.

² In een handhavingsgesprek wordt normaal gesproken bekeken wat de werkzoekende verder kan helpen en wordt er door UWV gewezen op beschikbare vormen van (persoonlijke) dienstverlening. Ten behoeve van het onderzoek is voor dit laatste tijdelijk een uitzondering gemaakt in de handhavingsgroep.

werk te komen. De score op de Werkverkenner is bepalend voor welke dienstverlening UWV wanneer biedt aan een WW-klant.

1.2 Onderzoeksvragen

In lijn met het eerdere onderzoek naar de effecten op korte termijn (tot 12 maanden na instroom in de WW), gaat dit onderzoek naar middellange termijn effecten (tot 30 maanden na instroom in de WW) in op de volgende onderzoeksvragen:

Inzet vormen van dienstverlening

1. Welke klantgroepen in de WW hebben welke specifieke vormen van (persoonlijke) dienstverlening ontvangen? Met onderscheid naar de volgende klantgroepen:
 - De groep met score op de Werkverkenner van 0-50% en 50-100%,
 - De groep met score op de Werkverkenner van 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en met Werkverkenner score onbekend,
 - De leeftijdsgroepen 15-35 jaar, 35-50 jaar en ouder dan 50,
 - De groepen met een laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau,
 - De groep met en zonder gezondheidsproblemen volgens de Werkverkenner,
 - De groep die voor juli 2018 en vanaf juli 2018 instroomde in de WW.

Effecten nieuwe dienstverleningsformule

2. Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
3. Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?
4. Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de kwaliteit van de verkregen betaalde baan (in termen van uren per week, beloning, type contract, etc.)?

Effecten persoonlijke dienstverlening

5. Welk effect heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
6. Welk effect heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

Effecten handhaving

7. Welk effect heeft de inzet van louter handhaving op de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
8. Welk effect heeft de inzet van louter handhavingsactiviteiten op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

Effecten voor verschillende klantgroepen

9. Hoe manifesteren bovengenoemde effecten zich voor de verschillende, hierboven genoemde klantgroepen in de WW?

Kosten en baten

10. In hoeverre is het nieuwe dienstverleningsconcept WW van UWV kosteneffectief?

1.3 Onderzoeksmethode

De nieuwe dienstverleningsformule WW bestaat uit een combinatie van (i) persoonlijke dienstverlening in de vorm van een persoonlijk gesprek en aanvullende dienstverlening, en (ii) de inzet van handhavingsactiviteiten bovenop de standaard dienstverlening. De analyses in dit onderzoek gaan zowel in op de effecten van deze losse onderdelen van de dienstverleningsformule WW, als op de effecten van het geheel van de nieuwe dienstverleningsformule. De uitkomstmaten van de analyses hebben, conform de bovenstaande onderzoeksvragen, betrekking op de uitstroom uit de WW, de kans op werk en de kwaliteit van de baan. Tabel 1.1 geeft aan welke uitkomstmaten zijn betrokken in de analyses.

Tabel 1.1 Uitkomstmaten in de analyses

Kans op werk (vraag 2, 5, 7 en 9)	<ul style="list-style-type: none"> ● Baan in loondienst in de betreffende maand ja/nee ● Fractie van tijd met een baan (aantal maanden met werk binnen de analyseperiode van 12, 24 of 30 maanden sinds instroom in de WW) ● Aantal gewerkte uren, cumulatief
Kwaliteit baan (vraag 4 en 9)	<ul style="list-style-type: none"> ● Inkomen uit werk ● Totaal looninkomen, cumulatief ● Gemiddeld uurloon ● Kans op vaste baan ● Kans op tijdelijke baan (niet flex) ● Kans op flexwerk (tijdelijk contract als stagiair, uitzendkracht, payroll)
Uitstroom uit WW (vraag 3, 6, 8 en 9)	<ul style="list-style-type: none"> ● WW-uitkering in de betreffende maand ja/nee ● Fractie van tijd met een WW-uitkering ● Omvang uitkering in aantal uitkeringsdagen, cumulatief ● Omvang uitkering in totaal ontvangen uitkeringsbedrag, cumulatief

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

De basis voor de effectmeting is een vergelijking tussen de verschillende onderzoeksgroepen waar WW-gerechtigden bij instroom in de WW willekeurig in zijn ingedeeld. De onderzoeksgroepen verschillen in welke dienstverlening beschikbaar is, zie ook Figuur 1.1. Figuur 1.2 laat zien uit welke vergelijking van onderzoeksgroepen welke effecten kunnen worden afgeleid. Zo geeft een vergelijking van de dienstverleningsgroep en de controlegroep inzicht in het effect van de totale nieuwe dienstverleningsformule, omdat deze in de dienstverleningsgroep volledig beschikbaar is en in de controlegroep niet. Volgens dezelfde redenering geeft een vergelijking tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep inzicht in het effect van persoonlijke dienstverlening en geeft een vergelijking van de handhavingsgroep en de controlegroep inzicht in het effect van louter handhaving.

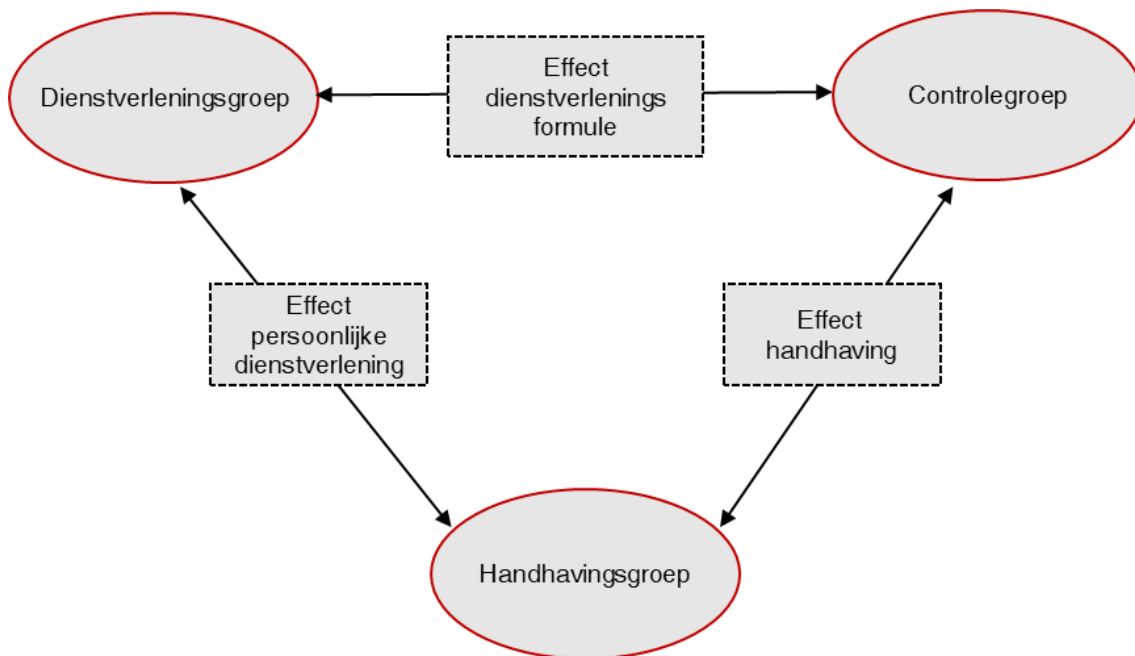
Om de effecten van persoonlijke dienstverlening en handhaving apart en als geheel (de nieuwe dienstverleningsformule) te meten, gaat dit onderzoek in op twee soorten effecten:

1. Het effect van het *aanbieden* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule,
2. Het effect van het daadwerkelijk *inzetten* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule.

Aanbieden van persoonlijke dienstverlening/handhaving/dienstverleningsformule (ITT)

Een eenvoudige vergelijking van de uitkomsten tussen de onderzoeksgroepen geeft het effect van het *aanbieden* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule, ook wel het Intention-To-Treat effect (ITT) genoemd. Een vergelijking tussen de verschillende onderzoeksgroepen geeft het gemiddelde effect van het aanbieden van dienstverlening aan WW-klienten. Daarbij tellen zowel WW-klienten mee die uiteindelijk geen persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gekregen (bijvoorbeeld omdat zij alweer zijn uitgestroomd uit de WW voordat UWV met hen in gesprek is gegaan), als WW-klienten die wel persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gekregen. Het totale effect van het *aanbieden* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule verschilt van het effect van de *daadwerkelijke inzet* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule.

Figuur 1.2 De effecten van persoonlijke dienstverlening, handhaving en de nieuwe dienstverleningsformule als geheel gaan uit van een vergelijking tussen de verschillende onderzoeksgroepen



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening/handhaving/dienstverleningsformule (LATE)

Een schatting van het zogenaamde Local Average Treatment Effect (LATE) geeft het effect weer van het *daadwerkelijk inzetten* van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving voor alleen de groep WW-klienten die ook daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gehad, en die zonder indeling in de dienstverleningsgroep deze dienstverlening niet zouden hebben gehad. Dit verschilt van het gemiddelde effect van het inzetten van de dienstverlening bij alle WW-klienten. Het kan immers zo zijn dat persoonlijke dienstverlening vooral wordt ingezet bij personen waarvoor de effecten groter zijn, omdat zij bijvoorbeeld gemotiveerder zijn om op zoek te gaan naar werk en daardoor vaker gebruik maken van persoonlijke dienstverlening indien dat hen wordt aangeboden. In dat geval ligt het gemiddelde effect van het inzetten van persoonlijke dienstverlening bij de groep met dienstverlening, die door de LATE zuiver wordt geschat, hoger dan gemiddeld in de populatie. Om te bestuderen in hoeverre er verschillen in effectiviteit bestaan naar (een combinatie van) achtergrondkenmerken, zijn aparte LATE-schattingen uitgevoerd voor verschillende klantgroepen (zie Hoofdstuk 6).

Een LATE-schatting van het effect van de nieuwe dienstverleningsformule WW berekent het verschil in de uitkomst tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep (de ITT), en deelt dit door het verschil in het aandeel WW-klienten dat daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening en/of handhaving ontvangt tussen beide groepen. Daarmee houdt de LATE-schatting rekening met WW-klienten die zich niet aan de willekeurige (gerandomiseerde) indeling in de dienstverlenings- en controlegroep houden, bijvoorbeeld omdat zij vanuit de controlegroep op eigen verzoek wel persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen of wanneer zij vanuit de dienstverleningsgroep niet zijn ingegaan op de uitnodiging tot een gesprek. Bijlage A gaat in meer detail in op de manier waarop de schattingen zijn uitgevoerd.

Presentatie van schattingsresultaten

Bij alle schattingen is steeds gecontroleerd voor achtergrondkenmerken. Het gaat hier zowel om persoonskenmerken, zoals geslacht en leeftijd, als om kenmerken van de WW-uitkering. Deze laatste omvatten de score op de Werkverkenner, een indicatie of er sprake is van een afwijzing voor de WIA omdat men minder dan 35% arbeidsongeschikt is, de maximale duur van het recht op een uitkering als proxy voor het arbeidsverleden, en het dagloon dat ten grondslag ligt aan het uitkeringsbedrag. Deze factoren kunnen van invloed zijn op de kans op werk en het verblijf in de WW. Zo geeft de Werkverkenner-score een schatting van de kans op werk en geeft de maximale duur van het recht op een uitkering een indicatie van het mogelijke beroep op de WW. Door de willekeurige toewijzing van WW-klienten aan de dienstverleningsgroep, handhavingsgroep en controlegroep hebben deze achtergrondkenmerken slechts een beperkte invloed op de schattingsresultaten, maar maken ze de schattingsresultaten wel preciezer, omdat voor meer toevallige afwijkingen tussen groepen wordt gecorrigeerd.

Gebruikte data

De analyses in dit onderzoek zijn gebaseerd op registratiedata van UWV. Voor alle personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW is bijgehouden in welke maanden na instroom in de WW er welke vorm van dienstverlening is ontvangen. Deze informatie is voor alle 30 maanden na de maand van WW-instroom bekend. Daarnaast bevat deze registratiedata per maand na instroom in de WW informatie over of iemand (nog) in de WW zit, hoeveel uitkeringsdagen van toepassing zijn, en wat het ontvangen uitkeringsbedrag is. Verder is informatie beschikbaar in welke maand na instroom in de WW iemand (weer) inkomen uit werk in loondienst heeft, hoeveel uur iemand werkt, welk loon wordt verdiend en om welk type dienstverband het gaat.

1.4 Leeswijzer

De hoofdstukindeling volgt de volgorde van de verschillende onderzoeksvragen. Hoofdstuk 2 geeft een korte beschrijving van de onderzoekspopulatie, de achtergrondkenmerken van de onderzoeksgroepen, en een beschrijving welke klantgroepen welke vormen van dienstverlening hebben ontvangen. Hoofdstuk 3 tot en met 5 beschrijven de effecten van zowel het aanbieden (ITT) als het daadwerkelijk inzetten (LATE) van de verschillende vormen van dienstverlening. Hoofdstuk 3 bespreekt de effecten van alleen persoonlijke dienstverlening, hoofdstuk 4 de effecten van louter handhaving, en hoofdstuk 5 de effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW als geheel en laat zo het gecombineerde effect van persoonlijke dienstverlening en handhaving zien. In hoofdstuk 6 komt aan bod hoe deze effecten zich manifesteren voor verschillende klantgroepen. Hoofdstuk 7 maakt de vertaalslag van de gevonden effecten van de dienstverleningsformule naar een kosten- batenanalyse van het nieuwe dienstverleningsconcept WW. Hoofdstuk 8 sluit af met de beantwoording van de onderzoeksvragen en de belangrijkste conclusies van het onderzoek.

2 Inzet vormen van dienstverlening

De willekeurige toewijzing van WW-instromers aan de drie verschillende onderzoeksgroepen zorgt ervoor de drie groepen op basis van observeerbare achtergrondkenmerken volledig vergelijkbaar zijn. Conform het experimentele onderzoeksdesign ontvangt de dienstverleningsgroep vaker persoonlijke dienstverlening, en dan met name de groep met Werkverkenner score 0-50%. De dienstverleningsgroep krijgt ook vaker bemiddeling via het Werkgeversservicepunt, terwijl handhaving meer dan gemiddeld plaatsvindt in de handhavingsgroep.

Dit hoofdstuk beschrijft eerst het nieuwe dienstverleningsconcept WW van UWV. Vervolgens geeft het inzicht in de achtergrondkenmerken van de WW-klanten die deel uitmaken van de verschillende onderzoeksgroepen binnen de experimentele onderzoekopzet naar de effectiviteit van de verschillende vormen van dienstverlening. Vervolgens wordt beschreven in welke mate de verschillende vormen van dienstverlening is ingezet in de verschillende onderzoeksgroepen (zie onderzoeksvraag 1). Daarbij worden de volgende klantgroepen onderscheiden:

- De groep met score op de Werkverkenner van 0-50% en 50-100%,
- De groep met score op de Werkverkenner van 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en met Werkverkenner score onbekend,
- De leeftijdsgroepen 15-35 jaar, 35-50 jaar en ouder dan 50,
- De groepen met een laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau,
- De groep met en zonder gezondheidsproblemen volgens de Werkverkenner,
- De groep die voor juli 2018 en vanaf juli 2018 instroomde in de WW.

2.1 Het nieuwe dienstverleningsconcept WW

Het nieuwe dienstverleningsconcept WW bestaat uit online selfservice dienstverlening, scholing, bemiddelingsactiviteiten vanuit het werkgeversservicepunt, persoonlijke dienstverlening door een adviseur van UWV en handhaving. Twee afzonderlijke onderdelen van het nieuwe dienstverleningsconcept WW, te weten persoonlijke dienstverlening en correctieve handhaving (in het vervolg kortweg handhaving genoemd) vormen samen de nieuwe dienstverleningsformule WW, zie Figuur 1.1. UWV heeft werkzoekenden gedurende de gehele WW periode in beeld. Iedere WW-gerechtigde kan gebruikmaken van de online dienstverlening. Indien nodig bieden de Adviseurs Werk daarnaast persoonlijke dienstverlening, bijvoorbeeld coaching, een sollicitatietraining of een competentietest. Daarnaast worden WW gerechtigden zo veel mogelijk op beschikbare vacatures geattendeerd.

De inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving is afhankelijk van de score op de Werkverkenner. Op basis van de voorspelling die de Werkverkenner geeft over de kans op werk binnen een jaar na instroom in de WW, worden werkzoekenden in vier kansprofielen ingedeeld: het profiel met 0-25 procent, 25-50 procent, 50-75 procent of 75-100 procent kans. WW-klanten die de Werkverkenner niet invullen krijgen een Werkverkenner score 'onbekend'. Leeftijd is een van de meest bepalende factoren in de totstandkoming van de Werkverkenner score: oudere WW'ers krijgen vaak een Werkverkenner score tussen de 0 en 50 procent, jongere WW'ers vaak een Werkverkenner score tussen de 50 en 100 procent.

Met WW-klienten die volgens de Werkverkenner hooguit 50 procent kans hebben om binnen twaalf maanden het werk te hervatten, voert UWV snel na instroom in de WW een eerste gesprek: het Werkoriëntatiegesprek. In dit gesprek bekijken de WW-klant en de Adviseur Werk welke dienstverlening wenselijk is om de kans op werk te vergroten. Het kan gaan om vervolggesprekken, workshops, competentietesten, jobhunting of het trainingsprogramma Succesvol naar werk. Bij WW-klienten die volgens de Werkverkenner meer dan 50 procent kans hebben om binnen twaalf maanden het werk te hervatten, beoordeelt een Adviseur Werk of het noodzakelijk is om de werkzoekende direct uit te nodigen. Werkzoekenden die in staat lijken om op eigen kracht hun weg te vinden, krijgen gedurende maximaal een half jaar de ruimte om zelfstandig naar werk te zoeken. Als het na een half jaar nog niet is gelukt om werk te vinden en de werkzoekende nog steeds een WW-uitkering ontvangt, wordt de werkzoekende alsnog uitgenodigd voor een gesprek. Dit kan ook eerder als een adviseur tussentijds signaleert dat extra ondersteuning nodig is. Ook werkzoekenden die zelf om een gesprek vragen worden daarvoor in beginsel altijd uitgenodigd (zelfmelders).

Handhaving maakt integraal onderdeel uit van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW. Handhavingsactiviteiten zijn gericht op het informeren, controleren, corrigeren en sanctioneren van WW-klienten bij het nakomen van (sollicitatie)verplichtingen, waaronder het korten op de uitkering als het (herhaaldelijk) niet voldoet aan de verplichtingen de werkzoekende te verwijten is. In de handhavingsgroep is geen persoonlijke dienstverlening beschikbaar.³

2.2 Beschrijving onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit 225.206 personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW.⁴ Figuur 2.1 geeft de instroom van de onderzoekspopulatie in de WW per maand weer. Tabel 2.1 laat zien dat de toewijzing van de onderzoekspopulatie aan de dienstverleningsgroep, de handhavingsgroep en controlegroep volgens de opzet van het experimentele onderzoek heeft plaatsgevonden: 79,9 procent van de onderzoekspopulatie zit in de dienstverleningsgroep, en zowel de handhavingsgroep als de controlegroep beslaat 10,1 procent van de onderzoekspopulatie.

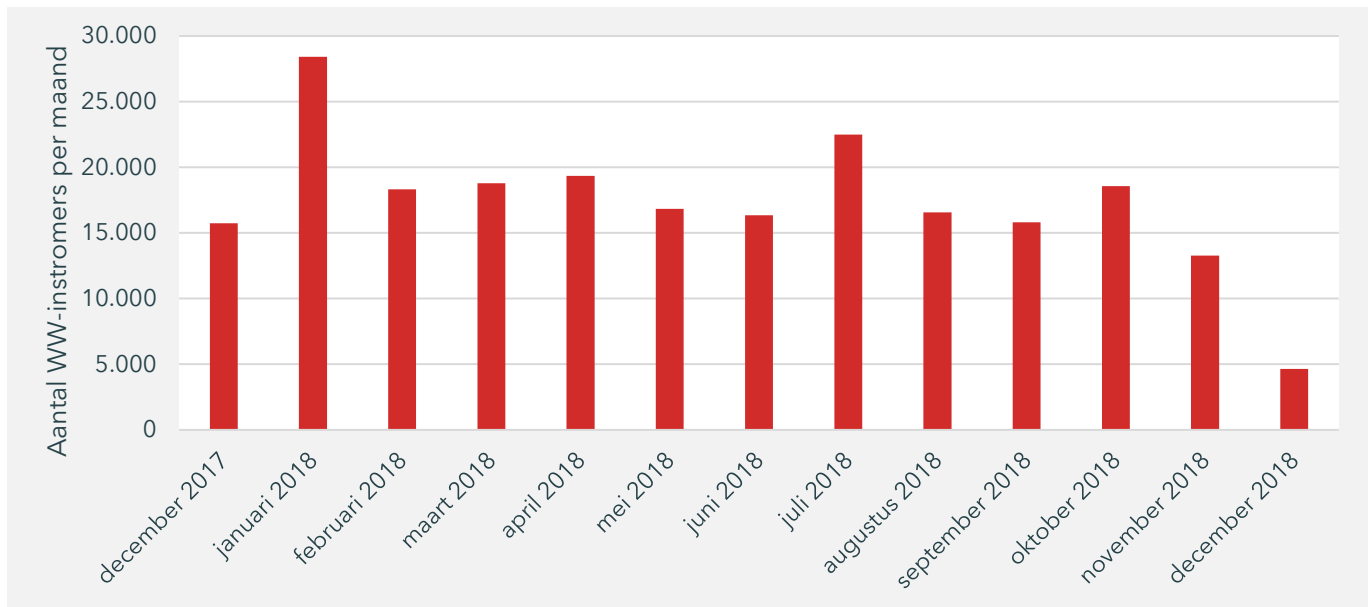
Ook naar achtergrondkenmerken blijkt de toewijzing van WW-instromers aan de onderzoeksgroepen willekeurig te zijn geweest. Tabel 2.2 laat zien dat de samenstelling van de dienstverleningsgroep, de handhavingsgroep en de controlegroep nagenoeg gelijk is in termen van achtergrondkenmerken. Zo is de verdeling van mannen en vrouwen

³ In een handhavingsgesprek wordt normaal gesproken bekeken wat de werkzoekende verder kan helpen en wordt er door UWV gewezen op beschikbare vormen van (persoonlijke) dienstverlening. Ten behoeve van het onderzoek is voor dit laatste tijdelijk een uitzondering gemaakt in de handhavingsgroep.

⁴ Een (beperkt) deel van de totale populatie WW-klienten valt buiten de onderzoekspopulatie. Het gaat hier om (i) een groep WW-klienten die dienstverlening ontvangt ongeacht de groepsindeling (in het geval van dienstverlening vanuit de sector Overheid & Onderwijs of een startperiode als zelfstandige), (ii) een groep WW-klienten die gedurende de onderzoeksperiode uitstroomt wegens het bereiken van de AOW-leeftijd of overlijden, en (iii) een groep WW-klienten waarvoor de arbeidsparticipatie anderszins niet goed is vast te stellen door uitstroom als zelfstandige, door verblijf in het buitenland (export van de WW-uitkering), of door een afwijkende registratie van dienstverbanden (jaarregistratie in plaats van maandregistratie, onrealistisch aantal arbeidsuren of het ontbreken van het SV-loon). Dat betekent onder andere dat zelfstandigen, of WW-klienten waarbij dienstverlening is ingezet gericht op zelfstandig ondernemerschap, buiten de onderzoekspopulatie vallen. Dienstverlening gericht op zelfstandig ondernemerschap is ingezet ongeacht de indeling in de verschillende onderzoeksgroepen. Het moment van uitstroom naar zelfstandig ondernemerschap is op basis van de beschikbare gegevens niet goed te meten. De onderzoekspopulatie in dit rapport wijkt iets af van het eerdere rapport met korte termijn effecten (Vervliet et al., 2021), omdat personen waarvan de uitkering uiteindelijk is afgewezen nu niet zijn meegenomen en omdat de hierboven beschreven uitzonderingsgronden nu over de periode tot en met 30 maanden na instroom in de WW zijn bekeken in plaats van tot en met 12 maanden na instroom in de WW.

in de verschillende onderzoeksgroepen gelijk. Ook in de verdeling van leeftijdsgroepen en in de verdeling op basis van de score op de Werkverkenner zijn er geen significante verschillen tussen de onderzoeksgroepen.⁵

Figuur 2.1 De onderzoekspopulatie bestaat uit in totaal 225.206 personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Tabel 2.1 Van de onderzoeksgroep zit 79,9 procent in de dienstverleningsgroep

	In aantallen	In procenten
Dienstverleningsgroep	179.840	79,9%
Handhavingsgroep	22.714	10,1%
Controlegroep	22.652	10,1%
Totale onderzoekspopulatie	225.206	100,0%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

In de verdeling van het opleidingsniveau zijn wel significante verschillen te bespeuren tussen de onderzoeksgroepen. Zo zijn er significant meer hoogopgeleiden in de dienstverleningsgroep vergeleken met de handhavings- en controlegroep en zijn er significant minder gevallen waarbij het opleidingsniveau onbekend is. Dit hangt samen met het verschil in inzet van dienstverlening tussen de onderzoeksgroepen. UWV haalt normaal gesproken de informatie over opleiding uit het zogenaamde werkzoekendenbestand. Ook al zijn werkzoekenden verplicht zich hierin te schrijven, gebeurt dit niet altijd. In het contact met WW-klienten wijst UWV op deze verplichting. Doordat personen

⁵ De Werkverkenner wordt bij de aanvraag van een WW-uitkering door de WW-klant ingevuld en speelt geen rol bij de toewijzing van WW-klienten aan onderzoeksgroepen. De score op de Werkverkenner ontbreekt voor een beperkte groep en ook dat is willekeurig verdeeld over de verschillende onderzoeksgroepen.

in de controlegroep minder vaak in contact komen met UWV, gebeurt dit minder vaak en blijft het opleidingsniveau vaker onbekend.⁶

Tabel 2.2 De toewijzing aan de dienstverleningsgroep en de controlegroepen is willekeurig, ook naar verschillende kenmerken als Werkverkenner score, geslacht en leeftijd

	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
Totaal	179.840	22.714	22.652
Werkverkenner score			
0-25% werkverkenner	7,3%	7,5%	7,2%
25-50% werkverkenner	15,6%	15,7%	15,8%
50-75% werkverkenner	25,8%	25,4%	25,5%
75%-100% werkverkenner	24,6%	24,4%	24,5%
Werkverkenner onbekend	26,7%	27,0%	27,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Geslacht			
Man	50,8%	50,8%	50,7%
Vrouw	49,2%	49,2%	49,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Leeftijdsgroep			
Jonger dan 30 jaar	26,5%	26,5%	26,4%
30-40 jaar	25,9%	26,0%	25,7%
40-50 jaar	21,6%	20,9%	22,3%
50-60 jaar	18,8%	19,1%	18,3%
60-64 jaar	5,7%	5,8%	5,6%
Minstens 64 jaar	1,5%	1,6%	1,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Opleidingsniveau*			
Laagopgeleid	28,6%	28,5%	28,0%
Middelbaar opgeleid	35,6%	34,8%	35,0%
Hoogopgeleid	23,9%	22,7%	22,9%
Onbekend	11,9%	14,0%	14,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

* Alleen de verdeling van opleidingsniveaus verschilt significant tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroepen, omdat het opleidingsniveau vaak bekend wordt na contact met UWV (via de inzet van persoonlijke dienstverlening).

Ook voor andere WW-achtergrondkenmerken zijn er nauwelijks verschillen tussen de verschillende onderzoeksgroepen. Tabel 2.3 laat zien dat een even groot deel van elke onderzoeksgroep rondom de instroom in de WW te maken heeft gekregen met een afwijzing voor de WIA, namelijk zo'n 1,8 procent. Ook de verdeling van de maximale

⁶ Omdat de verdeling over opleidingsniveaus, inclusief het opleidingsniveau 'onbekend', mede afhangt van het contact dat de WW-gerechtigde met UWV heeft, is opleidingsniveau niet gebruikt als 'verklarende' variabele in de effectmeting, omdat er dan sprake zou kunnen zijn van endogeniteit (de inzet van dienstverlening bepaalt het opleidingsniveau in plaats van andersom).

duur van het recht op een uitkering als proxy voor het arbeidsverleden is nagenoeg gelijk tussen de onderzoeksgroepen. Verder is de verdeling van dagloon waarop het uitkeringsbedrag is gebaseerd ook nagenoeg gelijk tussen de onderzoeksgroepen.

Tabel 2.3 De toewijzing aan de dienstverleningsgroep en de controlegroepen is willekeurig, ook naar kenmerken als WIA 35 min en dagloon (verschillen tussen groepen zijn nergens significant)

	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
Totaal	179.840	22.714	22.652
WIA 35 min			
Ja	1,8%	1,8%	1,7%
Nee	98,2%	98,2%	98,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Maximale duur recht op uitkering			
0-6 maanden	31,3%	31,4%	30,9%
6-12 maanden	18,1%	17,7%	18,2%
12-18 maanden	12,0%	12,2%	12,1%
Langer dan 18 maanden	34,4%	34,5%	34,7%
Onbekend	4,2%	4,2%	4,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Dagloon (op basis van kwartielen)			
Minder dan 50 euro	10,5%	10,7%	10,6%
50-95 euro	39,8%	39,8%	39,5%
95-135 euro	25,5%	24,9%	25,6%
Meer dan 135 euro	24,3%	24,6%	24,3%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

2.3 Inzet persoonlijke dienstverlening

In het eerste jaar na instroom in de WW ontvangt de meerderheid van de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening en dit aandeel stijgt nog iets verder door na het eerste jaar WW tot 63 procent, zie Tabel 2.4. Over het algemeen geldt dat als iemand persoonlijke dienstverlening ontvangt deze dienstverlening in het eerste jaar wordt opgestart. Een klein deel van de WW-klanten ontvangt pas na het eerste jaar voor het eerst een vorm van persoonlijke dienstverlening. Personen in de handhavings- en controlegroep krijgen veel minder vaak persoonlijke dienstverlening: 18 procent in de handhavingsgroep en 16 procent in de controlegroep. Tabel 2.4 laat verder zien dat de mate van persoonlijke dienstverlening in de dienstverleningsgroep voornamelijk afhangt van de score op de Werkverkenner. Dat de focus van persoonlijke dienstverlening ligt op de groep met een lagere Werkverkenner-score is ook duidelijk te zien aan de hogere inzet van dienstverlening in de groep net onder de 50% score op de Werkverkenner (40-50%) vergeleken met de groep net boven de 50% score op de Werkverkenner (50-60%), namelijk 89 procent versus 69 procent.

Tabel 2.4 Personen in de dienstverleningsgroep met een Werkverkenner score 0-50% krijgen vaker persoonlijke dienstverlening dan personen met een Werkverkenner score van 50-100%; dit geldt ook voor de handhavings- en controlegroep.

Inzet persoonlijke dienstverlening in de eerste 30 maanden na instroom in de WW	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Totaal	179.840	63%	22.714	18%	22.652	16%
Werkverkenner score						
0-50%	41.202	92%	5.278	22%	5.216	21%
50-100%	90.689	55%	11.302	13%	11.326	11%
0-25% werkverkenner	13.132	94%	1.714	23%	1.631	21%
25-50% werkverkenner	28.070	91%	3.564	22%	3.585	21%
50-75% werkverkenner	46.462	64%	5.764	16%	5.769	14%
75%-100% werkverkenner	44.227	45%	5.538	9%	5.557	8%
Werkverkenner onbekend	47.949	55%	6.134	23%	6.110	19%
40-50%	13.200	89%	1.687	22%	1.667	22%
50-60%	16.296	69%	2.027	19%	1.964	17%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	73.420	48%	9.321	12%	9.212	11%
35-50 jaar	59.613	67%	7.370	20%	7.646	17%
50+ jaar	46.807	83%	6.023	23%	5.794	21%
Opleidingsniveau						
Laagopgeleid	51.351	68%	6.469	20%	6.335	18%
Middelbaar opgeleid	63.969	64%	7.913	17%	7.919	16%
Hoogopgeleid	43.058	63%	5.160	16%	5.193	15%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	36.174	77%	4.608	21%	4.597	19%
Geen gezondheidsproblemen	110.713	62%	13.874	15%	13.779	13%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Voor de overige achtergrondkenmerken van WW-gerechtigden, zoals geslacht en opleidingsniveau, zijn geen (grote) verschillen in de inzet van persoonlijke dienstverlening te zien. Uitgesplitst naar leeftijdsgroepen is wel te zien dat personen van 50 jaar en ouder vaker persoonlijke dienstverlening ontvangen dan jongere WW-klanten. Dit is geheel te verklaren doordat leeftijd een belangrijke determinant is van de Werkverkenner-score. Daarom hangt ook de inzet van persoonlijke dienstverlening per leeftijdsgroep sterk samen met de inzet van persoonlijke dienstverlening naar score op de Werkverkenner. Ditzelfde geldt voor de groep met gezondheidsproblemen. De Werkverkenner-score hangt samen met hoe er in de Werkverkenner is geantwoord op vragen over gezondheidsproblemen. Zodoende hebben personen met gezondheidsproblemen vaker een lagere score op de Werkverkenner en dus een grotere inzet van persoonlijke dienstverlening.

Tabel 2.5 laat de inzet van persoonlijke dienstverlening naar kenmerken van de WW-uitkering zien. Hoe later in 2018 iemand is ingestroomd in de WW, hoe groter de kans dat hij of zij daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening heeft ontvangen. Dat duidt erop dat het dienstverleningsconcept WW in de loop van de tijd intensiever is ingezet. Het verschil tussen de groep die voor en vanaf juli 2018 is ingestroomd is echter beperkt. De (kleine) groep personen die afgewezen is voor de WIA ontvangt relatief vaker persoonlijke dienstverlening, dit geldt voor alle drie de onderzoeksgroepen. Hoe langer de maximale duur van het recht op een uitkering, hoe vaker persoonlijke dienstverlening is ingezet. Dit is te verklaren doordat ook de kans om in contact te komen met UWV en dienstverlening te ontvangen toeneemt naarmate men langer in de WW zit. Naar de hoogte van het dagloon zijn er nauwelijks verschillen in de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Tabel 2.5 Hoe later men is ingestroomd in de WW en hoe langer men bij instroom recht heeft op de WW, hoe groter de kans dat men persoonlijke dienstverlening heeft ontvangen; dit geldt ook voor de handhavings- en controlegroep.

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Inzet persoonlijke dienstverlening in de eerste 30 maanden na instroom in de WW						
Totaal	179.840	63%	22.714	18%	22.652	16%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	107.032	61%	13.412	16%	13.367	14%
Vanaf juli 2018	72.806	67%	9.302	20%	9.285	18%
WIA35min						
Ja	3.282	88%	413	38%	392	31%
Nee	176.558	63%	22.301	17%	22.260	15%
Maximale duur recht op uitkering						
0-6 maanden	56.250	45%	7.120	12%	6.999	11%
6-12 maanden	32.536	62%	4.030	16%	4.125	13%
12-18 maanden	21.583	69%	2.772	20%	2.749	17%
Langer dan 18 maanden	61.960	79%	7.829	23%	7.857	21%
Onbekend	7.511	63%	963	19%	922	16%
Dagloon (op basis van kwartielen)						
Minder dan 50 euro	18.810	58%	2.419	13%	2.410	11%
50-95 euro	71.554	62%	9.047	18%	8.938	16%
95-135 euro	45.791	62%	5.663	19%	5.798	17%
Meer dan 135 euro	43.685	69%	5.585	18%	5.506	16%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Persoonlijke dienstverlening begint meestal met een gesprek, waarna aanvullende dienstverlening kan worden ingezet. Na 30 maanden heeft 37 procent van de personen in de dienstverleningsgroep zowel een persoonlijke gesprek als aanvullende dienstverlening ontvangen. Een kwart heeft dan alleen een persoonlijk gesprek gehad. Het

eerste gesprek na instroom in de WW is meestal een werkoriëntatiegesprek (55 procent van de dienstverleningsgroep) en soms een monitorgesprek (12 procent van de dienstverleningsgroep), zie Tabel 2.6. Aanvullende dienstverlening in de dienstverleningsgroep bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken (35 procent van dienstverleningsgroep), maar ook uit het opleggen van taken voor het activeren van breder zoekgedrag (ABZ, 11 procent) en uit workshops (9 procent), zie Tabel 2.7. Aanvullende dienstverlening komt nauwelijks voor in de handavings- en controlegroep.

Tabel 2.6 Bij (eerste) persoonlijke gesprekken gaat het voornamelijk om werkoriëntatiegesprekken

	Dienstverleningsgroep	Handavingsgroep	Controlegroep
Totaal			
Werkoriëntatiegesprek	55%	14%	13%
Monitorgesprek	12%	3%	2%
Werkverkenner score 0-50%			
Werkoriëntatiegesprek	92%	22%	21%
Monitorgesprek	0%	0%	0%
Werkverkenner score 50-100%			
Werkoriëntatiegesprek	41%	9%	8%
Monitorgesprek	18%	4%	3%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Tabel 2.7 Aanvullende dienstverlening bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken

	Dienstverleningsgroep			Handavingsgroep			Controlegroep		
	Totaal	0-50%	50-100%	Totaal	0-50%	50-100%	Totaal	0-50%	50-100%
Coachingsgesprek	35%	60%	28%	6%	9%	4%	6%	9%	4%
Activeren Breder Zoekgedrag	11%	17%	10%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
Workshop	9%	16%	8%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
Succesvol naar Werk	5%	13%	3%	1%	2%	0%	1%	2%	0%
CTC test	5%	10%	5%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
Gesprek zelfstandige	3%	3%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	2%
Jobhunting	2%	4%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
Scholing ⁷	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Online coaching	1%	3%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

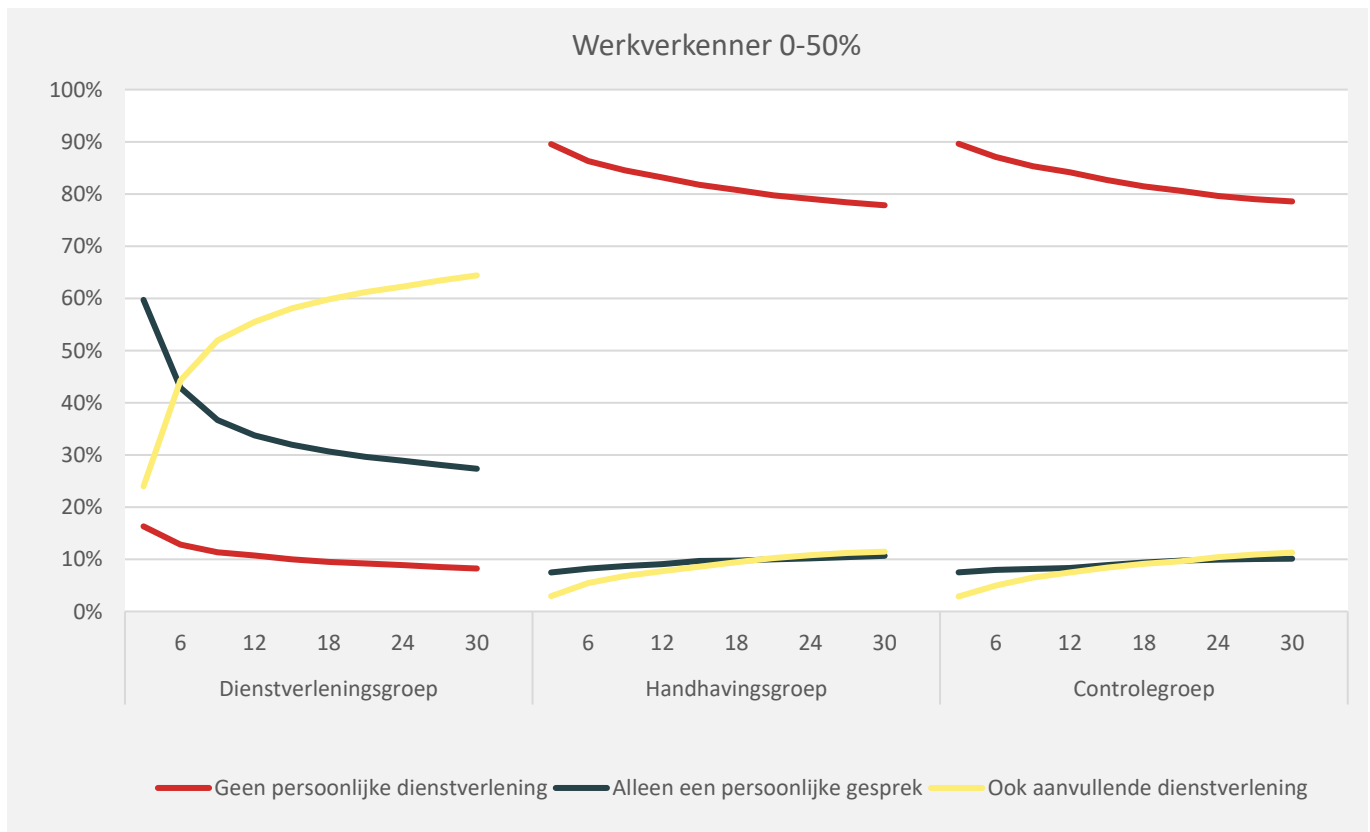
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

⁷ Scholing kan vanaf juli 2018 worden ingezet in het kader van de (Tijdelijke) Scholingsregeling UWV. Doorgaans gebeurt dit op verzoek van de klant (en na toetsing door UWV). Dit verklaart de geringe verschillen tussen de groepen. Omdat voor scholing apart budget beschikbaar is gesteld die in principe voor alle groepen kan worden ingezet, kan deze strikt genomen niet tot de persoonlijke dienstverlening worden gerekend.

Groep met Werkverkenner score 0-50%

De klantgroep met Werkverkenner score 0-50% binnen de dienstverleningsgroep ontvangt relatief vaak in de eerste drie maanden na instroom in de WW persoonlijke dienstverlening: 60 procent krijgt alleen een persoonlijk gesprek en 24 procent ontvangt daarnaast ook aanvullende dienstverlening, zie Figuur 2.2. In de maanden daarna neemt het aandeel van deze klantgroep met aanvullende dienstverlening verder toe. In de eerste zes maanden na instroom heeft 87 procent van de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening ontvangen in de vorm van een gesprek en/of aanvullende dienstverlening. Dit aandeel groeit niet veel verder meer tussen maand zes en maand 30 na instroom in de WW: in maand twaalf heeft 89 procent van de dienstverleningsgroep met Werkverkenner-score 0-50% persoonlijke dienstverlening ontvangen en na 30 maanden is dit 92 procent, zie ook Tabel 2.4. De persoonlijke gesprekken in de dienstverleningsgroep met Werkverkenner-score 0-50% zijn in alle gevallen werkoriëntatiegesprekken, zie Tabel 2.6. De aanvullende dienstverlening die in deze groep is ingezet, bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken, het opleggen van taken in het kader van ‘Activeren Breder Zoekgedrag’, workshops, de training ‘Succesvol naar Werk’ en competentietesten, zie Tabel 2.7. Personen in de handavings- en controlegroep krijgen veel minder vaak persoonlijke dienstverlening. Dertig maanden na instroom in de WW heeft binnen de klantgroep met Werkverkenner-score 0-50% 22 procent van de handavingsgroep en 21 procent van de controlegroep persoonlijke dienstverlening ontvangen, zie ook Tabel 2.4.

Figuur 2.2 De klantgroep met Werkverkenner score 0-50% binnen de dienstverleningsgroep krijgt vaak binnen de eerste drie maanden na instroom in de WW een persoonlijk gesprek en in de maanden daarna ook vaak aanvullende dienstverlening

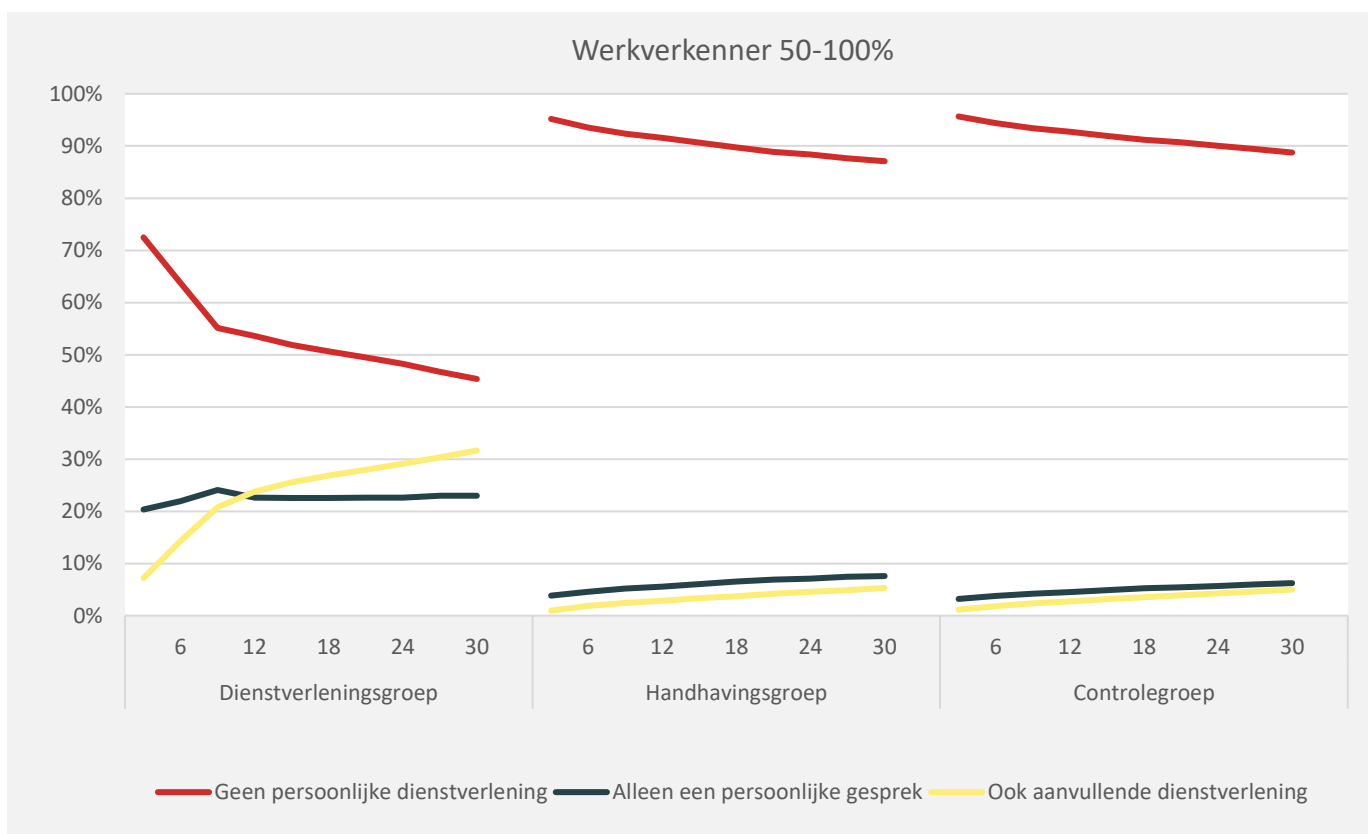


Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Groep met Werkverkenner score 50-100%

In overeenstemming met het dienstverleningsconcept WW krijgt de klantgroep met Werkverkenner score 50-100% over het algemeen minder snel en minder vaak persoonlijke dienstverlening dan de klantgroep met Werkverkenner score 0-50%, zie Figuur 2.3. In deze klantgroep krijgt 22 procent van de dienstverleningsgroep een persoonlijk gesprek en 14 procent ook aanvullende dienstverlening in de eerste zes maanden na WW-instroom. Dit zijn ofwel WW-klienten die op basis van hun klantbeeld door UWV zijn benaderd, ofwel WW-klienten die zelf contact hebben gezocht met UWV (zelfmelders, zie paragraaf 2.1). Tussen de zesde en de twaalfde WW-maand neemt het aandeel met persoonlijke dienstverlening toe: van 36 procent naar 45 procent. Dit zijn WW-klienten die na 6 maanden WW nog geen werk hebben gevonden en om die reden door UWV worden benaderd. In de maanden daarna, tot en met 30 maanden na instroom in de WW, neemt het aandeel van de dienstverleningsgroep dat persoonlijke dienstverlening krijgt steeds iets verder toe tot uiteindelijk 55 procent. De persoonlijke gesprekken in de dienstverleningsgroep met Werkverkenner-score 50-100% zijn werkoriëntatiegesprekken (41 procent van deze groep) of monitor-gesprekken (18 procent van deze groep), zie Tabel 2.6. De aanvullende dienstverlening die in deze groep is ingezet bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken en opgelegde taken in het kader van 'Activeren Breder Zoekgedrag', en in mindere mate uit workshops, de training 'Succesvol naar Werk' en competentietesten, zie Tabel 2.7.

Figuur 2.3 De klantgroep met Werkverkenner score 50-100% binnen de dienstverleningsgroep krijgt vaak binnen zeven maanden een persoonlijk gesprek en in de maanden daarna ook nog vaak aanvullende dienstverlening



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Personen in de handhavings- en controlegroep krijgen veel minder vaak persoonlijke dienstverlening en dit aandeel is in de klantgroep met Werkverkenner-score 50-100% ook lager dan in de klantgroep met Werkverkenner-score 0-50%. Dertig maanden na instroom in de WW heeft binnen de klantgroep met Werkverkenner score 50-100% namelijk 13 procent van de handhavingsgroep en 11 procent van de controlegroep persoonlijke dienstverlening ontvangen, zie ook Tabel 2.4.

2.4 Inzet handhavingsactiviteiten

Handhavingsactiviteiten zijn over het algemeen vooral ingezet in de handhavingsgroep (48 procent) en de dienstverleningsgroep (42 procent), zie Tabel 2.8. In de controlegroep komen handhavingsactiviteiten veel minder vaak voor (11 procent). Dat handhavingsactiviteiten minder vaak worden ingezet in de dienstverleningsgroep dan in de handhavingsgroep, terwijl beide groepen er in beginsel in gelijke mate voor in aanmerking komen, kan mogelijk worden toegeschreven aan het effect van persoonlijke dienstverlening. Daardoor is er minder snel handhaving nodig. In het geval dat WW-kanten hun sollicitatietaken niet nakomen kan UWV handhaving inzetten. Er zijn verschillende typen handhavingsactiviteiten te onderscheiden: controle van de sollicitatietaken, controle met vaststelling van verwijtbaarheid, hoor & wederhoor gesprek, gesprek met vaststelling van verwijtbaarheid, en het opleggen van een maatregel (korten op de uitkering). In de dienstverleningsgroep is in de helft van de handhavingsgevallen sprake van verwijtbaarheid, zie Tabel 2.10. In de controlegroep met handhaving komt vaststelling van verwijtbaarheid relatief iets vaker voor.

De groep met Werkverkenner score 50-100% krijgt iets vaker te maken met handhavingsactiviteiten dan de groep 0-50%. Dit geldt zowel voor de handhavingsgroep (43 versus 42 procent) als voor de dienstverleningsgroep (38 versus 35 procent). In de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 0-50% is het aandeel van handhavingsactiviteiten met vaststelling van verwijtbaarheid kleiner dan in de groep met Werkverkenner score 50-100%. Handhavingsactiviteiten worden overigens het vaakst ingezet binnen de groep die de Werkverkenner niet heeft ingevuld (55 en 61 procent). In deze groep is ook relatief vaak sprake van verwijtbaarheid. Daarnaast laat Tabel 2.8 zien dat jongere WW-kanten en personen met een laag opleidingsniveau relatief vaak te maken krijgen met handhavingsactiviteiten. De verschillen in de mate waarin handhavingsactiviteiten worden ingezet verschilt nauwelijks tussen de groep met en zonder gezondheidsproblemen.

Tabel 2.8 De handhavingsgroep en de dienstverleningsgroep krijgen het vaakst te maken met handhavingsactiviteiten

Inzet handhavingsactiviteiten in de eerste 30 maanden na instroom in de WW	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Totaal	179.840	42%	22.714	48%	22.652	11%
Werkverkenner score						
0-50%	41.202	35%	5.278	42%	5.216	9%
50-100%	90.689	38%	11.302	43%	11.326	9%
0-25% werkverkenner	13.132	33%	1.714	38%	1.631	6%
25-50% werkverkenner	28.070	36%	3.564	43%	3.585	10%
50-75% werkverkenner	46.462	39%	5.764	44%	5.769	10%
75%-100% werkverkenner	44.227	37%	5.538	43%	5.557	8%
Werkverkenner onbekend	47.949	55%	6.134	61%	6.110	14%
40-50%	13.200	36%	1.687	43%	1.667	11%
50-60%	16.296	35%	2.027	40%	1.964	4%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	73.420	44%	9.321	50%	9.212	9%
35-50 jaar	59.613	43%	7.370	49%	7.646	12%
50+ jaar	46.807	37%	6.023	43%	5.794	10%
Opleidingsniveau						
Laagopgeleid	51.351	47%	6.469	51%	6.335	14%
Middelbaar opgeleid	63.969	41%	7.913	47%	7.919	11%
Hoogopgeleid	43.058	34%	5.160	40%	5.193	8%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	36.174	42%	4.608	47%	4.597	11%
Geen gezondheidsproblemen	110.713	34%	13.874	40%	13.779	5%

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Tabel 2.9 laat de inzet van handhaving zien naar kenmerken van de WW-uitkering. Net zoals persoonlijke dienstverlening is handhaving in de loop van de tijd vaker ingezet, zoals kan worden afgelezen aan het verschil in inzet van handhaving tussen de groep die voor en vanaf juli 2018 is ingestroomd in de WW. De verschillen zijn echter beperkt. Dat geldt ook voor de verschillen in de mate waarin handhavingsactiviteiten worden ingezet tussen de groep die wel en niet is afgewezen voor de WIA, tussen de groepen op basis van de maximale duur van het recht op een uitkering, en naar verschillende hoogtes van het dagloon.

Tabel 2.9 Personen die zijn afgewezen voor de WIA of met relatief hoge daglonen krijgen minder vaak te maken met handhavingsactiviteiten

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Inzet handhavingsactiviteiten in de eerste 30 maanden na instroom in de WW						
Totaal	179.840	42%	22.714	48%	22.652	11%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	107.032	41%	13.412	47%	13.367	9%
Vanaf juli 2018	72.806	43%	9.302	49%	9.285	12%
WIA35min						
Ja	3.282	42%	413	48%	392	11%
Nee	176.558	43%	22.301	52%	22.260	10%
Maximale duur recht op uitkering						
0-6 maanden	56.250	39%	7.120	44%	6.999	8%
6-12 maanden	32.536	46%	4.030	53%	4.125	11%
12-18 maanden	21.583	46%	2.772	53%	2.749	12%
Langer dan 18 maanden	61.960	40%	7.829	46%	7.857	11%
Onbekend	7.511	45%	963	50%	922	19%
Dagloon (op basis van kwartielen)						
Minder dan 50 euro	18.810	45%	2.419	48%	2.410	9%
50-95 euro	71.554	45%	9.047	51%	8.938	11%
95-135 euro	45.791	40%	5.663	47%	5.798	11%
Meer dan 135 euro	43.685	37%	5.585	44%	5.506	10%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Tabel 2.10 Bij de helft van de ingezette handhavingsactiviteiten wordt verwijtbaarheid vastgesteld

	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
Totaal			
Geen handhavingsactiviteit	57%	51%	87%
Controle sollicitatietaak	20%	21%	6%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	17%	21%	6%
Hoor & wederhoor gesprek	2%	2%	1%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	4%	5%	1%
Werkverkenner score 0-50%			
Geen handhavingsactiviteit	64%	57%	90%
Controle sollicitatietaak	20%	21%	5%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	13%	17%	4%
Hoor & wederhoor gesprek	1%	1%	0%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	2%	3%	0%
Werkverkenner score 50-100%			
Geen handhavingsactiviteit	61%	55%	89%
Controle sollicitatietaak	19%	20%	5%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	16%	20%	5%
Hoor & wederhoor gesprek	1%	1%	0%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	2%	3%	0%
Werkverkenner score onbekend			
Geen handhavingsactiviteit	43%	38%	82%
Controle sollicitatietaak	22%	21%	7%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	23%	27%	8%
Hoor & wederhoor gesprek	4%	4%	2%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	8%	10%	1%

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

2.5 Inzet dienstverleningsformule

Het grootste deel (78 procent) van de dienstverleningsgroep krijgt in de eerste 30 maanden na instroom in de WW te maken met een vorm van dienstverlening uit de dienstverleningsformule, dus persoonlijke dienstverlening en/of handhavingsactiviteiten, zie Tabel 2.11. Dat dit aandeel niet op 100 procent ligt, komt doordat het ook mogelijk is geen gebruik te maken van de aangeboden dienstverlening. Ook kunnen mensen uit de WW zijn gestroomd nog voordat er dienstverlening is ingezet. Er is sprake van enige overlap tussen de verschillende onderdelen van de dienstverleningsformule. Zo komt het voor dat personen in de dienstverleningsgroep zowel persoonlijke dienstverlening in de vorm van een gesprek of aanvullende dienstverlening krijgen, als bemiddeling via het WSP of handhavingsactiviteiten.

In de handhavingsgroep krijgt 58 procent te maken met de dienstverleningsformule. Dit is met name te verklaren door de inzet van handhavingsactiviteiten, maar er is ook een deel zelfmelders dat ongeacht de toewijzing aan een

onderzoeksgroep aanspraak maakt op persoonlijke dienstverlening. In de controlegroep zonder handhaving wordt de dienstverleningsformule het minst vaak ingezet (27 procent). Overigens geldt dat in veruit de meeste gevallen de dienstverleningsformule al binnen de eerste 12 maanden na instroom in de WW wordt ingezet en in een beperkt aantal gevallen pas voor het eerst na 12 maanden.

Tabel 2.11 De dienstverleningsgroep krijgt relatief vaak te maken met een vorm van dienstverlening uit de dienstverleningsformule, vooral de groep met een relatief lage score op de Werkverkenner

Inzet dienstverleningsformule in de eerste 30 maanden na instroom in de WW	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Totaal	179.840	78%	22.714	58%	22.652	27%
Werkverkenner score						
0-50%	41.202	94%	5.278	57%	5.216	32%
50-100%	90.689	71%	11.302	52%	11.326	22%
0-25% werkverkenner	13.132	95%	1.714	54%	1.631	29%
25-50% werkverkenner	28.070	93%	3.564	58%	3.585	34%
50-75% werkverkenner	46.462	77%	5.764	54%	5.769	26%
75%-100% werkverkenner	44.227	65%	5.538	49%	5.557	18%
Werkverkenner onbekend	47.949	77%	6.134	69%	6.110	31%
40-50%	13.200	92%	1.687	58%	1.667	35%
50-60%	16.296	79%	2.027	54%	1.964	25%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	73.420	70%	9.321	56%	9.212	21%
35-50 jaar	59.613	79%	7.370	60%	7.646	30%
50+ jaar	46.807	88%	6.023	57%	5.794	33%
Opleidingsniveau						
Laagopgeleid	51.351	82%	6.469	62%	6.335	32%
Middelbaar opgeleid	63.969	78%	7.913	57%	7.919	28%
Hoogopgeleid	43.058	74%	5.160	51%	5.193	23%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	36.174	87%	4.608	60%	4.597	31%
Geen gezondheidsproblemen	110.713	75%	13.874	51%	13.779	21%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Bij de groep met Werkverkenner-score 0-50% in de dienstverleningsgroep wordt de dienstverleningsformule het vaakst ingezet (94 procent). In de groep met Werkverkenner-score 50-100% is dit 71 procent. De verschillen in inzet van de dienstverleningsformule tussen de groepen met Werkverkenner-score 0-50% en 50-100% zijn minder groot in de handavings- en controlegroep. De inzet van de nieuwe dienstverleningsmodule in de WW neemt toe over tijd in het eerste jaar, maar in een beperkt aantal gevallen komt de dienstverlening pas na het eerste jaar op gang.

Dat geldt zowel voor de dienstverleningsgroep als voor de handhavings- en controlegroep. Dat de groep met gezondheidsproblemen (Tabel 2.11) en de groep die is afgewezen voor de WIA (Tabel 2.12) relatief vaker de dienstverleningsformule krijgen ingezet, komt omdat zij vaker persoonlijke dienstverlening krijgen (Tabel 2.4), niet zozeer omdat bij deze mensen handhavingsactiviteiten vaker voorkomen (Tabel 2.8). Er geldt ook dat hoe langer de maximale duur van het recht op een uitkering, hoe vaker de dienstverleningsformule wordt ingezet. Er is nauwelijks verschil in de inzet van de dienstverleningsformule naar hoogte van het dagloon waarop het uitkeringsbedrag wordt berekend. Tabel 2.12 laat opnieuw zien dat de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW intensiever is voor de groep die later is ingestroomd in de WW.

Tabel 2.12 Naar kenmerken van de WW-uitkering wordt de nieuwe dienstverleningsformule WW het vaakst ingezet voor WW-klienten in de dienstverleningsgroep die zijn afgewezen voor de WIA en het minst vaak voor WW-klienten met maximaal 6 maanden recht op WW in de controlegroep

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Inzet dienstverleningsformule in de eerste 30 maanden na instroom in de WW						
Totaal	179.840	78%	22.714	58%	22.652	27%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	107.032	76%	13.412	56%	13.367	25%
Vanaf juli 2018	72.806	80%	9.302	59%	9.285	30%
WIA35min						
Ja	3.282	92%	413	70%	392	40%
Nee	176.558	77%	22.301	57%	22.260	27%
Maximale duur recht op uitkering						
0-6 maanden	56.250	68%	7.120	53%	6.999	21%
6-12 maanden	32.536	77%	4.030	61%	4.125	25%
12-18 maanden	21.583	80%	2.772	63%	2.749	28%
Langer dan 18 maanden	61.960	86%	7.829	59%	7.857	32%
Onbekend	7.511	79%	963	59%	922	34%
Dagloon (op basis van kwartielen)						
Minder dan 50 euro	18.810	78%	2.419	57%	2.410	22%
50-95 euro	71.554	79%	9.047	60%	8.938	28%
95-135 euro	45.791	76%	5.663	57%	5.798	29%
Meer dan 135 euro	43.685	78%	5.585	54%	5.506	26%

Bron: UUV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

2.6 Inzet bemiddeling via het werkgeversservicepunt

Ook bemiddeling via het werkgeversservicepunt (WSP) is onderdeel van het dienstverleningsconcept van UWV. Deze bemiddeling bestaat uit het koppelen van werkzoekenden aan werkgevers via verwijzing naar een vacature. Zo'n verwijzing zou de kans op het vinden van werk moeten vergroten. Dit type dienstverlening valt buiten de experimentele onderzoeksopzet van UWV en daarom is de inzet van bemiddeling via het WSP in principe niet afhankelijk van de toewijzing aan de dienstverleningsgroep, handavingsgroep of controlegroep. Toch laat Tabel 2.13 zien dat in de dienstverleningsgroep relatief vaak bemiddeling via het WSP wordt ingezet: 20 procent krijgt een vacatureverwijzing vergeleken met 7 procent in de handavings- en controlegroep.

Tabel 2.13 De dienstverleningsgroep krijgt relatief vaak ook bemiddeling via het werkgeversservicepunt (WSP)

	Dienstverleningsgroep		Handavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Inzet WSP bemiddeling in de eerste 30 maanden na instroom in de WW						
Totaal	179.840	20%	22.714	7%	22.652	7%
Werkverkenner score						
0-50%	41.202	28%	5.278	10%	5.216	11%
50-100%	90.689	19%	11.302	7%	11.326	4%
0-25% werkverkenner	13.132	25%	1.714	8%	1.631	9%
25-50% werkverkenner	28.070	30%	3.564	10%	3.585	11%
50-75% werkverkenner	46.462	22%	5.764	7%	5.769	8%
75%-100% werkverkenner	44.227	15%	5.538	6%	5.557	5%
Werkverkenner onbekend	47.949	16%	6.134	7%	6.110	6%
40-50%	13.200	29%	1.687	10%	1.667	11%
50-60%	16.296	24%	2.027	8%	1.964	9%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	73.420	15%	9.321	6%	9.212	5%
35-50 jaar	59.613	22%	7.370	8%	7.646	8%
50+ jaar	46.807	26%	6.023	9%	5.794	5%
Opleidingsniveau						
Laagopgeleid	51.351	23%	6.469	10%	6.335	9%
Middelbaar opgeleid	63.969	23%	7.913	9%	7.919	8%
Hoogopgeleid	43.058	17%	5.160	5%	5.193	5%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	36.174	23%	4.608	9%	4.597	8%
Geen gezondheidsproblemen	110.713	21%	13.874	7%	13.779	7%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Vacatureverwijzingen komen relatief vaker voor bij de dienstverleningsgroep met Werkverkenner-score 0-50% (28 procent) dan bij de dienstverleningsgroep met Werkverkenner-score 50-100% (19 procent). Deze verschillen in inzet van bemiddeling via het WSP zijn het gevolg van selectie door de Adviseur Werk die samenhangt met de inzet van persoonlijke dienstverlening in deze groepen. Zodoende is ook voor de achtergrondkenmerken gezondheid, WIA-35min, de maximale duur van het recht op een uitkering en dagloon alleen verschillen in inzet van WSP bemiddeling te zien tussen onderzoeksgroepen, niet binnen de onderzoeksgroepen, zie naast Tabel 2.13 ook Tabel 2.14.

Tabel 2.14 Dienstverlening via het werkgeversservicepunt (WSP) ligt lager voor WW-klienten die later de WW zijn ingestroomd; dit gaat gelijk op met een toename van de inzet van persoonlijke dienstverlening

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
Inzet WSP bemiddeling in de eerste 30 maanden na instroom in de WW						
Totaal	179.840	20%	22.714	7%	22.652	7%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	107.032	21%	13.412	8%	13.367	8%
Vanaf juli 2018	72.806	19%	9.302	7%	9.285	7%
WIA35min						
Ja	3.282	21%	413	8%	392	10%
Nee	176.558	20%	22.301	7%	22.260	7%
Maximale duur recht op uitkering						
0-6 maanden	56.250	15%	7.120	7%	6.999	6%
6-12 maanden	32.536	19%	4.030	6%	4.125	6%
12-18 maanden	21.583	21%	2.772	8%	2.749	8%
Langer dan 18 maanden	61.960	26%	7.829	9%	7.857	9%
Onbekend	7.511	18%	963	6%	922	8%
Dagloon (op basis van kwartielen)						
Minder dan 50 euro	18.810	20%	2.419	7%	2.410	7%
50-95 euro	71.554	21%	9.047	8%	8.938	8%
95-135 euro	45.791	21%	5.663	8%	5.798	8%
Meer dan 135 euro	43.685	19%	5.585	5%	5.506	5%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

3 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening

Gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV een positief effect op de mate van werkhervatting. De inzet van persoonlijke dienstverlening leidt mede daardoor tot een lager beroep op de WW, die vooral in de eerste 24 maanden na instroom wordt gerealiseerd.

Dit hoofdstuk gaat in op de effecten van persoonlijke dienstverlening op de mate van werkhervatting en het beroep op de WW. Eerst laten ITT-schattingen de ongecorrigeerde verschillen zien tussen onderzoeksgroepen over tijd. De LATE-schatter laat de effecten van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening zien ten opzichte van de inzet van alleen de basisdienstverlening door UWV, gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken. Er is sprake van inzet van persoonlijke dienstverlening wanneer er een persoonlijk gesprek plaatsvindt en/of aanvullende dienstverlening plaatsvindt, zoals coaching, een sollicitatietraining of een competentietest.

De LATE is het effect van het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening voor alleen de groep WW-klienten die persoonlijke dienstverlening hebben gehad en bij indeling in de handavingsgroep deze dienstverlening niet zouden hebben gehad.⁸ Dit verschilt van het gemiddelde effect van het inzetten van persoonlijke dienstverlening voor alle WW-klienten. De LATE schattingen hebben dus bijvoorbeeld geen betrekking op de groep zelfmelders. Persoonlijke dienstverlening wordt relatief vaak ingezet bij personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt en uit Hoofdstuk 6 zal blijken dat persoonlijke dienstverlening gemiddeld minder effectief is in deze groep. Dit zorgt ervoor dat het gemiddelde effect van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening bij de groep met dienstverlening, die door de LATE zuiver wordt geschat, lager is dan het gemiddeld effect zou zijn geweest wanneer persoonlijke dienstverlening evenredig over de gehele populatie zou zijn ingezet.

De groep waarvoor effecten zijn vastgesteld hebben dus relatief vaak een lage score op de Werkverkenner, zie Tabel 3.1.⁹ Dit volgt ook uit de opzet van het dienstverleningsconcept: alle WW-klienten met een lage score op de Werkverkenner (lager dan 50%) krijgen snel na instroom in de WW persoonlijke dienstverlening van UWV, terwijl een kleiner deel van de groep met Werkverkenner-score 50-100% uiteindelijk persoonlijke dienstverlening krijgt. Ook binnen een groep met dezelfde Werkverkenner-score krijgen WW-klienten met een relatief lage werkhervattingskans vaker dienstverlening: de WW-klienten met een hogere werkhervattingskans zijn immers al vaker uitgestroomd voordat UWV de kans krijgt om persoonlijke dienstverlening in te zetten.

⁸ Een LATE-schatting van het effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening berekent het verschil in de uitkomst tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep met handhaving, en deelt dit door het verschil in het aandeel WW-klienten dat persoonlijke dienstverlening ontvangt tussen beide groepen. Zie Bijlage A voor een verdere toelichting op de schattingsmethode.

⁹ De tabel vergelijkt de verdeling van de score op de Werkverkenner tussen de totale dienstverleningsgroep (met of zonder daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening) en de groep WW-klienten in de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening ontvangt. Deze groep bestaat voor het grootste deel uit een groep waarvoor de toewijzing aan de dienstverleningsgroep volledig bepalend is voor de inzet van persoonlijke dienstverlening (*compliers*), aangevuld met een groep die ongeacht de toewijzing aan de onderzoeksgroep persoonlijke dienstverlening ontvangt (*always takers*), zie Bijlage A. Alleen *compliers* vormen de basis van de LATE-schattingen.

Tabel 3.1 De LATE-schattingen ten aanzien van het effect van daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening zijn meer dan evenredig gebaseerd op WW-klienten met een relatief lagere Werkverkenner score

Score op de Werkverkenner	Verdeling score over totale dienstverleningsgroep	Verdeling score over dienstverleningsgroep met daadwerkelijke inzet persoonlijke dienstverlening
0-25%	7,3%	10,8%
25-50%	15,6%	22,4%
50-75%	25,8%	26,1%
75%-100%	24,6%	17,4%
Onbekend	26,7%	23,3%
Totaal	100,0%	100,0%
Totaal aantal WW-klienten	179.840	113.859

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Bij het vaststellen van de effecten van persoonlijke dienstverlening is rekening gehouden met het feit dat de inzet van handhaving niet willekeurig verdeeld is tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep. Daarom kan het verschil in de uitkomstmaten tussen beide groepen in theorie niet volledig worden toegeschreven aan persoonlijke dienstverlening alleen, maar deels ook aan de inzet van handhaving. Toch is het plausibel dat het geschatte LATE-effect op basis van een vergelijking tussen deze groepen grotendeels kan worden toegeschreven aan de inzet van persoonlijke dienstverlening. Ten eerste is het verschil in de daadwerkelijke inzet van handhaving tussen de twee groepen klein: 38 procent in de dienstverleningsgroep versus 44 procent in de handhavingsgroep, zie Tabel 2.8. Bovendien kan dat verschil al het gevolg zijn van de inzet van persoonlijke dienstverlening, waardoor er minder handhaving nodig is.¹⁰ Hierbij kan ook meespelen dat activiteiten als controleren en corrigeren in de dienstverleningsgroep niet altijd expliciet als handhavingactiviteit zijn geregistreerd, omdat dit deel uitmaakt van het reguliere klantcontact. Ten tweede blijken de LATE-effecten van de nieuwe dienstverleningsformule ongeveer gelijk aan de som van het effect van persoonlijke dienstverlening en het effect van handhaving, wat doet vermoeden dat de invloed van handhaving op het effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening beperkt is, zie Hoofdstuk 5.

3.1 Uitkomsten werk

Allereerst gaat dit hoofdstuk in op de effecten van persoonlijke dienstverlening (in vergelijking met de inzet van alleen basisdienstverlening) op het hebben van werk in loondienst. Het gaat om het effect op de volgende uitkomstmaten: kans op een baan, het aantal gewerkte uren, de fractie van de tijd in een baan, het totale looninkomen en het gemiddeld uurloon.

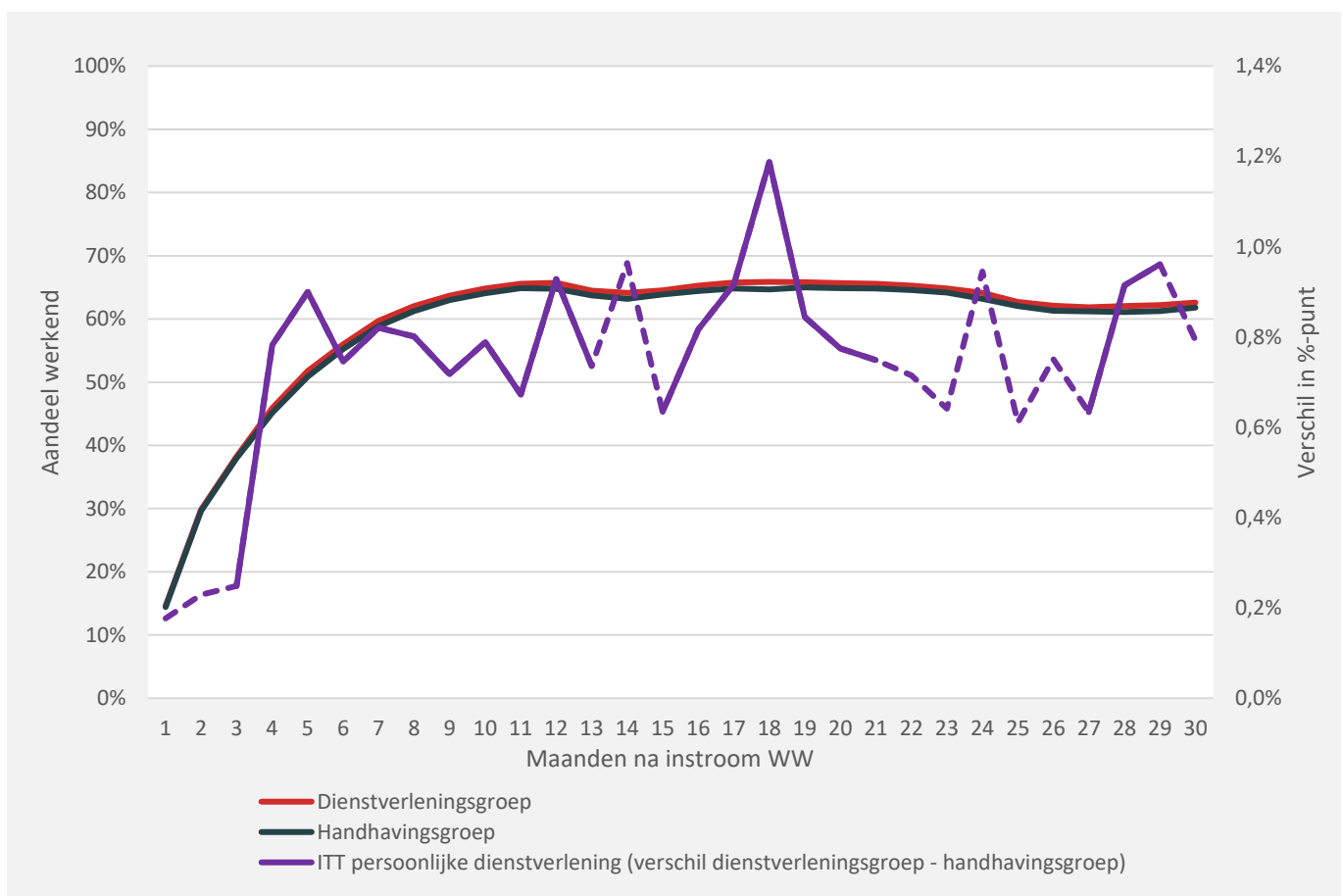
Verschillen in baankans tussen onderzoeksgroepen (ITT)

Figuur 3.1 laat de (ongecorrigeerde) verschillen in het aandeel WW-klienten met een baan in loondienst zien tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep. Omdat de populatie willekeurig is verdeeld over beide groepen kan het verschil alleen worden toegeschreven aan het feit dat men al dan niet deel uitmaakt van de dienstverleningsgroep. Dit is het *Intention-To-Treat* effect: het effect van het aanbieden van persoonlijke dienstverlening, zonder dat daadwerkelijk sprake hoeft te zijn van de inzet van persoonlijke dienstverlening. Over het algemeen neemt het aandeel van de WW-populatie dat een baan heeft toe in de maanden na instroom in de WW. Twaalf

¹⁰ Handhavingstaken worden grotendeels geautomatiseerd opgelegd, waardoor ze nauwelijks worden beïnvloed door keuzes door de Adviseur Werk.

maanden na instroom stabiliseert dit. Op dat moment is ongeveer 65 procent van deze groep in loondienst en dit aandeel stijgt niet verder door. De kleine schommelingen in het aandeel van de groepen met een baan komt doordat werkhervattingen niet altijd duurzaam zijn. Met andere woorden de werkhervatting kan ook van korte duur zijn, waardoor een deel van de groep met een baan die na verloop van tijd ook weer verliest. Het aandeel in loondienst verschilt nauwelijks tussen de twee onderzoeksgroepen, maar ligt in de dienstverleningsgroep op ieder moment hoger dan in de handhavingsgroep. In bepaalde periodes is dat positieve verschil ook statistisch significant en hebben personen uit de dienstverlening vaker werk dan personen uit de handhavingsgroep. Maar 30 maanden na instroom in de WW is er geen significant verschil (meer) in de baankans tussen beide groepen.

Figuur 3.1 Het aandeel WW'ers met een baan neemt toe in de eerste 12 maanden na instroom, waarna dit stabiliseert, op verschillende momenten zijn er positieve en statistisch significante verschillen in de baankans van de dienstverleningsgroep ten opzichte van de handhavingsgroep



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)
 Noot: De dikgedrukte delen van de parse lijn geven de maand aan waarop de verschillen tussen de dienstverleningsgroep en handhavingsgroep statistisch significant zijn bij een 95% betrouwbaarheidsniveau.

Effecten daadwerkelijke inzet (LATE)

Waar de ITT het effect van het aanbieden van persoonlijke dienstverlening laat zien, daar wordt het effect van het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening geschat met het Local Average Treatment Effect (LATE). Tabel 3.2 laat zien dat er een significant positief effect is van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening (ten opzichte van de inzet van alleen basisdienstverlening) op de kans om een baan in loondienst te hebben.

Het effect is gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken (geslacht, leeftijd, Werkverkenner-score, WIA-35min, maximale duur van het recht op een uitkering, dagloon). Deze kenmerken kunnen aan de ene kant bepalend zijn voor de compositie van de groep personen uit de dienstverleningsgroep voor wie daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening is ingezet en daarmee dus de mate van selectieve inzet bepalen. Aan de andere kant kunnen deze kenmerken van invloed zijn op de uitkomstmaten ten aanzien van werk. De schattingen laten zien dat er ook na de correctie voor achtergrondkenmerken significant positieve effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening zijn op verschillende uitkomstmaten voor werk. Dat geldt zowel na 12, 24 als na 30 maanden.¹¹

Tabel 3.2 Significant positieve effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de het hebben van werk

	12 maanden na instroom WW			24 maanden na instroom WW			30 maanden na instroom WW		
	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar
Kans op werk	1,8% *	56,9%	58,6%	1,7% *	57,3%	59,1%	1,4%	56,4%	57,8%
Aantal gewerkte uren (cumulatief)	19	577	596	47 *	1501	1548	59 *	1965	2024
Fractie van tijd in een baan	1,2% *	41,3%	42,5%	1,4% *	50,5%	51,9%	1,3% *	52,2%	53,5%
Kans op vast contract	1,2% *	6,7%	7,9%	0,6%	14,9%	15,5%	1,2%	18,5%	19,7%
Kans op tijdelijk contract	-0,4%	33,9%	33,5%	1,6% *	29,3%	30,9%	0,8%	25,5%	26,3%
Kans op flexcontract	0,9%	16,2%	17,2%	-0,4%	13,1%	12,7%	-0,7%	12,4%	11,7%
Totaal looninkomen (cumulatief)	€ 368	€ 9.583	€ 9.950	€ 825	€ 25.489	€ 26.314	€ 969	€ 35.477	€ 36.447
Gemiddeld uurloon	€ 0,0	€ 16,1	€ 16,1	€ 0,1	€ 16,5	€ 16,6	€ 0,2	€ 16,7	€ 16,8

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

De daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening heeft na 12 en 24 maanden een positief effect op de kans op werk, na 30 maanden is het positieve effect niet langer significant (en kan op toeval berusten). Dat betekent dat de inzet van persoonlijke dienstverlening tot 24 maanden na instroom WW-klanten een voorsprong geeft ten aanzien van de baankans ten opzichte van WW-klanten met alleen basisdienstverlening door UWV. Daarna is dat voordeel niet langer significant. Wel ligt het aantal gewerkte uren en de fractie van de tijd met een baan 30 maanden na instroom in de WW nog steeds hoger voor WW-klanten die bovenop de basisdienstverlening persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen. De kans op een vast contract ligt alleen na 12 maanden hoger door de inzet van persoonlijke dienstverlening, daarna niet meer. Dat betekent dat persoonlijke dienstverlening wel sneller voor een vast contract zorgt, maar uiteindelijk niet vaker. Voor de kans op een tijdelijk contract geldt hetzelfde op 24 maanden na instroom in de WW. Er is geen significant effect van persoonlijke dienstverlening op het krijgen van een flexcontract, op het totale looninkomen of op de hoogte van het gemiddelde uurloon. Al deze effecten betreffen gemiddelde effecten over de gehele groep WW-klanten uit de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen bovenop de basisdienstverlening. Dat betreft voornamelijk WW-klanten met een relatief lage score op de Werkverkenner, zie Tabel 3.1. Dat is dus ook de groep die in grote mate bepalend is

¹¹ In Vervliet, Lammers en Heyma (2021) zijn effecten van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening na 12 maanden gepresenteerd zonder correctie voor achtergrondkenmerken. Het verschil in effecten met de huidige analyse kan voor een groot deel worden toegeschreven aan die correctie. Het verschil is echter beperkt, de correctie voor achtergrondkenmerken verandert de effectschatting nauwelijks. Toch is gekozen voor deze correctie, omdat het de schatting van het effect van persoonlijke dienstverlening nauwkeuriger maakt.

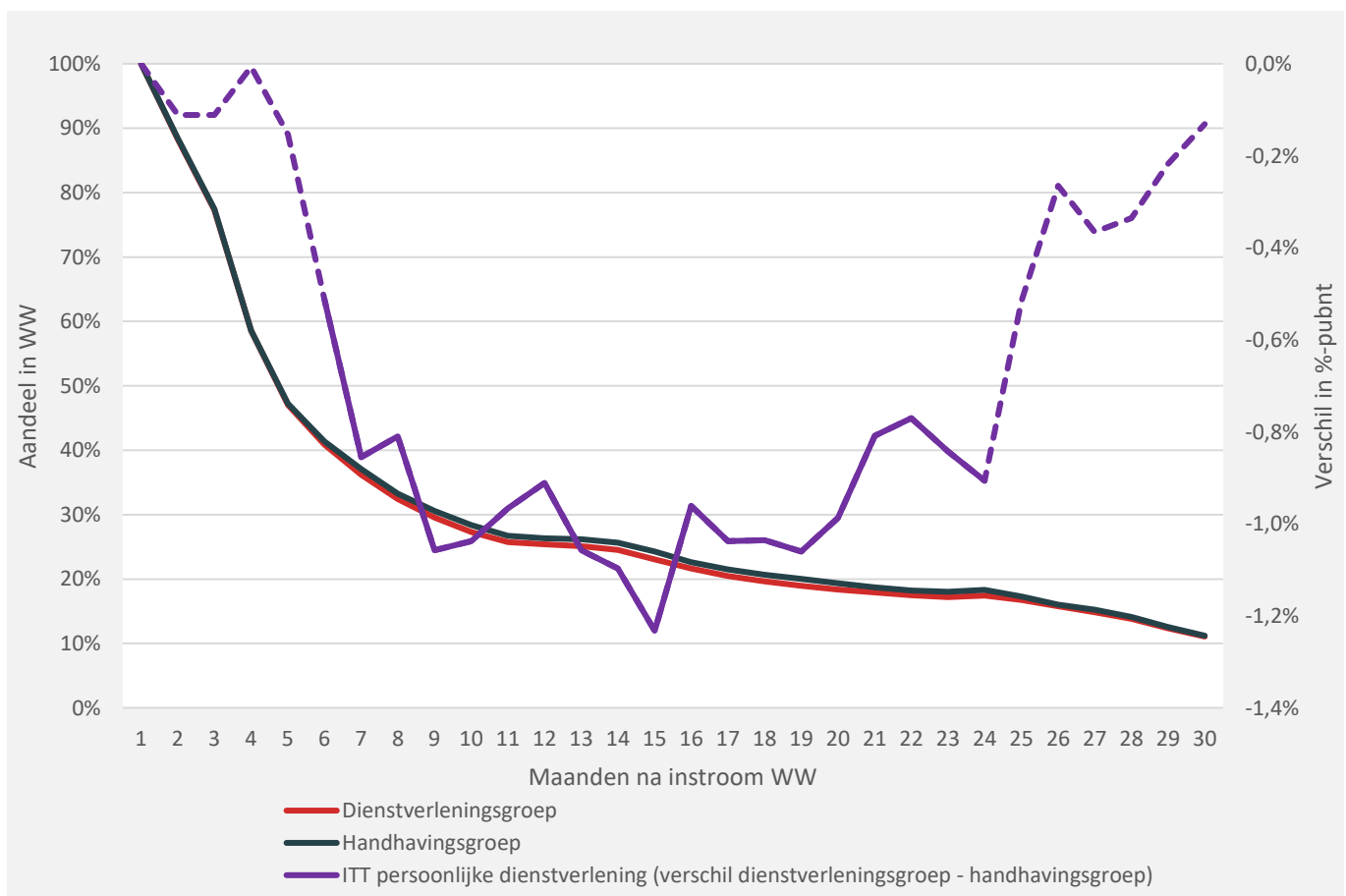
voor het gemiddelde effect. In Hoofdstuk 6 wordt duidelijk dat er verschillen zitten in effectiviteit van persoonlijke dienstverlening tussen deelpopulaties, waarbij juist de groepen met een lagere score op de Werkverkenner kleinere effecten op het hebben van werk laten zien.

3.2 Uitkomsten WW

Verschillen in uitstroom WW tussen onderzoeksgroepen (ITT)

Figuur 3.2 laat de (ongecorrigeerde) verschillen in het beroep op de WW zien tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep. Die verschillen kunnen worden geïnterpreteerd als het effect van het aanbieden van persoonlijke dienstverlening bovenop de basisdienstverlening door UWV. Omdat de populatie willekeurig is verdeeld over beide groepen kan het verschil volledig worden toegeschreven aan het feit dat men al dan niet deel uitmaakt van de dienstverleningsgroep.

Figuur 3.2 Over tijd neemt het aandeel van de onderzoekspopulatie dat in de WW zit af, tussen 6 en 24 maanden na instroom is dit aandeel significant lager in de dienstverleningsgroep dan in de handhavingsgroep, na 30 maanden is dit verschil verwaarloosbaar



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)
 Noot: De dikgedrukte delen van de paarse lijn geven de maande aan waarop de verschillen tussen de dienstverleningsgroep en handhavingsgroep statistisch significant zijn bij een 95% betrouwbaarheidsniveau.

Over tijd neemt het aandeel van de WW-populatie dat in de WW zit af: het beroep op de WW daalt. Het beroep op de WW is in de dienstverleningsgroep gedurende de gehele periode lager dan in de handhavingsgroep. Tussen de zesde en 24^{ste} maand na instroom in de WW is dat verschil statistisch ook significant, daarvoor en daarna kan de omvang van het verschil in beroep op de WW tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep ook op toeval berusten. Voor de periode na 24 maanden is dat logisch, omdat de maximale WW-duur in principe niet langer is dan 24 maanden. Een langer verblijf duidt op herinstroom of op oude WW-rechten. Een nadere analyse van de groep die langer dan 24 maanden in de WW zit, laat zien dat dit vooral oudere WW-klienten zijn tussen de 50 en 64 jaar, die inderdaad relatief lang recht hebben op WW en/of vaker opnieuw zijn ingestroomd in de WW. De belangrijkste reden voor uitstroom uit de WW voor deze groep is dan ook het bereiken van de maximale duur van het recht op WW, of instroom in de Ziektewet of arbeidsongeschiktheid. Deze groep is relatief vaak man, laagopgeleid en met een lage score op de Werkverkenner.

Effecten daadwerkelijke inzet (LATE)

Gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken zorgt de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening na 12 en na 24 maanden voor een significant kleiner beroep op de WW, zie Tabel 3.3. Na 30 maanden is dat verschil niet langer significant. Zoals hierboven aangegeven heeft dat veel te maken met de huidige maximale WW-duur van 24 maanden. Dat betekent dat persoonlijke dienstverlening ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV zorgt voor een snellere uitstroom uit de WW, in ieder geval tot en met 24 maanden. Over de gehele analyseperiode van 30 maanden gerekend hebben WW-klienten als gevolg van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening en de snellere uitstroom die dat veroorzaakt wel minder dagen in de WW-uitkering gezeten, een lager totaalbedrag aan WW ontvangen en een kleinere fractie van de tijd in de WW gezeten. Maar die resultaten worden voor een groot deel al binnen 24 maanden bereikt.

Tabel 3.3 De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft na 12 en 24 maanden een significant effect op het beroep op de WW, maar na 30 maanden is dit effect niet langer significant

	12 maanden na instroom WW			24 maanden na instroom WW			30 maanden na instroom WW		
	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar
Aandeel in de WW	-1,8% *	39,2%	37,4%	-1,9% *	26,7%	24,8%	-0,3%	15,4%	15,1%
Totaal aantal uitkeringsdagen (cumulatief)	-3 *	161	158	-9 *	236	227	-9 *	257	248
Totaal uitkeringsbedrag (cumulatief)	-€ 280 *	€ 11.688	€ 11.409	-€ 652 *	€ 17.110	€ 16.458	-€ 631 *	€ 18.545	€ 17.914
Fractie van tijd in WW	-1,2% *	59,0%	57,8%	-1,6% *	43,3%	41,7%	-1,4% *	37,7%	36,3%

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid.

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

4 Effecten inzet handhavingsactiviteiten

De inzet van correctieve handhavingsactiviteiten heeft geen significant effect op de kans op een baan in loondienst, maar zorgt gedurende de eerste 24 maanden na instroom in de WW wel voor minder uitkeringsdagen. Standaard preventieve handhaving lijkt op langere termijn net zo goed te werken als correctieve handhaving.

Dit hoofdstuk gaat in op de effecten van handhavingsactiviteiten. Eerst laten de ITT-schattingen de ongecorrigeerde verschillen tussen de handhavingsgroep en de controlegroep zien over tijd. Vervolgens laat de LATE-schatter de effecten van de daadwerkelijke inzet van correctieve handhaving zien ten opzichte van de standaard preventieve handhaving, gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken. Er is sprake van inzet van de volgende handhavingsactiviteiten: controle van de sollicitatietaak, controle met vaststelling van verwijtbaarheid, hoor & wederhoor gesprekken, gesprek met vaststelling van verwijtbaarheid en het opleggen van een maatregel (korting op de uitkering).

Het LATE-effect in dit hoofdstuk is het effect van het daadwerkelijk inzetten van handhaving voor alleen de groep WW-klienten die handhaving hebben gehad en bij indeling in de controlegroep zonder handhaving deze handhaving niet zouden hebben gehad.¹² De groep waarvoor de berekende effecten gelden hebben relatief vaak de Werkverkenner niet ingevuld en hebben dus een onbekende Werkverkenner-score, zie Tabel 4.1.¹³ De inzet van handhaving is bepaald door de willekeurige toewijzing aan de handhavingsgroep en de controlegroep, niet (ook) op basis van de Werkverkenner-score, zoals dat het geval is bij de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Tabel 4.1 De LATE-schatting voor het effect van de daadwerkelijke inzet van handhavingsactiviteiten zijn meer dan evenredig gebaseerd op WW-klienten die relatief vaak de Werkverkenner niet hebben ingevuld

Score op de Werkverkenner	Verdeling score over totale handhavingsgroep	Verdeling score over handhavingsgroep met daadwerkelijke inzet handhavingsactiviteiten
0-25%	7,6%	6,1%
25-50%	15,7%	14,3%
50-75%	25,4%	23,4%
75%-100%	24,4%	21,9%
Score onbekend	27,0%	34,3%
Totaal	100,0%	100,0%
Totaal aantal WW-klienten	22.714	10.829

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

¹² Een LATE-schatting van het effect van de inzet van louter handhaving berekent het verschil in de uitkomst tussen de controlegroep met handhaving en de controlegroep zonder handhaving, en deelt dit door het verschil in het aandeel WW-klienten dat handhaving ontvangt tussen beide groepen. Zie Bijlage A voor een verdere toelichting op de schattingsmethode.

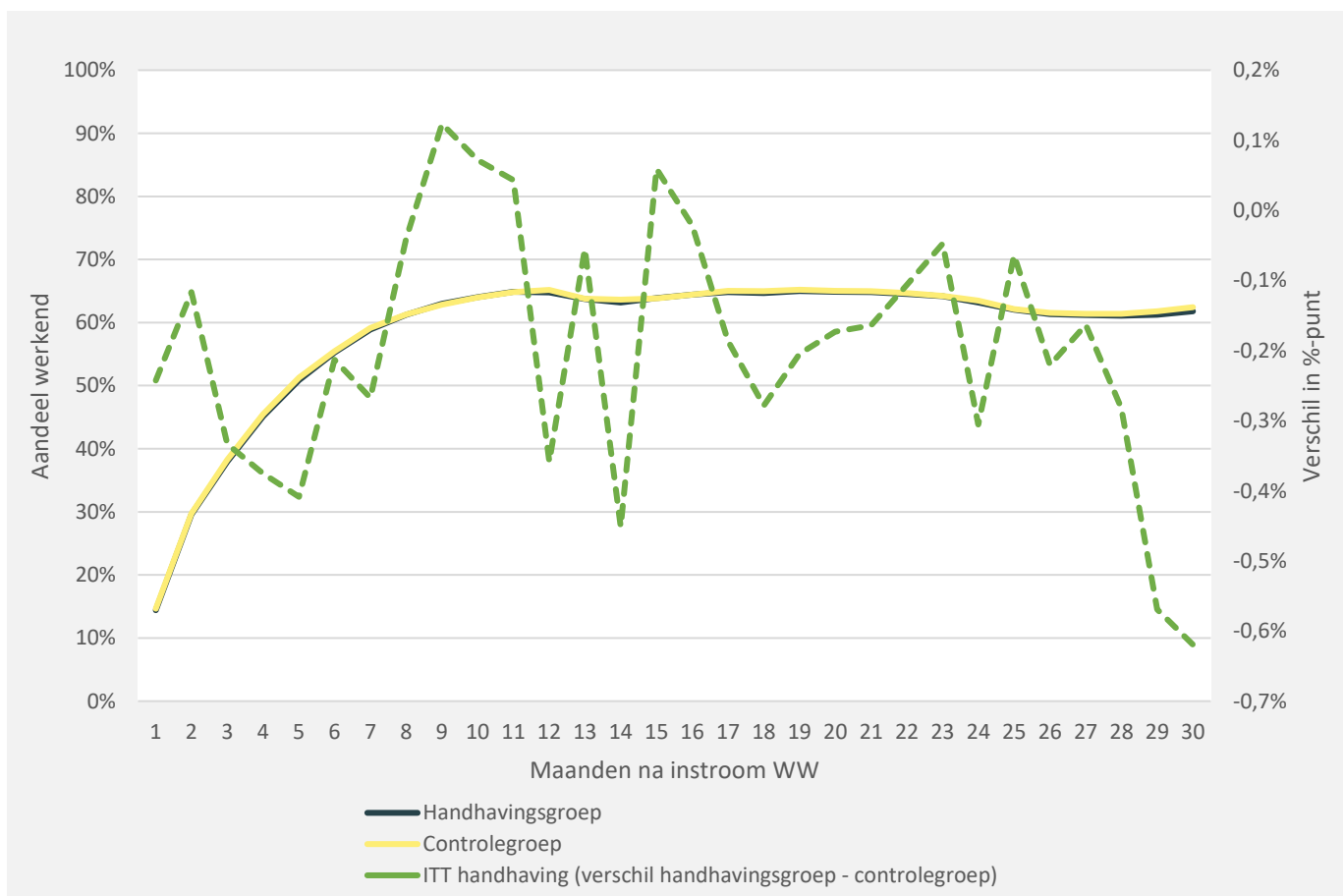
¹³ De tabel vergelijkt de verdeling van de score op de Werkverkenner tussen de handhavingsgroep (met of zonder daadwerkelijke inzet van correctieve handhavingsactiviteiten) en de groep WW-klienten in de controlegroep die daadwerkelijk te maken krijgt met correctieve handhavingsactiviteiten. Deze groep bestaat voor het grootste deel uit een groep waarvoor de toewijzing aan de handhavingsgroep volledig bepalend is voor de inzet van correctieve handhavingsactiviteiten (*compliers*), aangevuld met een groep die ongeacht de toewijzing aan de onderzoeksgroep te maken krijgt met correctieve handhaving (*always takers*), zie Bijlage A. Alleen *compliers* vormen de basis van de LATE-schattingen.

4.1 Uitkomsten werk

Verschillen in baankans tussen onderzoeksgroepen (ITT)

Figuur 4.1 laat de (ongecorrigeerde) verschillen in de baankans tussen de handhavingsgroep en de controlegroep zien. Omdat de populatie willekeurig is verdeeld over beide groepen, kan het verschil worden toegeschreven aan het feit dat men al dan niet deel uitmaakt van de handhavingsgroep. Voor de gehele periode van 30 maanden na instroom in de WW is er geen significant verschil in de kans op een baan in loondienst tussen de handhavingsgroep en de controlegroep. Er wordt met andere woorden geen effect gevonden voor het feit dat men in aanmerking komt voor de inzet van correctieve handhavingsactiviteiten.

Figuur 4.1 Er zijn geen statistisch significante verschillen in de baankans tussen de handhavingsgroep en de controlegroep



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Noot: De dikgedrukte delen van de groene lijn geven de maande aan waarop de verschillen tussen de handhavingsgroep en controlegroep statistisch significant zijn bij een 95% betrouwbaarheidsniveau.

Effecten daadwerkelijke inzet (LATE)

De daadwerkelijke inzet van correctieve handhavingsactiviteiten heeft, gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken en in vergelijking met de inzet van preventieve handhaving, geen significant effect op de uitkomstmaten voor werk. Het effect is vastgesteld voor alleen de handhavingsgroep die te maken heeft gehad met de daadwerkelijke inzet van correctieve handhavingsactiviteiten. Deze groep heeft vaker een onbekende score op de Werkverkenner, zie Tabel 4.1. De inzet van handhavingsactiviteiten leidt dus niet tot een hogere kans op werk en daarmee ook niet tot een effect op het aantal gewerkte uren of het totale en gemiddelde looninkomen (zie Tabel 4.2). Deze resultaten gelden zowel voor 12, 24 als voor 30 maanden na instroom in de WW.

Tabel 4.2 Geen significante effecten van de inzet van handhavingsactiviteiten op de uitkomstmaten voor werk

	12 maanden na instroom WW			24 maanden na instroom WW			30 maanden na instroom WW		
	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar
Kans op werk	-0,6%	65,1%	64,5%	-0,3%	63,3%	63,0%	-1,1%	63,1%	62,0%
Aantal gewerkte uren (cumulatief)	5	709	714	12	1687	1698	6	2182	2188
Fractie van tijd in baan	-0,2%	50,5%	50,3%	-0,1%	57,0%	56,9%	-0,1%	58,0%	57,9%
Kans op vast contract	-0,3%	9,5%	9,2%	0,3%	17,4%	17,7%	-0,3%	23,1%	22,9%
Kans op tijdelijk contract	0,9%	37,0%	37,9%	-0,4%	33,1%	32,7%	-1,0%	28,5%	27,5%
Kans op flexcontract	-1,1%	18,6%	17,5%	-0,2%	12,8%	12,6%	0,2%	11,4%	11,6%
Totaal looninkomen (cumulatief)	€ 113	€ 11.559	€ 11.672	€ 252	€ 29.094	€ 29.346	€ 269	€ 39.701	€ 39.969
Gemiddeld uurloon	-€ 0,2	€ 16,5	€ 16,3	-€ 0,1	€ 17,0	€ 16,9	€ 0,1	€ 16,9	€ 17,1

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid.

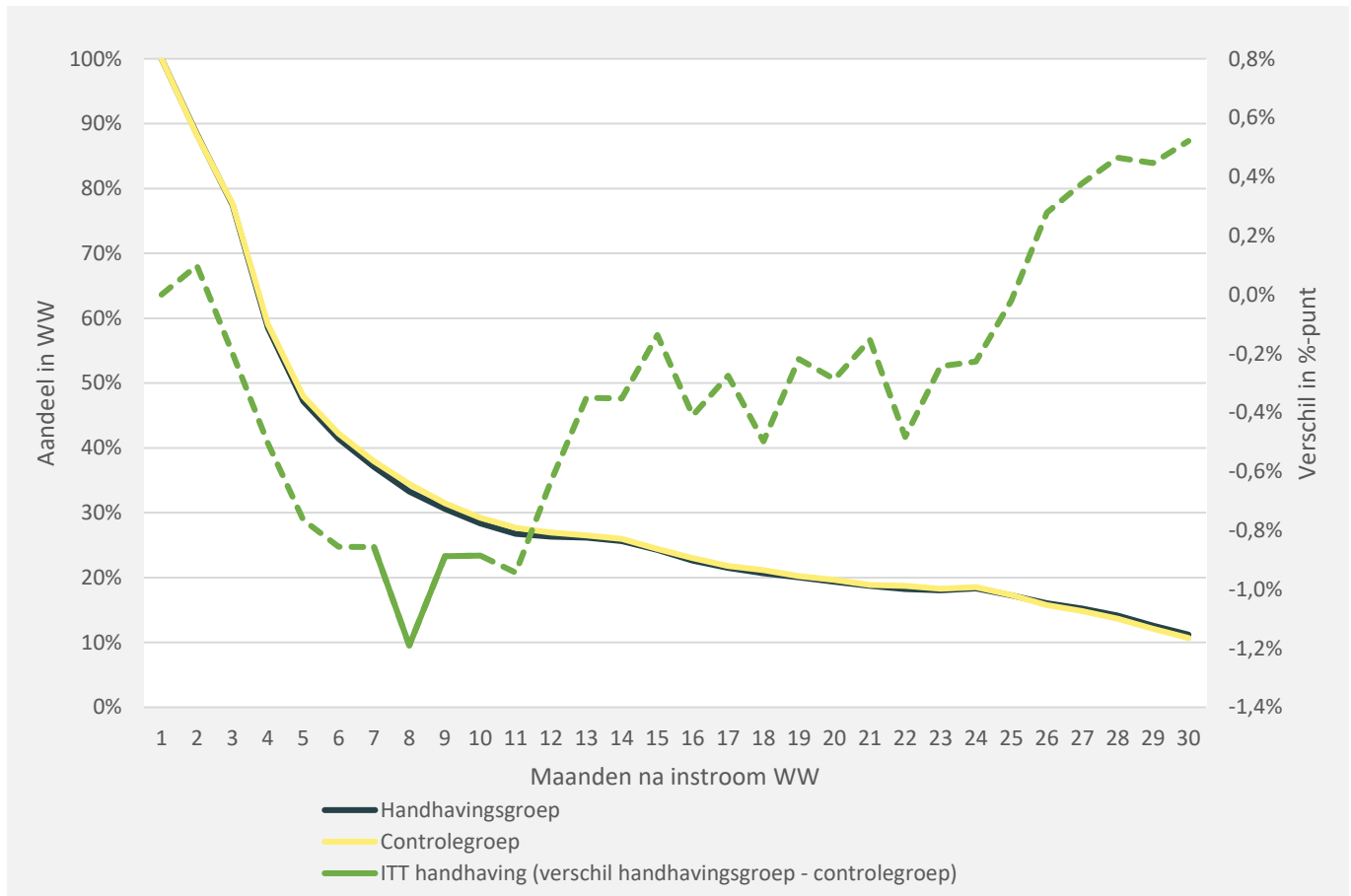
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

4.2 Uitkomsten WW

Verschillen in uitstroom WW tussen onderzoeksgroepen (ITT)

Figuur 4.2 laat de (ongecorrigeerde) verschillen in het beroep op de WW zien tussen de handhavingsgroep en de controlegroep. Ook ten aanzien van het beroep op de WW zijn er nauwelijks significante verschillen tussen beide onderzoeksgroepen. Het verschil neemt in de eerste maanden na instroom in de WW wel zodanig toe, dat tussen de zevende en tiende maand na instroom in de WW sprake is van een lager beroep op de WW in de handhavingsgroep dan in de controlegroep. Een jaar na instroom neemt dat verschil weer af tot een niet significant niveau. Ook ten aanzien van het beroep op de WW wordt er dus geen (langdurig) effect gevonden van het in aanmerking komen voor correctieve handhavingsactiviteiten.

Figuur 4.2 Er zijn nauwelijks significante verschillen tussen de handhavingsgroep en de controlegroep, alleen tussen de zevende en tiende maand na WW-instroom



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)
 Noot: De dikgedrukte delen van de groene lijn geven de maande aan waarop de verschillen tussen de handhavingsgroep en controlegroep statistisch significant zijn bij een 95% betrouwbaarheidsniveau.

Effecten daadwerkelijke inzet (LATE)

De daadwerkelijke inzet van handhavingsactiviteiten heeft, gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken, beperkt significante effecten op de uitkomsten ten aanzien van het beroep op de WW (zie Tabel 4.3). Het aandeel WW-klienten dat in de WW zit wordt er niet door beïnvloed. Alleen het aantal uitkeringsdagen en de fractie van de tijd in de WW ligt na 12 en 24 maanden significant lager door de daadwerkelijke inzet van correctieve handhavingsactiviteiten. Het verschil is echter klein en na 30 maanden niet langer significant. Na 30 maanden berusten de gevonden effecten nog louter op toeval en kunnen niet worden toegeschreven aan de inzet van handhavingsactiviteiten. Op langere termijn lijkt standaard preventieve handhaving dus net zo goed te werken als correctieve handhaving. Kanttekening daarbij is dat louter het bestaan van correctieve handhaving ervoor kan zorgen dat ook WW-klienten die geen correctieve handhaving ontvangen hun gedrag aanpassen vanwege de grotere ‘pakkans’, en daardoor vaker gaan solliciteren. In dat geval stijgt de uitstroom uit de WW (door werkhervatting) zowel met als zonder daadwerkelijke inzet van correctieve handhaving, hetgeen niet wordt teruggevonden in het hier gemeten effect.

Tabel 4.3 Er zijn geen duidelijke significante effecten van de inzet van correctieve handhavingsactiviteiten op het beroep op de WW

	12 maanden na instroom WW			24 maanden na instroom WW			30 maanden na instroom WW		
	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar
Aandeel in de WW	-1,7%	27,8%	26,1%	-0,9%	21,2%	20,3%	1,4%	10,8%	12,2%
Totaal uitkeringsdagen (cumulatief)	-4 *	134	131	-6 *	205	199	-6	224	218
Totaal uitkeringsbedrag (cumulatief)	-214	9056	8842	-471	14177	13706	-484	15551	15067
Fractie van tijd in WW	-1,4% *	49,2%	47,8%	-1,1% *	37,5%	36,4%	-0,8%	32,8%	32,0%

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid.

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

5 Effecten inzet nieuwe dienstverleningsformule WW

De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW, dat wil zeggen de combinatie van persoonlijke dienstverlening en correctieve handhaving, leidt na correctie voor achtergrondkenmerken tot een hogere kans op werk en een lager beroep op de WW. Deze effecten zijn het sterkst in de periode tot en met 24 maanden na instroom in de WW, na 30 maanden zijn effecten statistisch niet langer significant.

Dit hoofdstuk gaat in op het effect van de nieuwe dienstverleningsformule WW als geheel, dat bestaat uit een combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhaving. De effecten zijn vastgesteld ten opzichte van de inzet van de basisdienstverlening door UWV. Eerst laten ITT-schattingen de ongecorrigeerde verschillen tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep zien over tijd. Het Local Average Treatment Effect (LATE) geeft vervolgens het effect van het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving bovenop de online selfservice dienstverlening, gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken. Dat effect resulteert uit een combinatie van de LATE-effecten van persoonlijke dienstverlening (Hoofdstuk 3) en van handhaving (Hoofdstuk 4). De LATE-schatter is gebaseerd op uitsluitend de groep WW-klienten die persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gehad en bij indeling in de controlegroep deze dienstverlening en/of handhaving niet zouden hebben gehad. Dit verschilt van het gemiddelde effect van het inzetten van de dienstverleningsformule voor alle WW-klienten.¹⁴

De groep die daadwerkelijk dienstverlening heeft gekregen betreft relatief vaak WW-klienten met een lage score op de Werkverkenner, zie Tabel 5.1.¹⁵ Dit volgt ook uit de opzet van het dienstverleningsconcept WW: alle WW-klienten met een lage score op de Werkverkenner (lager dan 50%) komen direct na instroom in de WW in aanmerking voor persoonlijke dienstverlening van UWV, terwijl een veel kleiner deel van de groep met Werkverkenner-score 50-100% uiteindelijk persoonlijke dienstverlening krijgt. Ook binnen een groep met dezelfde Werkverkenner-score krijgen personen met een relatief lagere kans op werkhervatting vaker persoonlijke dienstverlening: de WW-klienten met een relatief grote kans op werkhervatting zijn immers al vaker uitgestroomd voordat het UWV de kans krijgt om dienstverlening in te zetten. De inzet van handhavingsactiviteiten verschilt nauwelijks tussen de groepen met verschillende Werkverkenner-scores. Alleen personen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, en dus een onbekende score hebben, krijgen relatief vaak te maken met de inzet van correctieve handhavingsactiviteiten, zie ook Tabel 2.8.

¹⁴ Een LATE-schatting van het effect van de dienstverleningsformule berekent het verschil in de uitkomst tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep, en deelt dit door het verschil tussen beide groepen in het aandeel WW-klienten dat persoonlijke dienstverlening en/of handhaving ontvangt. Zie Bijlage A voor een verdere toelichting op de schattingsmethode.

¹⁵ De tabel vergelijkt de verdeling van de score op de Werkverkenner tussen de dienstverleningsgroep (met of zonder daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening of correctieve handhavingsactiviteiten) en de groep WW-klienten in de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk te maken krijgt met persoonlijke dienstverlening of correctieve handhavingsactiviteiten. Deze groep bestaat voor het grootste deel uit een groep waarvoor de toewijzing aan de dienstverleningsgroep volledig bepalend is voor de inzet van persoonlijke dienstverlening of correctieve handhavingsactiviteiten (*compliers*), aangevuld met een groep die ongeacht de toewijzing aan de onderzoeksgroep te maken krijgt met persoonlijke dienstverlening of correctieve handhaving (*always takers*), zie Bijlage A. Alleen *compliers* vormen de basis van de LATE-schattingen.

Tabel 5.1 De LATE-schatting voor het effect van de daadwerkelijke inzet van de dienstverleningsformule WW zijn relatief vaak gebaseerd op WW-klienten met een relatief lage Werkverkenner score

Score op de Werkverkenner	Verdeling score over totale dienstverleningsgroep	Verdeling score over dienstverleningsgroep met daadwerkelijke inzet dienstverleningsformule
0-25%	7,3%	8,9%
25-50%	15,6%	18,8%
50-75%	25,8%	25,5%
75%-100%	24,6%	20,4%
Score onbekend	26,7%	26,4%
Totaal	100,0%	100,0%
Totaal aantal WW-klienten	179.840	139.690

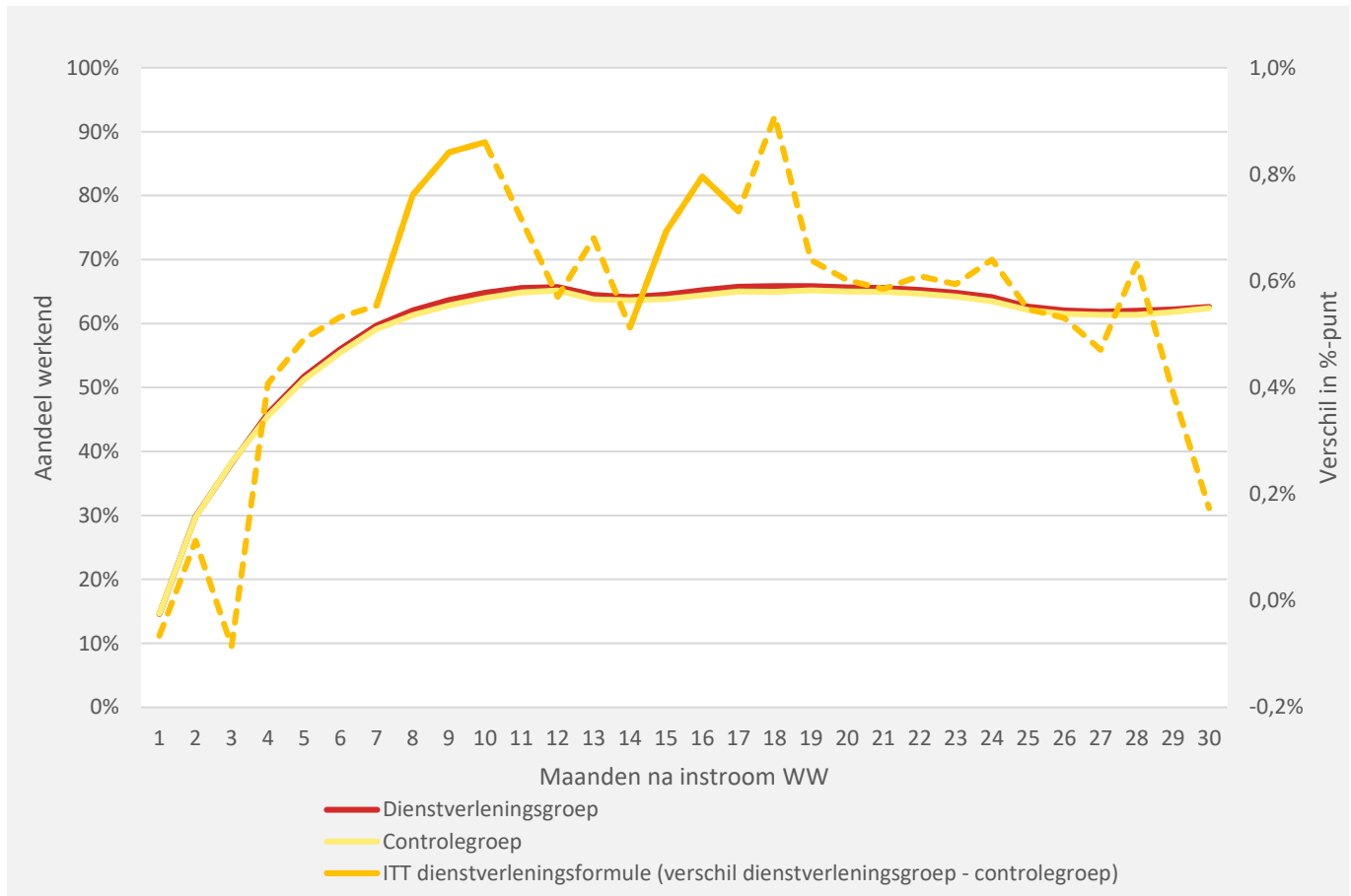
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

5.1 Uitkomsten werk

Verschillen in baankans tussen onderzoeksgroepen (ITT)

Figuur 5.1 laat de (ongecorrigeerde) verschillen in het aandeel WW-klienten dat werkt zien tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Omdat de populatie willekeurig is verdeeld over beide groepen, kan het verschil alleen worden toegeschreven aan het feit dat men al dan niet deel uitmaakt van de dienstverleningsgroep. Het aandeel dat werkt ligt op elk moment hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep, maar alleen gedurende twee periodes (tussen de 7de en 10de en 14de en 17de maand na instroom in de WW) is dat verschil statistisch significant. Op die twee periodes na is er dus geen statistisch significant effect op het hebben van werk van het feit dat men in aanmerking komt voor dienstverlening binnen het nieuwe dienstverleningsconcept WW bovenop de basisdienstverlening door UWV. Of anders gezegd, het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsmodule WW bovenop het bestaan van de basisdienstverlening in de WW heeft geen lange termijn effecten op de kans van WW-klienten op werk in loondienst.

Figuur 5.1 Het aandeel van de dienstverleningsgroep dat werkt is niet significant hoger dan het aandeel van de controlegroep dat werkt



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)
 Noot: De dikgedrukte delen van de oranje lijn geven de maande aan waarop de verschillen tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep statistisch significant zijn bij een 95% betrouwbaarheidsniveau.

Effecten daadwerkelijke inzet (LATE)

Gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken is er na 24 maanden een significant positief effect van de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW op de kans op een baan in loondienst. Na 30 maanden is dat positieve effect niet langer significant, zie Tabel 5.2. Dat betekent dat de nieuwe dienstverleningsformule WW ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV de kans op werk in loondienst significant vergroot gedurende de eerste 24 maanden na instroom in de WW. Op langere termijn is dat effect er niet. De nieuwe dienstverleningsformule in de WW zorgt dus voornamelijk voor een snellere doorstroom naar werk, niet noodzakelijk voor een grotere doorstroom op langere termijn. Het gevonden effect is vastgesteld voor de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening heeft ontvangen en/of te maken heeft gehad met handhavingsactiviteiten. Het gaat daarmee om het gecombineerde effect van persoonlijke dienstverlening en handhaving. Zoals Tabel 5.1 laat zien bestaat deze groep voor een groter deel uit WW-klienten met een lagere score op de Werkverkenner dan de totale dienstverleningsgroep. Het geschatte effect is dus anders dan wanneer de nieuwe dienstverleningsformule meer evenredig over de Werkverkenner-score zou zijn ingezet. Uit Hoofdstuk 6 blijkt dat effecten op werk bij WW-klienten met een lagere score op de Werkverkenner beperkter zijn dan bij WW-klienten met een hogere score op de Werk-

verkenner. Een meer evenredige inzet over Werkverkenner-scores zou daarom vermoedelijk sterkere effecten hebben opgeleverd. Na 30 maanden is het totaal aantal gewerkte uren en het daarmee verdiende looninkomen wel significant hoger als gevolg van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW. Dat geldt niet voor het gemiddelde uurloon of de kans op een vast, tijdelijk of flexibel contract.

Tabel 5.2 De inzet van de totale dienstverleningsformule zorgt voor een grotere kans op werk, maar uitsluitend in de eerste 24 maanden na instroom in de WW

	12 maanden na instroom WW			24 maanden na instroom WW			30 maanden na instroom WW		
	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar
Kans op werk	1,0%	60,0%	61,0%	1,3% *	59,4%	60,7%	0,4%	58,9%	59,3%
Aantal gewerkte uren (cumulatief)	18 *	631	649	50 *	1578	1628	57 *	2051	2108
Fractie van tijd in baan	0,9%	44,9%	45,8%	1,1% *	53,1%	54,2%	1,1% *	54,3%	55,4%
Kans op vast contract	0,7% *	7,5%	8,3%	0,7%	15,5%	16,2%	0,9%	19,9%	20,8%
Kans op tijdelijk contract	0,3%	34,6%	34,9%	1,1%	30,4%	31,5%	0,0%	26,7%	26,7%
Kans op flexcontract	0,0%	17,9%	17,8%	-0,5%	13,4%	12,9%	-0,5%	12,3%	11,8%
Totaal looninkomen (cumulatief)	€ 369 *	€ 10.035	€ 10.404	€ 896 *	€ 26.707	€ 27.603	€ 1.053 *	€ 36.825	€ 37.878
Gemiddeld uurloon	-€ 0,1	€ 16,1	€ 16,0	€ 0,0	€ 16,5	€ 16,6	€ 0,2	€ 16,5	€ 16,8

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid.

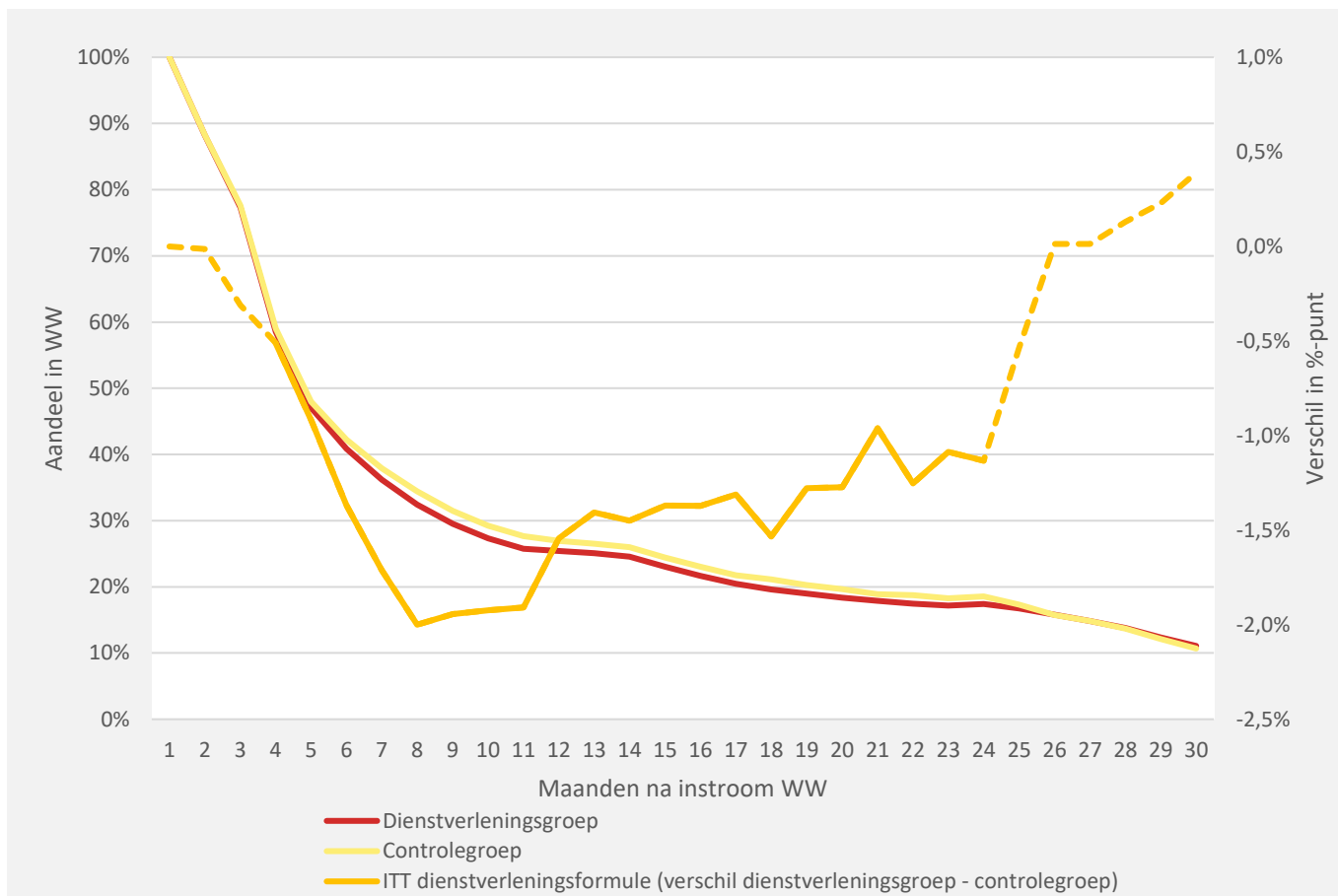
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

5.2 Uitkomsten WW

Verschillen in uitstroom WW tussen onderzoeksgroepen (ITT)

Figuur 5.2 laat de (ongecorrigeerde) verschillen in het beroep op de WW zien tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Het aandeel dat in de WW zit is tussen de vierde en 24^{ste} maand significant lager in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep. Dat is toe te schrijven aan het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule WW, ofwel van het aanbieden van een combinatie van persoonlijke handhaving en handhavingsactiviteiten. Na 24 maanden verdwijnt dat effect en heeft het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule geen toegevoegde waarde meer boven het aanbieden van de basisdienstverlening door UWV. Na 24 maanden heeft het grootste deel van de onderzoekspopulatie ook geen recht meer op de WW.

Figuur 5.2 Tussen de 4^{de} en 24^{ste} maanden na instroom in de WW ligt het aandeel dat een beroep doet op de WW lager in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep, na 30 maanden is dat verschil verdwenen



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

Noot: De dikgedrukte delen van de oranje lijn geven de maanden aan waarop de verschillen tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep statistisch significant zijn bij een 95% betrouwbaarheidsniveau.

Effecten daadwerkelijke inzet (LATE)

Gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken zorgt de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule voor een significant lager beroep op de WW na 12 en 24 maanden na instroom in de WW (zie Tabel 5.3). Het gaat hier om het gecombineerde effect van zowel persoonlijke dienstverlening als handhaving ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV. Beide effecten versterken elkaar, waardoor de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule als geheel tot een lager beroep op de WW leidt. Na 30 maanden is er geen significant effect meer van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op het beroep op de WW. Dat heeft vooral te maken met het feit dat de meeste WW-klanten na 24 maanden geen recht meer hebben op WW, waardoor het verschil in het beroep op de WW tussen dienstverleningsgroep en controlegroep verdwijnt. Wel ligt het totaal aantal uitkeringsdagen en het totale uitkeringsbedrag na 30 maanden significant lager voor de groep waarbij de nieuwe dienstverleningsformule daadwerkelijk is ingezet. De nieuwe dienstverleningsmodule zorgt daarmee voor een besparing op de WW-uitkering. Dit komt zowel door de inzet van persoonlijke dienstverlening (Hoofdstuk 3) als door de inzet van correctieve handhavingsactiviteiten (Hoofdstuk 4).

Tabel 5.3 De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW zorgt na 12 en 24 maanden voor een significant lager beroep op de WW, na 30 maanden is dat verschil verdwenen

	12 maanden na instroom WW			24 maanden na instroom WW			30 maanden na instroom WW		
	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar	Effect	Van	Naar
Aandeel in de WW	-2,6% *	35,0%	32,4%	-2,2% *	24,1%	21,9%	0,7%	12,8%	13,6%
Totaal uitkeringsdagen (cumulatief)	-€ 5 *	€ 149	€ 144	-€ 12 *	€ 219	€ 207	-€ 12 *	€ 238	€ 226
Totaal uitkeringsbedrag (cumulatief)	-€ 368 *	€ 10.615	€ 10.247	-€ 901 *	€ 15.645	€ 14.744	-€ 902 *	€ 17.056	€ 16.153
Fractie van tijd in WW	-1,9% *	54,7%	52,8%	-2,2% *	40,1%	37,8%	-1,8% *	34,9%	33,1%

Noot: * = statistisch significant bij 95% betrouwbaarheid.

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

6 Effecten voor verschillende klantgroepen

Er zijn enkele verschillen in effectiviteit tussen klantgroepen te zien. De inzet van persoonlijke dienstverlening bij WW-klienten met een relatief beperkte kans op werkhervatting zorgt voornamelijk voor een verlaging van het beroep op de WW. De inzet van persoonlijke dienstverlening bij WW-klienten met een relatief grote kans op werkhervatting zorgt voornamelijk voor een vergroting van de kans op werk. Het effect van de inzet van handhavingsactiviteiten is voor geen enkele klantgroep significant.

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillen in effectiviteit van de inzet van persoonlijke dienstverlening en/of handhavingsactiviteiten binnen verschillende klantgroepen in de WW. De voorgaande hoofdstukken laten de gemiddelde effecten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving zien voor de totale groep WW-klienten voor wie dit is ingezet. Over het algemeen geldt dat de effecten klein zijn en dat de correctie voor achtergrondkenmerken de effecten verder dempt in vergelijking met het eerdere onderzoek naar de effecten na 12 maanden (Vervliet, Lamers & Heyma, 2021). Het is echter mogelijk dat de effectiviteit verschilt tussen klantgroepen binnen de groep waarvoor persoonlijke dienstverlening en/of handhaving is ingezet en dat het gemiddelde effect een combinatie is van grote en kleine, of positieve en negatieve effecten voor verschillende klantgroepen. Dit hoofdstuk onderscheidt de volgende klantgroepen in de WW:

- De groep met score op de Werkverkenner van 0-50%, 50-100%,
- De groep met score op de Werkverkenner van 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100%, of onbekend,
- De leeftijdsgroepen 15-35 jaar, 35-50 jaar en ouder dan 50,
- De groepen met een laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau,
- De groep met en zonder gezondheidsproblemen volgens de Werkverkenner,
- De groep die voor juli 2018 en vanaf juli 2018 instroomde in de WW.

De uitgangspositie voor deze klantgroepen verschilt, waarbij WW-klienten met een lagere Werkverkenner-score, een hogere leeftijd, een lager opleidingsniveau en met gezondheidsproblemen over het algemeen een minder gunstige arbeidsmarktpositie hebben. De vraag is of de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving die positie kan verbeteren. Het onderscheid tussen de groep die voor en vanaf juli 2018 is ingestroomd in de WW wordt gemaakt omdat de nieuwe dienstverleningsformule van UWV tijd nodig had om goed geïmplementeerd te raken. Theoretisch kan worden verwacht dat de effectiviteit in de tijd daarmee is toegenomen.

Specifiek voor het opleidingsniveau geldt dat de verdeling over de onderzoeksgroepen niet geheel willekeurig heeft plaatsgevonden. Informatie over het opleidingsniveau is namelijk aangepast in het persoonlijk contact tussen de WW-klient en UWV. In het geval van persoonlijke dienstverlening is het percentage met een onbekend opleidingsniveau daarom lager. Dat is reden om het opleidingsniveau niet op te nemen als verklarende (corrigerende) variabele in de effectmetingen. Het is echter geen reden om effecten niet uit te splitsen naar deze klantgroepen. De aanpassing van het opleidingsniveau gebeurt immers maar in een beperkt aantal gevallen, waardoor de globale uitsplitsing naar laag, middelbaar en hoog opgeleiden nog steeds een goed beeld geeft van het verschil in effecten van dienstverlening naar de positie op de arbeidsmarkt.

Het verschil in arbeidsmarktpositie en de mate van inkomensafhankelijkheid tussen klantgroepen wordt geïllustreerd in Tabel 6.1. Onafhankelijk van de inzet van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving zijn er duidelijke verschillen in de kans op werk en het beroep op de WW. De tabel laat zien dat in het algemeen geldt dat WW-klienten met een lagere Werkverkenner score en met gezondheidsproblemen een lagere kans op werk hebben en dus vaker 12, 24 of 30 maanden na instroom in de WW nog in de WW zitten. Ook tussen leeftijdsgroepen zijn dergelijke verschillen te zien: oudere WW-klienten hebben een lagere kans op werk dan jongere WW-klienten. Wat betreft opleidingsniveau heeft alleen de groep lager opgeleiden mindere kans op werk vergeleken middelbaar en hoger opgeleiden.

Tabel 6.1 Er zijn duidelijke verschillen in de kans op werk en het beroep op de WW tussen de klantgroepen

Maanden na instroom in de WW	Kans op werk			Aandeel in WW		
	12	24	30	12	24	30
Werkverkenner score						
0-50%	50,0%	50,8%	49,7%	46,5%	33,8%	13,7%
50-100%	74,1%	73,0%	71,7%	20,1%	12,7%	10,2%
Leeftijdsgroep						
0-25%	28,7%	28,8%	27,4%	60,2%	42,6%	12,6%
25-50%	60,0%	61,1%	60,1%	40,1%	29,7%	14,2%
50-75%	69,8%	70,1%	68,8%	27,3%	16,4%	11,4%
75-100%	78,7%	76,1%	74,7%	12,6%	8,8%	8,9%
Onbekend	62,8%	58,2%	56,2%	18,1%	12,9%	10,4%
Opleidingsniveau						
Lager opgeleid	62,3%	58,3%	55,8%	25,8%	18,6%	13,0%
Middelbaar opgeleid	68,6%	67,1%	65,6%	25,6%	17,7%	11,7%
Hoger opgeleid	67,2%	68,9%	68,4%	29,5%	18,8%	9,8%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	49,9%	49,2%	48,1%	32,0%	21,0%	11,7%
Geen gezondheidsproblemen	72,1%	70,9%	69,7%	26,8%	18,8%	11,6%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	65,5%	64,8%	62,7%	25,5%	16,8%	11,2%
Vanaf juli 2018	65,7%	62,8%	62,1%	25,9%	18,7%	10,8%

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

6.1 Effecten persoonlijke dienstverlening

Tabel 6.2 laat effecten zien van de daadwerkelijk inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk en het beroep op de WW voor de verschillende onderscheiden klantgroepen. Deze analyses zijn vergelijkbaar met de LATE-analyses in de eerdere hoofdstukken, maar dan uitgevoerd op de verschillende deelpopulaties binnen de WW. De effecten zijn wederom bepaald op 12, 24 en 30 maanden na instroom in de WW. Zoals al bleek uit Hoofdstuk 3 heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening een positief effect op de kans op werk voor de totale onderzoekspopulatie waarbij persoonlijke dienstverlening is ingezet, in ieder geval tot en met 24 maanden na instroom in de WW. Dat gemiddeld positieve effect voor de totale onderzoekspopulatie bestaat uit een combinatie van grotere en kleinere (overwegend) positieve effecten voor de verschillende klantgroepen. Zo blijkt uit Tabel 6.2 dat het gemiddelde positieve effect van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk voornamelijk zit bij WW-klienten met een hogere score op de Werkverkenner en dan met name een score van 50-75%. Voor WW-klienten met een lagere score zijn de effecten van persoonlijke dienstverlening niet significant. Verder worden er significante effecten gevonden voor de groep jongeren en middelbaar opgeleiden op 12 maanden na instroom in de WW en voor de groep ouderen op 24 maanden na instroom in de WW, en voor WW-klienten zonder gezondheidsproblemen op elk van de onderzochte meetmomenten. Het zijn dus vooral WW-klienten met een relatief gunstige arbeidsmarktpositie (zie Tabel 6.1) die baat hebben bij de inzet van persoonlijke dienstverlening als het gaat om de kans op een baan in loondienst. Voor WW-klienten met een relatief ongunstige arbeidsmarktpositie heeft de ingezette persoonlijke dienstverlening nauwelijks toegevoegde waarde voor de kans op werk.

Ten aanzien van het beroep op de WW zorgt de inzet van persoonlijke dienstverlening voor de totale onderzoekspopulatie voor een lager beroep tot 24 maanden na instroom in de WW, daarna is het effect niet langer significant. Uitgesplitst naar de verschillende klantgroepen blijkt dat het effect van persoonlijke dienstverlening op het beroep op de WW juist sterker is voor WW-klienten met een minder gunstige arbeidsmarktpositie (personen met een lagere Werkverkenner score, personen van 50 jaar of ouder en de groep met gezondheidsproblemen). Deze groep verlaat door de inzet van persoonlijke dienstverlening sneller de uitkering, maar niet door werkhervatting. Het gaat dan voornamelijk om uitstroom naar de Ziektewet of arbeidsongeschiktheid, en in mindere mate om terugtrekking van de arbeidsmarkt, onder andere door pensionering.

Tabel 6.2 laat verder zien dat het effect van persoonlijke dienstverlening op de baankans zich vooral voordoet bij de groep die relatief laat is ingestroomd in de WW en het effect op het beroep op de WW vooral bij de groep die relatief vroeg is ingestroomd in de WW. De ontwikkeling van het nieuwe dienstverleningsconcept lijkt zo ten goede te komen aan een snellere werkhervatting van WW-klienten.

Tabel 6.2 De inzet van persoonlijke dienstverlening verhoogt de kans op werk voor WW-klienten met al een relatief gunstige arbeidsmarktpositie en verlaagt het beroep op de WW voor WW-klienten met een relatief ongunstige arbeidsmarktpositie

Maanden na instroom in de WW	Effect inzet persoonlijke dienstverlening					
	Kans op werk			Aandeel in de WW		
	12	24	30	12	24	30
Totaal	1,8% *	1,7% *	1,4%	-1,8% *	-1,9% *	-0,3%
Werkverkenner score						
0-50%	0,7%	1,5%	0,8%	-2,0% *	-3,0% *	-0,6%
50-100%	2,9% *	3,6% *	2,8% *	-2,2% *	-1,3%	-0,4%
0-25%	1,6%	2,3%	1,4%	-5,6% *	-4,4% *	0,9%
25-50%	0,2%	1,0%	0,4%	-0,2%	-2,4% *	-1,5%
50-75%	2,8%	4,6% *	4,6% *	-2,3%	-1,3%	-1,2%
75-100%	3,0%	2,2%	0,3%	-1,8%	-1,2%	0,6%
Onbekend	1,7%	-1,8%	-0,6%	-1,2%	-1,9%	0,7%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	3,4% *	1,1%	0,4%	-1,6%	-1,2%	-0,8%
35-50 jaar	2,2%	2,0%	2,3%	0,1%	0,0%	0,3%
Ouder dan 50 jaar	-0,1%	2,2% *	1,4%	-3,9% *	-4,5% *	-0,4%
Opleidingsniveau						
Lager opgeleid	2,8%	1,3%	1,4%	-1,1%	-2,2% *	-3,3% *
Middelbaar opgeleid	3,2% *	2,1%	1,0%	-3,2% *	-1,8%	1,0%
Hoger opgeleid	-2,8%	1,7%	1,7%	0,9%	0,1%	0,5%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	1,8%	0,7%	-0,4%	-4,1% *	-2,3% *	-0,7%
Geen gezondheidsproblemen	1,9% *	3,0% *	2,5% *	-0,7%	-1,9% *	-0,2%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	1,5%	1,3%	0,9%	-2,8% *	-1,8% *	-0,6%
Vanaf juli 2018	2,2%	2,3% *	2,0%	-0,4%	-2,0% *	0,1%

Noot: * = bij 95% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

6.2 Effecten handhaving

Het effect van correctieve handhaving op de onderzoekspopulatie als geheel is op geen van de meetmomenten (12, 24 en 30 maanden na instroom in de WW) significant. Handhaving heeft daarmee geen significante invloed op

de baankans of het beroep op de WW. Dat gemiddelde voor de totale onderzoekspopulatie kan het resultaat zijn van een combinatie van positieve en negatieve effecten voor verschillende klantgroepen. Tabel 6.3 laat echter zien dat er ook voor de verschillende klantgroepen nauwelijks significante effecten worden gevonden. De uitzonderingen lijken toevallig en verre van structureel. Daarmee kan worden geconcludeerd dat handhaving in geen enkele klantgroep tot significante effecten leidt op de baankans of het beroep op de WW.

Tabel 6.3 Het ontbreken van significante effecten van de inzet van handhavingsactiviteiten op de baankans en het beroep op de WW voor de onderzoekspopulatie als geheel, wordt ook teruggevonden bij de apart onderscheiden klantgroepen

Maanden na instroom in de WW	Effect inzet handhavingsactiviteiten					
	Kans op werk			Aandeel in de WW		
	12	24	30	12	24	30
Totaal	-0,6%	-0,3%	-1,1%	-1,7%	-0,9%	1,4%
Werkverkenner score						
0-50%	-3,6%	-3,6%	-3,3%	-2,3%	-1,2%	3,8%
50-100%	-1,1%	-0,9%	-1,5%	-0,5%	-1,1%	1,2%
0-25%	-6,6%	-4,3%	-5,6%	0,8%	-4,6%	4,4%
25-50%	-2,3%	-3,4%	-2,5%	-3,5%	0,7%	3,8%
50-75%	0,5%	-2,5%	-4,5%	-1,5%	-0,3%	3,4% *
75-100%	-2,7%	0,6%	1,4%	0,4%	-1,7%	-1,1%
Onbekend	1,3%	2,2%	0,5%	-2,6% *	0,0%	0,1%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	-0,9%	1,2%	1,1%	-0,6%	-0,1%	1,4%
35-50 jaar	0,5%	-0,6%	-2,5%	-5,3% *	-2,2%	0,2%
Ouder dan 50 jaar	-1,7%	-2,8%	-3,5%	2,0%	0,2%	3,2%
Opleidingsniveau						
Lager opgeleid	-2,0%	-0,1%	-2,3%	-3,4%	-0,2%	5,4% *
Middelbaar opgeleid	-2,8%	-0,8%	-0,2%	1,0%	-1,2%	-0,2%
Hoger opgeleid	4,1%	-0,6%	-1,5%	-4,3%	-3,6%	-0,1%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	-2,4%	-2,6%	1,1%	-1,9%	-2,6%	3,9% *
Geen gezondheidsproblemen	-1,5%	-1,6%	-2,9%	-1,2%	-0,6%	0,6%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	-0,2%	-0,1%	-1,4%	-1,2%	-1,2%	1,9%
Vanaf juli 2018	-1,1%	-0,7%	-0,8%	-2,4%	-0,2%	0,8%

Noot: * = bij 95% betrouwbaarheid

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

6.3 Effecten nieuwe dienstverleningsformule WW

Tot slot laat Tabel 6.4 de LATE-effecten van de daadwerkelijk inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW als geheel zien voor de verschillende klantgroepen. Het gaat hier om een combinatie van de effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten. Deze combinatie van effecten zorgt ervoor dat het totale effect op de baankans wat kleiner uitvalt en het totale effect op het beroep op de WW groter. Het effect van de nieuwe dienstverleningsformule op het beroep op de WW zijn daarom voor meer klantgroepen significant. In grote lijnen komen de bevindingen in Tabel 6.4 echter overeen met die in Tabel 6.2: de inzet van de dienstverleningsformule zorgt met name voor WW-klanten met een minder gunstige arbeidsmarktpositie voor een kleiner beroep op de WW, en vooral voor WW-klanten met een al relatief gunstige arbeidsmarktpositie voor een grotere kans op werk in loondienst.

Eenzelfde conclusie werd getrokken in het eerdere onderzoek naar de effecten van de nieuwe dienstverleningsformule WW op 12 maanden na instroom in de WW (zie Vervliet, Lammers en Heyma, 2021). Uit dat onderzoek kwamen iets grotere effecten naar voren, omdat daarbij niet was gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken. Die correctie vindt in het huidige onderzoek wel plaats, omdat het de schatting preciezer maakt doordat beter wordt gecorrigeerd voor toevalligheden die samenhangen met die achtergrondkenmerken. Nieuw ten opzichte van het vorige onderzoek zijn de effecten voor de groep met en zonder gezondheidsproblemen. Deze resultaten vertonen eenzelfde beeld als de groep met Werkverkenner score 0-25% en de groep oudere WW-klanten. Dit volgt logisch uit het gegeven dat zowel leeftijd als gezondheidsproblemen belangrijke determinanten zijn voor een lagere Werkverkenner-score.

Tabel 6.4 De effecten van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule als geheel zijn in lijn met de resultaten van louter de inzet van persoonlijke dienstverlening, hoewel de effecten minder uitgesproken zijn

Maanden na instroom in de WW	Effect inzet dienstverleningsformule					
	Kans op werk			Aandeel in de WW		
	12	24	30	12	24	30
Totaal	1,0%	1,3% *	0,4%	-2,6% *	-2,2% *	0,7%
Werkverkenner score						
0-50%	-0,9%	-0,5%	-1,1%	-3,0% *	-3,8% *	1,4%
50-100%	1,5%	2,4% *	1,3%	-2,0% *	-1,9% *	0,5%
0-25%	-1,3%	0,1%	-1,4%	-5,3% *	-6,9% *	3,0% *
25-50%	-0,7%	-0,9%	-1,1%	-1,9%	-2,1%	0,7%
50-75%	2,7% *	2,6% *	1,3%	-3,0% *	-1,6%	1,2%
75-100%	0,0%	2,1%	1,2%	-0,9%	-2,2% *	-0,3%
Onbekend	2,3%	1,1%	0,2%	-3,2% *	-1,3%	0,5%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	1,5%	1,8%	1,3%	-1,5% *	-1,0%	0,6%
35-50 jaar	2,1% *	1,3%	0,1%	-3,6% *	-1,8% *	0,3%
Ouder dan 50 jaar	-1,0%	0,5%	-0,7%	-2,5% *	-4,4% *	1,4%
Opleidingsniveau						
Lager opgeleid	0,8%	1,1%	-0,4%	-3,3% *	-2,1% *	0,9%
Middelbaar opgeleid	0,7%	1,2%	0,8%	-1,9% *	-2,4% *	0,8%
Hoger opgeleid	0,0%	1,1%	0,6%	-1,7%	-2,3% *	0,3%
Gezondheidsproblemen						
Wel gezondheidsproblemen	0,0%	-1,1%	0,3%	-4,8% *	-3,8% *	1,7%
Geen gezondheidsproblemen	0,7%	1,6% *	0,4%	-1,4% *	-2,0% *	0,3%
Moment van instroom						
Voor juli 2018	1,0%	1,1%	-0,2%	-2,9% *	-2,4% *	0,9%
Vanaf juli 2018	1,0%	1,5%	1,2%	-2,0% *	-1,9% *	0,5%

Noot: * = bij 95% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

7 Kosten en baten

Hoewel de effecten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW op het beroep op de WW en de kans op werk beperkt zijn, is deze aanpak wel kosten-effectief. De maatschappelijke baten, die voornamelijk bestaan uit een hogere arbeidsparticipatie en daarmee een hoger nationaal inkomen, overstijgen op langere termijn de kosten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept. De maatschappelijke baten kunnen worden berekend uit een vermindering van de uitkeringslasten en een verhoging van de belastingopbrengsten uit werk.

Dit hoofdstuk vergelijkt de kosten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW met de maatschappelijke baten ten opzichte van de basisdienstverlening in de WW door UWV. Deze maatschappelijke baten volgen primair uit de effecten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW op de kans op werk en het beroep op de WW. Deze kosten-batenanalyse volgt de methodiek uit Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het sociale domein (zie Koopmans et al., 2016).

7.1 Kosten

Er zijn verschillende bronnen om de kosten van het totale dienstverleningsconcept WW voor de onderzoekspopulatie te bepalen: de geraamde kosten bij het ontwerp van het nieuwe dienstverleningsconcept, de nader gespecificeerde kosten door UWV naar ingezette instrumenten, en de gerealiseerde kosten in de UWV-begroting van 2018. Tabel 7.1 geeft een overzicht van de verschillende bronnen, met de kosten voor de verschillende onderdelen van de dienstverlening, de omvang van de WW-klantpopulatie, en de kosten per WW-klant die daaruit volgen. De kosten zoals opgenomen in de UWV-begroting van 2018 is de meest recente informatie. Daar worden de kosten voor het nieuwe dienstverleningsconcept geraamd op € 108,2 miljoen, met daarbovenop nog de kosten van tijdelijke gelden voor de ondersteuning van de re-integratie van 50-plussers van € 17 miljoen, bij een verwachte instroom in de WW van 292.000 personen. Daaruit volgt dat per WW-klant dat instroomt in de WW gemiddeld € 429 wordt besteed aan het nieuwe dienstverleningsconcept. Dat is inclusief alle vaste kosten die samenhangen met het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW en inclusief de kosten voor bijvoorbeeld automatisering en scholingsbudgetten. De kosten-batenanalyse gaat uit van de maximale kosten die samenhangen met het nieuwe dienstverleningsconcept die bovenop de kosten voor de basisdienstverlening door UWV komen. Dit voorkomt een te gunstige inschatting van de kostenkant de kosten-batenanalyse.

Om de gerealiseerde kosten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW voor de onderzoekspopulatie te berekenen, dienen de gemiddelde kosten per ingestroomde WW-klant (dikgedrukt in de derde kolom van Tabel 7.1) te worden vermenigvuldigd met het aantal klanten in de onderzoekspopulatie (dikgedrukt in de vierde kolom). Het aantal WW-klanten in de onderzoekspopulatie ligt lager dan de begrote en werkelijke instroom, omdat een deel van de instroom niet is meegenomen in het onderzoek, omdat het bijvoorbeeld WW-klanten betrof die (ook) zelfstandig ondernemer waren of werden, of waarvan de exacte instroom- of uitstroombdatum niet bekend is. De totale kosten van het nieuwe dienstverleningsconcept voor de onderzoekspopulatie bedragen zodoende € 96,6 miljoen (dikgedrukt in de vierde kolom). Die kosten kunnen nog worden onderverdeeld in kosten voor handhaving en kosten voor persoonlijke dienstverlening op basis van de verhouding tussen deze kosten in de specificatie van UWV,

zie de tweede kolom. Bij de berekening van de verhouding tussen beide kostenposten zijn de vaste kosten niet meegenomen.

Tabel 7.1 Berekening kosten nieuwe dienstverleningsconcept WW in de onderzoekspopulatie

	Geraamd	Gespecificeerd	Begroting 2018	Onderzoekspopulatie
Kosten concept				
Dienstverleningsconcept WW			€ 108,2 miljoen	
Tijdelijke gelden 50+			€ 17,0 miljoen	
Vaste kosten concept		€ 13,1 miljoen		
Handhaving		€ 30,2 miljoen		€ 19,6 miljoen
Persoonlijke dienstverlening		€ 118,7 miljoen		€ 77,0 miljoen
Totale kosten concept	€ 162,0 miljoen	€ 162,0 miljoen	€ 125,2 miljoen	€ 96,6 miljoen
Omvang klantpopulatie	440.000	440.000	292.000	225.206
Met inzet concept				158.913
Met dienstverlening				121.417
Met handhaving				88.387
Kosten per klant	€ 368	€ 359	€ 429	€ 429
Exclusief vaste kosten		€ 330		

Bron: UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)

De kosten gelden voor de gehele onderzoeksperiode van 30 maanden na instroom in de WW, omdat gedurende die gehele periode dienstverlening kan worden ingezet waarvoor die kosten berekend zijn. In de praktijk wordt de meeste dienstverlening in het eerste jaar na instroom ingezet. Bij deze kosten is rekening gehouden met het feit dat sommige WW-klanten niet of nauwelijks dienstverlening ontvangen en anderen meer. Het gaat immers om gemiddelde kosten per WW-klant. Bij WW-klanten die geen of weinig dienstverlening hebben ontvangen, liggen die kosten lager dan bij WW-klanten die veel dienstverlening hebben ontvangen.

7.2 Baten

Ook de baten van het nieuwe dienstverleningsconcept worden berekend over de gehele periode van 30 maanden na instroom in de WW. De belangrijkste maatschappelijke baten van re-integratiedienstverlening komen voort uit een verhoging van de arbeidsparticipatie van WW-klanten. Doordat zij (meer of eerder) arbeid leveren, kan er meer worden geproduceerd. Het geld dat daarmee wordt verdiend door producenten wordt betaald aan de werknemers in de vorm van loon, waarover zij loonbelasting afdragen aan de overheid. Het netto loon dat deze werknemers overhouden is een vergoeding voor (tenminste) de vrije tijd én de uitkering die zij daarvoor opgeven. In een concurrerende marktomgeving draaien werkgevers en nieuwe werknemers quitte bij een hoger productieniveau en profiteert de overheid door de extra afdracht van loonbelasting en een besparing op uitkeringen. De primaire maatschappelijke baten van re-integratiedienstverlening via een groter effectief arbeidsaanbod, een hogere arbeidsparticipatie en daarmee een hoger nationaal inkomen kunnen zodoende gemonetariseerd worden in termen van de besparing op de WW en de toename van loonbelastinginkomsten door de overheid. Dit volgt uit de Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het sociale domein (Koopmans et al., 2016).

In aanvulling op deze baten kunnen nog een aantal andere baten- én kostenposten worden geïdentificeerd die volgen uit een grotere arbeidsparticipatie als gevolg van de inzet van re-integratiedienstverlening, zie bijvoorbeeld Kok et al. (2006) en CPB (2007). Werk leidt namelijk doorgaans tot een betere gezondheid en lagere zorgkosten, een grotere maatschappelijke participatie en minder criminaliteit. In vergelijking met de extra productiviteit die arbeidsparticipatie oplevert zijn dat echter beperkte baten. Werk kan ook zwaar en vervelend zijn, terwijl er vrije tijd en een uitkering voor wordt opgegeven, maar die afweging zit al in de acceptatie van werk door WW-klienten. Daarbij worden die nadelen gecompenseerd door het hogere inkomen en andere particuliere voordelen van werk voor individuele personen. Verder kan de re-integratiedienstverlening zelf tot extra kosten of baten leiden, omdat die ook extra inspanning vraagt aan de WW-klant. Enige indicatie van het nut of disnut van het nieuwe dienstverleningsconcept voor WW-klienten komt naar voren in de kwalitatieve evaluatie hiervan in Heyma et al. (2021), waaruit blijkt dat de tevredenheid van WW-klienten die persoonlijke dienstverlening ontvangen gemiddeld hoger ligt dan de tevredenheid van WW-klienten die alleen basisdienstverlening ontvangen. Het persoonlijke aspect van de dienstverlening wordt zeer gewaardeerd door klienten.

Tot slot kan voor baten of kosten nog worden gekeken naar de doorstroom vanuit de WW naar andere uitkeringen. Het nieuwe dienstverleningsconcept WW zorgt immers voor minder beroep op de WW, maar de uitstroom uit de WW die niet naar werkhervatting is kan zorgen voor een groter beroep op de Ziektewet of de WIA. Aan de andere kant kan een lager beroep op de WW door werkhervatting of terugtrekking van de arbeidsmarkt ook zorgen voor een lager beroep op de Bijstand. Om de kosten en baten daarvan vast te stellen, zou naast het effect op werkhervatting en het beroep op de WW ook het beroep op de Ziektewet, de WIA en de Bijstand in kaart moeten worden gebracht. Binnen het kader van het huidige onderzoek voert dat te ver. In plaats daarvan presenteert Hoofdstuk 7.4 enkele gevoeligheidsanalyses waarbij wordt aangenomen dat het lagere beroep op de WW gepaard gaat met een hoger beroep op andere uitkeringen.

De berekende effecten in de Hoofdstukken 3 tot en met 5 ten aanzien van het beroep op de WW en het inkomen uit werk vormen de basis voor de berekening van de primaire baten van de besparing op uitkeringslasten en de hogere belastinginkomsten. Het onderscheid tussen deze twee effecten en de respectievelijk batenposten is alleen in praktische termen betekenisvol, omdat theoretisch gezien alleen de combinatie van de twee een uitdrukking vormt van de hogere productiviteit en daarmee het extra nationaal inkomen dat wordt bereikt door de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept. Omdat het extra nationaal inkomen wordt doorgegeven aan anderen, zijn daarvan in de praktijk transacties zichtbaar (verandering van het looninkomen en het beroep op de WW-uitkering) die relatief gemakkelijk zijn te meten. Uit het overzicht in Tabel 7.2 blijkt dat de besparing op uitkeringslasten en de verhoging van loonbelastinginkomsten ongeveer in een verhouding van $2/3^{\text{de}}$ - $1/3^{\text{de}}$ staat. Door de gemiddelde effecten per WW-klant te vermenigvuldigen met het aantal WW-klienten dat daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening en/of handhaving heeft ontvangen, kunnen de totale baten worden berekend. Het effect op de loonbelastinginkomsten voor de overheid is daarbij berekend tegen het marginale belastingtarief op het looninkomen van 40,85 procent.

Tabel 7.2 geeft een uitsplitsing naar de baten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW als geheel en van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten apart. Elk van deze baten is alleen berekend voor de WW-klienten in de onderzoekspopulatie waarbij deze persoonlijke dienstverlening en/of handhavingsactiviteiten ook daadwerkelijk zijn ingezet. De baten van het totale nieuwe dienstverleningsconcept WW vallen hoger uit dan de som van de baten van alleen persoonlijke dienstverlening en alleen handhaving. Dat komt omdat het gemiddelde effect van het totale nieuwe dienstverleningsconcept hoger ligt dan het effect voor persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten afzonderlijk, als deze worden gewogen met hun aandeel in de totale dienstverlening. Dat duidt op elkaar versterkende effecten. Daarbij geldt bovendien de kanttekening dat de gevonden effecten niet altijd significant zijn (zie Hoofdstuk 3 tot en met 5), waardoor de baten met onzekerheid zijn omgeven. Dit geldt

met name voor de effecten en baten van handhaving, waardoor het onderscheid tussen de baten van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten minder betrouwbaar is dan de baten voor het nieuwe dienstverleningsconcept als geheel. Verder geldt nog de kanttekening dat bij de berekening van primaire baten geen rekening is gehouden met verdringing op de arbeidsmarkt. Bij verdringing leidt de re-integratie van de een tot werkloosheid of het uitblijven van werkhervatting voor de ander, waardoor effecten van dienstverlening zich niet één op één vertalen in maatschappelijke baten. Daar wordt hieronder bij de gevoeligheidsanalyses nog expliciet op ingegaan.¹⁶

Tabel 7.2 Berekening primaire baten van het dienstverleningsconcept WW in de onderzoekspopulatie

Maanden na instroom in de WW	12	24	30
Totale dienstverleningsconcept WW			
Effect op WW-uitkering (A)	- € 368*	- € 901*	- € 902*
Effect op looninkomen (B)	€ 369*	€ 896*	€ 1.053*
Effect op loonbelastinginkomsten (C)	€ 151*	€ 366*	€ 430*
Totale baten per WW-klant (D = C - A)	€ 519*	€ 1.267*	€ 1.332*
Aantal WW-klanten met dienstverlening (N)	158.913	158.913	158.913
Totale baten onderzoekspopulatie (N × D)	€ 82,4 miljoen	€ 201,3 miljoen	€ 211,7 miljoen
Persoonlijke dienstverlening			
Effect op WW-uitkering (A)	- € 280*	- € 652*	- € 631*
Effect op looninkomen (B)	€ 368	€ 825	€ 969
Effect op loonbelastinginkomsten (C)	€ 150	€ 337	€ 396
Totale baten per WW-klant (D = C - A)	€ 430*	€ 989*	€ 1.027*
Aantal WW-klanten met dienstverlening (N)	121.417	121.417	121.417
Totale baten onderzoekspopulatie (N × D)	€ 52,3 miljoen	€ 120,1 miljoen	€ 124,7 miljoen
Handhavingsactiviteiten			
Effect op WW-uitkering (A)	- € 214	- € 471	- € 484
Effect op looninkomen (B)	€ 113	€ 252	€ 269
Effect op loonbelastinginkomsten (C)	€ 46	€ 103	€ 110
Totale baten per WW-klant (D = C - A)	€ 260	€ 574	€ 594
Aantal WW-klanten met dienstverlening (N)	88.387	88.387	88.387
Totale baten onderzoekspopulatie (N × D)	€ 23,0 miljoen	€ 50,7 miljoen	€ 52,5 miljoen

* = Gebaseerd op een significant effect van dienstverlening zoals gemeten in Hoofdstuk 3 tot en met 5. Bij de niet significante effecten liggen deze in dezelfde orde van grootte als de significante effecten en zijn hier daarom meegenomen in de berekening van de primaire baten.

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

¹⁶ In de basisberekening van primaire baten wordt volledig uitgegaan van empirisch vastgestelde resultaten, in de gevoeligheidsanalyses wordt daarop gevarieerd.

7.3 Saldo van kosten en baten

Het saldo van de in Tabel 7.1 en Tabel 7.2 berekende kosten en baten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW geeft aan of de maatschappelijke meerwaarde van het dienstverleningsconcept WW groter is dan de kosten ervan. Tabel 7.3 zet deze kosten en baten tegen elkaar af. Uit de tabel blijkt dat het maatschappelijk kosten-batensaldo na de eerste 12 maanden na instroom in de WW nog negatief is, maar daarna positief wordt. Daarbij is uitgegaan van de berekende primaire kosten en baten en de aanname dat de onbekende batenposten ten aanzien van onder meer gezondheid, maatschappelijke participatie en doorstroom naar andere uitkeringen elkaar ongeveer in evenwicht houden. Hoofdstuk 7.4 gaat in op enkele gevoeligheidsanalyses van deze aanname. Ook in Tabel 7.3 is weer onderscheid gemaakt tussen persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten, met de kanttekening dat die cijfers minder precies zijn dan de berekening voor het totale dienstverleningsconcept WW, met name omdat de belangrijkste effecten van handhaving niet significant zijn. De verhouding tussen de kosten en baten van beide vormen van dienstverlening laat zien dat persoonlijke dienstverlening de meeste baten oplevert, maar tegelijkertijd relatief hoge kosten mee zich meebrengt.

Tabel 7.3 Saldo van baten en kosten van het dienstverleningsconcept WW in de onderzoekspopulatie

Maanden na instroom in de WW	12	24	30
Totale dienstverleningsconcept WW			
Primaire kosten	€ 96,6 miljoen	€ 96,6 miljoen	€ 96,6 miljoen
Primaire baten	€ 82,4 miljoen	€ 201,3 miljoen	€ 211,7 miljoen
Secundaire baten door arbeidsparticipatie	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.
Secundaire baten doorstroom naar andere uitkering	- P.M.	- P.M.	- P.M.
Saldo baten en kosten	- € 14,1 miljoen ± P.M.	+ € 104,8 miljoen ± P.M.	+ € 115,1 miljoen ± P.M.
Persoonlijke dienstverlening			
Primaire kosten	€ 77,0 miljoen	€ 77,0 miljoen	€ 77,0 miljoen
Primaire baten	€ 52,2 miljoen	€ 120,1 miljoen	€ 124,7 miljoen
Secundaire baten door arbeidsparticipatie	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.
Secundaire baten doorstroom naar andere uitkering	- P.M.	- P.M.	- P.M.
Saldo baten en kosten	- € 24,7 miljoen ± P.M.	+ € 43,1 miljoen ± P.M.	+ € 48,1 miljoen ± P.M.
Handhavingsactiviteiten			
Primaire kosten	€ 19,6 miljoen	€ 19,6 miljoen	€ 19,6 miljoen
Primaire baten	€ 23,0 miljoen	€ 50,7 miljoen	€ 52,5 miljoen
Secundaire baten door arbeidsparticipatie	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.
Secundaire baten doorstroom naar andere uitkering	- P.M.	- P.M.	- P.M.
Saldo baten en kosten	+ € 3,4 miljoen ± P.M.	+ € 31,1 miljoen ± P.M.	+ € 32,9 miljoen ± P.M.

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

7.4 Gevoeligheidsanalyses

Tabel 7.3 geeft een overzicht van het saldo van kosten en baten op basis van nauwkeurig geschatte effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW. Daarbij is (impliciet) een aantal veronderstellingen gedaan om de kosten en baten in beeld te kunnen brengen. De gevoeligheidsanalyses in deze paragraaf laten zien wat de invloed van die veronderstellingen is op het resultaat van de kosten-batenanalyse.

Veronderstellingen die vermoedelijk een grote invloed hebben op het resultaat van de berekeningen zijn (i) de aanname dat er geen sprake is van verdringing op de arbeidsmarkt, (ii) dat er als gevolg van de inzet van re-integratiedienstverlening netto een beperkte doorstroom is vanuit de WW naar andere uitkeringen (opgenomen als negatieve P.M. post) en (iii) dat de kosten van het dienstverleningsconcept goed zijn ingeschat. Hieronder wordt nader ingegaan op elk van deze veronderstellingen, inclusief een beschrijving van een mogelijk alternatieve veronderstelling.

Verdringing

WW-klienten die met behulp van re-integratiedienstverlening aan het werk komen, kunnen mogelijk andere werkenden of werkzoekenden verdringen op de arbeidsmarkt. Wanneer het arbeidsaanbod door re-integratiedienstverlening toeneemt, maar het aantal vacatures blijft gelijk, dan neemt de totale werkgelegenheid niet toe en wordt als gevolg van een succesvol re-integratietraject een andere werkende of werkzoekende verdrongen. De re-integratie van de ene persoon gaat dan ten koste van de baankansen van een ander persoon. Per saldo neemt de productiviteit dan niet toe en zijn de maatschappelijke baten van re-integratiedienstverlening beperkt.

In het hierboven berekende basisscenario wordt verondersteld dat de re-integratiedienstverlening in het nieuwe dienstverleningsconcept WW zorgt voor een effectieve groei van het arbeidsaanbod. In een goed functionerende arbeidsmarkt bepaalt het arbeidsaanbod op langere termijn de arbeidsvraag. In dat geval is er op lange termijn dus geen sprake van verdringing en levert elke werkhervatting maatschappelijke baten op.

In werkelijkheid functioneert de arbeidsmarkt niet altijd optimaal en levert re-integratiedienstverlening ook niet altijd een verhoging van het effectieve arbeidsaanbod op. Studies naar de mate van verdringing als gevolg van de inzet van re-integratiedienstverlening zijn schaars en lastig uit te voeren. In een uitvoerige overzichtsstudie van Clamfors et al. (2002) wordt opgemerkt dat de bestudeerde re-integratieprogramma's sterk afhankelijk zijn van de werkloosheid (CPB, 2007). Het Centraal Planbureau komt tot een rudimentaire schatting van het verdringingseffect van ongeveer 25 procent. Meer recente studies zoals van Gautier et al. (2018) vinden soortgelijke verdringingseffecten. Het gaat hier steeds om de re-integratie van vergelijkbare werkzoekenden, waarbij de één wel dienstverlening ontvangt en de ander niet.¹⁷

¹⁷ Het CPB (2018) zegt hierover: "Anders dan bijvoorbeeld bij migratie is bij activerend arbeidsmarktbeleid de verdringing bewust en ingestoken als manier om gelijke kansen te realiseren. Als één werkzoekende geholpen wordt bij het vinden van een baan, via begeleiding of een loonkostensubsidie, en een ander niet, leidt activerend arbeidsmarktbeleid tot verdringing van degenen die geen ondersteuning krijgen door degenen met ondersteuning. Hiervoor vinden we in de wetenschappelijke literatuur verschillende aanwijzingen. Vooral begeleiding en bemiddeling en loonkostensubsidies kunnen leiden tot verdringing. Bij scholing en een ontslagbelasting lijken de niet-behandelde groepen juist te profiteren van het beleid. Mogelijke verdringingseffecten hangen af van de conjunctuur, de omvang van het beleid en de concurrentie tussen werkzoekenden in het segment van de arbeidsmarkt waarop de beleidsmaatregel zich richt. De afwezigheid van onderzoek op basis van Nederlandse data maakt dat we geen sterke conclusies kunnen trekken over de vraag of dit type beleid ook in Nederland tot verdringing leidt."

De schaarse informatie die over verdringing door re-integratie beschikbaar is, kan worden gebruikt om de baten van werkhervatting naar beneden bij te stellen (met 25 procent). Daarbij gaat het zowel om lagere loonbelastinginkomsten van de overheid als een lagere besparing op WW-uitkeringen, omdat verdrongen werkenden en werkzoekenden de WW instromen of daar langer in blijven zitten. In Tabel 7.4 wordt het resulterende saldo van kosten en baten bij 25 procent verdringing in de tweede kolom vergeleken met het eerder berekende basisscenario hierboven (eerste kolom in Tabel 7.4), beide voor de periode tot 30 maanden na instroom in de WW. Uit die vergelijking blijkt dat de totale baten met bijna 25 procent afnemen, terwijl de kosten van het dienstverleningsconcept gelijk blijven. Daardoor halveert het saldo van baten en kosten ongeveer.

In een extremere variant wordt gerekend met een verdringingseffect van 50 procent (derde kolom in Tabel 7.4). In dat geval verdwijnt het positieve saldo van maatschappelijke baten en kosten vrijwel. Anders gezegd, ook onder de veronderstelling van maar liefst 50 procent verdringing van werkenden of werkzoekenden door gere-integreerde WW-kanten, is de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW nog steeds (beter dan) budgetneutraal.

Tabel 7.4 Gevoeligheidsanalyses baten versus kosten van het dienstverleningsconcept WW

Totale dienstverle- ningsconcept op 30 maanden na instroom in de WW	Basis- scenario	25% verdringing	50% verdringing	50% doorstroom	25% verdringing én 50% doorstroom	Marginale kosten
Totale dienstverle- ningsconcept						
Primaire kosten	€ 96,6 miljoen	€ 96,6 miljoen	€ 96,6 miljoen	€ 96,6 miljoen	€ 96,6 miljoen	€ 74,3 miljoen
Primaire baten	€ 211,7 miljoen	€ 158,8 miljoen	€ 105,8 miljoen	€ 140,0 miljoen	€ 105,0 miljoen	€ 211,7 miljoen
Secundaire baten door arbeidsparticipatie	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.	+ P.M.
Secundaire baten doorstroom uitkering	- P.M.	- P.M.	- P.M.	0	0	- P.M.
Saldo baten-kosten	+ € 115,1 miljoen ± P.M.	+ € 62,2 miljoen ± P.M.	+ € 9,3 miljoen ± P.M.	+ € 43,5 miljoen + P.M.	+ € 8,5 miljoen + P.M.	+ € 137,4 miljoen ± P.M.

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2022)

Doorstroom naar andere uitkeringen

Uit de effectmeting van het nieuwe dienstverleningsconcept blijkt dat een lager beroep op de WW niet altijd gepaard gaat met werkhervatting. Dat kan erop duiden dat WW-kanten doorstromen naar de Ziektewet, de WIA of de Bijstand. De mate waarin dat gebeurt is niet nader onderzocht en wordt in het basisscenario hierboven per saldo als negatieve P.M. post verondersteld. Om die veronderstelling wat meer invulling te geven, is in de vierde kolom van Tabel 7.4 een variant doorgerekend waarbij de doorstroom naar een andere uitkering 50 procent bedraagt, los van de mate van werkhervatting. Dat houdt in dat van elke tien WW-kanten die uitstromen uit een WW-uitkering, er vijf doorstromen naar één van de andere uitkeringen. Voor de nadere berekening is verondersteld dat het uitkeringsniveau van die andere uitkeringen gelijk ligt aan de WW-uitkering, waardoor slechts 50 procent van de besparing op de WW-uitkering als gevolg van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept kan worden meegenomen in de maatschappelijke baten. De effecten daarvan op de totale maatschappelijke baten en het saldo van kosten en baten blijken iets sterker te zijn dan onder de veronderstelling van 25 procent verdringing op de arbeidsmarkt, maar

beduidend minder sterk dan bij de veronderstelling van 50 procent verdringing. Dat komt doordat de WW-klienten die niet doorstromen naar een andere uitkering maar aan het werk komen wel de extra productie leveren uit het basisscenario.

Omdat doorstroom naar een andere uitkering naast verdringing op de arbeidsmarkt kan bestaan, is in de vijfde kolom van Tabel 7.4 een scenario doorgerekend waarin rekening wordt gehouden met beide varianten. Ook in dat scenario is er nog altijd sprake van een positief saldo van maatschappelijke kosten en baten, al is dat saldo vrijwel nihil. Ook hier geldt dat onder deze veronderstellingen er nog steeds een meerwaarde wordt gevonden van het nieuwe dienstverleningsconcept WW boven de basisdienstverlening door UWV.

Marginale kosten

De gevoeligheidsanalyses hierboven nuanceren vooral de maatschappelijke baten van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten. Ook ten aanzien van de kosten van het nieuwe dienstverleningsconcept kan echter een nuancerende kanttekening worden geplaatst. Bij de berekening van die kosten is bewust uitgegaan van alle kosten die maar gemoeid kunnen zijn geweest met het nieuwe dienstverleningsconcept WW, inclusief alle aanvullende financiering en vaste kosten. Op die manier worden de kosten van de dienstverlening in ieder geval niet onderschat. Ter nuancering kan echter ook gerekend worden met de marginale kosten per WW-klant zoals die door UWV zijn gespecificeerd, waarbij de vaste kosten en de kosten voor specifieke aanvullende maatregelen niet worden meegenomen. Deze marginale kosten bedragen € 330 per WW-klant, zoals blijkt uit Tabel 7.1. Wanneer met dat bedrag wordt gerekend, dan bedragen de totale kosten van het dienstverleningsconcept in de onderzoekspopulatie € 74,3 miljoen euro en resulteert een positief maatschappelijk saldo van € 137,3 miljoen euro over een periode van 30 maanden na instroom in de WW. Dat ligt ongeveer 20 procent boven het kosten-batensaldo uit het basisscenario.

8 Conclusie

De inzet van persoonlijke dienstverlening door UWV voor WW-klienten die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd, heeft een significant positief effect op het vinden van werk ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV. Tegelijkertijd daalt ook het beroep op de WW als gevolg van persoonlijke dienstverlening. Dat betekent dat persoonlijke dienstverlening zorgt voor een snellere uitstroom uit de WW en een snellere werkhervatting, maar deze effecten beperken zich tot de eerste 24 maanden na instroom in de WW. Het effect op het vinden van werk is sterker voor WW-klienten met een relatief gunstige arbeidsmarktpositie, het effect op het beroep op de WW is sterker voor WW-klienten met een relatief minder gunstige arbeidsmarktpositie. Juist bij deze laatste groep is de inzet van persoonlijke dienstverlening het grootst geweest. Ondanks de relatief kleine effecten, liggen de maatschappelijke baten van het nieuwe dienstverleningsconcept WW 30 maanden na instroom in de WW aanzienlijk hoger dan de kosten (212 versus 97 miljoen euro).

Dit hoofdstuk trekt conclusies uit het onderzoek naar de effectiviteit van het nieuwe dienstverleningsconcept WW door antwoord te geven op de in Hoofdstuk 1 gestelde onderzoeksvragen.

Welke klantgroepen hebben welke specifieke vormen van (persoonlijke) dienstverlening ontvangen?

Inzet dienstverlening in totale onderzoekspopulatie

Het grootste deel van de dienstverleningsgroep krijgt in de 30 maanden na instroom in de WW te maken met een vorm van dienstverlening uit de dienstverleningsformule WW (78 procent), dus persoonlijke dienstverlening en/of handhavingsactiviteiten. In de handhavingsgroep krijgt 58 procent daarmee te maken. Dat betreft voornamelijk de inzet van handhavingsactiviteiten, maar er is ook een deel zelfmelders dat ongeacht de toewijzing aan een onderzoeksgroep aanspraak maakt op persoonlijke dienstverlening. In de controlegroep zonder handhaving wordt de dienstverleningsformule het minst vaak ingezet (27 procent). In veruit de meeste gevallen wordt dienstverlening binnen de eerste 12 maanden na instroom in de WW ingezet, in een beperkt aantal gevallen pas daarna.

Persoonlijke dienstverlening begint meestal met een gesprek, waarna aanvullende dienstverlening kan worden ingezet. Na 30 maanden heeft 37 procent van de personen in de dienstverleningsgroep zowel een persoonlijke gesprek als aanvullende dienstverlening ontvangen. Een kwart heeft dan alleen een persoonlijk gesprek gehad. Het eerste gesprek na instroom in de WW is meestal een werkoriëntatiegesprek (55 procent van de dienstverleningsgroep) en soms een monitorgesprek (12 procent van de dienstverleningsgroep). Aanvullende dienstverlening in de dienstverleningsgroep bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken (35 procent van dienstverleningsgroep), maar ook het opleggen van taken voor het activeren van breder zoekgedrag (ABZ, 11 procent) en workshops (9 procent). Aanvullende dienstverlening komt nauwelijks voor in de handhavings- en controlegroep.

In het geval dat WW-kanten hun sollicitatietaken niet nakomen kan UWV correctieve handhaving inzetten. Er zijn verschillende typen handhavingsactiviteiten te onderscheiden: controle van de sollicitatietaken, controle met vaststelling van verwijtbaarheid, hoor & wederhoor gesprek, gesprek met vaststelling van verwijtbaarheid, en het opleggen van een maatregel (kortten op de uitkering). In de dienstverleningsgroep is in de helft van de handhavingsgevallen sprake van verwijtbaarheid. In de controlegroep met handhaving komt vaststelling van verwijtbaarheid relatief iets vaker voor.

Inzet dienstverlening naar score op de Werkverkenner

De dienstverleningsmodule wordt het vaakst ingezet bij de groep met Werkverkenner-score 0-50% in de dienstverleningsgroep (94 procent). In de groep met Werkverkenner-score 50-100% is dat 71 procent. Het verschil in inzet tussen de groepen met Werkverkenner-score 0-50% en 50-100% is minder groot in de handhavings- en controlegroep. Dat de focus van persoonlijke dienstverlening op de groep met een lagere Werkverkenner-score ligt, is duidelijk te zien aan de grotere inzet in de groep net onder de 50% score op de Werkverkenner (40-50%) vergeleken met de groep net boven de 50% score op de Werkverkenner (50-60%), namelijk 89 procent versus 69 procent.

De klantgroep met Werkverkenner-score 0-50% binnen de dienstverleningsgroep ontvangt relatief vaak persoonlijke dienstverlening in de eerste drie maanden na instroom in de WW: 60 procent krijgt alleen een persoonlijk gesprek en 24 procent ontvangt daarnaast ook aanvullende dienstverlening. Na 30 maanden heeft 92 procent van de klantgroep met een Werkverkenner-score 0-50% persoonlijke dienstverlening ontvangen in de vorm van een gesprek en/of aanvullende dienstverlening. De persoonlijke gesprekken zijn in alle gevallen werkoriëntatiegesprekken. De aanvullende dienstverlening die in deze groep is ingezet, bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken, het opleggen van taken in het kader van 'Activeren Breder Zoekgedrag', workshops, de training 'Succesvol naar Werk' en competentietesten. Personen in de handhavings- en controlegroep krijgen veel minder vaak persoonlijke dienstverlening. Dertig maanden na instroom in de WW heeft binnen de klantgroep met Werkverkenner-score 0-50% 22 procent van de handhavingsgroep en 21 procent van de controlegroep persoonlijke dienstverlening ontvangen.

De klantgroep met Werkverkenner score 50-100% krijgt over het algemeen minder snel en minder vaak persoonlijke dienstverlening. In deze klantgroep krijgt 22 procent van de dienstverleningsgroep in de eerste zes maanden na instroom in de WW een persoonlijk gesprek en 14 procent ook aanvullende dienstverlening. Dit zijn ofwel WW-kanten die op basis van hun klantbeeld door UWV zijn benaderd, ofwel WW-kanten die zelf contact hebben gezocht met UWV (zelfmelders). Tussen de zesde en de twaalfde WW-maand neemt het aandeel met persoonlijke dienstverlening toe: van 36 procent naar 45 procent. Dit zijn WW-kanten die na 6 maanden WW nog geen werk hebben gevonden en om die reden door UWV worden benaderd. In de maanden daarna, tot en met 30 maanden na instroom in de WW, neemt het aandeel van de dienstverleningsgroep dat persoonlijke dienstverlening krijgt steeds iets verder toe tot uiteindelijk 55 procent. De persoonlijke gesprekken betreffen werkoriëntatiegesprekken (41 procent van deze klantgroep) of monitorgesprekken (18 procent van deze klantgroep). De aanvullende dienstverlening die in deze groep is ingezet bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken en opgelegde taken in het kader van 'Activeren Breder Zoekgedrag', en in mindere mate uit workshops, de training 'Succesvol naar Werk' of competentietesten.

De groep met Werkverkenner score 50-100% krijgt iets vaker te maken met handhavingsactiviteiten dan de groep 0-50%. Dit geldt zowel voor de handhavingsgroep (43 versus 42 procent) als voor de dienstverleningsgroep (38 versus 35 procent). In de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 0-50% is het aandeel van handhavingsactiviteiten met vaststelling van verwijtbaarheid kleiner dan in de groep met Werkverkenner score 50-100%. Handhavingsactiviteiten worden overigens het vaakst ingezet binnen de groep die de Werkverkenner niet heeft ingevuld (55 en 61 procent). In deze groep is ook relatief vaak sprake van verwijtbaarheid.

Inzet dienstverlening naar leeftijd, opleidingsniveau, gezondheid en moment van instroom

Uitgesplitst naar leeftijdsgroepen is te zien dat personen van 50 jaar en ouder vaker persoonlijke dienstverlening ontvangen dan jongere WW-klienten. Dit is geheel te verklaren doordat leeftijd een belangrijke determinant is van de Werkverkenner-score. Daarom hangt ook de inzet van persoonlijke dienstverlening per leeftijdsgroep sterk samen met de inzet van persoonlijke dienstverlening naar score op de Werkverkenner. Jongere WW-klienten krijgen relatief vaak te maken met handhavingsactiviteiten. Naar opleidingsniveau zijn er amper verschillen in de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW. Alleen lager opgeleide WW-klienten krijgen verhoudingsgewijs vaker met handhavingsactiviteiten te maken.

Dat bij de groep met gezondheidsproblemen relatief vaak het nieuwe dienstverleningsconcept wordt ingezet, komt omdat zij vaker persoonlijke dienstverlening krijgen en niet zozeer omdat bij deze mensen handhavingsactiviteiten vaker voorkomen. Die grotere inzet van persoonlijke dienstverlening hangt samen met het feit dat de Werkverkenner-score afhankelijk is van hoe in de Werkverkenner geantwoord is op vragen over gezondheidsproblemen. Hoe meer gezondheidsproblemen, hoe lager de score op de Werkverkenner en dus hoe groter de inzet van persoonlijke dienstverlening.

De inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW is intensiever voor de groep die later in de tijd is ingestroomd in de WW. Dat geldt zowel voor persoonlijke dienstverlening als voor handhavingsactiviteiten. Het verschil tussen de groep die voor en vanaf juli 2018 is ingestroomd is echter relatief beperkt ten opzichte van het verschil in inzet naar Werkverkenner-score.

Welk effect heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?

De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt 12 maanden na instroom in de WW voor een 1,8 procentpunt grotere kans op werk in loondienst. Na 24 maanden is dat nog 1,7 procent. Na 30 maanden is het positieve effect niet langer significant. Dat betekent dat de inzet van persoonlijke dienstverlening tot 24 maanden na instroom WW-klienten een voorsprong geeft ten aanzien van de baankans ten opzichte van WW-klienten met alleen basisdienstverlening door UWV. Daarna is dat voordeel niet langer aanwezig. Wel ligt het aantal gewerkte uren en de fractie van de tijd met een baan 30 maanden na instroom in de WW nog steeds hoger voor WW-klienten die bovenop de basisdienstverlening persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen.

Eerder zijn in Vervliet, Lammers en Heyma (2021) effecten van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening na 12 maanden gepresenteerd. Het verschil in effecten met de huidige analyse kan voor een groot deel worden toegeschreven aan een correctie voor achtergrondkenmerken die destijds niet is gedaan. De correctie voor achtergrondkenmerken verandert de effectschatting echter nauwelijks. Toch is nu gekozen voor deze correctie, omdat het de schatting van het effect van persoonlijke dienstverlening nauwkeuriger maakt.

De orde van grootte van de gevonden effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk zijn in lijn met eerdere studies. Zo is uit eerdere studies duidelijk geworden dat gesprekken met de werkcoach de kans op het vinden van een baan vanuit de WW vergroten (Heyma en van der Werff, 2013), en dat deze gesprekken effectiever zijn dan alleen online dienstverlening (Koning et al., 2015). Ook gesprekken die specifiek zijn gericht op het verbreden van zoek- en sollicitatiegedrag leiden tot een snellere uitstroom uit de WW-uitkering naar werk (van der Heul et al., 2018). In alle gevallen gaat het voor de korte termijn om enkele procentpunten vergroting van de kans op werkhervatting. Dat blijkt ook uit internationale overzichtsstudies van de effecten van re-integratiedienstverlening (Kluve, 2006; Card et al., 2010).

Over de werkzame mechanismen achter de gevonden effecten is nog weinig bekend. Aan de hand van Van Hooft & Van den Hee (2017) gaan Heyma et al. (2021) in op de werkzame mechanismen in het zoeken en vinden van werk: de intensiteit en kwaliteit van het vertoonde werkzoekgedrag. Dat onderzoek stelt geen causale effecten vast, maar beschrijft de samenhang tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag, de werkzoekvaardigheden en de werkzoekmotivatie. Persoonlijke dienstverlening blijkt een positieve invloed te hebben op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag van WW-klienten. Dit loopt gedeeltelijk via het mechanisme van een toename van de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie. Deze resultaten bieden een plausibele verklaring voor de manier waarop de inzet van persoonlijke dienstverlening de kans op werk positief kan beïnvloeden.

Welk effect heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt 12 maanden na instroom in de WW voor een 1,8 procentpunt lager beroep op de WW. Na 24 maanden is dat nog iets groter, 1,9 procentpunt. Na 30 maanden is het lagere beroep op de WW niet langer significant. Dat heeft vooral te maken met de huidige maximale duur van de WW van 24 maanden, waardoor er na 24 maanden nog maar nauwelijks onderscheid zit tussen de groepen die wel en geen persoonlijke dienstverlening ontvangen. Dat betekent dat persoonlijke dienstverlening ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV zorgt voor een snellere uitstroom uit de WW, maar vooral gedurende de eerste 24 maanden na instroom in de WW. Over de gehele periode van 30 maanden gerekend hebben WW-klienten als gevolg van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening, en de snellere uitstroom die dat veroorzaakt, wel minder dagen en een kleinere fractie van de tijd in de WW-uitkering gezeten, en een lager totaalbedrag aan WW ontvangen. Die resultaten worden dus voor een groot deel al na 24 maanden bereikt.

Welk effect heeft de inzet van louter handhaving op de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?

De inzet van correctieve handhavingsactiviteiten heeft 12, 24 en 30 maanden na instroom in de WW geen enkel significant effect op de kans op een baan in loondienst of op enig andere uitkomstmaat voor de mate van werk. De inzet van correctieve handhavingsactiviteiten leidt ten opzichte van preventieve handhavingsactiviteiten dus niet tot een hogere kans op werk, een groter aantal gewerkte uren of een hoger totaal of gemiddeld looninkomen. Dat verklaart ook mede waarom de effecten van het totale dienstverleningsconcept WW op de mate van werk kleiner zijn dan de effecten van alleen persoonlijke dienstverlening.

Welk effect heeft de inzet van louter handhavingsactiviteiten op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

Ook ten aanzien van het beroep op de WW heeft de inzet van handhavingsactiviteiten nauwelijks significante effecten. Het aandeel WW-klienten dat in de WW zit wordt er niet door beïnvloed. Alleen het aantal uitkeringsdagen en de fractie van de tijd in de WW ligt na 12 en 24 maanden significant lager door de daadwerkelijke inzet van correctieve handhavingsactiviteiten. Het verschil is echter klein en na 30 maanden niet langer significant. Op langere termijn lijkt standaard preventieve handhaving dus net zo goed te werken als correctieve handhaving.

Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?

De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule zorgt 24 maanden na instroom in de WW voor een 1,3 procentpunt grotere kans op werk in loondienst. Na 30 maanden is dat positieve effect niet langer significant. De nieuwe dienstverleningsformule in de WW zorgt dus voornamelijk voor een snellere doorstroom naar werk, niet noodzakelijk voor een grotere uitstroom naar werk op langere termijn. Het gevonden effect is vastgesteld voor de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening heeft ontvangen en/of te maken heeft gehad met handhavingsactiviteiten. Dat zijn voornamelijk WW-klienten met een lagere score op de Werkverkenner, waarvoor de effecten op werk kleiner zijn dan gemiddeld in de onderzoekspopulatie. Het daadwerkelijke effect is daardoor waarschijnlijk kleiner dan wanneer de nieuwe dienstverleningsformule meer evenredig over de Werkverkenner-score zou zijn ingezet. Verder valt op dat de kans op een baan in loondienst door de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept minder sterk wordt bevorderd dan door de inzet van alleen persoonlijke handhaving, dus zonder de inzet van handhavingsactiviteiten. Dat heeft enerzijds te maken met het geringe effect van handhaving op de werk-kans, anderzijds met het feit dat specifieke handhavingsactiviteiten niet langer nodig lijken te zijn als gevolg van de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

De inzet van de nieuwe dienstverleningsmodule zorgt 12 maanden na instroom in de WW voor een 2,6 procentpunt lager beroep op de WW. Na 24 maanden is dat nog 2,2 procentpunt. Het gaat daarbij om het gecombineerde effect van zowel persoonlijke dienstverlening als handhaving ten opzichte van de basisdienstverlening door UWV. Beide effecten versterken elkaar, waardoor de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule als geheel tot een lager beroep op de WW leidt. Na 30 maanden is er geen significant effect meer van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op het beroep op de WW. Maar ook hier heeft dat te maken met de maximale WW-duur van 24 maanden, waardoor het beroep op de WW na 24 sowieso gering is, ongeacht de inzet van dienstverlening. Wel ligt het totaal aantal uitkeringsdagen, het totale uitkeringsbedrag en de fractie van de tijd in de WW na 30 maanden significant lager voor de groep waarbij de nieuwe dienstverleningsformule is ingezet. De nieuwe dienstverleningsmodule zorgt daarmee voor een significante besparing op de WW-uitkering.

Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de kwaliteit van de verkregen betaalde baan (in termen van uren per week, beloning, type contract, etc.)?

Na 30 maanden is het totaal aantal gewerkte uren, de fractie van de tijd in loondienst en het daarmee verdiende looninkomen significant hoger als gevolg van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW. Dat geldt niet voor het gemiddelde uurloon of de kans op een vast, tijdelijk of flexibel contract. Dat suggereert dat het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW vooral zorgt voor een snellere werkhervatting naar een baan in loondienst vanuit de WW, niet zozeer voor een hogere kwaliteit van die baan.

Hoe manifesteren bovengenoemde effecten zich voor de verschillende, hierboven genoemde klantgroepen in de WW?

Er zijn enkele verschillen in effectiviteit tussen klantgroepen te zien. De inzet van persoonlijke dienstverlening bij WW-klienten met een relatief beperkte kans op werkhervatting zorgt voornamelijk voor een verlaging van het beroep op de WW. Het gaat dan vooral om klantgroepen met een lage score op de Werkverkenner, 50-plussers, lager en middelbaar opgeleiden en met gezondheidsproblemen. De inzet van persoonlijke dienstverlening bij WW-klienten met een relatief grote kans op werkhervatting zorgt voornamelijk voor een vergroting van de kans op werk in

loondienst. Dat betreft voornamelijk de klantgroepen met een hoge score op de Werkverkenner, middelbaar opgeleiden en zonder gezondheidsproblemen. Het effect van de inzet van handhavingsactiviteiten is voor geen enkele klantgroep significant.

Uit eerder onderzoek van onder andere Heyma (2015) is gebleken dat werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals ouderen en WW-klienten met gezondheidsproblemen, relatief weinig baat hebben bij dienstverlening die er op is gericht hen eerder aan het werk te helpen. In het bijzonder gold dat voor dienstverlening in de vorm van gesprekken en workshops. In het huidige onderzoek wordt die bevinding bevestigd: effecten van persoonlijke dienstverlening op werk zijn kleiner of zelfs ontbrekend voor de groep met een Werkverkenner score van 0-50%, voor ouderen, lager opgeleiden en WW-klienten met gezondheidsproblemen. Gelet op het feit dat circa driekwart van de ingezette dienstverlening uit gesprekken en workshops bestaat, kan worden geconcludeerd dat zulke 'lichte' vormen van dienstverlening ontoereikend zijn om de baankansen van mensen met grotere afstand tot de arbeidsmarkt daadwerkelijk te verbeteren.

Het feit dat voor de groep met werkverkenner score 0-50% geen effect van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk wordt gevonden en voor de groep 50-100% wel, in het bijzonder voor de groep 50-75%, is in lijn met de bevindingen van de eerder uitgevoerde kwalitatieve evaluatie van persoonlijke dienstverlening in de WW, zie Heyma et al. (2021). Uit die evaluatie komt naar voren dat de effecten van de persoonlijke dienstverlening op de werkzoekintentie en (de intensiteit van) het werkzoekgedrag relatief gering zijn voor de groep met een lagere dan gemiddelde kans op werkherhvatting, in casu de groep met een Werkverkenner score van 0-50%, in vergelijking met de WW-populatie als geheel. Hetzelfde geldt voor de kennis van arbeidsmogelijkheden en de visie op terugkeer naar werk. De relatief beperkte invloed van persoonlijke dienstverlening op de kennis en vaardigheden om naar werk te zoeken, het werkzoekgedrag en de werkzoekintentie bij de groep met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt is dus terug te zien in de gevonden effecten op de werkherhvattingkans voor deze groep.

In hoeverre is het nieuwe dienstverleningsconcept WW van UWV kosteneffectief?

Hoewel de effecten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept WW op het beroep op de WW en de kans op werk beperkt zijn, is deze aanpak wel kosteneffectief. De maatschappelijke baten, die voornamelijk bestaan uit een hogere arbeidsparticipatie en daarmee een hoger nationaal inkomen, overstijgen op langere termijn de kosten van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept. De maatschappelijke baten kunnen worden berekend uit een vermindering van de uitkeringslasten en een verhoging van de belastingopbrengsten uit werk. Maatschappelijke baten kunnen worden beperkt door verdringing van andere werkenden en werkzoekenden door gere-integreerde WW-klienten op de arbeidsmarkt, of als gevolg van doorstroom van WW-klienten naar andere uitkeringen. Gevoeligheidsanalyses laten zien dat onder verschillende veronderstellingen het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW op zijn minst budgetneutraal blijkt te zijn.

Uit een eerdere studie naar de kosteneffectiviteit van re-integratiedienstverlening in de WW bleek dat gesprekken met de Adviseur Werk van UWV weliswaar geringe effecten hadden op de werkherhvattingkans van WW-klienten, maar dat de kosten dermate laag waren, dat deze gesprekken kosteneffectief bleken te zijn (Heyma en van der Werff, 2013). Die bevindingen worden in deze studie bevestigd. Kleine effecten op werkherhvatting leveren voldoende besparing op de WW-uitkering op om de investeringen in het nieuwe dienstverleningsconcept WW terug te verdienen.

Referenties

- Calmfors, L., Forslund, A. & Hemström, M. (2002). Does active labour market policy work? Lessons from the Swedish experiences. IFAU Working Paper Series No. 2002:4. Uppsala: Institute for Evaluation of Labour Market and Education Policy.
- Card, D., J. Kluve en A. Weber (2010). Active labour market policy evaluations: A meta-analysis, *The Economic Journal*, 120, blz. F452-F477.
- CPB (2007). De maatschappelijke kosten en baten van re-integratie, CPB Notitie, juli 2007.
- CPB (2016). Verdringing op de arbeidsmarkt; Beschrijving en beleving. Den Haag: Centraal Planbureau.
- Gautier, P., Muller, P., van der Klaauw, B., Rosholm, M. & Svarer, M. (2018). Estimating Equilibrium Effects of Job Search Assistance, *Journal of Labor Economics*, 36(4):1073-1125.
- Groot, N. & Klaauw, B. van der (2019). The effects of reducing the entitlement period to unemployment insurance benefits, *Labour Economics*, 57, pag. 195-208.
- Heul, H. van der, Berkhout, P., Terpstra, H. & Dees, M. (2018). Zoek het breed! Effectevaluatie ABZ. Amsterdam: UWV.
- Heul, H. van der, Berkhout, P., Terpstra, H. & Dees, M. (2018). Zoek het breed! Effectevaluatie ABZ. Amsterdam: UWV.
- Heyma, A. (2015). Re-integratiedienstverlening in de WW: Wat werkt voor wie en wanneer? SEO-rapport 2015-25, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma, A., Vervliet, T., Lammers, M., & Schwartz, T., (2021). Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW. SEO-rapport 2020-08, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma, A. & Werff, S. van der, (2013). Een goed gesprek werkt. SEO-rapport 2013-72, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Hooft, E.A.J. van, & Hee, S.M. van den, (2017). Inhoudelijke effectevaluatie trainingen 50plus WW. Eindrapportage resultaten voormeting, nameting 1 en nameting 2.
- Kluve, J. (2006). The Effectiveness of European Active Labor Market Policy, IZA Discussion Paper 2018, Bonn: Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor.
- Kok, L., Hollanders, D., Hop, J.P., Graaf-Zijl, M. de, Groot, I. & Hoop, Th. De (2006) Kosten en baten van re-integratie. SEO-rapport 928, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Koning, J. de, Hek, P. de, Mallee, L., Groenewoud, M., & Zwinkels, W., (2015). Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV. Rotterdam/Amsterdam: SEOR/Epsilon Research/Regioplan.

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

Koopmans, C., Heyma, A., Hof, B., Imandt, M., Kok, L., & Pomp, M. (2016). Werkwijzer voor kosten-batenanalyse in het sociale domein. SEO-rapport 2016-11, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Vervliet, T., Lammers, M., & Heyma, A. (2021). Effecten van persoonlijke dienstverlening op kans op werk en uitstroom uit de WW. SEO-rapport 2021-17, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Bijlage A Methodologische verantwoording

Aan de hand van de experimentele onderzoeksopzet van UWV is de toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen willekeurig: 80 procent is toegewezen aan de dienstverleningsgroep, 10 procent aan de handhavingsgroep en 10 procent aan de controlegroep. De toewijzing aan de onderzoeksgroep wordt aangeduid met Z_i . Naast deze toewijzing is ook bekend wat de daadwerkelijke inzet van de verschillende vormen van persoonlijke dienstverlening en handhaving is geweest. Deze daadwerkelijk inzet wordt aangeduid met D_i . Tabel A.1 geeft per analyse aan hoe de variabelen Z_i en D_i zijn gedefinieerd. Het vervolg van deze bijlage over de methodologische verantwoording geeft aan hoe de schattingen van het effect van de nieuwe dienstverleningsformule eruit zien.

Tabel A.1 Het verschilt per analyse wat de variabelen Z_i en D_i zijn

Analyse	Toewijzing (Z_i)	Daadwerkelijke inzet (D_i)
Effect nieuwe dienstverleningsformule	$Z_i = 1$ als persoon is toegewezen aan dienstverleningsgroep	$D_i = 1$ als er sprake is van inzet van persoonlijke dienstverlening in vorm van persoonlijk gesprek (en aanvullende dienstverlening), en/of inzet handhavingsactiviteiten, bovenop online selfservice dienstverlening en preventieve handhaving
	$Z_i = 0$ als persoon is toegewezen aan controlegroep	$D_i = 0$ als er geen sprake is van inzet van de dienstverleningsformule
Effect louter handhaving	$Z_i = 1$ als persoon is toegewezen aan handhavingsgroep	$D_i = 1$ als er sprake is van inzet van Handhavingsactiviteiten
	$Z_i = 0$ als persoon is toegewezen aan controlegroep zonder persoonlijke handhaving	$D_i = 0$ als er geen sprake is van inzet van handhavingsactiviteiten
Effect persoonlijke dienstverlening	$Z_i = 1$ als persoon is toegewezen aan dienstverleningsgroep	$D_i = 1$ als er sprake is van inzet van persoonlijke dienstverlening in vorm van persoonlijk gesprek (en aanvullende dienstverlening)
	$Z_i = 0$ als persoon is toegewezen aan handhavingsgroep	$D_i = 0$ als er geen sprake is van inzet van persoonlijke dienstverlening in vorm van persoonlijk gesprek (en aanvullende dienstverlening)

Intention-To-Treat (ITT)

De Intention-To-Treat (ITT) maakt een directe vergelijking tussen de uitkomsten (Y_i) van personen in de dienstverleningsgroep ($Z_i = 1$), en de uitkomsten van personen in de controlegroep ($Z_i = 0$). De ITT is als volgt gedefinieerd: $ITT = E[Y_i | Z_i = 1] - E[Y_i | Z_i = 0]$. Aangezien de toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen (Z_i) willekeurig is, is $E[Y_i | Z_i = 1] = E[Y_i Z_i]$ en $E[Y_i | Z_i = 0] = E[Y_i (1 - Z_i)]$.

=1] - E[Y_i | Z_i =0] een zuivere schatter voor de ITT. Aan de hand van de volgende lineaire regressie zijn de ITT-effecten vastgesteld:

$$Y_i = \alpha_0 + \beta_1 Z_i (+\beta_2 X_i) + \varepsilon_{0i}$$

De ITT-analyses zijn zowel met als zonder controlevariabelen (X_i) uitgevoerd. Het gaat hier om geslacht, leeftijd, Werkverkenner score, of er sprake is van afwijzing voor de WIA, de maximale duur van het recht op een uitkering als proxy voor arbeidsverleden, en het dagloon dat ten grondslag ligt aan het uitkeringsbedrag. Deze factoren hebben nauwelijks invloed op de uitkomsten van de ITT-schattingen. Dit is het gevolg van de willekeurige toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen.

Local Average Treatment Effect (LATE)

De Local Average Treatment Effect (LATE) meet het effect van het daadwerkelijk inzetten van dienstverlening. Dit effect verschilt van de ITT, omdat er (a) personen in de dienstverleningsgroep zijn die geen persoonlijke dienstverlening ontvangen en (b) personen in controlegroep zijn die wel persoonlijke dienstverlening ontvangen.

Iedere WW-klant behoort tot één van de vier groepen die zijn weergegeven in Tabel A.2. De never takers ontvangen nooit dienstverlening (D_i = 0), of ze nu onderdeel zijn van de experimentgroep (Z_i = 1) of de controlegroep (Z_i = 0). Hiertegenover staan de always takers die in werkelijkheid altijd persoonlijke dienstverlening ontvangt (D_i = 1) ongeacht toewijzing aan de onderzoeksgroep (Z_i = 0 en Z_i = 1). De defiers zijn personen die wél persoonlijke dienstverlening ontvangen wanneer zij zouden zijn toegewezen aan de controlegroep, maar juist géén persoonlijke dienstverlening ontvangen wanneer zij zouden zijn toegewezen aan de dienstverleningsgroep. Voor de compliers is de toewijzing aan de onderzoeksgroep volledig bepalend voor welke dienstverlening wordt ontvangen. Deze personen krijgen dus in werkelijkheid alleen wel (geen) persoonlijke dienstverlening als zij wel (niet) aan de dienstverleningsgroep zijn toegewezen. De LATE-schatting geeft het gemiddelde effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening aan deze compliers. De schatting gaat er daarbij vanuit dat er geen defiers zijn.

De LATE is als volgt gedefinieerd: LATE= ITT/ π C, waar π C het aandeel compliers is. Het aandeel compliers kan worden berekend door het percentage personen in de dienstverleningsgroep te nemen dat persoonlijke dienstverlening ontvangt, en hiervan het percentage personen in de controlegroep dat geen persoonlijke dienstverlening ontvangt af te trekken. Wanneer iedereen in de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening ontvangt, en niemand in de controlegroep, dan is π C=1 en is de LATE gelijk is aan de ITT. In de praktijk is π C<1 en is de LATE dus groter dan de ITT. Hoe groot π C is en hoe de groep compliers eruit ziet verschilt per analyse.

		Toewijzing aan groep Z _i = 0	
		D _i = 0	D _i = 1
Toewijzing aan groep Z _i = 1	D _i = 0	Never takers	Defiers
	D _i = 1	Compliers	Always takers

Instrumentele Variabele (IV) schatting

De LATE is empirisch vast te stellen aan de hand van een IV schatting waarbij de toewijzing aan de onderzoeksgroep (Z_i) fungeert als instrumentele variabele voor de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule (D_i). De aanname hierbij is dat Z_i de daadwerkelijke inzet bepaalt en dat Z_i alleen indirect, via haar effect op de daadwerkelijk inzet van persoonlijke dienstverlening (D_i), de uitkomstmaat Y_i (bijvoorbeeld: de kans op werk) beïnvloedt.

Ook is het belangrijk dat Z_i niet door andere factoren bepaalt wordt. Dit is het geval, aangezien de toewijzing Z_i willekeurig is gedaan door UWV.

De IV schatter ofwel de two stage least squares schatter schat in eerste instantie het effect van toewijzing aan de dienstverleningsgroep (Z_i) op daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening (D_i):

$$D_i = \alpha_1 + \varphi Z_i + \varepsilon_{1i} \quad (\text{stage 1})$$

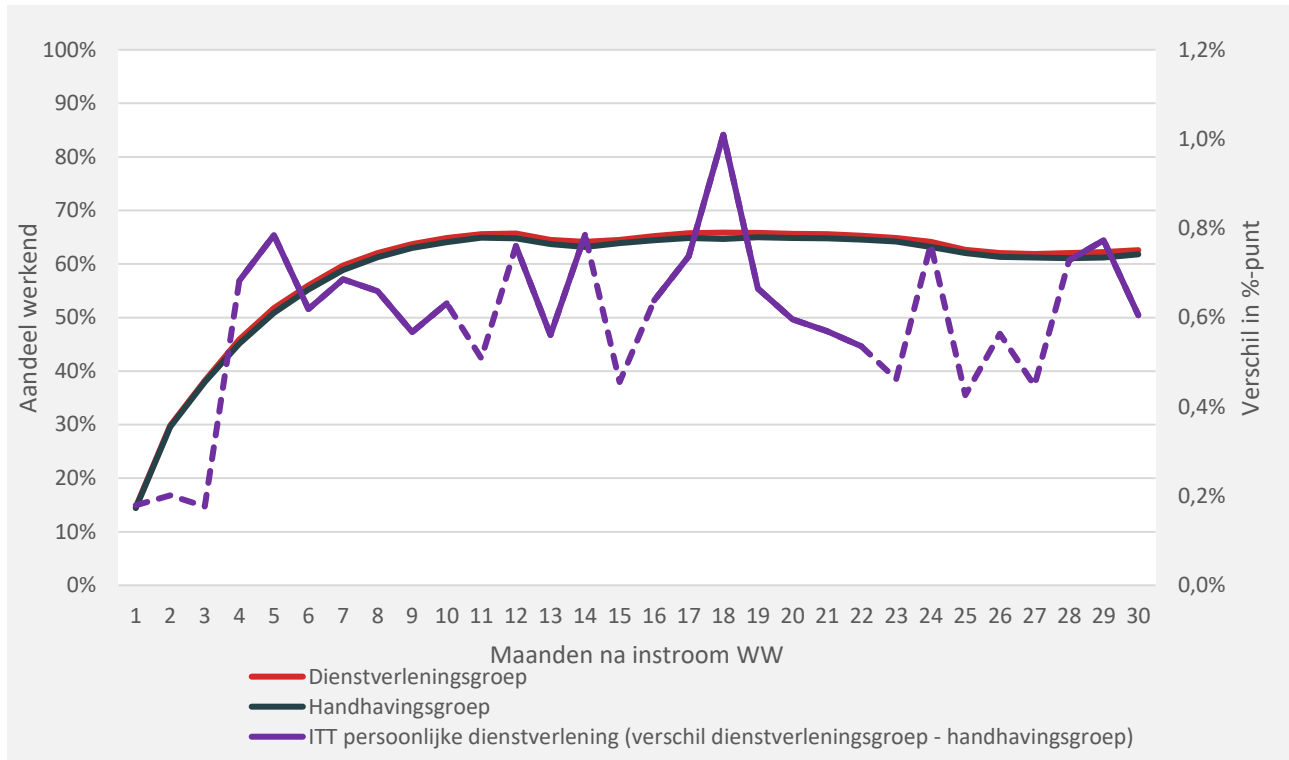
De voorspelde waarde van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening (als gevolg van toedeling aan de dienstverleningsgroep), \widehat{D}_i , wordt vervolgens gebruikt om het effect van daadwerkelijk inzet te bepalen:

$$Y_i = \alpha_2 + \lambda \widehat{D}_i + \beta_2 X_i + \varepsilon_{2i} \quad (\text{stage 2})$$

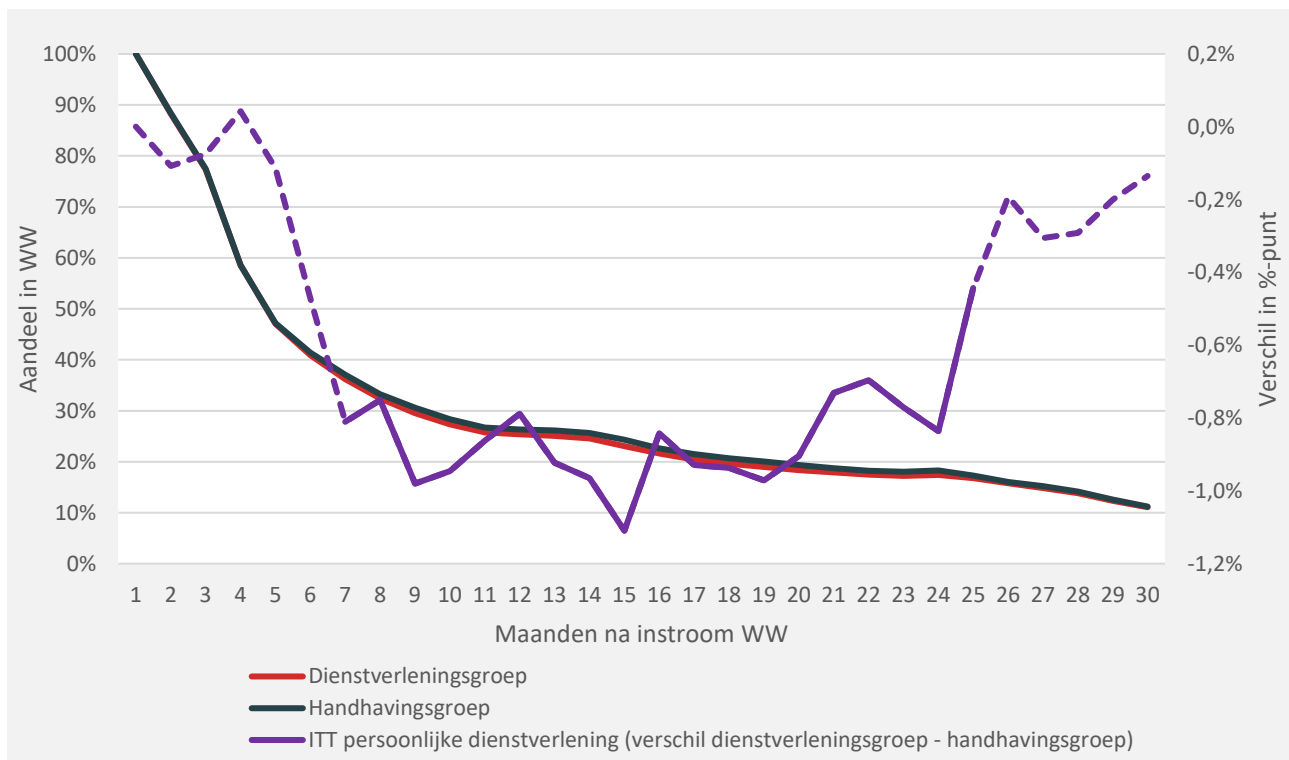
De LATE-schattingen zijn met controle variabelen (X_i) uitgevoerd. Het gaat hier om geslacht, leeftijd, Werkverkenner score, of er sprake is van afwijzing voor de WIA, de maximale duur van het recht op een uitkering als proxy voor arbeidsverleden, en het dagloon dat ten grondslag ligt aan het uitkeringsbedrag. Deze factoren zijn van enige invloed op de uitkomsten van werk en WW.

Bijlage B Resultaten

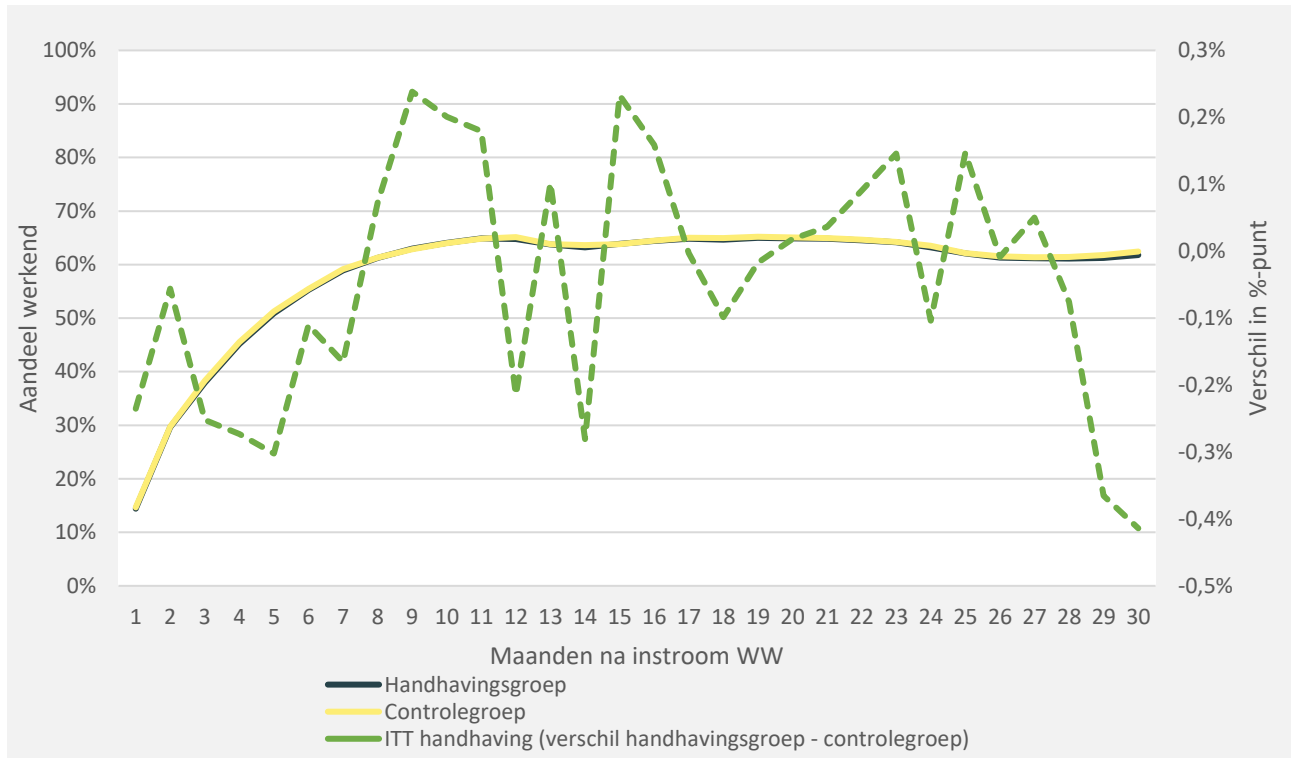
Figuur B. 1 Gecorrigeerde ITT-resultaten inzet persoonlijke dienstverlening kans op werk



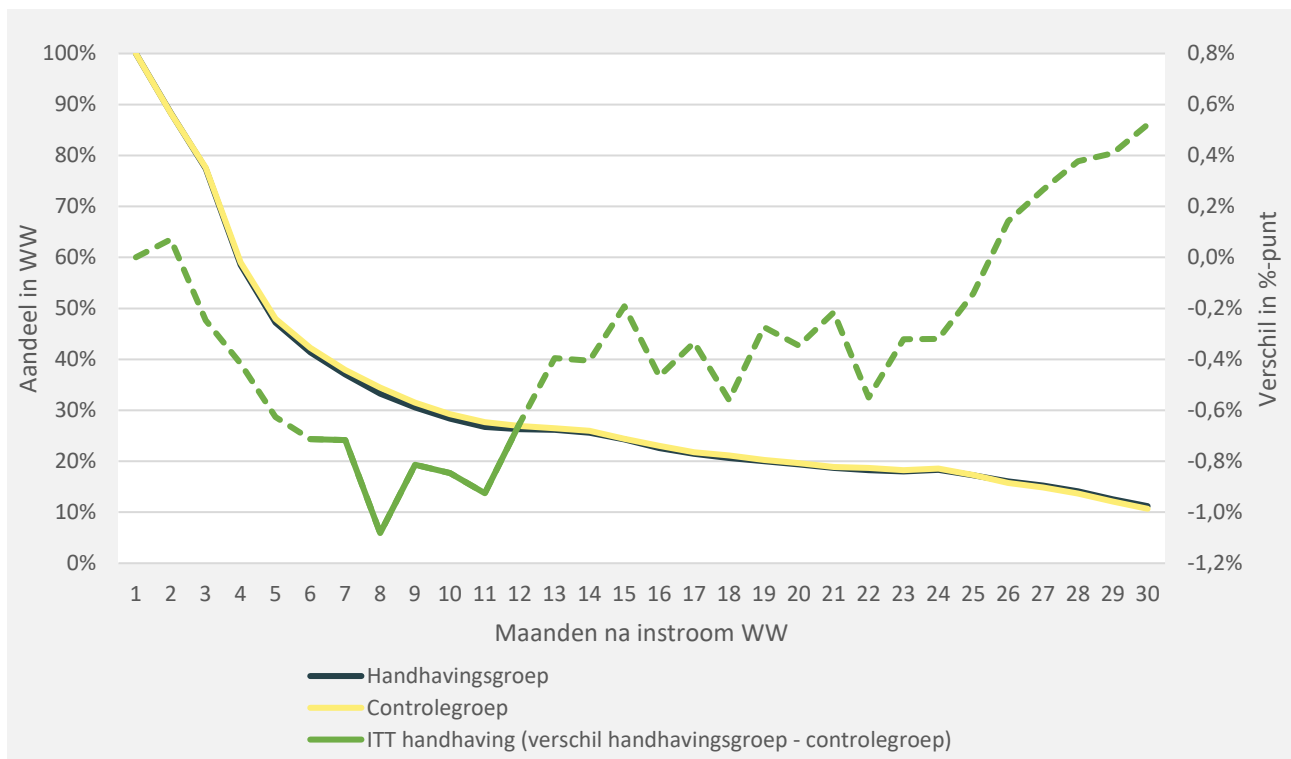
Figuur B. 2 Gecorrigeerde ITT-resultaten inzet persoonlijke dienstverlening beroep WW



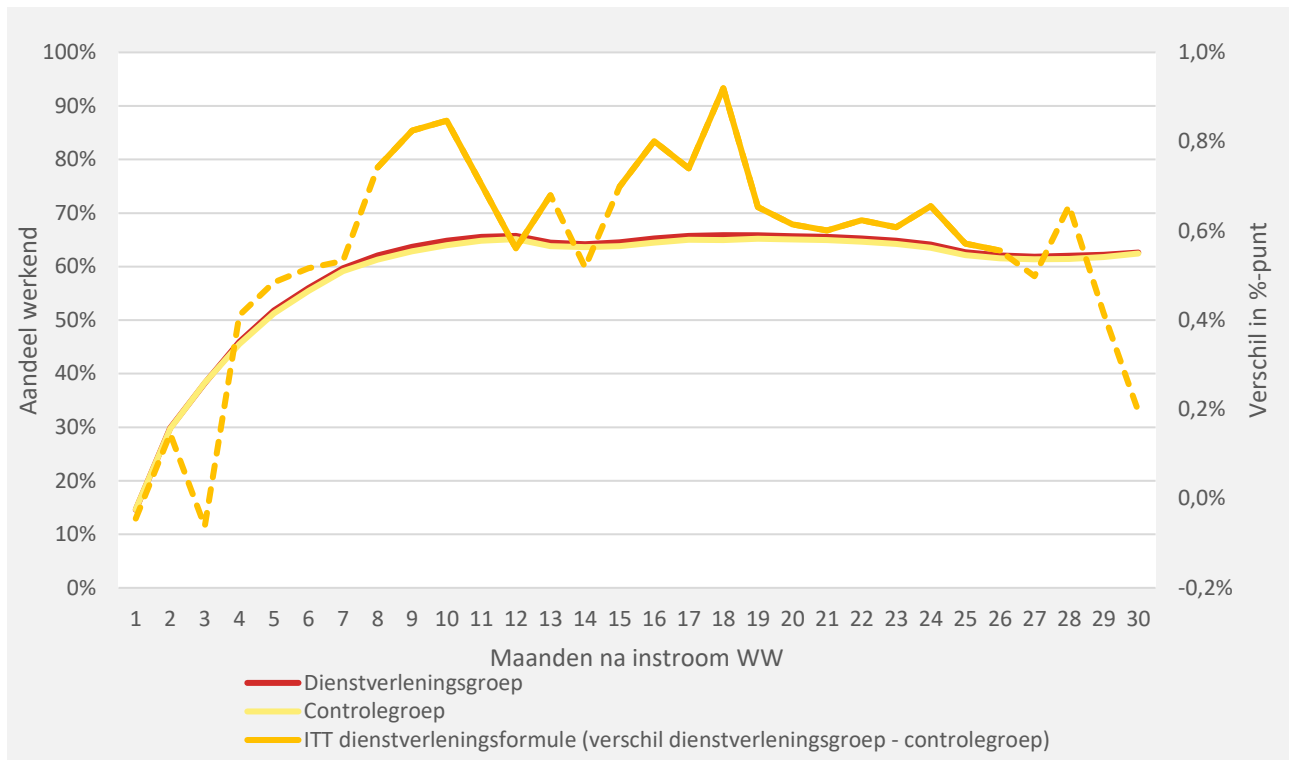
Figuur B. 3 Gecorrigeerde ITT-resultaten inzet handhavingsactiviteiten kans op werk



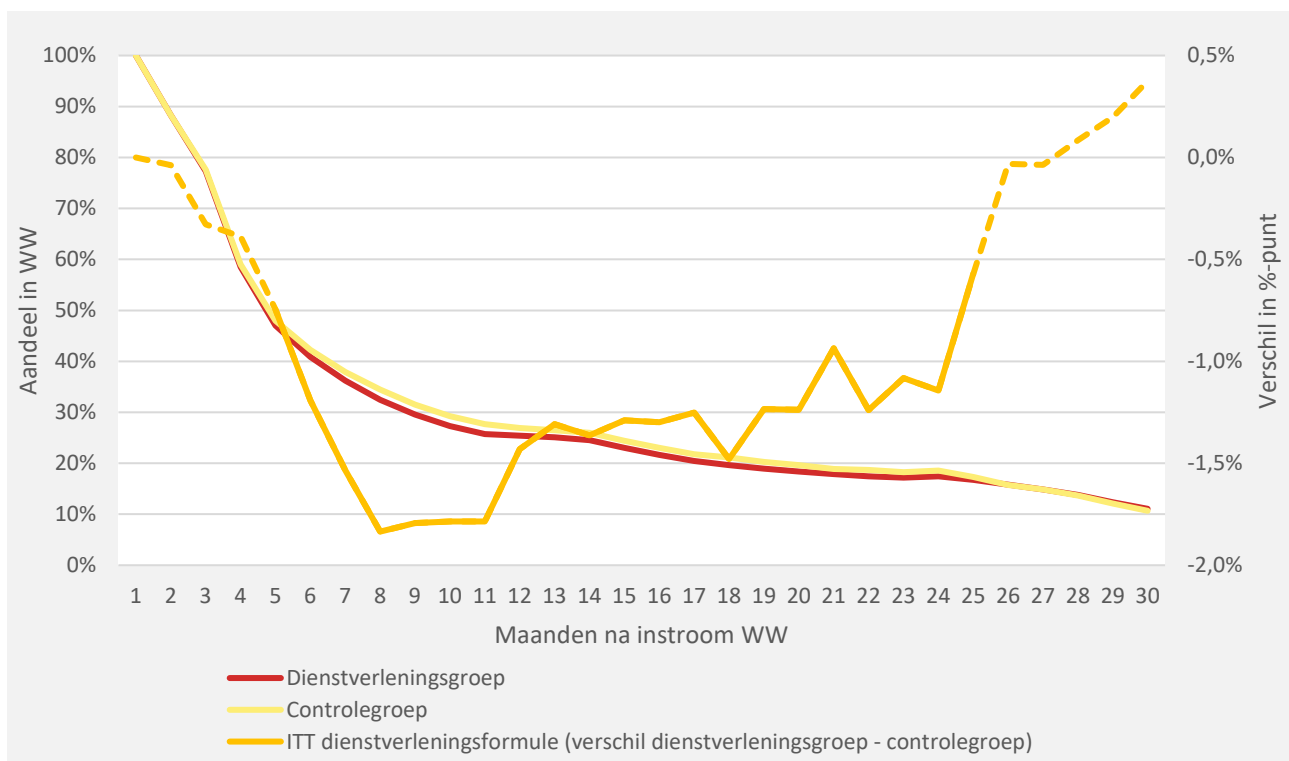
Figuur B. 4 Gecorrigeerde ITT-resultaten inzet handhavingsactiviteiten beroep WW



Figuur B. 5 Gecorrigeerde ITT-resultaten inzet dienstverleningsformule kans op werk



Figuur B. 6 Gecorrigeerde ITT-resultaten inzet dienstverleningsformule beroep WW



Tabel B. 1 Regressieresultaten LATE-schattingen van kans op werk en aandeel in de WW op 24 maanden na instroom in de WW met correctie voor achtergrondkenmerken

	Kans op werk 24 maanden na instroom	Aandeel WW 24 maanden na instroom
\hat{D}_i (voorspelde waarde van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening als gevolg van toedeling aan de dienstverleningsgroep)	0,0129* (0,0064)	-0,0224* (0,0049)
Geslacht (ref. Mannen)		
Vrouwen	0,0266* (0,0022)	0,0043* (0,0017)
Leeftijd (ref. Jonger dan 30 jaar)		
30-40 jaar	-0,0329* (0,0032)	-0,0196* (0,0025)
40-50 jaar	-0,0009 (0,0038)	0,0036 (0,0030)
50-60 jaar	0,0011 (0,0043)	0,0739* (0,0033)
60-64 jaar	-0,1625* (0,0061)	0,1961* (0,0048)
Ouder dan 64 jaar	-0,3539* (0,0095)	-0,0695* (0,0074)
Werkverkenner score (ref. 0-25%)		
25-50%	0,2393* (0,0050)	-0,0713* (0,0039)
50-75%	0,3274* (0,0053)	-0,1327* (0,0041)
75-100%	0,4107* (0,0057)	-0,1433* (0,0044)
Onbekend	0,242* (0,0052)	-0,1307* (0,004)
Dagloon	0,0002* (0,000)	0,0003* (0,0000)
Maximale duur recht op uitkering (ref. 0-6 maanden)		
6-12 maanden	0,0694* (0,0032)	0,0373* (0,0024)
12-18 maanden	0,1008* (0,0039)	0,0499* (0,0030)
Langer dan 18 maanden	0,1089* (0,0034)	0,1774* (0,0027)
Onbekend	0,0355* (0,0054)	0,0803* (0,0042)
WIA35min (ref. Nee)		
Ja	-0,1095* (0,0078)	-0,0022 (0,0060)
Constante	0,2765* (0,0078)	0,1710* (0,0060)
Aantal observaties	202.492	202.492
R²	0,0814	0,1241

Noot: * = bij 95% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2022)



“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2022-57
ISBN 978-90-5220-193-1

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2021 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit magazine te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Roeterstraat 29
1018 WB, Amsterdam

+31 20 525 1630
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl