

Meetrapport SZW Balansmodel II

Nulmeting voor het domein Werkloosheidswet

Versie 1.0

Nieuwegein, 11 maart 2008

Drs. ing. P.M.H.H. Bex
Drs. M.J. Aalders
Drs. J.J.F.M. van den Hurk

SIRA Consulting is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoekresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SIRA Consulting. SIRA Consulting aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Het SZW Balansmodel II	4
2.1	De uitgangspunten van het SZW Balansmodel II	4
2.2	Het toepassen van het SZW Balansmodel II	6
2.3	Doelgroepen en Procedures domein WW	9
3	Resultaten meting feitelijke situatie van het domein WW	11
3.1	Administratieve lasten	11
3.2	Inhoudelijke Lasten	12
3.3	Kwaliteit van dienstverlening	14
3.4	Prestatie-indicatoren	16
4	De facetten van het verwachtingspatroon	17
4.1	Selecteren facetten van het verwachtingspatroon	17
4.2	De meetvragen voor doelgroepen A en B	19
5	Resultaten Burger-Balans-Panels doelgroep A	20
5.1	Het verwachtingspatroon van doelgroep A	20
5.2	De aangrijpingspunten optimaliseren balans van doelgroep A	22
5.3	Prioriteiten doelgroep A	26
5.4	Conclusies doelgroep A	26
6	Resultaten meting Burger-Balans-Panels doelgroep B	27
6.1	Het verwachtingspatroon van doelgroep B	27
6.2	De aangrijpingspunten optimaliseren balans van doelgroep B	30
6.3	Prioriteiten doelgroep B	34
6.4	Conclusies doelgroep B	34
7	Samenvatting en conclusies	35

Bijlage I	Resultaten Burger-Balans-Panels
Bijlage II	Resultaten Burgerpanels
Bijlage III	Samenstelling steekproefpopulatie

1 Inleiding

Achtergrond

In opdracht van het ministerie van SZW is in het kader van het programma administratieve lastenverlichting burgers het “SZW Balansmodel” ontwikkeld. Aanleiding tot de ontwikkeling van dit model was de wens om, voortbouwend op de huidige benadering van administratieve lasten, te komen tot een bredere benadering.

De stand van zaken van deze modelontwikkeling is weergegeven in het in februari 2007 uitgebrachte rapport “SZW Balansmodel. Lasten en Baten voor de burger in de sociale zekerheid”. In een startnotitie van 10 april 2007¹ is een aantal aspecten uit deze rapportage verder uitgewerkt naar een vervolgtraject. Tevens zijn in deze startnotitie de hoofdlijnen uitgezet en is een aantal kaders geschetst voor (a) de verdere doorontwikkeling en operationalisering en (b) de toetsing van het SZW Balansmodel I aan de hand van een concrete casus: de uitvoering van de Werkloosheidwet (WW) voor zowel de uitkeringsverstrekking als de re-integratie.

Het oorspronkelijke SZW Balansmodel I is door SIRA Consulting in samenwerking met het ministerie van SZW verder doorontwikkeld en empirisch getoetst in het project “Vervolgonderzoek SZW Balansmodel”.

Doelstellingen

De drie hoofddoelstellingen van het project “Vervolgonderzoek SZW Balansmodel” kunnen als volgt worden geformuleerd:

1. Het (door)ontwikkelen van de huidige versie SZW Balansmodel I naar een operationeel SZW Balansmodel II, Versie 1.0 voor de WW.
2. Het uitvoeren van een nulmeting voor de uitvoering van de Werkloosheidswet (WW) voor zowel de uitkeringsverstrekking als de re-integratie met het SZW Balansmodel II.
3. Het formuleren van eenduidige conclusies over de mate van toepasbaarheid van het SZW Balansmodel II en de toegevoegde waarde die het model kan hebben voor verschillende facetten van beleidsvoorbereiding, beleidsevaluatie en de dialoog met stakeholders en doelgroepen.

Rapportage

In dit ‘Meetrapport SZW Balansmodel II’ zijn de resultaten van de eerste nulmeting met het geoperationaliseerde balansmodel voor het domein Werkloosheidswet (WW) samengevat en toegelicht. In deze rapportage wordt een beknopte uiteenzetting gegeven van het toegepaste SZW Balansmodel II. Een uitgebreide beschrijving van dit model is opgenomen in het modelrapport “SZW Balansmodel II”.

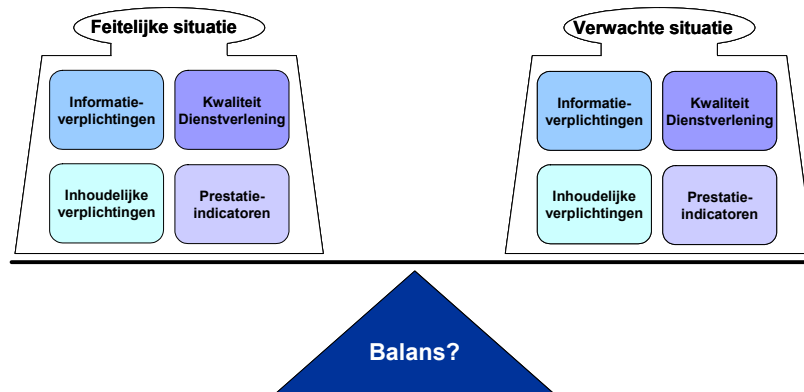
¹ Startnotitie Nulmeting Lasten en Baten voor burgers in de WW – Doorontwikkeling en empirische toetsing van het SZW Balansmodel d.d. 10 april 2007

2 Het SZW Balansmodel II

2.1 De uitgangspunten van het SZW Balansmodel II

Het SZW Balansmodel II is er op gericht inzicht te geven in de balans tussen de feitelijke situatie en de verwachte situatie van overheidsdienstverlening. Concreet wordt het verwachtingspatroon van de burger ten aanzien van de overheidsdienstverlening in kaart gebracht en afgezet tegen de feitelijke ofwel huidige situatie. Het belangrijkste uitgangspunt voor de toepassing van het model is dat – herkenbaarheid voor – de burger centraal staat. Dit is in het model vormgegeven door per doelgroep op het niveau van de procedures de overheidsdienstverlening te beoordelen.

In de onderstaande figuur is het SZW Balansmodel II schematisch weergegeven.



Figuur 1. SZW Balansmodel II

Het SZW Balansmodel II bestaat uit drie hoofdelementen:

I. De Feitelijke situatie

Bij de feitelijke situatie van de overheidsdienstverlening gaat het om de huidige situatie. Voor het beoordelen van de huidige overheidsdienstverlening worden in het SZW Balansmodel II onderscheiden:

1. *Administratieve lasten (AL)*: Het gaat hierbij om de tijd en de kosten die burgers maken als gevolg van informatieverplichtingen, zoals het aanvragen van een WW-uitkering, het doen van een melding etc.
2. *Inhoudelijke lasten (IL)*: Het gaat hierbij om de tijd en kosten die burgers maken als gevolg van inhoudelijke verplichtingen, zoals de tijd om te voldoen aan de sollicitatieplicht in het kader van de WW of investeringskosten als gevolg van een vergunning of wetswijziging.
3. *Kwaliteit dienstverlening (KD)*: Het gaat hierbij om een kwalitatieve beoordeling van de kwaliteit van dienstverlening, waarbij wordt uitgegaan van de kwaliteitsindicatoren bereikbaarheid en Toegankelijkheid, Tijdigheid, Persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng, Betrouwbaarheid en Evenwichtige behandeling.
4. *Prestatie-indicatoren (PI)*: Het gaat hierbij om de gerealiseerde prestaties van de overheid. Zoals responstijd op vragen, percentage fouten in betalingen etc.

De feitelijke situatie is concreet te ‘meten’ waarbij gebruik kan worden gemaakt van de methodieken die voor de elementen beschikbaar zijn of worden uitgevoerd door aanvullende enquêtes, diepte interviews of (burger)panels.

II. De Verwachte situatie

Bij de verwachte situatie gaat het om de verwachtingen die burgers hebben ten aanzien van de dienstverlening van de overheid. Het gaat hierbij niet alleen om de dienstverlening die de burger van de overheid verwacht te krijgen. Maar ook wat burgers zelf redelijk vinden om hiervoor te moeten doen. De verwachte situatie wordt dan ook gevormd door een complex van afwegingen tussen bijvoorbeeld: Wat krijg ik? Waar heb ik recht op? Wat moet ik er voor doen of juist laten? Wat moet de overheid er voor doen? Het verwachtingspatroon van de burger wordt dus door meerdere facetten bepaald, maar kan daarnaast ook worden beïnvloed door persoonlijke omstandigheden, opleidingsniveau en ervaring.

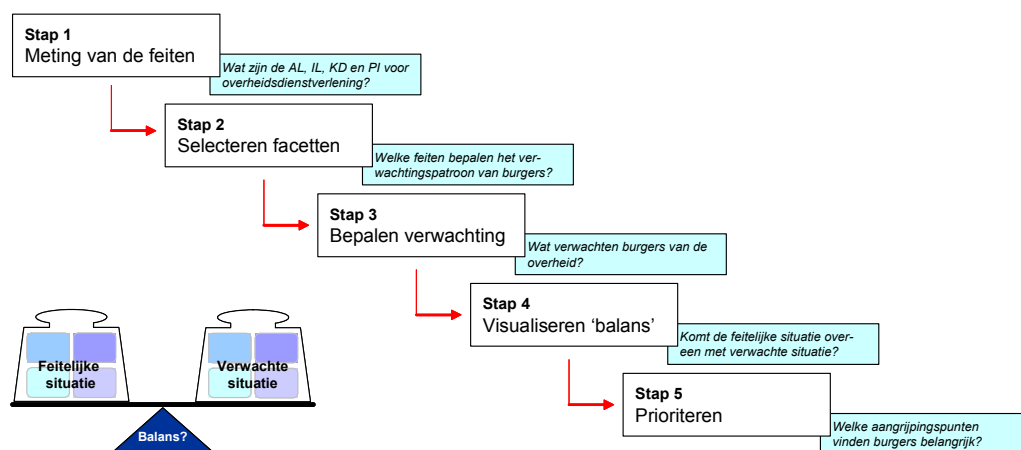
De verwachte situatie kan eveneens worden gemeten, omdat hierbij ook van Administratieve lasten, Inhoudelijke lasten, Kwaliteit dienstverlening en Prestatie-indicatoren wordt uitgegaan. In het balansmodel is er echter wel voor gekozen om alleen voor de – voor de doelgroep – meest relevante elementen de verwachte situatie te bepalen. Deze elementen worden vormgegeven in de facetten van het verwachtingspatroon.

III. De Balans

Het gaat dus bij het SZW Balansmodel II om een meetbare balans, om te bepalen of de verwachting van burgers in overeenstemming is met de feitelijke situatie. Dit wordt weergegeven in de vorm van het verwachtingspatroon van de burger. Het doel hiervan is om (1) aangrijpingspunten te identificeren en om – indien sprake is van een disbalans – de balans te optimaliseren en (2) prioriteiten te stellen voor de implementatie van deze aangrijpingspunten.

2.2 Het toepassen van het SZW Balansmodel II

In de onderstaande figuur zijn de stappen voor het toepassen van het SZW Balansmodel II schematisch weergegeven. Onder de figuur wordt hierop een beknopte toelichting gegeven. Een uitgebreide beschrijving van het model en de wijze waarop dit kan worden toegepast is uitgewerkt in het modelrapport “SZW Balansmodel II”.



Figuur 2. Stappen SZW Balansmodel II

Stap 1. Meting van de feiten

In stap 1 staat de vraag centraal “Wat zijn de Administratieve Lasten, Inhoudelijke Lasten, Kwaliteit van dienstverlening en de Prestatie-indicatoren?”

Voor het meten van de Administratieve lasten, Inhoudelijke lasten, Kwaliteit van dienstverlening en Prestatie-indicatoren kan gebruik worden gemaakt van de daarvoor geaccepteerde methodieken². Bij het meten van deze elementen is het belangrijk dat alle resultaten te herleiden zijn naar de relevante uitvoeringsprocessen (procedures) en doelgroepen. Dit is van belang om te voorkomen dat de meetresultaten te algemeen zijn en daarmee niet meer herkenbaar voor de doelgroep.

Bij de meting van de elementen wordt de feitelijke situatie – ofwel de huidige situatie – in kaart gebracht. Voor de meetgegevens van de elementen kan gebruik worden gemaakt van eerder uitgevoerde nulmetingen, kwaliteitsonderzoeken en managementrapportages. Indien deze echter niet aanwezig zijn dan dient hiervoor een (nul)meting te worden uitgevoerd.

² Een voorbeeld hiervan is de methodiek voor het meten van de Administratieve Lasten van Burgers. In deze methodiek wordt gebruikt gemaakt van burgerpanels. In hoofdstuk 3 wordt hierop een nadere toelichting gegeven.

Stap 2. Selecteren facetten

In stap 2 staat de vraag centraal “Welke (gemeten) feiten bepalen het verwachtingspatroon van de burger?”

Voor het bepalen van het verwachtingspatroon van burgers wordt een selectie gemaakt uit de meetresultaten van stap 1. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van Verkennende Burger-Balans-Panels. In deze panels worden de meetresultaten geselecteerd die bepalend zijn voor de beoordeling van de overheidsdienstverlening door de burgers. Bij de selectie hiervan wordt uitgegaan van:

1. Herkenbaarheid en eenduidigheid.
2. Het belang dat aan een parameter wordt gehecht.

De geselecteerde meetresultaten vormen de facetten van het verwachtingspatroon. De meetresultaten die niet herkenbaar of eenduidig zijn worden niet verder meegenomen in het SZW Balansmodel II.

Stap 3. Bepalen verwachtingen

In stap 3 staat de vraag centraal “Wat verwachten burgers van de overheid?”

Voor het bepalen van deze verwachtingen worden voor de geselecteerde facetten van stap 2 heldere en eenduidig interpreteerbare vragen opgesteld. Deze vragen hebben het karakter van “Wat vindt u een redelijke tijdsbesteding voor het aanvragen van een ...?” of “Binnen hoeveel werkdagen vindt u dat de overheid moet reageren?” Het gaat hierbij dus niet meer om de vraag hoeveel tijd men nu besteedt of moet wachten.

De vragen worden voorgelegd aan burgers in zogenaamde Burger-Balans-Panels³. Het resultaat hiervan geeft per facet inzicht in wat burgers van de overheid verwachten.

Stap 4. Visualiseren ‘Balans’

In stap 4 staat de vraag centraal “Komt de feitelijke (gemeten) situatie overeen met de verwachte situatie?”

Door de feiten (het resultaat van stap 1 en 2) en de verwachtingen (het resultaat van stap 3) te combineren kan per facet van het verwachtingspatroon de balans inzichtelijk worden gemaakt. Bij het constateren van een disbalans – de verwachte situatie stemt niet overeen met de feitelijke situatie – kan worden nagegaan of het wenselijk is deze in balans te brengen. Door de toepassing van het balansmodel zijn er dus 2 type aangrijpingspunten om – al dan niet in combinatie – een mogelijke disbalans op te heffen:

- a. Het verbeteren van de prestatie. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het verlagen van de administratieve lasten of verkorten van de doorlooptijd. Voor deze aangrijpingspunten geldt vaak dat wijzigingen in de uitvoering moeten worden aangebracht.
- b. Het managen van de verwachtingen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het uitleggen waarom de overheid bepaalde activiteiten doet. Voor deze aangrijpingspunten geldt vaak dat de uitvoering ongewijzigd blijft en dat voorlichting wordt gegeven.

³ In de Burger-Balans-Panels worden – per panel – de stappen 3, 4 en 5 doorlopen.

Het resultaat geeft per facet inzicht in waar de feitelijke situatie afwijkt van de verwachte situatie (disbalans) en wat zijn mogelijk aangrijpingspunten om de geconstateerde disbalans op te heffen.

Stap 5. Prioriteren

In stap 5 staat de vraag centraal “Welke aangrijpingspunten vindt de doelgroep belangrijk?”

De aangrijpingspunten die tijdens de discussie in de Burger-Balans-Panels zijn besproken, worden geprioriteerd. Hiermee wordt inzicht gegeven in de aangrijpingspunten die voor burgers leiden tot een merkbare verbetering van de prestatie van de overheid. Het gaat hierbij dus om een merkbare reductie van regeldruk en/of verbetering van de dienstverlening van de overheid.

Het resultaat – de geprioriteerde aangrijpingspunten – vormt de potentiële input voor de verdere besluitvorming over het verbeteren van de prestatie van de overheid.

2.3 Doelgroepen en Procedures domein WW

De WW regeling

Bij geheel of gedeeltelijk verlies van werk buiten de eigen schuld geldt de Werkloosheidswet (WW). Het CWI en het UWV voeren deze wet uit, waarbij het CWI zorg draagt voor de registratie van werkzoekenden, het innemen van aanvragen en de bemiddeling naar werk bij uitkeringsgerechtigden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Het UWV beoordeelt de aanvragen, draagt zorg voor feitelijke uitkering en tussentijdse mutaties en coördineert de re-integratie van uitkeringsgerechtigden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Doelgroepen

Binnen de WW-procedure naar een baan zullen de accenten m.b.t. de verplichtingen om een WW-uitkering te krijgen en te behouden voor iedere cliënt anders liggen. Om inzicht te krijgen in de beleving van de lasten van verschillende cliënten is in eerste instantie onderscheid gemaakt naar vier groepen cliënten met overeenkomstige kenmerken. Het gaat om de volgende doelgroepen:

- ▣ Doelgroep 1. Route A < 6 mnd: Is een cliënt zelfredzaam dan volgt de A-routering. Bij de A-routering kan de regie van de begeleiding van de cliënt bij het CWI of het UWV liggen.
- ▣ Doelgroep 2. Route A > 6 mnd: Voor deze groep geldt dat de regie van de begeleiding (die bij instroom is bepaald) gehandhaafd blijft. De regie kan dus bij het CWI of het UWV liggen.
- ▣ Doelgroep 3. Route B < 6 mnd: Cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt worden bij de intake in de B-route ingedeeld. Het UWV heeft de regie en verzorgt intensieve begeleiding, coaching, vaardigheidstrainingen, sollicitatietrainingen en re-integratietrajecten om de belemmeringen voor toetreding tot de arbeidsmarkt weg te nemen.
- ▣ Doelgroep 4. Route B > 6 mnd: Cliënten die langdurig werkloos zijn en/of die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben worden in de B-route ingedeeld.

Op basis van de eerste burgerpanels is gebleken dat het onderscheid naar tijdsduur op basis van de gegevens van CWI en UWV onvoldoende kan worden gemaakt. Cliënten kunnen namelijk om meerdere redenen al langer met de WW te maken hebben gehad dan uit de kenmerken van het steekproefbestand op te maken valt (een cliënt kan in de WW zitten, vervolgens in de ziektewet belanden, waarna hij weer in de WW terecht komt). Vandaar dat is besloten het onderscheid naar tijdsduur los te laten, maar het onderscheid in categorieën A en B te handhaven. Dit laatste is noodzakelijk omdat de twee verschillende doelgroepen met gedeeltelijk andere procedurestappen te maken hebben (Groep A met 'Zoeken naar een baan' en groep B met 'Re-integratie').

Procedures

De procedure(stappen) die cliënten binnen de vier onderscheiden groepen moeten doorlopen - om aan een baan te komen en intussen een WW-uitkering te krijgen en te behouden - moeten herkenbaar zijn en moeten de lading dekken voor wat betreft de verplichtingen waar zij aan moeten voldoen. Er worden drie procedures onderscheiden⁴:

- ▣ Aanvraag WW: Het gaat hierbij om het gehele proces van het aanvragen van een WW-uitkering. Dit proces start bij het CWI en wordt vervolgens overgenomen door het UWV. Het eventueel overgaan naar een bijstandsuitkering valt niet onder het bereik van het onderzoek.
- ▣ Doorgeven Mutaties: Het gaat hierbij om het gehele proces van het verstrekken van een uitkering en de activiteiten die een burger moet ondernemen om de uitkering te behouden, zoals het doorgeven van gegevens in geval van ziekte of vakantie. Bij deze procedure is het UWV betrokken.
- ▣ Zoeken naar werk: Dit is een verplichting waarbij onderscheid wordt gemaakt in de volgende doelgroepen:
 - Doelgroep 1. Route A: Cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Hiervan wordt verwacht dat zij voldoen aan de sollicitatieplicht en dat zij hierover verantwoording af leggen. Bij deze procedure ligt de nadruk bij het CWI.
 - Doelgroep 2. Route B: Cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze cliënten worden intensief begeleid naar werk en hebben hieraan gekoppelde verplichtingen.

Het onderscheid tussen doelgroep A en B wordt bepaald door de afstand tot de arbeidsmarkt. Dit onderscheid heeft tot gevolg dat de twee groepen verschillende procedurestappen moeten doorlopen. Waar doelgroep A procedurestap 'Zoeken naar werk' doorloopt, heeft doelgroep B te maken met de procedurestap 'Re-integratie'. Beide groepen doorlopen wel allebei de overige procedurestappen ('Aanvragen WW uitkering' en 'Doorgeven mutaties').

⁴ De procedures en daarbij behorende handelingen zijn uitgewerkt in het kostenmodel voor het berekenen van de Administratieve Lasten en de Inhoudelijke lasten. Dit model is opgeleverd aan de opdrachtgever van het onderzoek.

3 Resultaten meting feitelijke situatie van het domein WW

3.1 Administratieve lasten

Parameters

Het SKM vormt de basis voor de vormgeving en invulling van het element Administratieve Lasten. Dit betekent concreet dat deze lasten (informatieverplichtingen) overeenkomen met de huidige definitie van administratieve lasten binnen het Rijksbrede AL-programma burgers.

De AL binnen het SKM worden uitgedrukt in tijd en kosten. Voor iedere doelgroep wordt de gehele procedure binnen het WW-domein chronologisch beschreven naar procedurestappen (met de daarbij behorende Informatieverplichtingen). De parameters voor het element AL in het model zijn daarom als volgt:

- Tijd per procedure
- Kosten per procedure

Waarden

In 2005 is op basis van het SKM voor de sociale zekerheid een nulmeting uitgevoerd naar de AL van burgers met als peildatum ultimo 2002. Het rapport Administratieve Lasten Burgers⁵, Nulmeting SZW bevat voor de onderzochte regelingen, waaronder de WW, een kwalitatieve en kwantitatieve weergave van de informatieverplichtingen. Aan de hand van deze nulmeting zijn door SZW de kwalitatieve en kwantitatieve mutaties in de informatieverplichtingen binnen het SZW-domein tot en met eind 2006 in kaart gebracht. Tevens zijn de te verwachten mutaties in 2007 beschreven. Daarmee is een groot deel van het benodigde materiaal - om element AL te vullen (voor het WW-domein) - aanwezig.

Door middel van bureaustudie en interviews is nagegaan of er additionele informatieverplichtingen zijn, die in het element AL moeten worden opgenomen (voor dit onderzoek wordt er vanuit gegaan dat de al in de nulmeting opgenomen informatieverplichtingen met de bijbehorende tijdsbestedingen en kosten kloppen en deze zijn daarom verder niet getoetst). In de burgerpanels - die nodig zijn voor het bepalen van de inhoudelijke verplichtingen – is getoetst of alle informatieverplichtingen zijn opgenomen. Uit de burgerpanels zijn geen additionele informatieverplichtingen naar voren gekomen.

Het element AL van het model is daarom ingevuld op basis van de uitgevoerde AL-nulmeting. Hiervoor zijn de gegevens uit deze meting overgenomen in het SZW Balansmodel. Bij het overzetten van de gegevens uit de nulmeting naar het SZW Balansmodel is gebleken dat de informatieverplichtingen voornamelijk binnen de volgende procedurestappen opgenomen zijn:

- Aanvragen WW
- Doorgeven Mutaties

Binnen de andere procedurestap (Zoeken naar werk) is het invullen en opsturen van een werkbriefje de enige informatieverplichting. De tijd en kosten behorende bij de twee procedurestappen staan in de onderstaande tabel weergegeven:

⁵ Research voor Beleid en EIM, 22 juni 2005

Procedurestap	Parameters	Waarden
Aanvragen WW uitkering Administratieve Lasten	Tijdbesteding aanvraagprocedure in uren	10,00
	Kosten aanvraagprocedure in euro	€ 6,00
Doorgeven Mutaties Administratieve Lasten	Tijdbesteding doorgeven mutaties in uren	2,00
	Kosten doorgeven mutaties in euro	€ 4,00

Figuur 3. AL uitgedrukt in gemiddelde tijd en kosten per procedurestap

Representativiteit Meting Administratieve Lasten

Voor het element Administratieve Lasten zijn de gegevens uit de nulmeting - die in 2005 is uitgevoerd voor de sociale zekerheid - overgenomen. Een toelichting hierop wordt gegeven in het rapport "Administratieve lasten burgers, Nulmeting SZW, Eindrapport" van 22 juni 2005.

3.2 Inhoudelijke Lasten

Parameters

In het huidige SKM voor burgers zijn inhoudelijke verplichtingen die de Inhoudelijke Lasten (IL) veroorzaken wel aangeduid, maar vormen geen onderdeel van de huidige definitie van administratieve lasten. IL was voor SZW geen onderdeel van het Rijksbrede AL-programma voor burgers. Er zijn dan ook geen kwalitatieve en kwantitatieve gegevens over verzameld.

De IL kunnen net als de AL worden uitgedrukt in tijd en kosten. Voor iedere doelgroep wordt de gehele procedure binnen het WW-domein chronologisch beschreven naar procedurestap (met de daarbij inhoudelijke verplichtingen). De parameters voor het element IL in het model zijn:

- Tijd per procedure
- Kosten per procedure

Waarden

Ten behoeve van de operationalisering van het element Inhoudelijke Lasten zijn de inhoudelijke verplichtingen binnen het WW-domein in kaart gebracht. De inhoudelijke verplichtingen zijn (net als de informatieverplichtingen) op het niveau van de procedures verzameld.

Het verzamelen van gegevens voor de inhoudelijke verplichtingen is in eerste instantie gedaan door middel van bureaustudie en raadpleging van experts. Hieruit is gebleken dat de inhoudelijke verplichtingen voornamelijk aanwezig zijn binnen de procedurestap 'Zoeken naar werk'. Het gaat hierbij om handelingen die worden verricht binnen deze procedurestap, zoals het zoeken van vacatures, schrijven van brieven, op gesprek gaan bij potentiële werkgevers en het volgen van (re-integratie)trajecten om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkorten.

Als onderdeel van de bureaustudie is nagegaan of en in welke mate bij de uitvoerende organisaties informatie voorhanden is over tijdsbesteding en kosten als gevolg van inhoudelijke verplichtingen die WW-gerechtigden worden opgelegd. Deze gegevens zijn echter beperkt aanwezig. Door middel van het organiseren van burgerpanels zijn daarom kwantitatieve gegevens (tijdsbesteding en kosten) verzameld en zijn de inhoudelijke verplichtingen (die op basis van de bureaustudie en de interviews met de experts verkregen zijn) op juistheid en volledigheid getoetst.

Het element IL van het model is ingevuld op basis van de uitgevoerde bureaustudie, raadpleging van experts en de burgerpanels. Bij het verzamelen van gegevens is gebleken dat Inhoudelijke Verplichtingen voornamelijk binnen de volgende procedurestappen opgenomen zijn:

- Zoeken naar werk: De cliënt is wettelijk verplicht om (4 keer per 4 weken) te solliciteren op vacatures. Het CWI beschikt over de mogelijkheid om de frequentie van de plicht om te solliciteren aan te passen aan de persoonlijke omstandigheden van de aanvrager. Dit kan zowel een verlaging als verhoging van de frequentie waarmee een cliënt moet solliciteren betekenen. Het CWI kan tijdens deze procedurestap lichte middelen inzetten, zoals een sollicitatietraining, een training in brieven schrijven of een assertiviteitstraining.
- Re-integratie: De re-integratiecoach van het UWV kan besluiten om een traject in te kopen bij een re-integratiebureau dat past bij de persoonlijke situatie van een cliënt. De cliënt dient dit re-integratietraject te volgen om belemmeringen (bijvoorbeeld financiële problemen of gebrek aan motivatie) die het betreden van de arbeidsmarkt in de weg staan, weg te nemen.

Het onderscheid tussen IL en AL ligt daarom gelegen in het feit dat het verschillende procedurestappen betreft. De tijd en kosten behorende bij de twee procedurestappen staan in de onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Parameters	Waarden
Zoeken naar werk Inhoudelijke verplichtingen	Tijdbesteding solliciteren in uren per week	9,30
	Kosten solliciteren in € per week	€ 13,40
Reintegratie Inhoudelijke verplichtingen	Volgen re-integratietraject in uren per week	15,00
	Kosten re-integratietraject in € per week	€ 25,00

Figuur 4. IL uitgedrukt in gemiddelde tijd en kosten per procedurestap

Representativiteit Meting Inhoudelijke Lasten

De bij de parameters behorende waarden zijn voor het element IL verzameld in burgerpanels. Er zijn 5 burgerpanels gehouden met in totaal 42 deelnemers.

In het onderzoek is een pilot uitgevoerd met het SZW-balansmodel II waardoor gekozen is voor een beperkt aantal burgerpanels. Om uitspraken te kunnen doen over de representativiteit zijn de volgende analyses op de meetgegevens uitgevoerd:

- Analyse achtergrondkenmerken deelnemers aan de steekproef: De spreiding op de (achtergrond)kenmerken van de deelnemers aan de burgerpanels – te weten: leeftijd, geslacht, afstand tot de arbeidsmarkt – komt overeen met de spreiding op de achtergrond kenmerken van de totale populatie van het UWV.
- Analyse meetresultaten van de totale steekproef: De meetresultaten van de 42 deelnemers zijn onderling vergeleken. Hieruit komen beperkt verschillen in meetresultaten naar voren.
- Analyse meetresultaten panels onderling: De meetresultaten van de 5 panels zijn onderling vergeleken. Hieruit komen beperkt verschillen in meetresultaten naar voren.

Op basis van bovenstaande analyses is besloten om – ondanks het beperkte aantal deelnemers ten opzichte van de totale populatie – voor de meting van de elementen uit te gaan van deze resultaten.

3.3 Kwaliteit van dienstverlening

Parameters

Bij het meten van deze beleefde lasten wordt gebruik gemaakt van een vijftal kwaliteitscriteria. Deskresearch heeft uitgewezen dat sinds kort een aantal 'klantprincipes' in de SUWI-keten worden gehanteerd⁶. Er is gekozen om aan te sluiten bij deze 'klantprincipes', door vergelijkbare kwaliteitscriteria te hanteren, zodat gegevens onderling uitwisselbaar en vergelijkbaar zijn en blijven. Het gaat om de volgende kwaliteitscriteria per procedure:

- Bereikbaarheid en Toegankelijkheid: Informatie is beschikbaar voor de klant en het is duidelijk waar in de keten de informatie aanwezig is.
- Tijdigheid: Een snelle afhandeling van zaken en afhandeling van zaken binnen de gestelde termijn.
- Persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng: De dienstverlening is zo ingericht dat de klant serieus wordt genomen en voldoende inbreng heeft in het gebruik van de dienstverlening.
- Betrouwbaarheid: De keten heeft de klant actief geholpen bij het vinden van werk en de keten houdt zich aan de gemaakte afspraken.
- Evenwichtige behandeling: In de dienstverlening is een goed evenwicht aanwezig tussen de nadruk op de rechten van de klant (ondersteuning) en de plichten van de klant.

De kwaliteit van dienstverlening wordt uitgedrukt in een rapportcijfer per kwaliteitscriterium (op een schaal van 1 tot 10). Voor iedere doelgroep wordt de gehele procedure binnen het WW-domein chronologisch beschreven naar procedurestappen. Per procedurestap gelden de hierboven beschreven kwaliteitscriteria. De parameter voor het element Kwaliteit (van dienstverlening) in het model is daarom een rapportcijfer per kwaliteitscriterium per procedure.

Waarden

Op basis van de al uitgevoerde onderzoeken door het UWV en het CWI blijkt dat uitspraken op ketenniveau aanwezig zijn⁷. De burgerpanels zijn ingezet om de scores op bovenstaande kwaliteitscriteria per procedure te achterhalen. Er is tijdens de burgerpanels gevraagd aan de cliënten om per kwaliteitscriterium een score toe te kennen voor de 4 onderscheiden procedures. De rapportcijfers per kwaliteitscriterium per procedurestap staan in de tabel op de volgende pagina weergegeven:

⁶ Beschreven in het door het Algemeen Keten Overleg (AKO) geïnitieerde Ketenonderzoek 'Klantgerichtheid in de SUWI-keten, AStri, 6 september 2007.

⁷ In het rapport klantgerichtheid in de SUWI-keten (AStri, 6 september 2007) is het percentage uitkeringsgerechtigden in kaart gebracht dat een neutraal-positieve ervaring heeft met de verschillende klantprincipes en zijn geen rapportcijfers per principe gegeven. De percentages zijn daarom niet 1 op 1 te relateren aan de rapportcijfers die in de burgerpanels toegekend zijn per procedure.

Procedurestap	Parameters	Waarden
Kwaliteit Aanvragen WW uitkering	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	5,5
	Tijdigheid	6,2
	Persoonlijke aandacht en inbreng	4,8
	Betrouwbaarheid	6,1
	Evenwichtige behandeling	5,3
Kwaliteit Doorgeven mtaties	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	5,7
	Tijdigheid	6,0
	Persoonlijke aandacht en inbreng	4,5
	Betrouwbaarheid	6,5
	Evenwichtige behandeling	5,8
Kwaliteit Zoeken naar werk	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	5,4
	Tijdigheid	5,5
	Persoonlijke aandacht en inbreng	4,8
	Betrouwbaarheid	5,6
	Evenwichtige behandeling	5,2
Kwaliteit Reintegratie	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	6,0
	Tijdigheid	5,4
	Persoonlijke aandacht en inbreng	5,1
	Betrouwbaarheid	4,6
	Evenwichtige behandeling	5,7

Figuur 5. Kwaliteit van dienstverlening in een rapportcijfer per kwaliteitscriterium per procedurestap

Representativiteit Meting Kwaliteit van Dienstverlening

Bij de opzet van het Balansmodel en de pilot Nulmeting voor het domein Werkeloosheidswet is voor bepaalde elementen van uit gegaan dat gegevens hiervoor beschikbaar zijn of afgeleid kunnen worden uit recent uitgevoerde nul- en kwaliteitsmetingen. Uit een nadere analyse van de beschikbare informatie over de kwaliteit van dienstverlening, bleek dat deze gegevens niet aansluiten bij de indeling naar procedures. Om de gegevens op dit niveau te verkrijgen was aanvullend onderzoek noodzakelijk.

In het oorspronkelijke voorstel was voor aanvullend achterhalen van kwaliteitsgegevens voorzien in een telefonische enquête onder cliënten. Tijdens het onderzoek is echter door UWV en CWI aangegeven dat de klantbelasting voor kwaliteitsonderzoeken hoog is. En dat een aanvullende enquête onder meer daarom niet wenselijk is. Daarom is er voor gekozen om de kwaliteit van dienstverlening te bepalen bij de deelnemers van de burgerpanels. Concreet betekent dit dat met 42 cliënten de kwaliteit van dienstverlening is bepaald.

De bij de parameters behorende waarden zijn in 5 burgerpanels bepaald met in totaal 42 deelnemers. Om een uitspraak te doen over de representativiteit zijn de resultaten vergeleken met de individuele kwaliteitsbeoordelingen van het UWV en het CWI. Hieruit blijkt dat de gemiddelde beoordeling op basis van de meting in dit onderzoek lager is dan de beoordeling in landelijke onderzoeken. Zo ligt de beoordeling van het algemene rapportcijfer uit de Klantgerichtheidsmonitor 2006 van het UWV 1,1 rapportpunt hoger dan dit onderzoek (gemiddeld 5,5). Mogelijke oorzaken die hieraan ten grondslag liggen kunnen zijn:

- De methode van onderzoek: In burgerpanels is relatief veel tijd besteed – ten opzichte van telefonische enquêtes – aan de vraagstelling en begeleiding van de cliënten bij het beantwoorden van de vragen.
- De steekproef: Ondanks dat de deelnemers aan de burgerpanels representatief zijn voor de totale doelgroep, is gewerkt met een beperkte steekproef. Hierdoor dient voorzichtig te worden omgegaan met de interpretatie van de gegevens.

Ondanks de bovenstaande beperkingen is er voor gekozen om de resultaten van de meting van de kwaliteit van dienstverlening voor het verdere onderzoek te hanteren.

3.4 Prestatie-indicatoren

Parameters

Voor het element Prestatie-indicatoren worden de belangrijkste parameters (prestaties) van de uitvoeringsinstanties UWV en CWI geschetst. Het element is een vertaling van de PI's in een beeld/verhaal dat richting de klanten geschetst kan worden (in Burger-Balans-Panels). Het beeld laat niet alleen de kwantitatieve prestaties zien, zoals aantal werkhervattingen, maar ook kwalitatieve prestaties, zoals de procesverbeteringen waar de ZBO's mee bezig zijn.

Waarden

Met het UWV en het CWI is vastgesteld wat de realisatiewaarde van de verschillende prestaties (uitgedrukt in een absoluut getal of percentage) is. Dit is gedaan op basis van jaarverslagen en kwartaalverantwoordingen van het CWI en UWV. De realisatiewaarde per prestatie-indicator is in de onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Parameters	Waarden
Prestaties CWI/UWV Aanvragen uitkering	Juistheid uitkering	99%
	Tijdigheid uitkering	80%
	Tijdige overdracht CWI	83%
	Volledige overdracht CWI	95%
	Juistheid overdracht CWI	95%
Doorgeven mutaties	Ketensamenwerking en procesverbetering	Kwalitatief
	Omgekeerde intake	
	Multichanneling	
	invoeren elektronische aanvraag	
Bemiddeling/Re-integratie	Tijdig antwoord op vragen	87%
	Intensiteit klachten	0,5*
	Rechtmatigheid	98%
	Uitstroom naar werk binnen 1 jaar	68%
	Tijdige afhandeling klachten werk	89%
	Vacatures op werk.nl	76611**
	Tijd beschikbaar per persoon	1 resp. 2 uur
	Procesverbetering en dienstverlening	Kwalitatief
	Modernisering werkbriefje	

* Op 1000 beslissingen komen 50 klachten binnen

** Het kan voorkomen dat in 1 vacature meerdere arbeidsplaatsen zitten. In de regel gaat het dan niet om fulltime banen

Figuur 6. Prestatie-indicatoren

Representativiteit Prestatie-indicatoren

Voor het element Prestatie-indicatoren is geen aanvullend onderzoek uitgevoerd. Deze gegevens zijn overgenomen uit jaarverslagen en management rapportages:

- Het CWI heeft de gegevens uit het jaarverslag.
- Het UWV heeft de gegevens aangeleverd op basis van de meest actuele kwartaalrapportage.

4 De facetten van het verwachtingspatroon

4.1 Selecteren facetten van het verwachtingspatroon

Na de meting van de 4 elementen van het SZW Balansmodel II (zoals beschreven in paragraaf 2.2) zijn de facetten die het verwachtingspatroon van de doelgroep bepalen, geïdentificeerd. Grondslag voor (het bepalen van) de facetten zijn de parameters per element. Deze parameters zijn bij cliënten getoetst op:

1. Herkenbaarheid en eenduidigheid.
2. Het belang dat aan een parameter wordt gehecht.

Om inzicht te krijgen in de facetten die het verwachtingspatroon bepalen zijn alle parameters per element besproken in 4 verkennende Burger-Balans-Panels en zijn de facetten van het verwachtingspatroon vastgesteld. In feite zijn daarmee 3 ‘typen’ panels ingezet voor de nulmeting WW met het SZW Balansmodel II:

1. Burgerpanels. Ingezet om de feitelijke situatie voor de verschillende elementen (op onderdelen) te meten (zie hoofdstuk 3).
2. Verkennende Burger-Balans-Panels. Ingezet om de facetten die het verwachtingspatroon van de doelgroep bepalen, te identificeren.
3. Burger-Balans-Panels. Ingezet om de verwachte situatie in kaart te brengen en om aanrijpingspunten te identificeren en te prioriteren (zie paragraaf 4.2 en 4.3)

Hieronder zijn de resultaten van de verkennende Burger-Balans-Panels en daarmee de afwegingen voor de selectie van de facetten en het formuleren van de vragen ten behoeve van de Burger-Balans-Panels weergegeven.

AL: Procedures

Zoals in het vorige hoofdstuk is aangegeven, zijn de AL voornamelijk toe te rekenen aan de procedures (1) aanvragen WW en (2) doorgeven mutaties. In de Burger-Balans-Panels is gebleken dat de procedure ‘doorgeven mutaties’ beperkt herkenbaar is voor cliënten. Dit komt voort uit het feit dat niet iedereen (in dezelfde mate) te maken heeft met deze procedure. Het komt hooguit voor dat een cliënt zich wel eens ziek en vervolgens weer beter heeft gemeld. Omdat deze procedure voor de gemiddelde cliënt niet herkenbaar is, is besloten om deze buiten het model te laten om de validiteit van het model zo veel mogelijk te waarborgen.

AL en IL: Tijd en kosten

De tijd die een cliënt kwijt is met het doorlopen van een procedure is herkenbaar. Uit Burger-Balans-Panels bleek dat kosten, die een cliënt maakt bij het doorlopen van een aanvraagprocedure, minder herkenbaar zijn. Het bleek voor cliënten moeilijk om voor te stellen welke kostenposten het bedrag bepalen, laat staan een verwachting uit te spreken van wat de kosten per procedure zou moeten zijn. Daarom is besloten om de kosten als parameter niet te betrekken in deze nulmeting.

Meetvragen AL en IL

Voor de elementen AL en IL zijn de volgende 2 meetvragen geformuleerd:

- Hoeveel tijd mag het aanvragen van een WW uitkering kosten?
- Hoeveel tijd vindt u dat u per maand moet besteden aan solliciteren (A) of re-integreren (B)?

Kwaliteit van dienstverlening: Rapportcijfer

Bij het vragen naar de kwaliteit van dienstverlening bleek het lastig voor cliënten om per procedure voor elk kwaliteitscriterium een rapportcijfer te moeten noemen dat het UWV en CWI zou moeten scoren. Dit had onder meer te maken met het feit dat de inhoud (omschrijving) van de kwaliteitsfactor gerelateerd moest worden aan de verschillende procedures. Omdat dit voor cliënten niet mogelijk bleek is besloten om één algemeen rapportcijfer te vragen, dat de kwaliteit van de dienstverlening aangeeft.

Meetvragen Kwaliteit van dienstverlening

Voor het element kwaliteit van dienstverlening is de volgende meetvraag geformuleerd:

- Wat voor rapportcijfer moet CWI/UWV minimaal krijgen (voor hun dienstverlening)?

Prestatie-indicatoren

In de eerste Burger-Balans-Panels is gebleken dat een select aantal prestaties herkenbaar is voor cliënten. Dit zijn:

- ▣ Juistheid van de uitkering
- ▣ Tijdigheid van de uitkering
- ▣ Uitstroom naar werk binnen 1 jaar
- ▣ Het aantal vacatures op werk.nl
- ▣ Tijd die het UWV/CWI beschikbaar heeft per persoon

Meetvragen Prestatie-indicatoren

Voor het element Prestatie-indicatoren zijn de volgende 5 meetvragen geformuleerd om de verwachting per facet te bepalen:

- Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten er het juiste bedrag ontvangen?
- Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten er dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?
- Hoeveel van de 100 mensen die een uitkering aanvragen zouden binnen 1 jaar een baan moeten vinden?
- Hoeveel vacatures zouden op werk.nl moeten staan?
- Hoeveel tijd per maand zou uw contactpersoon bij het CWI/UWV aan u moeten kunnen besteden?

4.2 De meetvragen voor doelgroepen A en B

De feedback van burgers zoals hiervoor is beschreven, is bepalend geweest voor het vaststellen van de facetten van het verwachtingspatroon. Dit heeft geleid tot 8 meetvragen waarmee de balans tussen de feitelijke en de verwachte situatie in beeld kan worden gebracht⁸.

Facet	Meetvraag	Feitelijk
1.	Tijd aanvraag Hoeveel tijd mag het aanvragen van een WW uitkering kosten?	10 uur
2.	Juistheid uitkering Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten het juiste bedrag ontvangen?	99 mensen
3.	Tijdigheid 1e betaling Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?	80 mensen
4.	Tijd bemiddeling / re-integratie Hoeveel tijd vindt u dat u per maand moet besteden aan solliciteren of reintegreren?	40 resp. 60 uur
5.	Uitstroom naar een baan Hoeveel van de 100 mensen die een uitkering aanvragen zouden binnen 1 jaar een baan moeten vinden?	68 mensen
6.	Inzet Werk.nl Hoeveel vacatures zouden op werk.nl moeten staan?	76611 vacatures
7.	Beschikbare tijd contactpersoon / Hoeveel tijd per maand zou uw contactpersoon bij het CWI/UWV aan u moeten kunnen besteden?	1 resp. 2 uur
8.	Rapportcijfer UWV / CWI Wat voor rapportcijfers moeten CWI/UWV minimaal krijgen?	5,5

Figuur 7. Meetinstrument voor de Burger-Balans-Panels: 8 meetvragen met de feitelijke situatie

Representativiteit Verkennende Burger-Balans-Panels

Voor het bepalen van de facetten van het verwachtingspatroon zijn 4 Verkennende Burger-Balans-Panels uitgevoerd (3 met doelgroep A en 1 met doelgroep B). Op basis van de resultaten uit deze panels – waaraan in totaal 50 deelnemers hebben deelgenomen – zijn de facetten bepaald. Tijdens de Verkennende Burger-Balans-Panels zijn tevens de meetvragen getoetst op helderheid en duidelijkheid van de vraagstelling.

Aangezien de uitkomsten van de panels en de deelnemers dicht bij elkaar lagen en het pilot karakter van deze meting, zijn geen aanvullende panels meer gehouden voor doelgroep B.

⁸ Bij de toepassing van het meetinstrument krijgen de panelleden pas na het beantwoorden van de (meet)vragen de feitelijke situatie te zien.

5 Resultaten Burger-Balans-Panels doelgroep A

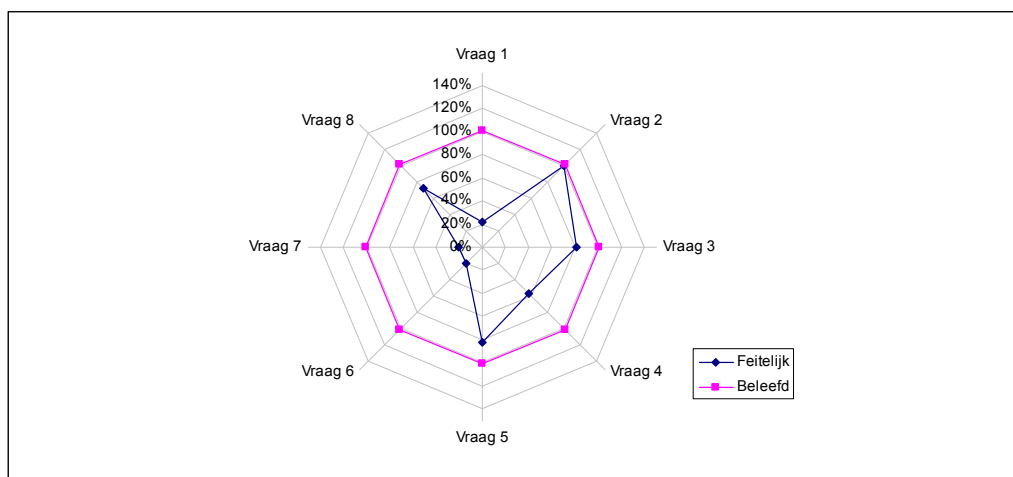
5.1 Het verwachtingspatroon van doelgroep A

In onderstaande tabel zijn de feitelijke en de verwachte situatie per facet van het verwachtingspatroon samengevat.

		Feitelijk	Verwacht	Feitelijk	Verwacht
Vraag 1	Hoeveel tijd (in uren) mag het aanvragen van een WW-uitkering kosten?	10,0	2,2	22%	100%
Vraag 2	Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten dan het juiste bedrag ontvangen?	99	99	100%	100%
Vraag 3	Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?	80	99	81%	100%
Vraag 4	Hoeveel tijd (in uren) vindt u dat u per maand moet besteden aan solliciteren?	40,0	22,4	56%	100%
Vraag 5	Hoeveel van de 100 mensen moet binnen een jaar weer een baan kunnen vinden?	68	83	82%	100%
Vraag 6	Er zijn in Nederland 275.000 mensen met een ww-uitkering, hoeveel vacatures zouden voor deze mensen op werk.nl moeten staan?	76.611	385.348	20%	100%
Vraag 7	Hoeveel tijd (in uren) per maand vindt u dat uw contactpersoon bij het CWI/UWV aan u moet kunnen besteden?	1,0	5,0	20%	100%
Vraag 8	Wat voor een rapportcijfer moeten UWV/CWI minimaal krijgen?	5,5	7,6	73%	100%

Tabel 1. Feitelijk versus verwachte situatie per meetvraag (Groep A)

In onderstaande figuur zijn de feitelijke en de verwachte situatie per facet van het verwachtingspatroon gevisualiseerd in een radardiagram. Hieruit valt direct op te maken op welke facetten sprake is van een disbalans.



Figuur 8. De balans tussen de feitelijke en de verwachte situatie (Groep A)

Representativiteit Burger-Balans-Panel Doelgroep A

Er zijn 5 Burger-Balans-Panels gehouden met 63 cliënten uit doelgroep A. Binnen doelgroep A is er spreiding aangebracht op het niveau van opleiding en leeftijd. Er is per regio een Burger-Balans-Panel gehouden. Uit de analyse van de achtergrondkenmerken van de deelnemers blijkt dat deelnemers een vergelijkbare afspiegeling zijn van de totale populatie van doelgroep A.

Alle 5 de Burger-Balans-Panels voor doelgroep A zijn gebruikt voor de analyse. Voor de interpretatie van deze resultaten dient – gezien het pilot karakter van deze meting – echter rekening te worden gehouden met de volgende aandachtspunten:

- In de eerste 4 Burger-Balans-Panels (de zogenaamde verkennende Burger-Balans-Panels, waarvan 3 met de A groep), is – gezien het pilot karakter – het verwachtingspatroon niet bepaald. Dit betekent dat het verwachtingspatroon voor doelgroep in deze pilotmeting is bepaald op basis van 2 panels met in totaal 17 deelnemers. Doordat de uitkomsten van de panels dicht bij elkaar lagen zijn geen aanvullende panels meer gehouden.
- Het identificeren van de aangrijpingspunten voor verbetering heeft in alle panels plaatsgevonden. Deze resultaten zijn dus wel gebaseerd op alle Burger-Balans-Panels.

Vraag 1. Hoeveel tijd (in uren) mag het aanvragen van een WW-uitkering kosten?

Uit de Burger-Balans-Panels met cliënten in groep A, komt naar voren dat men vooral de AL – behorende bij het aanvraagproces erg hoog vindt. De tijd dat het aanvragen van een uitkering volgens deze cliënten gemiddeld mag kosten is 2,2 uur. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (tijdsbesteding) die in het midden ligt (de mediaan) komt de tijdsbesteding op 2 uur. De feitelijke tijdsbesteding (zoals blijkt uit de nulmeting) ligt op circa 10 uur.

Vraag 2. Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten dan het juiste bedrag ontvangen?

De cliënten in groep A vinden dat het UWV naar behoren presteert wat betreft het uitkeren van het juiste bedrag. Hierbij is aangegeven dat 99% van de cliënten direct het juiste bedrag moet krijgen. Het feitelijke percentage (zoals op basis van op dit moment actuele verantwoordingcijfers naar voren komt) is 99% en komt daarmee overeen met de beleving van wat het zou moeten zijn.

Vraag 3. Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?

Het percentage cliënten dat tijdig (binnen 4 weken) de eerste betaling ontvangt moet volgens de cliënten omhoog. Uit de Burger-Balans-Panels komt naar voren dat 99% van de aanvragers (waarvan blijkt dat zij inderdaad recht hebben op een uitkering) binnen 4 weken de betaling moet ontvangen. Het feitelijke percentage (zoals op basis van op dit moment actuele verantwoordingcijfers naar voren komt) is 80%.

Vraag 4. Hoeveel tijd (in uren) vindt u dat u per maand moet besteden aan solliciteren?

De IL die voortvloeien uit de sollicitatieplicht bij het zoeken naar een baan worden ook als hoog ervaren. Cliënten vinden het redelijk dat er gemiddeld 22,4 uur per maand wordt besteed aan het voldoen aan de sollicitatieplicht. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (tijdsbesteding) die in het midden ligt (de mediaan) komt de tijdsbesteding op 16 uur. De feitelijke tijdsbesteding (zoals deze uit de burgerpanels naar voren komen) ligt op circa 40 uur.

Vraag 5. Hoeveel van de 100 mensen die een uitkering aanvragen zouden binnen 1 jaar een baan moeten vinden?

Over de uitstroom van cliënten naar een baan, is in de Burger-Balans-Panels gezegd, dat gemiddeld 83% van de instromers binnen een jaar weer werkzaam moet zijn door ondersteuning in de vorm van bemiddeling van het CWI of ondersteuning in re-integratie. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (percentage) die in het midden ligt (de mediaan) komt het percentage op 90%. Het feitelijke percentage (zoals op basis van op dit moment actuele verantwoordingscijfers naar voren komt) is 68%.

Vraag 6. Er zijn in Nederland 275.000 mensen met een WW-uitkering, hoeveel vacatures zouden voor deze mensen op werk.nl moeten staan?

Van werk.nl als ondersteuning voor cliënten in de bemiddeling naar een baan is aangegeven dat verbetering nodig is. Het aantal vacatures (circa 77.000) dat wordt aangeboden op werk.nl volstaat volgens de cliënten in groep A niet. Cliënten vinden dat er gemiddeld circa 385.000 vacatures moeten worden aangeboden, gezien het feit dat er momenteel circa 275.000 werklozen zijn. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (aantal vacatures) die in het midden ligt (de mediaan) komt het aantal op 400.000.

Vraag 7. Hoeveel tijd (in uren) per maand vindt u dat uw contactpersoon bij het UWV aan u moet kunnen besteden?

In de Burger-Balans-Panels is aangegeven dat het aantal uren dat een contactpersoon bij het CWI beschikbaar heeft niet toereikend is. De cliënten vinden dat voor een goede bemiddeling een contactpersoon gemiddeld 5 uur per maand beschikbaar moet hebben om adequate ondersteuning te kunnen bieden. Er zijn geen cijfers bekend over het aantal beschikbare uren per cliënt, maar cliënten in panels hebben aangegeven ongeveer 1 uur gebruik te kunnen maken van ondersteuning van een dergelijk contactpersoon.

Vraag 8. Wat voor een rapportcijfer moeten UWV/CWI minimaal krijgen voor hun dienstverlening?

Van de kwaliteit van dienstverlening – die weergegeven wordt door een rapportcijfer van 1 tot 10 – wordt door cliënten in groep A gezegd dat het UWV en CWI een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 voor hun dienstverlening moet nastreven. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (rapportcijfer) dat in het midden ligt (de mediaan) komt het rapportcijfer op een 8. Het feitelijke rapportcijfer (zoals dat uit de burgerpanels naar voren komt) is een 5,5.

5.2 De aangrijpingspunten optimaliseren balans van doelgroep A

In de Burger-Balans-Panels zijn door de burgers per meetvraag aangrijpingspunten voor verbetering gedaan. Alle aangrijpingspunten zijn geformuleerd om de feitelijke situatie op het niveau van de verwachte situatie te krijgen. Hieronder staan de aangrijpingspunten per facet weergegeven voor cliënten uit groep A:

Facet 1. Tijdsbesteding van de aanvraagprocedure

Uit het radardiagram valt op te maken dat er voor de tijdsbesteding van de aanvraagprocedure een disbalans zit tussen de feitelijke en de verwachte situatie. Cliënten vinden de tijd voor het aanvragen van een uitkering hoog.

Aangrijpingspunten die voor dit facet zijn genoemd zijn:

- a. Aanvraagtijd van 10 uur verminderen. Klanten vinden het onnodig dat zij 10 uur bezig zijn met het aanvragen van een WW. Cliënten dienen in de huidige situatie gegevens zelf aan te leveren, die al bij CWI/UWV bekend zijn of geacht worden bekend te zijn. Het aanvragen moet zo kort en zo simpel mogelijk zijn.

- b. Dubbel aanleveren van gegevens voorkomen. Bij het aanvragen van een WW moet worden uitgesloten dat klanten tweemaal dezelfde gegevens moeten verstrekken. Het CWI en UWV moeten beter gegevens delen en gebruik maken van gegevens die al voorhanden zijn.
- c. Telefonische/digitale intake verzorgen. Cliënten geven aan dat een intake tijdens de aanvraagprocedure ook best telefonisch/digitaal afgehandeld kan worden.

Facet 2. Juistheid van het uitkeringsbedrag

Uit het radardiagram blijkt dat dit facet in balans is. Ondanks dat de juistheid van het bedrag van groot belang is, geven cliënten in Burger-Balans-Panels aan dat zij snappen dat er een foutje kan worden gemaakt. Het verhogen van het percentage van 99 naar 100% blijft altijd wenselijk.

Facet 3. Tijdigheid van de eerste betaling

Uit het radardiagram blijkt dat er een beperkte disbalans is op het gebied van tijdigheid van de eerste betaling. Het percentage cliënten dat tijdig de eerste betaling ontvangt is redelijk (80%). Ondanks dat, vinden cliënten dat het percentage van een tijdige betaling belangrijk is vanwege het wegvallen van inkomsten en het doorlopen van de maandelijkse lasten. Dit percentage moet volgens cliënten op 99 % liggen.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Optimaliseer het percentage cliënten dat tijdig (binnen 4 weken) de eerste betaling ontvangt. Cliënten zitten met vaste (maandelijkse) lasten. Vooral in een periode waarin zij net in de WW belanden is een tijdige eerste betaling noodzakelijk. Processen binnen CWI en UWV dienen zo ingericht te zijn dat het percentage gemaximaliseerd kan worden.
- b. Communiceer duidelijker dat er een voorschot kan worden verstrekt. Cliënten geven aan dat de mogelijkheid om een voorschot te krijgen vrijwel niet bekend is.

Facet 4. Tijdsbesteding van het zoeken naar werk

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans bestaat op het gebied van tijdsbesteding per maand aan de procedurestap 'Zoeken naar werk'. De disbalans zit in het feit dat er per maand meer uren worden besteed dan verwacht wordt.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Zorgdragen voor realistische en zinvolle tijdsbesteding. Cliënten vinden het redelijk dat handelingen moeten worden verricht en tijd moet worden besteed aan solliciteren. De tijd die cliënten investeren in solliciteren moet wel zinvol zijn. De tijdsbesteding moet worden afgestemd op de persoonlijke situatie van klanten en niet op de verplichtingen (bijvoorbeeld 4 keer per maand solliciteren).
- b. Voorkom hoge kosten van solliciteren. Klanten ondervinden dat de kosten die de sollicitatieplicht met zich meebrengt, hoog kunnen oplopen. Zo hebben sommige cliënten een internetaansluiting alleen voor het zoeken naar en het reageren op vacatures. Ook de postzegels die op brieven moeten worden geplakt, waarop klanten niet eens een antwoord krijgen, ervaren zij als last. Reiskosten die zij moeten maken om op sollicitatiegesprek te gaan, worden niet zonder meer vergoed door werkgevers en ook niet door het CWI/UWV. Het voorkomen of vergoeden van kosten tot het moment van uitstroom uit de WW is volgens cliënten een verbetering.
- c. Verzorg kinderopvang. Volgens cliënten wordt vaak voorbij gegaan aan de gezinssituatie. Vaak hebben cliënten geen mogelijkheid om voor kinderopvang te zorgen bij het solliciteren. Het aanbieden van deze dienst en een tegemoetkoming van de kosten op basis van de frequentie waarmee een cliënt solliciteert, wordt als een verbetering gezien. Hierdoor kunnen cliënten tijd, die door deze dienst beschikbaar komt, aan het solliciteren besteden.

Facet 5. Uitstroom naar een baan binnen een jaar

Uit het radardiagram blijkt dat er een matige disbalans is op het gebied van de uitstroom van cliënten naar een baan binnen een jaar.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Verbeter de ondersteuning en begeleiding door CWI/UWV. Cliënten geven aan dat de kwaliteit van de ondersteuning verbeterd wordt, als er meer maatwerk zou worden geleverd. Hierbij kan gedacht worden aan actiever aanbieden van passende vacatures (in plaats van aan te geven waar een cliënt kan zoeken) en het stimuleren van cursussen en opleidingen om breder inzetbaar in de arbeidsmarkt te zijn.
- b. Ondersteun starters. Cliënten die een eigen bedrijf starten, willen graag ondersteund worden in hun ambitie. Cliënten willen meer begrip en tijd krijgen wanneer zij een eigen bedrijf willen starten en geholpen worden bij het uitwerken van het idee.

Facet 6. Het aanbod van het instrument Werk.nl

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans is op het gebied van het faciliteren van het aanbod van vacatures op Werk.nl. De kwaliteit en de hoeveelheid vacatures laten te wensen over volgens de cliënten. Het aanbod vacatures is een klein gedeelte van het aantal vacatures dat in Nederland open staat. Vaak zijn vacatures ook verouderd.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Verbeter de kwaliteit van Werk.nl. De verbetering van het instrument Werk.nl kan worden vergroot. Het aanbod van de vacatures zou verbeterd moeten worden, zowel qua hoeveelheid als kwaliteit van deze vacatures. Het aantal vacatures dat nu op Werk.nl (circa 76.500⁹) staat ligt ver onder het aantal werklozen (circa 276.000¹⁰), terwijl het aantal openstaande vacatures in Nederland circa 236.000¹¹ bedraagt. Een koppeling met andere vacaturebanken wordt als zeer nuttig gezien.

Facet 7. Beschikbare tijd van de contactpersoon bij CWI/UWV

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans is op het gebied van de tijd, die een contactpersoon beschikbaar heeft voor een cliënt.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Stel meer 'contacturen' beschikbaar. Gezien het feit dat het lastig is om afspraken te maken heerst het gevoel dat er weinig tijd beschikbaar wordt gesteld voor het contact met een cliënt. Klanten willen naar behoefte af kunnen spreken met hun contactpersoon bij het CWI/UWV. Klanten vinden dat per maand ongeveer 5 uur beschikbaar moet zijn voor gesprekken en begeleiding.
- b. Verhoog de persoonlijke aandacht en inbreng. Klanten willen graag in de gelegenheid worden gesteld om zelf ideeën in te brengen, waardoor zij aan een baan denken te komen. Cliënten merken dat deze inbreng niet wordt opgepakt vanuit het CWI/UWV (omdat het niet binnen de standaard aanpak past), waardoor cliënten niet ondersteund worden in de verdere uitwerking.

⁹ Bron: CWI oktober 2007

¹⁰ Bron: UWV oktober 2007

¹¹ Bron: CBS derde kwartaal 2007

Facet 8. Rapportcijfer voor de kwaliteit van dienstverlening

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans bestaat op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening. De disbalans zit in het feit dat de kwaliteit van dienstverlening van het UWV/CWI een lager rapportcijfer krijgt dan wordt verwacht.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Zorg voor een vast contactpersoon. Sommige klanten hebben tot wel 10 verschillende contactpersonen gehad. Cliënten vinden het vervelend steeds opnieuw hun verhaal te moeten vertellen. Cliënten geven aan dat zij door de aanhoudende ‘wisseling van de wacht’ en het daarbij niet goed overdragen van een dossier, elke keer van voren af aan moeten beginnen. Een vast contactpersoon voorkomt een dergelijke situatie.
- b. Zorg voor een nette en respectvolle bejegening van cliënten. Cliënten hebben het gevoel niet als volwassenen behandeld te worden. Cliënten geven aan dat de kwaliteit zeer verbeterd als zij op een nette manier te woord worden gestaan en dat afspraken door beide partijen moeten worden nagekomen.
- c. Geef toelichting bij berekeningen. Hoe uitkeringsbedragen tot stand komen, is voor veel klanten een raadsel. Zij zouden hier graag meer inzicht in willen krijgen.
- d. Verbeter de informatievoorziening. Het verstrekken van informatie over de rechten van de cliënt is zeer wenselijk. Cliënten ervaren dat alleen de plichten worden benadrukt, zonder te weten wat de rechten zijn.

5.3 Prioriteiten doelgroep A

Alle aangrijpingspunten die zijn geformuleerd om de feitelijke situatie op het niveau van de verwachte situatie te krijgen (om de facetten in balans te brengen), zijn door de cliënten in de Burger-Balans-Panels geprioriteerd. Met deze prioritering wordt duidelijk welke facetten volgens de panelleden het eerst 'in balans' moeten worden gebracht. Op basis van deze prioritering wordt onderstaand een lijst met aangrijpingspunten (zoals hierboven beschreven) gerangschikt weergegeven voor cliënten uit groep A.

Prioriteit	Element	Facet	Aangrijpingspunt	Aantal maal gekozen
1	Kwaliteit	8	Zorg voor een nette en respectvolle bejegening van cliënten	12
2	Prestaties	5	Verbeter de ondersteuning en begeleiding door CWI/UWV	8
3	Prestaties	7	Verhoog de persoonlijke aandacht en inbreng	8
4	Kwaliteit	8	Verbeter de informatievoorziening	7
5	Kwaliteit	8	Zorg voor een vast contactpersoon	6
6	Prestaties	3	Optimaliseer het percentage cliënten dat tijdig de eerste betaling ontvangt	4
7	IL	4	Zorgdragen voor realistische en zinvolle tijdsbesteding	4
8	Prestaties	6	Verbeter de kwaliteit van Werk.nl	4
9	Prestaties	6	Communiceer duidelijker dat ook een voorschot kan worden verstrekt	3
10	IL	4	Voorkom hoge kosten van solliciteren	3
11	AL	1	Dubbel aanleveren van gegevens voorkomen	2
12	IL	4	Verzorg kinderopvang	2
13	Prestaties	7	Stel meer 'contacturen' beschikbaar	2
14	Kwaliteit	8	Geef toelichting bij berekeningen	1
15	AL	1	Telefonische/digitale intake verzorgen	0
16	Prestaties	2	verhogen van het percentage juiste uitkeringen	0
17	Prestaties	5	Ondersteun starters	0
18	AL	1	Aanvraagtijd van 10 uur verminderen	0

Tabel 2. Aangrijpingspunten groep A gerangschikt op prioriteit

5.4 Conclusies doelgroep A

Uit bovenstaande tabel valt op te maken dat de belangrijkste aangrijpingspunten (volgens groep A) betrekking hebben op (de elementen) 3. Kwaliteit van de dienstverlening en 4. Prestaties van het UWV en CWI. De meeste prioriteit gaat hierbij naar een nette en respectvolle bejegening van cliënten. Ook wordt prioriteit toegekend aan het kunnen inbrengen van eigen ideeën om aan werk te komen en het gevoel dat er naar de cliënt geluisterd wordt (persoonlijke aandacht en inbreng).

De aangrijpingspunten voor de elementen 1. Administratieve Lasten en 2. Inhoudelijke lasten worden minder hoog geprioriteerd. Hiervoor zijn echter wel duidelijke aangrijpingspunten voor verbetering geformuleerd.

6 Resultaten meting Burger-Balans-Panels doelgroep B

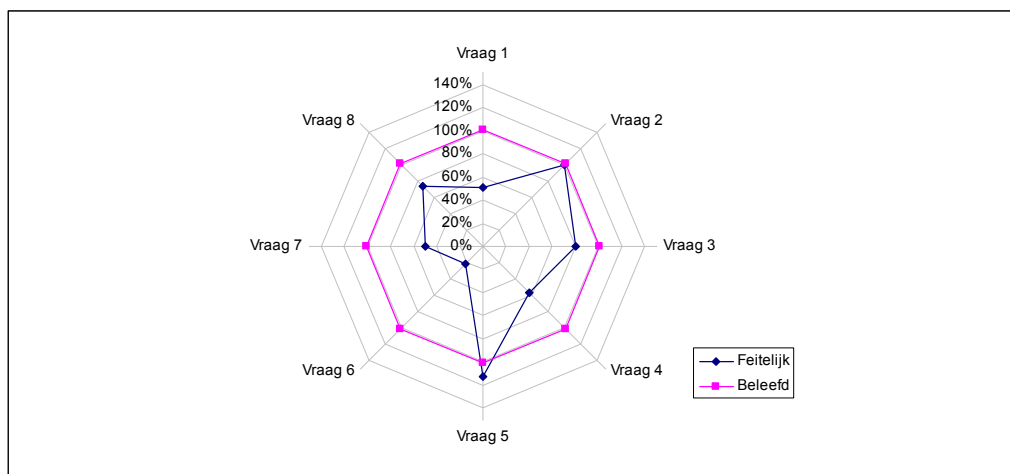
6.1 Het verwachtingspatroon van doelgroep B

In onderstaande tabel zijn de feitelijke en de verwachte situatie per facet van het verwachtingspatroon samengevat.

	Feitelijk	Beleefd-totaal	Feitelijk	Beleefd
Hoeveel tijd (in uren) mag het aanvragen van een WW-uitkering kosten?	10,0	5,1	51%	100%
Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten dan het juiste bedrag ontvangen?	99	99	100%	100%
Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?	80	100	80%	100%
Hoeveel tijd (in uren) vindt u dat u per maand moet besteden aan reïntegreren ?	60,0	33,4	56%	100%
Hoeveel van de 100 mensen moet binnen een jaar weer een baan kunnen vinden?	68	61	112%	100%
Er zijn in Nederland 275.000 mensen met een ww-uitkering, hoeveel vacatures zouden voor deze mensen op werk.nl moeten staan?	76.611	346.961	22%	100%
Hoeveel tijd (in uren) per maand vindt u dat uw contactpersoon bij het UWV aan u moet kunnen besteden?	2,0	4,1	49%	100%
Wat voor een rapportcijfer moeten UWV/CWI minimaal krijgen?	5,5	7,5	73%	100%

Tabel 3. Feitelijk versus verwachte situatie per meetvraag (Groep B)

In onderstaande figuur zijn de feitelijke en de verwachte situatie per facet van het verwachtingspatroon gevisualiseerd in een radardiagram. Hieruit valt direct op te maken op welke facetten sprake is van een disbalans.



Figuur 9. De balans tussen de feitelijke en de verwachte situatie (Groep B)

Representativiteit Burger-Balans-Panels doelgroep B

Er zijn 5 Burger-Balans-Panels gehouden met 29 cliënten uit doelgroep B. Binnen doelgroep B is er spreiding aangebracht op het niveau van opleiding en leeftijd. Er is per regio een burger-balans-panel gehouden. Uit de analyse van de achtergrondkenmerken van de deelnemers blijkt dat deelnemers een vergelijkbare afspiegeling zijn van de totale populatie van doelgroep B.

Alle 5 de Burger-Balans-Panels voor doelgroep B zijn gebruikt voor de analyse. Voor de interpretatie van deze resultaten dient – gezien het pilot karakter van deze meting – echter rekening te worden gehouden met de volgende aandachtspunten:

- In de eerste 4 Burger-Balans-Panels (de zogenaamde verkennende Burger-Balans-Panels, waarvan 1 met de doelgroep B), is – gezien het pilot karakter – het verwachtingspatroon niet bepaald. Dit betekent dat het verwachtingspatroon voor de doelgroep in deze pilotmeting is bepaald op basis van 4 panels met in totaal 25 deelnemers. Doordat de uitkomsten van de panels dicht bij elkaar lagen zijn geen aanvullende panels meer gehouden.
- Het identificeren van de aangrijpingspunten voor verbetering heeft in alle panels plaatsgevonden. Deze resultaten zijn dus wel gebaseerd op alle Burger-Balans-Panels.

Vraag 1. Hoeveel tijd (in uren) mag het aanvragen van een WW-uitkering kosten?

Uit de Burger-Balans-Panels met cliënten in groep B komt naar voren dat men vooral de AL – behorende bij het aanvraagproces erg hoog vindt. De tijd dat het aanvragen van een uitkering volgens deze cliënten gemiddeld mag kosten is 5,1 uur. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (tijdsbesteding) die in het midden ligt (de mediaan) komt de tijdsbesteding op 3 uur. De feitelijke tijdsbesteding (zoals blijkt uit de nulmeting) ligt op circa 10 uur.

Vraag 2. Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten dan het juiste bedrag ontvangen?

De cliënten in groep B vinden dat het UWV naar behoren presteert wat betreft het uitkeren van het juiste bedrag. Hierbij is aangegeven dat 99% van de cliënten direct het juiste bedrag moet krijgen. Het feitelijke percentage (zoals op basis van op dit moment actuele verantwoordingcijfers naar voren komt) is 99% en komt daarmee overeen met de beleving van wat het zou moeten zijn.

Vraag 3. Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?

Het percentage cliënten dat tijdig (binnen 4 weken) de eerste betaling ontvangt moet volgens de cliënten op 99 % liggen. Uit de Burger-Balans-Panels komt naar voren dat 99% van de aanvragers (waarvan blijkt dat zij inderdaad recht hebben op een uitkering) binnen 4 weken de betaling moet ontvangen. Het feitelijke percentage (zoals op basis van op dit moment actuele verantwoordingcijfers naar voren komt) is 80%.

Vraag 4. Hoeveel tijd (in uren) vindt u dat u per maand moet besteden aan re-integreren?

De IL die voortvloeien uit de sollicitatieplicht bij het zoeken naar een baan worden ook als hoog ervaren. Cliënten vinden het redelijk dat er gemiddeld 33,4 uur per maand wordt besteed aan het voldoen aan de sollicitatieplicht. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (tijdsbesteding) die in het midden ligt (de mediaan) komt de tijdsbesteding op 22 uur. De feitelijke tijdsbesteding (zoals deze uit de burgerpanels naar voren komen) ligt op circa 60 uur.

Vraag 5. Hoeveel van de 100 mensen die een uitkering aanvragen zouden binnen 1 jaar een baan moeten vinden?

Over de uitstroom van cliënten naar een baan is in de Burger-Balans-Panels gezegd, dat gemiddeld 61% van de instromers binnen een jaar weer werkzaam moet zijn door ondersteuning in de vorm van bemiddeling van het CWI of ondersteuning in re-integratie. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (percentage) die in het midden ligt (de mediaan) komt het percentage op 65%. Het feitelijke percentage (zoals op basis van op dit moment actuele verantwoordingscijfers naar voren komt) is 68%.

Vraag 6. Er zijn in Nederland 275.000 mensen met een WW-uitkering, hoeveel vacatures zouden voor deze mensen op werk.nl moeten staan?

Van werk.nl als ondersteuning voor cliënten bij het zoeken naar een baan is aangegeven dat dit medium voor verbetering vatbaar is. Het aantal vacatures (circa 77.000) dat wordt aangeboden op werk.nl volstaat volgens de cliënten in groep B niet. Cliënten vinden dat er gemiddeld circa 345.000 vacatures moeten worden aangeboden, gezien het feit dat er momenteel circa 275.000 werklozen zijn. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (aantal vacatures) die in het midden ligt (de mediaan) komt het aantal op 200.000.

Vraag 7. Hoeveel tijd (in uren) per maand vindt u dat uw contactpersoon bij het UWV aan u moet kunnen besteden?

In de Burger-Balans-Panels is aangegeven dat het aantal uren dat een re-integratiecoach beschikbaar heeft, niet toereikend is. De cliënten vinden dat voor een goede bemiddeling een contactpersoon gemiddeld 4 uur per maand beschikbaar moet hebben om adequate ondersteuning te kunnen bieden. Er zijn geen cijfers bekend over het aantal beschikbare uren per cliënt, maar cliënten in panels hebben aangegeven ongeveer 2 uur gebruik te kunnen maken van ondersteuning van een dergelijk contactpersoon.

Vraag 8. Wat voor een rapportcijfer moeten UWV/CWI minimaal krijgen voor hun dienstverlening?

Van de kwaliteit van dienstverlening – die weergegeven wordt door een rapportcijfer van 1 tot 10 – wordt door cliënten in groep B gezegd dat het UWV en CWI een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 moet nastreven. De kwaliteit van dienstverlening van de ZBO's is voor verbetering vatbaar. Wanneer gekeken wordt naar de waarde (rapportcijfer) die in het midden ligt (de mediaan) komt het rapportcijfer op een 7. Het feitelijke rapportcijfer (zoals dat uit de burgerpanels naar voren komt) is een 5,5.

6.2 De aangrijpingspunten optimaliseren balans van doelgroep B

In de Burger-Balans-Panels zijn per meetvraag aangrijpingspunten gedaan. Alle aangrijpingspunten zijn geformuleerd om de feitelijke situatie op het niveau van de verwachte situatie te krijgen. Hieronder staan de aangrijpingspunten per facet weergegeven voor cliënten uit groep B:

Facet 1. Tijdsbesteding van de aanvraagprocedure

Uit het radardiagram valt op te maken dat er voor de tijdsbesteding van de aanvraagprocedure een disbalans zit tussen de feitelijke en de verwachte situatie. Cliënten vinden de tijd voor het aanvragen van een uitkering erg hoog.

Aangrijpingspunten die voor dit facet zijn genoemd zijn:

- a. Aanvraagtijd van 10 uur verminderen. Klanten vinden het onnodig dat zij 10 uur bezig zijn met het aanvragen van een WW. Cliënten dienen in de huidige situatie gegevens zelf aan te leveren, die al bij CWI/UWV bekend zijn of geacht worden bekend te zijn. Het aanvragen moet zo kort en zo simpel mogelijk zijn.
- b. Dubbel aanleveren van gegevens voorkomen. Bij het aanvragen van een WW moet worden uitgesloten dat klanten tweemaal dezelfde gegevens moeten verstrekken. Het CWI en UWV moeten beter gegevens delen en gebruik maken van gegevens die al voorhanden zijn (aanvragers moeten bijvoorbeeld een lijst met namen van werkgevers aanleveren, waar men in het verleden voor heeft gewerkt. Deze informatie is al bekend bij het UWV).
- c. Telefonische/digitale intake verzorgen. Cliënten geven aan dat een intake tijdens de aanvraagprocedure ook best telefonisch/digitaal afgehandeld kan worden.

Facet 2. Juistheid van het uitkeringsbedrag

Uit het radardiagram blijkt dat dit facet in balans is. Ondanks dat de juistheid van het bedrag van groot belang is, geven cliënten in Burger-Balans-Panels aan dat zij snappen dat er een foutje kan worden gemaakt. Het verhogen van het percentage van 99 naar 100% blijft altijd wenselijk.

Facet 3. Tijdigheid van de eerste betaling

Uit het radardiagram blijkt dat er een beperkte disbalans is op het gebied van tijdigheid van de eerste betaling. Het percentage cliënten dat tijdig de eerste betaling ontvangt is redelijk (80%). Ondanks dat, vinden cliënten dat verhoging van het percentage van een tijdige betaling belangrijk is vanwege het wegvallen van inkomsten en het doorlopen van de maandelijkse lasten.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Optimaliseer het percentage cliënten dat tijdig (binnen 4 weken) de eerste betaling ontvangt. Cliënten zitten met vaste (maandelijkse) lasten. Vooral in een periode waarin zij net in de WW belanden is een tijdige eerste betaling noodzakelijk. Processen binnen CWI en UWV dienen zo ingericht te zijn dat het percentage gemaximaliseerd kan worden.
- b. Communiceer duidelijker dat ook een voorschot kan worden verstrekt. Cliënten geven aan dat de mogelijkheid om een voorschot te krijgen vrijwel niet bekend is.

Facet 4. Tijdsbesteding van de re-integratieprocedure

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans bestaat op het gebied van tijdsbesteding per maand aan het re-integreren. De disbalans zit in het feit dat er per maand meer uren worden besteed dan verwacht wordt.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Voorkom hoge kosten van solliciteren. Klanten ondervinden dat de kosten, die de sollicitatieplicht met zich meebrengt, hoog kunnen oplopen. Zo hebben sommige klanten een internetaansluiting alleen voor het zoeken naar en het reageren op vacatures. Ook de postzegels die op brieven moeten worden geplakt, waarop klanten niet eens een antwoord krijgen, ervaren klanten als last. Reiskosten die zij moeten maken om op sollicitatiegesprek te gaan, worden niet zonder meer vergoed door werkgevers en ook niet door het CWI/UWV. Het voorkomen of vergoeden van kosten tot het moment van uitstroom uit de WW is volgens cliënten een verbetering.
- b. Verzorg meer maatwerk en doelgroepenbehandeling. Maatwerk zou mogelijk moeten zijn, waarbij het CWI/UWV gelijk vast kan stellen wie iemand is en wat er aan de hand is. Re-integratie trajecten zouden afgestemd moeten worden op de ambitie van de cliënt in plaats van een 'standaard' re-integratie traject aan te bieden. Wanneer een cliënt een grote afstand tot de arbeidsmarkt heeft of intensief bezig is met een opleiding of cursus moet er vrijstelling worden verkregen voor bijvoorbeeld de sollicitatieplicht.
- c. Verzorg kinderopvang. Volgens cliënten wordt vaak voorbij gegaan aan de gezinssituatie. Vaak hebben cliënten geen mogelijkheid om voor kinderopvang te zorgen bij het solliciteren. Het aanbieden van deze dienst en tegemoetkoming van de kosten op basis van de frequentie waarmee een cliënt solliciteert, wordt als een verbetering gezien. Hierdoor kunnen cliënten tijd die door deze dienst beschikbaar komt aan het solliciteren besteden.

Facet 5. Uitstroom naar een baan binnen een jaar

Uit het radardiagram blijkt dat er betere resultaten worden behaald op het gebied van de uitstroom van cliënten naar een baan binnen een jaar dan wordt verwacht. Toch is een aantal aangrijpingspunten genoemd.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Ondersteun starters. Cliënten die een eigen bedrijf starten, willen graag ondersteund worden in hun ambitie. Cliënten willen meer begrip en tijd krijgen wanneer zij een eigen bedrijf willen starten en geholpen worden bij het uitwerken van het idee.
- b. Faciliteer stages. Het faciliteren van stages als opmars naar een baan wordt als een verbetering gezien. Als stages onbetaald zijn, moet wel het recht op de uitkering behouden blijven.
- c. Verbeter de ondersteuning en begeleiding door UWV. Cliënten geven aan dat de kwaliteit van de ondersteuning verbeterd zou worden als er meer maatwerk zou worden geleverd. Hierbij kan gedacht worden aan actiever aanbieden van passende vacatures, die in lijn zijn met het re-integratietraject dat de cliënt heeft gevolgd.
- d. Versoepel de acceptatieplicht. Het moeten aanpakken van passend werk (acceptatieplicht) ervaren cliënten als belastend. Cliënten ervaren dat zij door deze plicht steeds verder afzakken binnen de WW, omdat zij moeilijker aan een langdurige baan komen. Klanten werken hierdoor ook onder hun niveau en verdienen steeds minder.
- e. Faciliteer contact met lotgenoten en netwerken. Cliënten geven aan behoefte te hebben aan contact met lotgenoten. Hierdoor kunnen zij tips uitwisselen, een netwerk opbouwen en elkaar motiveren.

Facet 6. Het aanbod van het instrument Werk.nl

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans is op het gebied van het faciliteren van het aanbod van vacatures middels Werk.nl. De kwaliteit en de hoeveelheid vacatures laten te wensen over volgens de cliënten. Het aanbod vacatures is een klein gedeelte van het aantal vacatures dat in Nederland open staat. Vaak zijn vacatures ook verouderd.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Verbeter de kwaliteit van Werk.nl. De verbetering van het instrument Werk.nl kan worden vergroot. Het aanbod van de vacatures zou verbeterd moeten worden, zowel qua hoeveelheid als kwaliteit van deze vacatures. Een koppeling met andere vacaturebanken wordt als zeer nuttig gezien.

Facet 7. Beschikbare tijd van de contactpersoon bij UWV

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans is op het gebied van de tijd die een re-integratiecoach beschikbaar heeft voor een cliënt.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Stel meer 'contacturen' beschikbaar. Gezien het feit dat het lastig is om afspraken te maken heerst het gevoel dat er weinig tijd beschikbaar wordt gesteld voor het contact met een cliënt. Cliënten willen naar behoefte af kunnen spreken met hun coach. Klanten vinden dat per maand ongeveer 4 uur beschikbaar moet zijn voor gesprekken en begeleiding.
- b. Verbeter de kwaliteit van re-integratietrajecten. De trajecten die cliënten moeten volgen, zijn niet zonder meer passend. Veelal voldoen de trajecten niet aan verwachtingen van cliënten en is het leereffect niet erg groot. Cliënten merken dat de meerwaarde van het traject voor het betreden van de arbeidsmarkt niet erg hoog is. Cliënten willen graag beter inzicht in wat een bepaald traject inhoudt. Het moeten aanpakken van passend werk (acceptatieplicht) ervaren cliënten ook als belastend. Cliënten ervaren dat de plicht haaks staat op een duurzame integratie, omdat zij moeilijker aan een langdurige baan komen. Klanten werken hierdoor ook onder hun niveau en verdienen steeds minder.
- c. Verhoog de persoonlijke aandacht en inbreng. Klanten willen graag in de gelegenheid worden gesteld om zelf ideeën in te brengen, waardoor zij aan een baan denken te komen. Cliënten merken dat deze inbreng niet wordt opgepakt vanuit het UWV (omdat het niet binnen de standaard aanpak past), waardoor cliënten niet ondersteund worden in de verdere uitwerking.

Facet 8. Rapportcijfer voor de kwaliteit van dienstverlening

Uit het radardiagram blijkt dat er een disbalans bestaat op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening. De disbalans zit in het feit dat de kwaliteit van dienstverlening van het UWV/CWI een lager rapportcijfer krijgt dan wordt verwacht.

Aangrijpingspunten die voor dit facet genoemd zijn:

- a. Zorg voor een vast contactpersoon. Sommige klanten hebben tot wel 10 verschillende contactpersonen gehad. Cliënten vinden het vervelend steeds opnieuw hun verhaal te moeten vertellen. Cliënten geven aan dat zij door de aanhoudende ‘wisseling van de wacht’ en het daarbij niet goed overdragen van een dossier, elke keer van voren af aan moeten beginnen. Een vast contactpersoon voorkomt een dergelijke situatie.
- b. Zorg voor een nette en respectvolle bejegening van cliënten. Cliënten hebben het gevoel niet als volwassenen behandeld te worden. Cliënten geven aan dat de kwaliteit zeer verbeterd als zij op een nette manier te woord worden gestaan (geen dreigende toon) en dat afspraken door beide partijen moeten worden nagekomen.
- c. Geef toelichting bij berekeningen. Hoe uitkeringsbedragen tot stand komen, is voor veel cliënten een raadsel. Zij zouden hier graag meer inzicht in willen krijgen.
- d. Verbeter de informatievoorziening. Het verstrekken van informatie over de rechten van de cliënt is zeer wenselijk. Cliënten ervaren dat alleen de plichten worden benadrukt, zonder te weten wat de rechten zijn.
- e. Faciliteer dienstverlening middels meerdere kanalen. Cliënten geven aan dat niet iedereen computervaardigheden en internettoegang heeft. Deze vaardigheden en mogelijkheden zijn niet vanzelfsprekend en hier mag het CWI/UWV dan ook niet vanuit gaan. De mogelijkheid moet bestaan om dienstverlening via meerdere kanalen af te nemen, zoals telefonisch, per post of face to face.
- f. Ga beter/goed om met gemaakte fouten. Het indienen van bezwaar wordt als te moeilijk ervaren. De manier waarop het CWI/UWV omgaat met fouten is niet goed volgens cliënten. In eerste instantie wordt de fout bij de klant gezocht, terwijl dit niet altijd het geval is.
- g. Verbeter bereikbaarheid en ontsluiting CWI/UWV locaties. Het is lastig om afspraken te maken. Hier gaan vele telefoontjes/e-mails en veel tijd overheen. Niet alle klanten zijn zonder meer tevreden over de locatie van het CWI/UWV. Zo kan het lastig zijn om met de auto een gratis parkeerplaats te vinden.

6.3 Prioriteiten doelgroep B

Alle aangrijpingspunten die zijn geformuleerd om de feitelijke situatie op het niveau van de verwachte situatie te krijgen (om de facetten in balans te brengen), zijn door de cliënten in de Burger-Balans-Panels geprioriteerd. Met deze prioritering wordt duidelijk welke facetten volgens de panelleden het eerst ‘in balans’ moeten worden gebracht. Op basis van deze prioritering wordt onderstaand een lijst met aangrijpingspunten (zoals hierboven beschreven) gerangschikt weergegeven voor cliënten uit groep B:

Prioriteit	Element	Facet	Aangrijpingspunt	Aantal maal gekozen
1	Prestaties	5	Verbeter de ondersteuning en begeleiding door UWV	15
2	Kwaliteit	8	Zorg voor een vast contactpersoon	9
3	IL	4	Verzorg meer maatwerk en doelgroepenbehandeling	8
4	Prestaties	5	Faciliteer contact met lotgenoten en netwerken	8
5	Prestaties	7	Verbeter de kwaliteit van re-integratie-trajecten	7
6	Kwaliteit	8	Zorg voor een nette en respectvolle bejegening van cliënten	6
7	Prestaties	5	Versoepel de acceptatieplicht	5
8	Prestaties	3	Optimaliseer het percentage cliënten dat tijdig de eerste betaling ontvangt	5
9	Prestaties	5	Ondersteun starters	4
10	Prestaties	7	Verhoog de persoonlijke aandacht en inbreng	4
11	Kwaliteit	8	Ga beter/goed om met gemaakte fouten	4
12	IL	4	Voorkom hoge kosten van solliciteren	4
13	Kwaliteit	8	Verbeter de informatievoorziening	3
14	Prestaties	5	Faciliteer stages	3
15	Prestaties	6	Verbeter de kwaliteit van Werk.nl	3
16	Kwaliteit	8	Verbeter bereikbaarheid en ontsluiting CWI/UWV locaties	3
17	AL	1	Dubbel aanleveren van gegevens voorkomen	2
18	Prestaties	6	Communiceer duidelijker dat ook een voorschot kan worden verstrekt	2
19	Kwaliteit	8	Geef toelichting bij berekeningen	2
20	Kwaliteit	8	Faciliteer dienstverlening middels meerdere kanalen	1
21	IL	4	Verzorg kinderopvang	1
22	Prestaties	7	Stel meer ‘contacturen’ beschikbaar	1
23	AL	1	Telefonische/digitale intake verzorgen	0
24	Prestaties	2	verhogen van het percentage juiste uitkeringen	0
25	AL	1	Aanvraagtijd van 10 uur verminderen	0

Tabel 4. Aangrijpingspunten groep B gerangschikt op prioriteit

6.4 Conclusies doelgroep B

Uit bovenstaande tabel valt op te maken dat de belangrijkste aangrijpingspunten (volgens groep B) betrekking hebben op (de elementen) 4. Prestaties van het UWV en CWI 3. Kwaliteit van de dienstverlening. De meeste prioriteit gaat hierbij naar het verbeteren van de ondersteuning en begeleiding door het UWV. Ook wordt prioriteit toegekend aan de behoefte voor een vast contactpersoon en meer maatwerk en doelgroepenbehandeling.

De aangrijpingspunten voor de elementen 1. Administratieve Lasten en 2. Inhoudelijke lasten worden minder hoog geprioriteerd. In vergelijking tot doelgroep A valt echter op dat de aangrijpingspunten voor het element Inhoudelijke lasten wel hoger worden geprioriteerd. Dit komt vooral doordat voor deze doelgroep de begeleiding naar werk – en de verwachte kwaliteit en prestatie daarbij – zeer belangrijk wordt gevonden.

7 Samenvatting en conclusies

Conclusies ten aanzien van de nulmeting voor het domein WW

- A. De nulmeting voor het domein WW is uitgevoerd door het toepassen van het SZW Balansmodel II. Met dit model is de balans tussen de feitelijke situatie en de verwachte situatie voor het totale proces van de WW-aanvraag tot -uitkering in kaart gebracht en geanalyseerd.
- B. De feitelijke situatie is voor de 4 elementen van het SZW Balansmodel II als volgt in kaart gebracht:
- Administratieve lasten: Hierbij zijn de gegevens uit de nulmeting AL burgers overgenomen.
 - Inhoudelijke lasten: Hierover was geen informatie beschikbaar en dus zijn de tijdsbestedingen en kosten bepaald in 5 burgerpanels.
 - Kwaliteit van Dienstverlening: Uitgangspunt in het onderzoek was dat kon worden aangesloten bij de kwaliteitsmonitor van het UWV/CWI. Deze bleek echter geen inzicht op het niveau van de procedures te geven. Daarom is besloten de kwaliteit van dienstverlening eveneens in (dezelfde als voor de IL) 5 burgerpanels te bepalen.
 - Prestatie-indicatoren: De informatie over de prestatie-indicatoren is verzameld op basis van management informatie van het UWV/CWI. Hierbij is gebruik gemaakt van direct beschikbare gegevens.

In de onderstaande tabel zijn de resultaten van de meting van deze elementen samengevat.

Tabel 5. Meetresultaten elementen balansmodel

Element – Procedure stap	Waarden / Score	
Administratieve Lasten		
▪ Aanvragen WW-uitkering	10 uur	€ 6,--
▪ Doorgeven mutaties	2 uur	€ 4,--
Inhoudelijke Lasten		
▪ Sollicitatieplicht	9,5 uur	€ 13,--
▪ Re-integratietraject	15 uur	€ 25,--
Kwaliteit van dienstverlening		
▪ Aanvragen WW-uitkering	5,6	
▪ Doorgeven mutaties	5,7	
▪ Sollicitatieplicht	5,3	
▪ Re-integratietraject	5,4	
Prestatie-indicatoren		
▪ Aanvragen uitkering		
- Juistheid uitkering	99%	
- Tijdigheid uitkering	80%	
- Tijdige overdracht CWI	83%	
- Volledige overdracht CWI	95%	
- Juistheid overdracht CWI	95%	
▪ Doorgeven mutaties		
- Tijdig antwoorden op vragen	87%	
- Intensiteit klachten	0,5	
- Rechtmatigheid	98%	
▪ Zoeken naar een baan/Re-integratie		
- Uitstroom naar werk binnen 1 jaar	59%	
- Tijdige afhandeling klachten	89%	
- Vacatures op werk.nl	76.611	
- Tijd beschikbaar per persoon per maand	1 resp. 2 uur	

- C. Na de meting van de 4 elementen van het SZW Balansmodel II zijn de facetten die het verwachtingspatroon van de doelgroep bepalen, geïdentificeerd. Grondslag voor (het bepalen van) de facetten zijn de parameters per element. Deze parameters zijn bij cliënten getoetst op:
1. Herkenbaarheid en eenduidigheid.
 2. Het belang dat aan een parameter wordt gehecht.

Om inzicht te krijgen in de facetten die het verwachtingspatroon bepalen zijn alle parameters per element besproken in 4 verkennende Burger-Balans-Panels en zijn de facetten van het verwachtingspatroon vastgesteld. Hieruit is het volgende naar voren gekomen:

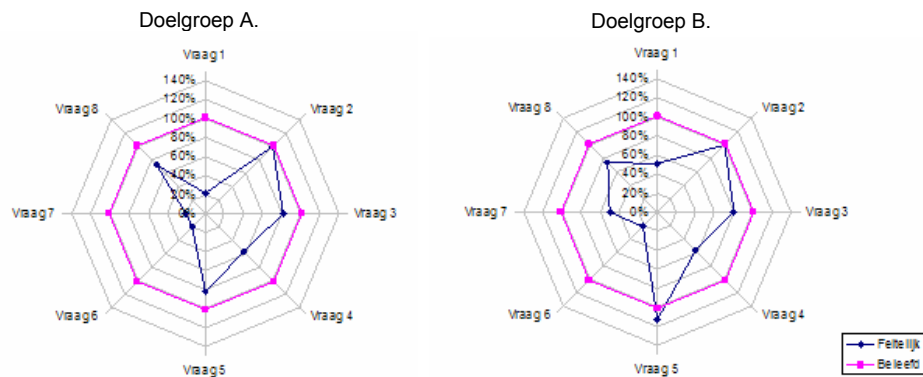
- De cliënten die een WW-uitkering aanvragen, begrijpen dat zij tijd moeten besteden aan het aanvragen van een uitkering en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. De beleving van deze tijdsbesteding wordt vooral bepaald door de mate waarin deze tijdsbesteding als nuttig en/of zinvol wordt gezien.
- Werkloos worden heeft veel impact op de sociale en financiële situatie van mensen. Vooral de combinatie van deze onvoorziene omstandigheden (geen of minder inkomsten) en lopende (financiële) verplichtingen (hypotheek, schoolgaande kinderen etc.) zorgt voor een onzekere situatie. De juistheid en tijdigheid van de uitkering is voor veel cliënten dan ook van groot belang.
- Cliënten verwachten begrip voor de ongewenste situatie waarin zij terecht zijn gekomen. Dit begrip dient vooral tot uitdrukking te komen in de contacten met het UWV/CWI en de wijze waarop cliënten worden benaderd en behandeld. Dit wordt gezien als de algemene kwaliteit van dienstverlening.
- De cliënten verwachten van het UWV/CWI toegevoegde waarde op hun weg naar werk. Het gaat hierbij om concrete ondersteuning bij het vinden van vacatures, begeleiden bij sollicitaties en coaching gedurende het gehele proces.
- De (verplichte) administratieve processen – zoals aanvragen WW of het doorgeven van mutaties – worden gezien als noodzakelijk en beïnvloeden daarmee slechts in beperkte mate het verwachtingspatroon.

In de onderstaande tabel zijn de facetten van het verwachtingspatroon, zoals deze uit de eerste vier Verkennende Burger-Balans-Panels naar voren zijn gekomen, weergegeven. In deze tabel is de feitelijke situatie voor deze facetten weergegeven.

Tabel 6. Feitelijke situatie facetten

Facetten SZW Balansmodel II Domein WW	Element	Gemeten feitelijke situatie	
1. De tijdsbesteding voor aanvragen van een WW-uitkering.	AL	10	Uur
2. De juistheid van de uitkering.	PI	99	% Juist
3. De tijdigheid van de uitkering.	PI	80	% Tijdig
4. De tijdsbesteding sollicitatieplicht (A) of re-integratie (B)	IL	60	Uur per maand
5. De uitstroom naar werk binnen 1 jaar.	PI	68	% Uitstroom per jaar
6. Het aantal vacatures op werk.nl	PI	76.611	Vacatures
7. De beschikbare tijd per persoon van het UWV/CWI.	PI	2	Uur per maand
8. Een algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening.	KD	5,5	Schoolrapport

D. Het bepalen van de verwachte situatie heeft plaatsgevonden in 6 Burger-Balans-Panels, waarin aan de hand van 8 vragen het verwachtingspatroon (bestaande uit 8 facetten) is bepaald. In de onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan samengevat in de vorm van radardiagrammen.



Figuur 10. Feitelijke situatie versus Verwachtingspatroon

De belangrijkste samenvattende conclusies voor de doelgroepen A en B voor de aanwezige (dis)balans tussen de feitelijke situatie en de verwachte situatie zijn:

- De radardiagrammen tonen aan dat voor de volgende facetten sprake is van een balans tussen de feitelijke situatie en de verwachte situatie:
 - a. Juistheid van de uitkering (facet/vraag 2).
 - b. Tijdigheid van de uitkering (facet/vraag 3).
 - c. Uitstroom naar werk binnen 1 jaar (facet/vraag 5).
- De radardiagrammen tonen aan dat voor de volgende facetten sprake is van een beperkte disbalans tussen de feitelijke situatie en de verwachte situatie:
 - a. Tijdsbesteding sollicitatieplicht of re-integratie (facet/vraag 4). De disbalans wordt hierbij vooral veroorzaakt doordat de toegevoegde waarde van bepaalde activiteiten als zeer beperkt worden ervaren.
 - b. Algemeen rapportcijfer dienstverlening (facet/vraag 8). Dit wordt vooral veroorzaakt doordat cliënten zich vaak negatief benaderd voelen door de medewerkers van het UWV/CWI, er onvoldoende wordt ingespeeld op de persoonlijke situatie en de contactpersonen vaak wisselen (o.a. door slechte bereikbaarheid).
- De radardiagrammen tonen aan dat voor de volgende facetten sprake is van een grote disbalans tussen de feitelijke situatie en de verwachte situatie:
 - a. Tijdsbesteding aanvragen WW-uitkering (facet/vraag 1). Dit wordt vooral bepaald doordat cliënten gegevens zelf moeten aanleveren die al bij CWI/UWV bekend zijn of geacht worden bekend te zijn.
 - b. Aantal vacatures op werk.nl (facet/vraag 6). De indruk wordt gewekt dat CWI / UWV de weg naar een baan volledig opstelt. In de praktijk blijkt dat werk.nl geen volledig overzicht is van vacatures en dat deze niet actueel zijn. Bovendien is de kwaliteit van de vacatures slecht.

- E. De aangrijpingspunten voor het optimaliseren van de balans zijn geïdentificeerd en geprioriteerd. In de onderstaande tabel is de top-5 verbetervoorstellen weergegeven. Hieruit komt naar voren dat:
- De aangrijpingspunten voor het optimaliseren van de balans voor doelgroep A vooral gericht zijn op de facetten:
 - a. 8. Een algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening.
 - b. 7. De beschikbare tijd per persoon van het UWV/CWI; en
 Dit is vooral te verklaren doordat doelgroep A beperkt contact heeft met het UWV/CWI en juist deze contactmomenten als belangrijk beoordeeld. De aangrijpingspunten voor verbetering van doelgroep A hebben vooral betrekking op gedragsaspecten van het CWI en UWV.
 - De aangrijpingspunten voor het optimaliseren van de balans voor doelgroep B vooral gericht zijn op de facetten:
 - a. 5. Uitstroom naar een baan binnen een jaar
 - b. 4. Tijdsbesteding re-integratie
 - c. 8. Een algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening.
 Dit is vooral te verklaren doordat doelgroep B intensiever contact heeft met het CWI/UWV over het begeleiden naar werk. Uit de prioriteiten van de aangrijpingspunten blijkt dat voor dit begeleidingstraject verbetering wenselijk is. De aangrijpingspunten voor verbetering van doelgroep B hebben betrekking op de ondersteuning en begeleiding van het CWI en UWV en de manier waarop hier invulling aan wordt gegeven.

Tabel 7. Top 5 aangrijpingspunten per doelgroep

Top 5. Aangrijpingspunten doelgroep A	Top 5. Aangrijpingspunten doelgroep B
1. Zorg voor een nette en respectvolle bejegening van cliënten (facet 8).	1. Verbeter de ondersteuning en begeleiding door CWI/UWV (facet 5).
2. Verbeter de ondersteuning en begeleiding door CWI/UWV (facet 5).	2. Zorg voor een vast contactpersoon (facet 8).
3. Verhoog de persoonlijke aandacht en inbreng (facet 7).	3. Zorg voor meer maatwerk en doelgroepen behandeling (facet 4).
4. Verbeter de informatievoorziening (facet 8).	4. Faciliteer contact met lotgenoten (facet 5).
5. Zorg voor een vast contactpersoon (facet 8).	5. Verbeter de kwaliteit van re-integratietrajecten (facet 7).

- F. De geïdentificeerde en geprioriteerde aangrijpingspunten kunnen potentieel input zijn voor het optimaliseren van de balans en op twee manieren deze balans beïnvloeden door: (1) Het verbeteren van de uitvoering en (2) het managen van de verwachtingen. Uit het overzicht van Tabel 7 blijkt dat:
- De aangrijpingspunten 2 en 5 voor doelgroep A en de aangrijpingspunten 1 tot en met 5 voor doelgroep B vooral potentiële input vormen voor het verbeteren van de uitvoering door de overheid.
 - De aangrijpingspunten 1, 3 en 4 voor doelgroep A vooral potentiële input vormen voor het managen van de verwachtingen van de cliënten.

- G. Toepassing van het SZW Balansmodel II op het WW domein laat zien dat de belangrijkste aangrijpingspunten (zowel voor groep A als groep B) betrekking hebben op de elementen:
- Kwaliteit van de dienstverlening
 - Prestaties van het UWV en CWI.
- Aangrijpingspunten die betrekking hebben op de elementen AL en IL worden minder hoog geprioriteerd door groep A en B. Groep B heeft – in tegenstelling tot groep A – m.b.t. het element IL wel ‘meer maatwerk en doelgroepen behandeling’ genoemd als aangrijpingspunt. Hierbij is aangegeven dat de tijd die men besteed aan re-integreren op zich niet als belastend gezien wordt, als dit maar besteed wordt aan activiteiten die zijn afgestemd op de persoonlijke situatie van de cliënt.
- H. De nulmeting van het WW domein is gedurende oktober en november 2007 uitgevoerd bij cliënten die allemaal op 1 september 2007 een ww-uitkering genoten. Er zijn binnen de SUWI keten ontwikkelingen gaande die (mogelijk) leiden tot een andere invulling aan de uitvoering van de sociale zekerheid. Het Toonkamerproject is hier een voorbeeld van. Veel van de aangrijpingspunten die tijdens de nulmeting naar voren zijn gekomen lijken door de toonkamermethodiek ondervangen te worden, wanneer dit volledig is uitgerold (bijvoorbeeld maatwerk per cliënt, een vast aanspreekpunt, een digitaal klantdossier, betere communicatie etc.).

Algemene conclusies over de toepassing van het SZW Balansmodel II op het domein WW.

- I. Het SZW Balansmodel II toegepast op het domein WW laat zien dat 5 van de 8 facetten van het verwachtingspatroon in balans zijn of slechts beperkt een disbalans vertonen. Voor de volgende facetten is wel sprake van een grote disbalans:
- Tijdsbesteding aanvragen WW-uitkering (facet 1).
 - Aantal vacatures op werk.nl (facet 6).
- J. Een disbalans hoeft niet te betekenen dat aan de daarbij aangegeven aangrijpingspunten – voor het optimaliseren van de balans – prioriteit wordt gegeven. Dit blijkt bijvoorbeeld voor facet 1. Tijdsbesteding voor het aanvragen van een WW uitkering (AL). Uit de Burger-Balans-Panels komt naar voren dat ondanks de disbalans andere aangrijpingspunten voorrang genieten.
- K. Het in balans zijn van een facet betekent niet dat hiervoor geen aangrijpingspunten voor het optimaliseren van de balans mogelijk zijn. Wel blijkt dat deze aangrijpingspunten minder prioriteit krijgen.

Bijlage I Resultaten Burger-Balans-Panels

Vraag 1. Hoeveel tijd (in uren) mag het aanvragen van een WW-uitkering kosten?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					2,0	1,0	3,0	2,0	3,0	1,5
Deelnemer 2					0,5	1,0	4,0	4,0	4,0	24,0
Deelnemer 3					2,0	4,0	2,0	3,0	2,0	3,0
Deelnemer 4					2,0	2,0	2,0		2,0	3,0
Deelnemer 5					2,5	8,0	2,0		2,0	4,0
Deelnemer 6					1,5		2,5		2,5	6,0
Deelnemer 7					1,0		3,0		3,0	10,0
Deelnemer 8							0,5		0,5	
Deelnemer 9							4,0		4,0	
Deelnemer 10							1,5		1,5	
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					1,6	3,2	2,5	3,0	2,5	7,4
Minimaal					0,5	1,0	2,0	2,0	2,0	1,5
Maximaal					2,5	8,0	4,0	4,0	4,0	24,0

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	3,3	0,5	24,0
Doelgroep A	17	2,2	0,5	4,0
Doelgroep B	25	5,1	1,0	24,0

	Mediaan	St-div
Totaal	2,3	3,8
Doelgroep A	2,0	1,0
Doelgroep B	3,0	5,8

Vraag 2. Als 100 mensen een uitkering ontvangen, hoeveel moeten dan het juiste bedrag ontvangen?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					100	100	100	100	100	98
Deelnemer 2					90	100	100	100	100	100
Deelnemer 3					95	95	100	100	100	100
Deelnemer 4					100	100	100		100	100
Deelnemer 5					100	95	100		100	100
Deelnemer 6					99		100		100	100
Deelnemer 7					100		100		100	100
Deelnemer 8							100		100	
Deelnemer 9							100		100	
Deelnemer 10							100		100	
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					98	98	100	100	100	100
Minimaal					90	95	100	100	100	98
Maximaal					100	100	100	100	100	100

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	99,3	90,0	100,0
Doelgroep A	17	99,4	90,0	100,0
Doelgroep B	25	99,2	95,0	100,0

	Mediaan	St-div
Totaal	100,0	2,0
Doelgroep A	100,0	2,1
Doelgroep B	100,0	1,8

Vraag 3. Wanneer 100 mensen een uitkering aanvragen, hoeveel moeten dan binnen 4 weken de eerste betaling ontvangen?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Deelnemer 2					90,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Deelnemer 3					80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Deelnemer 4					100,0	100,0	100,0		100,0	100,0
Deelnemer 5					100,0	100,0	100,0		100,0	100,0
Deelnemer 6					99,0		100,0		100,0	100,0
Deelnemer 7							100,0		100,0	100,0
Deelnemer 8							100,0		100,0	
Deelnemer 9							100,0		100,0	
Deelnemer 10							100,0		100,0	
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					94,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Minimaal					80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Maximaal					100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	99,2	80,0	100,0
Doelgroep A	17	98,8	80,0	100,0
Doelgroep B	25	100,0	100,0	100,0

	Mediaan	St-div
Totaal	100,0	3,5
Doelgroep A	100,0	4,3
Doelgroep B	100,0	0,0

Vraag 4. Hoeveel tijd (in uren) vindt u dat u per maand moet besteden aan solliciteren (A) / reïntegreren (B)?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					25,0	64,0	16,0	64,0	16,0	4,0
Deelnemer 2					6,0	48,0	60,0	20,0	60,0	10,0
Deelnemer 3					40,0	64,0	24,0	4,0	24,0	32,0
Deelnemer 4					30,0	0,0	10,0		10,0	25,0
Deelnemer 5					16,0	16,0	32,0		32,0	20,0
Deelnemer 6					8,0		0,0		0,0	96,0
Deelnemer 7					2,0					
Deelnemer 8							40,0		40,0	
Deelnemer 9							12,0		12,0	
Deelnemer 10										
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					18,1	38,4	24,3	29,3	24,3	31,2
Minimaal					2,0	0,0	0,0	4,0	0,0	4,0
Maximaal					40,0	64,0	60,0	64,0	60,0	96,0

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	26,5	0,0	96,0
Doelgroep A	17	22,4	0,0	60,0
Doelgroep B	25	33,4	0,0	96,0

	Mediaan	St-div
Totaal	20,0	22,8
Doelgroep A	16,0	17,3
Doelgroep B	22,5	29,2

Vraag 5. Hoeveel van de 100 mensen die een uitkering aanvragen zouden binnen 1 jaar een baan moeten vinden?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					75	75	90	50	90	10
Deelnemer 2					50	75	100	85	100	50
Deelnemer 3					50	70	95	50	95	
Deelnemer 4					60	50				70
Deelnemer 5					85	80	100		100	50
Deelnemer 6					60		100		100	60
Deelnemer 7					50		75		75	75
Deelnemer 8							100		100	
Deelnemer 9							75		75	
Deelnemer 10										
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					61	70	92	62	92	53
Minimaal					50	50	75	50	75	10
Maximaal					85	80	100	85	100	75

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	74,3	10,0	100,0
Doelgroep A	17	82,6	50,0	100,0
Doelgroep B	25	60,7	10,0	85,0

	Mediaan	St-div
Totaal	75,0	21,3
Doelgroep A	90,0	18,3
Doelgroep B	65,0	19,4

Vraag 6. Er zijn in Nederland 275.000 mensen met een ww-uitkering, hoeveel vacatures zouden voor deze mensen op werk.nl moeten staan?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					500.000	700.000	5.000	500.000	5.000	900.000
Deelnemer 2					150.000	999.999	400.000	100.000	400.000	2.000
Deelnemer 3					100.000	500.000	250.000	3.500	250.000	
Deelnemer 4					300.000	50.000	400.000		400.000	50.000
Deelnemer 5					1.000.000	500.000	200.000		200.000	5.000
Deelnemer 6					300.000		500.000		500.000	200.000
Deelnemer 7					3.000					
Deelnemer 8							500.000		500.000	
Deelnemer 9							999.999		999.999	
Deelnemer 10										
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					336.143	550.000	406.875	201.167	406.875	231.400
Minimaal					3.000	50.000	5.000	3.500	5.000	2.000
Maximaal					1.000.000	999.999	500.000	500.000	500.000	900.000

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	371.486,0	2.000,0	1.000.000,0
Doelgroep A	17	385.347,7	3.000,0	1.000.000,0
Doelgroep B	25	346.961,5	2.000,0	999.999,0

	Mediaan	St-div
Totaal	350.000,0	313.711,7
Doelgroep A	400.000,0	293.274,5
Doelgroep B	200.000,0	358.244,6

Vraag 7. Hoeveel tijd (in uren) per maand vindt u dat uw contactpersoon bij het CWI/UWV aan u moet kunnen besteden?

Datum workshop Doelgroep	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					2,0	1,5	1,0	2,0	1,0	2,0
Deelnemer 2					1,0	2,0	1,0	4,0	1,0	6,0
Deelnemer 3					1,0	2,5	2,0	2,0	2,0	
Deelnemer 4					2,0	0,0	0,0		0,0	1,0
Deelnemer 5					8,0	8,0	4,0		4,0	2,0
Deelnemer 6					1,0		0,0		0,0	4,0
Deelnemer 7					4,0					20,0
Deelnemer 8							40,0		40,0	
Deelnemer 9							0,0		0,0	
Deelnemer 10										
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					2,7	2,8	6,0	2,7	6,0	5,8
Minimaal					1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0
Maximaal					8,0	8,0	4,0	4,0	4,0	20,0

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	4,6	0,0	40,0
Doelgroep A	17	5,0	0,0	40,0
Doelgroep B	25	4,1	0,0	20,0

	Mediaan	St-div
Totaal	2,0	9,3
Doelgroep A	1,0	11,2
Doelgroep B	2,0	5,0

Vraag 8. Wat voor een rapportcijfer moeten UWV/CWI minimaal krijgen?

Datum workshop	maandag 5 november 2007		dinsdag 6 november 2007		woensdag 7 november 2007		donderdag 8 november 2007		vrijdag 9 november 2007	
Doelgroep	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B
Deelnemer 1					6,0	8,0	7,0	7,0	7,0	6,0
Deelnemer 2					5,0	7,0	8,0	7,0	8,0	7,0
Deelnemer 3					8,0	7,0	7,0	8,0	7,0	
Deelnemer 4					8,0	10,0	8,0		8,0	7,0
Deelnemer 5					8,0	10,0	10,0		10,0	7,0
Deelnemer 6					7,0		7,0		7,0	7,0
Deelnemer 7					5,0		8,0		8,0	7,0
Deelnemer 8							8,0		8,0	
Deelnemer 9							7,5		7,5	
Deelnemer 10							8,0		8,0	
Deelnemer 11										
Deelnemer 12										
Deelnemer 13										
Deelnemer 14										
Deelnemer 15										
Gemiddeld					6,7	8,4	7,9	7,3	7,9	6,8
Minimaal					5,0	7,0	7,0	7,0	7,0	6,0
Maximaal					8,0	10,0	10,0	8,0	10,0	7,0

	Deelnemers	Gemiddeld	Minimaal	Maximaal
Totaal	42	7,5	5,0	10,0
Doelgroep A	17	7,6	5,0	10,0
Doelgroep B	25	7,5	6,0	10,0

	Mediaan	St-div
Totaal	7,5	1,1
Doelgroep A	8,0	1,1
Doelgroep B	7,0	1,2

Bijlage II Resultaten Burgerpanels

		Gouda							Apeldoorn							Amsterdam													Dordrecht 1 en 2													Resultaat			
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13				
Aanvragen WW uitkering	Tijdbesteding solliciteren in uren per week																																									10,00			
Administratieve Lasten	Kosten solliciteren in € per week																																									€ 6,0			
Sollicitatieplicht	Tijdbesteding solliciteren in uren per week	5,00	15,00	1,00	4,00	2,00	20,00	5,50	0,50	25,00	4,00	6,00	8,00	15,00	11,00	5,00	30,00	20,00	4,00	7,00	10,00	5,00											2,00	9,32											
Inhoudelijke verplichtingen	Kosten solliciteren in € per week	10,00	10,00	5,00	20,00	2,50	15,00	2,50	15,00	25,00	15,00	15,00	15,00	6,00	17,00	25,00	15,00	35,00	3,00	5,00	18,00	10,00											10,00	€ 13,4											
Reintegratie	Volgen reïntegratietraject in uren per week	15,00							20,00							20,00													10,00													15,00			
Inhoudelijke verplichtingen	Kosten reïntegratietraject in € per week	25,00							25,00							55,00													40,00													€ 25,00			
Kwaliteit	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	7	7	4	7	6	4	5	4	5	4	5	6	5	7	3	5	5	5	5	5	5	6	5	4	6	7	6	6	5	7	6	8	6	5	7	6	5	5	5	7	5,5			
Aanvragen WW uitkering	Tijdigheid	7	8	7	6	8	6	3	8	7	7	7	7	6	8	4	5	6	8	4	4	6	6	6	3	6	6	6	5	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6,2			
	Persoonlijke aandacht en inbreng	6	4	3	5	7	5	5	4	5	2	4	2	4	7	5	4	6	4	1	6	6	6	5	5	6	5	6	6	3	4	6	5	5	5	6	5	6	4	4	6	4,8			
	Betrouwbaarheid	7	5	7	7	7	6	5	6	6	4	7	5	6	7	3	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	4	6	7,5	7	5	6	6	7	7	5	7	8	6,1				
	Evenwichtige behandeling	6	4	6	5	6	5	4	5	5	4	6	4	5	8	2	4	5	4	4	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	5	5	6	5	6	5,3				
			5	4	4	6	2	6	6	6	2	7	5	5	5	6	6	6	4	6	8	7	7	6	5	4	5	5	7	3	6	8	7	7	6	5	4	5	5	7	5,4				
Sollicitatieplicht	Tijdigheid	5	4	3	7	2	4	6	6	3	8	6	8	4	6	6	6	6	8	4	6	6	6	3	6	8	5	5	6	7	6	6	7	5	5	7	5	6	5	6	4	4	5	6	5,5
	Persoonlijke aandacht en inbreng	5	3	3	6	2	3	4	6	1	8	4	4	2	8	6	6	5	5	7	5	6	5	6	4	4	5	6	3	6	7	5	6	6	7	5	5	5	7	4,8					
	Betrouwbaarheid	5	4	3	7	2	5	7	5	6	8	5	6	6	8	6	6	5	6	7	5	6	6	7	5	5	7	2	6	7	5	6	6	7	5	5	5	7	5,6						
	Evenwichtige behandeling	6	5	3	7	2	5	5	5	5	6	5	4	4	8	6	6	5	4	4	8	6	6	2	5	6	5	5	6	6	5	5	5	8	5,2										
							6	6	5	7	6	5				8	6	6	5	6	3											6,0													
Reintegratie	Tijdigheid					5	6	6	4	5	5				8	6	6	6	6	2											5,4														
	Persoonlijke aandacht en inbreng					5	5	7	4	5	4				8	6	4	2	4	1											4,6														
	Betrouwbaarheid					6	6	6	4	6	5				8	6	5	6	5	3											5,5														
	Evenwichtige behandeling					5	5	6	6	6	6				8	6	7	6	4	3											5,7														
																																											99%		
Baten	Prestaties CWI en UWV																																									80%			
	Juisheid uitkering																																									59%			
	Tijdigheid uitkering																																									76.611			
	Uitstroom naar werk binnen 1 jaar																																									1 en 2 uur			

Bijlage III Samenstelling steekproefpopulatie

Samenstelling steekproef

Aanvankelijk was beoogd om respondenten te selecteren die meedraaien in de ‘toonkamer-methodiek’. Het verkregen bestand met daarin een steekproefpopulatie bestaat echter uit een doorsnede van cliënten uit de ‘Toonkamerregio’s’ en niet uit een doorsnede van cliënten die met de toonkamermethodiek te maken hebben gehad. Dit laatste bleek niet mogelijk, omdat CWI en UWV niet konden achterhalen welke cliënten met de pilots van de toonkamers te maken hebben gehad. Voor deze meting kan daarom niet uit worden gegaan van het feit dat alle cliënten in de steekproefpopulatie met de toonkamermethodiek te maken hebben gehad. Er is voor deze pilot nulmeting dus sprake van een ‘reguliere’ steekproefpopulatie.

Er is getracht de samenstelling van de steekproefpopulatie een weerspiegeling van de samenstelling van het door het CWI en UWV aangeleverde cliëntenbestand te laten zijn. Dit betekent dat is getracht dezelfde verhoudingen qua spreiding op de kenmerken geslacht, opleiding, leeftijd en categorie aan te houden in de steekproefpopulatie. Zie onderstaande tabellen:

Tabel A. Kenmerken en spreiding van aangeleverd bestand

Kenmerk	Aantal	Percentage
Totaal	13347	100
Geslacht		
Man	7157	54
Vrouw	6190	46
Opleidingsniveau		
WO/Master	266	2
HBO/Bachelor	781	6
MBO/HAVO/VWO	2719	20
VMBO	1872	14
Basis	436	3
Onbekend	7108	53
Niet ingevuld	153	1
Categorie		
A	10314	77
B	675	5
Onbekend	2358	18
Leeftijd		
50+	2608	20
35-50	5529	41
<35	5210	39

Tabel B. Kenmerken en spreiding van steekproefpopulatie burgerpanels

Kenmerk	Aantal	Percentage
Totaal	40	100
Geslacht		
Man	22	55
Vrouw	18	45
Opleidingsniveau		
WO/Master	2	5
HBO/Bachelor	8	20
MBO/HAVO/VWO	12	30
VMBO	7	18
Basis	2	5
Onbekend	9	22
Niet ingevuld	0	0
Categorie		
A	28	70
B	12	30
Onbekend		
Leeftijd		
50+	20	50
35-50	16	40
<35	4	10

Tabel C. Kenmerken en spreiding van steekproefpopulatie Burger-Balans-Panels

Kenmerk	Aantal	Percentage
Totaal	92	100
Geslacht		
Man	44	48
Vrouw	48	52
Opleidingsniveau		
WO/Master	2	2
HBO/Bachelor	13	14
MBO/HAVO/VWO	17	18
VMBO	10	11
Basis	5	5
Onbekend	44	48
Niet ingevuld	1	1
Categorie		
A	63	68
B	29	32
Onbekend		
Leeftijd		
50+	43	47
35-50	42	46
<35	7	8
