

Maatwerkscan maakt verschil aan het einde van de WW

UWV en gemeente Den Haag bieden gemeenschappelijke dienstverlening met effectieve pilot WW (niet) naar bijstand



UWV Kennisverslag 2025-9
Hans Terpstra

Maatwerkscan maakt verschil aan het einde van de WW

Samenwerking UWV en gemeente Den Haag voorkomt doorstroom van WW naar bijstand.

Samenvatting

Uit onderzoek blijkt dat in de afgelopen jaren 3% tot 7% van de WW-cliënten na afloop van hun uitkering geen werk vond en een beroep moest doen op de bijstand. Dat komt neer op 7.500 tot 12.500 mensen. Sinds het piekjaar 2020 – veroorzaakt door corona – daalde de tendens, maar sinds afgelopen jaar stijgt het percentage weer. UWV biedt specifieke dienstverlening die gericht is op het begeleiden van mensen naar werk aan het einde van de WW. Deze ‘maximale WW-dienstverlening’ bestaat uit een webinar, informatie via de Werkmap en eventueel een individueel gesprek of groepsgesprek (de einde-WW-bijeenkomst).

Om de cliënten die mogelijk hulp nodig hebben eerder in beeld te krijgen, is de Maatwerkscan ontwikkeld. Dit is een scan die op basis van negen kenmerken cliënten identificeert die een groter risico lopen om na de WW in de bijstand te belanden.

In 2022 zijn UWV en de gemeente Den Haag een pilot gestart die zich richt op meer samenwerking bij het voorkomen van doorstroom vanuit de WW naar de bijstand. Daarbij wordt ook de Maatwerkscan ingezet. De samenwerking vindt plaats in de vorm van maatwerkdienstverlening vanuit UWV, aangevuld met een eventueel driegesprek tussen de cliënt, UWV én de gemeente. Het doel van dit driegesprek is om te bepalen of er mogelijkheden zijn om de cliënt te helpen en zo te voorkomen dat die in de bijstand raakt na afloop van de WW.

De pilot heeft de volgende inzichten opgeleverd:

- De interventie in de vorm van maatwerk en het driegesprek wordt goed ontvangen door zowel de cliënt als de medewerkers. Beiden hebben de indruk dat dit de cliënt echt verder helpt bij het vinden van een baan.
- De Maatwerkscan biedt goede ondersteuning aan de adviseurs Werk van UWV bij het selecteren van cliënten met een groter risico op doorstroom naar de bijstand. Ongeveer 63% van de werkelijke doorstromers naar de bijstand zitten in de top 10% van de Maatwerkscan-lijst en 77% in de top 20%. Het gebruik van de Maatwerkscan scheelt dus veel tijd in het vinden van de juiste cliënten voor extra ondersteuning.
- Een effectmeting van de interventie laat een statistisch significante afname zien in doorstroom naar de bijstand: 6,3 procentpunten minder (er stromen 62 cliënten minder door van de 405 die normaal naar verwachting zouden doorstromen). Uit het onderzoek blijkt ook dat ongeveer een gelijk aantal cliënten extra is uitgestroomd naar werk.
- Aangezien er tijdens de effectmeting 334 cliënten een traject zijn ingegaan met 1 of meerdere (drie)gesprekken met de gecombineerde dienstverlening, en dit ervoor heeft gezorgd dat 62 cliënten minder aanspraak hebben gemaakt op bijstand, kan gesteld worden dat zo'n 1 op de 5 trajecten effectief is gebleken. Dit is mede te danken aan het gebruik van de Maatwerkscanlijst.
- Gezien het positieve resultaat van de pilot, onderzoekt UWV of het mogelijk is om de WW (niet) naar bijstand dienstverlening met behulp van de Maatwerkscan verder uit te rollen naar andere steden.

Doorstroom van WW naar bijstand neemt weer toe

Mensen die na baanverlies een werkloosheidsuitkering (WW) ontvangen en vervolgens geen werk vinden, moeten mogelijk na beëindiging van de WW een beroep doen op de Participatiewet, oftewel de bijstand. Je hebt recht op bijstand als je (gezamenlijke) inkomen lager is dan het sociaal minimum (de bijstandsnorm). De gemeente vult het inkomen aan tot de geldende bijstandsnorm. Ze controleert ook of het financieel vermogen onder de wettelijke vermogensgrens voor bijstand blijft. Die grens ligt op ongeveer € 7.500 voor alleenstaanden en € 15.000 voor samenwonenden.

In 2022 hebben UWV Haaglanden en de gemeente Den Haag de handen ineengeslagen met als doel de doorstroom van de WW naar de bijstand te verminderen en gezamenlijk mensen succesvol naar werk te begeleiden.

Tabel 1 toont de ontwikkeling van de bijstandspopulatie van 2021–2023 in Nederland vergeleken met de gemeente Den Haag. In Nederland ontvangen rond de 400.000 mensen bijstand, in Den Haag rond de 22.000. In 2023 (en 2024, voorlopige cijfers nog niet in tabel) is de instroom in geheel Nederland weer iets aan het toenemen. Het aandeel ‘instroom bijstand vanuit de WW’ in de totale instroom in de bijstand (kolom e) was met 16% (NL) en 18% (Den Haag) tijdens corona in 2021 bijna tweemaal zo hoog als in de jaren erna. In 2022 is dit namelijk ongeveer 10% (NL) en 9% (Den Haag) van de totale instroom in de bijstand. Dit cijfer is in 2023 weer licht aan het stijgen. Ook het percentage doorstroom van de WW naar de bijstand is vanaf 2023 voor beide groepen weer aan het stijgen (kolom f).

Tabel 1 Ontwikkeling bijstandspopulatie en doorstroom WW naar bijstand in Nederland en Den Haag*

	(a) Gemiddeld aantal mensen in de bijstand	(b) Instroom in de bijstand	(c) Uitstroom uit de WW	(d) Doorstroom WW naar bijstand	(e) % Instroom bijstand vanuit de WW (d/b)**	(f) % Doorstroom WW naar bijstand (d/c)***
Nederland						
2021	418.000	87.500	368.500	13.800	15,8%	3,7%
2022	401.000	79.000	260.100	7.500	9,5%	2,9%
2023	399.000	83.500	227.600	8.400	10,1%	3,7%
Den Haag						
2021	23.400	4.200	13.900	750	17,9%	5,4%
2022	22.600	4.200	9.700	380	9,0%	3,9%
2023	21.800	4.100	8.500	450	11,0%	5,3%

*De cijfers in de tabel zijn afgerond

**CBS (2025). [Aantal mensen met bijstand met 1 procent toegenomen in 2024](#); Gemeente Den Haag (2024). [Bijstandsmonitor Den Haag & Jaarverslag Den Haag 2023](#).

*** UWV (2024). [Doorstroom van WW naar bijstand. Tabellenset 2021–2023](#).

Een driegesprek tussen UWV, gemeente en cliënt: ontschotte dienstverlening

UWV heeft een aantal processen die gericht zijn op het begeleiden van mensen naar werk. Zo kan de cliënt gedurende de WW verschillende vormen van dienstverlening ontvangen van UWV, zoals coaching gesprekken, trainingen, workshops en arbeidsbemiddeling. In 2022 is in een pilot een nieuwe werkwijze binnen UWV Haaglanden beproefd, waarbij de samenwerking tussen UWV en de gemeente in de vorm van een driegesprek (UWV, gemeente, cliënt) bevorderd wordt. Het doel van dit driegesprek is om te bepalen of er mogelijkheden zijn om de cliënt te helpen, om te voorkomen dat die in de bijstand komt. Het driegesprek is een voorbeeld van ontschotte dienstverlening, of ontschotting. Dit houdt het doorbreken van de traditionele scheidingen tussen verschillende afdelingen of organisaties in, zodat een cliënt of burger een meer integrale en drempelloze dienstverlening ervaart. In figuur 1 is aangegeven welke extra activiteiten er in dit aangepaste dienstverleningsproces plaatsvinden.

Vanuit het perspectief van UWV is het doel om de cliënt aan het werk te helpen. Vanuit het perspectief van de gemeente is het doel om vroegtijdig hulp te kunnen verlenen, voordat iemand in de bijstand komt. Het driegesprek kan zo leiden tot een hulpaanbod vanuit de gemeente aan de cliënt, bijvoorbeeld schuldhulpverlening, zodat de cliënt zich daarnaast weer kan concentreren op het zoeken naar werk.

Figuur 1 Proces ontschotte dienstverlening tussen UWV en gemeente Den Haag



De geboden dienstverlening sluit aan bij de wens van de cliënt

Tijdens een intern onderzoek in 2020¹ is een uitgebreide vragenlijst verstuurd naar de doelgroep WW naar bijstand (n = 100 respondenten). Hierin werd onderzocht wat de belangrijkste wensen/pijnpunten waren met betrekking tot de dienstverlening vanuit UWV voor cliënten die zijn doorgestroomd naar de bijstand.

De drie belangrijkste pijnpunten waren als volgt:

- De cliënt mist een vaste contactpersoon en heeft behoefte aan persoonlijk contact (34%).
- De cliënt krijgt te weinig vacatures aangeboden voor passend werk (24%).
- De cliënt mist de mogelijkheid om een betaalde opleiding te volgen (20%).

Bij het opzetten van de nieuwe gezamenlijke dienstverlening hielden UWV en de gemeente Den Haag zoveel mogelijk rekening met deze pijnpunten. Wie uitgenodigd wordt voor de WW (niet) naar bijstand dienstverlening, kan kiezen al dan niet gebruik te maken van de gezamenlijke dienstverlening van UWV en de gemeente, want deze is vrijwillig. Met mensen die daarvoor kiezen, wordt vervolgens besproken wat ze nodig hebben om aan het werk te gaan: extra sollicitatievaardigheden, om- of bijscholing of eerst belemmeringen wegnemen op het gebied van financiën, gezinssituatie of gezondheid.

Er is een vast team van UWV-adviseurs opgezet. Zij krijgen de ruimte om vanuit hun professionele ervaring de juiste cliënten uit te nodigen. De adviseur haalt input uit de risicolijst van de Maatwerkscan (zie figuur 1) van alle cliënten met een WW-uitkering in de gemeente Den Haag (gemiddeld 8.000 cliënten), aangevuld met alle andere gebruikelijke informatiebronnen over de situatie van de cliënt. Oordeelt de adviseur positief over een uitnodiging, dan wordt die cliënt eerst gebeld of er interesse is in een gesprek. Bij een positief antwoord start de dienstverlening met eerst een oriëntatiegesprek met de UWV-adviseur en daarna, indien nodig, één of meerdere driegesprek(ken) met de consultant Werk van de gemeente erbij. Het driegesprek is vrijwillig: de cliënt kan ook kiezen voor de reguliere UWV-dienstverlening.

De specifieke dienstverlening bestaat uit hulp bij het cv maken, doorverwijzing naar webinars en workshops, arbeidsbemiddeling via het Werkgeversservicepunt en via de gemeente, schuldhulpverlening via de gemeente, ondersteuning bij huisvestingsproblemen door de gemeente, doorverwijzing naar het jongerenpunt van de gemeente en mogelijke andere vormen van hulp. Er wordt echt maatwerk geleverd en zoals hierboven al genoemd komt het voor dat er meerdere keren met een cliënt gesproken wordt.

Hoe we de cliënten vinden: de Maatwerkscan

Gemiddeld stroomt in Den Haag in de jaren 2022 en 2023 ongeveer 4-5% van de WW-gerechtigden door naar de bijstand, in totaal 380 en 450 cliënten per jaar (zie tabel 1). Gedurende het pilotjaar zijn er ongeveer 12.500 mensen in Den Haag die één of meerdere maanden een WW-uitkering hebben. Bij de reguliere dienstverlening maken adviseurs gebruik van hun professionele ervaring om cliënten te herkennen met een verhoogd risico om naar de bijstand uit te stromen. Toch blijkt het lastig en tijdrovend voor de adviseurs om in te schatten welke cliënten mogelijk baat bij hebben een driegesprek. Om proactief de juiste mensen voor een dergelijk gesprek uit te nodigen en om adviseurs hierin te ondersteunen, is het idee van de selectieondersteuning ontstaan: de Maatwerkscan. In de pilot tussen UWV Haaglanden en de gemeente Den Haag is ervoor gekozen om de Maatwerkscan actief te gebruiken en daarmee ook de waarde ervan te evalueren.

De Maatwerkscan maakt een profiel van een cliënt aan en toetst daarmee of die een verhoogd risico heeft op doorstroom naar de bijstand. Dit risico wordt bepaald aan de hand van negen criteria. De belangrijkste drie daarvan zijn: heeft iemand eerder bijstand gehad? Hoelang duurt de WW-periode nog? En: krijgt iemand een aanvulling op de WW? Op basis van de antwoorden op die vragen worden cliënten uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Zie box 1 voor een verdere beschrijving.

De uitkomst van de Maatwerkscan is een lijst, waarbij cliënten met een verhoogd risico bovenaan staan. De adviseurs Werk van UWV Werkbedrijf zijn goed te spreken over de gesorteerde lijst. Cliënten die hoog op de lijst staan, voldoen volgens hen aan de

¹ Klantreis Ik zoek werk (2020). Opvraagbaar bij UWV via kennis@uwv.nl.

beoogde doelgroep. In totaal wordt ongeveer 5-10% van de cliënten met een actieve WW-uitkering uitgenodigd voor een (drie)gesprek, voornamelijk mensen met een groter risico op doorstroom naar de bijstand.

De Maatwerkscan is efficiënt

Het positieve oordeel van de adviseurs wordt ook ondersteund door de uitkomsten van de evaluatie van het Maatwerkscanalgoritme. Ongeveer 63% van de werkelijke doorstromers zit in de top 10% van de Maatwerkscanlijst en 77% in de top 20%. Het gebruik van de Maatwerkscan scheelt dus veel tijd bij het vinden van de juiste cliënten voor extra ondersteuning, want normaal gesproken zou een adviseur op basis zijn eigen professionele expertise moeten vaststellen of er een verhoogd risico is op doorstroom naar de bijstand.

Box 1 Hoe werkt de Maatwerkscan?

De Maatwerkscan is een scan² dat op basis van negen kenmerken het risico inschat dat een cliënt doorstroomt van de WW naar de bijstand. Om duidelijk te krijgen of extra ondersteuning nodig is, gebruikt de Maatwerkscan verschillende soorten gegevens. Veel van die gegevens staan in onze systemen en zijn dus al bekend bij UWV. Ook gebruikt de scan informatie die de cliënt heeft doorgegeven bij de aanvraag van de WW-uitkering. De negen kenmerken zijn na een statistische analyse gekozen uit een twintigtal mogelijke indicatoren³. Deze gegevens werden door adviseurs al gebruikt om vanuit hun professionele expertise de juiste dienstverlening te bepalen, maar door gebruik van de Maatwerkscan wordt de adviseur hierin ondersteund. Cliënten kunnen uiteraard altijd afzien van het aanbod van extra dienstverlening. De Maatwerkscan gebruikt de volgende gegevens:

- De cliënt heeft eerder een bijstandsuitkering ontvangen
- Het totaal aantal maanden recht op WW
- Het aantal maanden nog te gaan tot einde WW*
- De hoogte van de WW-uitkering
- De cliënt heeft inkomsten naast de WW-uitkering*
- De cliënt ontvangt een toeslag op de WW-uitkering*
- De leeftijd op de eerste dag van de WW-uitkering
- De samenstelling van het huishouden (alleenstaand, samenwonend)
- De gemeente waarin de cliënt woont

De Maatwerkscan wordt elke week opnieuw uitgevoerd. Hierbij blijven sommige gegevens hetzelfde, maar er zijn ook gegevens die soms of altijd veranderen (zie in de lijst gemarkeerd met *). Zo wordt het aantal maanden dat een cliënt WW ontvangt steeds kleiner. Daarmee wordt het risico op de bijstand steeds iets groter. Het kan dus voorkomen dat er pas contact wordt opgenomen als de cliënt al wat langer een WW-uitkering heeft.

Slechts een klein gedeelte van de WW-populatie heeft een verhoogd risico. De gemiddelde doorstroomkans naar de bijstand in de onderzoekspopulatie is 3,7%. De top 10% van de populatie met het grootste risico heeft een kans van 7% of meer. Dat betekent dat de meeste mensen (90%) een klein risico hebben om door te stromen naar de bijstand (< 7%).

Bij een op de vijf trajecten is de WWNNB-dienstverlening effectief

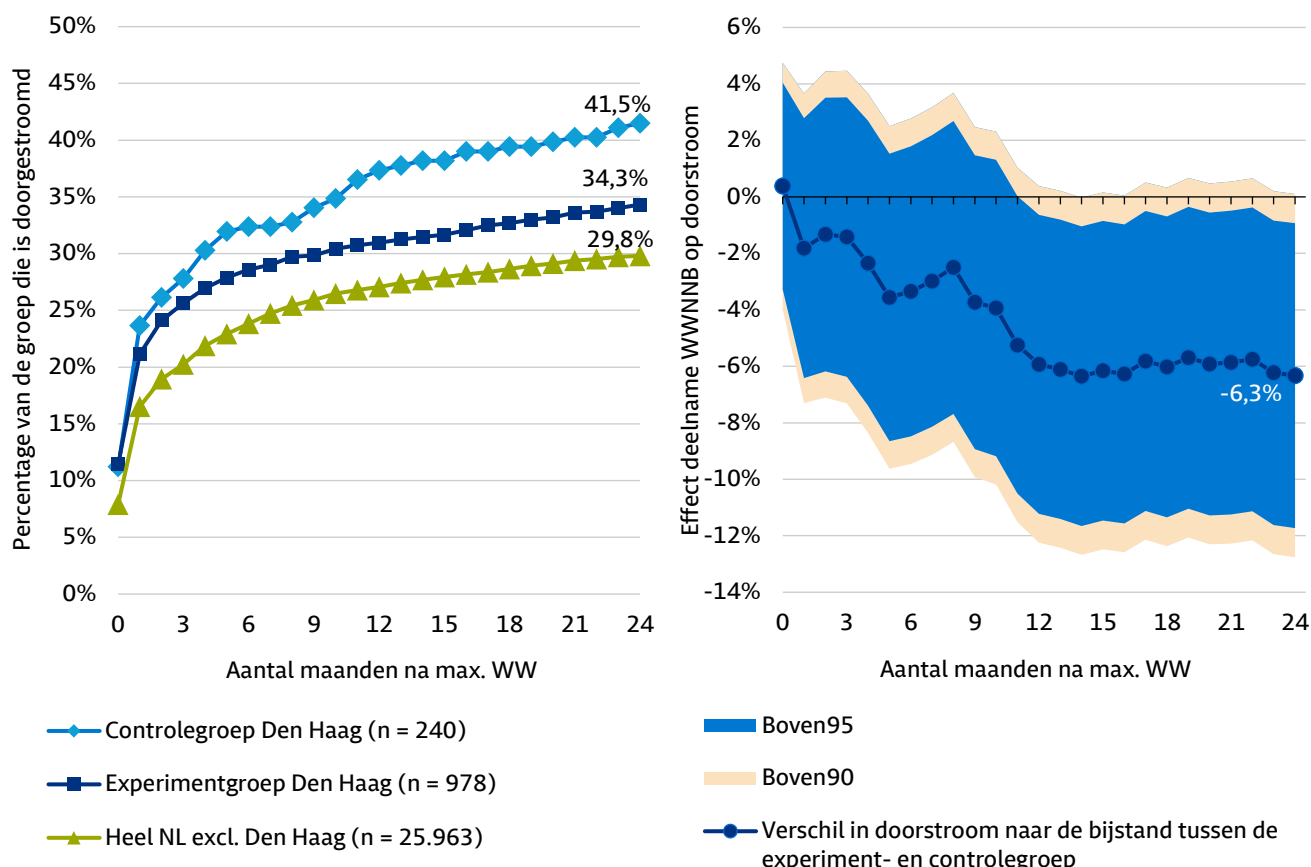
Het belangrijkste doel van de WW (niet) naar bijstand (WWNNB)-dienstverlening is het zo snel mogelijk aan het werk helpen van mensen met een WW-uitkering, om te voorkomen dat ze een beroep moeten doen op de bijstand. Om inzicht te geven in de mogelijke positieve effecten van de WWNNB-dienstverlening is een experiment opgezet. Zie box 2 voor de beschrijving van het experiment.

Het experiment bestond uit het verdelen van een groep cliënten uit de WW-populatie in Den Haag in een experiment- en controlegroep. De experimentgroep kreeg gedurende twaalf maanden de speciale WWNNB-dienstverlening en de controlegroep de reguliere dienstverlening. Twee jaar na einde van het experiment kunnen we beide met elkaar vergelijken op doorstroom naar de bijstand. Als we een verschil zien tussen beide groepen, dan is dit mogelijk een eerste indicatie van een effect.

In figuur 2a zijn de verschillen in doorstroom naar de bijstand weergegeven tussen de experiment- en controlegroep van het eerste deciel (donker- en lichtblauwe lijn). In het eerste deciel bevindt zich de top 10% van de cliënten met het grootste risico om door te stromen naar de bijstand. Dit is ook de groep waarop de meeste WWNNB-dienstverlening heeft plaatsgevonden. We kunnen zien dat na 24 maanden de doorstroom naar de bijstand in de experimentgroep in het eerste deciel naar 34,3% (336 cliënten) oploopt en in de controlegroep naar 41,5% (100 cliënten). Er is dus een verschil van 7,2 procentpunten minder doorstroom naar de bijstand in de experimentgroep die de WWNNB-dienstverlening heeft ontvangen ten opzichte van de controlegroep die de reguliere dienstverlening heeft ontvangen. Daarnaast is een derde, groene lijn zichtbaar, die geeft aan wat de doorstroom naar de bijstand is geweest in de rest van Nederland in het eerste deciel. Met bijna 30% (7.742 cliënten) is dat iets lager dan de doorstroom in Den Haag. In totaal is er in het pilotjaar in Nederland over alle decielen 4% (12.077 cliënten) doorgestroomd naar de bijstand.

² Zie het UWV-algoritmeregister [Maatwerkscan | UWV](#).

³ Uiteraard is er bij de ontwikkeling van de Maatwerkscan gelet op validiteit, uitlegbaarheid en datakwaliteit en is gecontroleerd of er geen ethische belemmeringen zijn bij gebruik van de kenmerken in het algoritme.

Figuur 2 Aantal doorgestroomde cliënten en het effect (in het 1^e deciel)*a) Naar de bijstand doorgestroomde cliënten per maand**b) Gecorrigeerd verschil experiment- en controlegroep*

Met behulp van een regressieanalyse kunnen we onderzoeken of de verschillen in uitkomsten tussen de experiment- en controlegroep die we gevonden hebben significant zijn en niet veroorzaakt worden door verschillen in de samenstelling van die groepen. De resultaten hiervan zien we in figuur 2b. Door te corrigeren op achtergrondkenmerken⁴ daalt het effect op doorstroom naar de bijstand van 7,2% naar 6,3%. Hierbij wordt dus een gedeelte van het effect verklaard door een verschil in achtergrondkenmerken van beide groepen, waardoor we 6,3 procentpunten overhouden van het effect⁵. We kunnen zien dat vanaf twaalf maanden significante resultaten optreden op een 10%-significantieniveau. Na veertien maanden is het resultaat significant op een 5%-niveau. Het ontvangen van de WWNNB-dienstverlening leidt dus tot significant minder doorstroom naar de bijstand.

Omgerekend betekent dit dat er van de 405 cliënten die normaal naar verwachting doorstromen in het eerste deciel ($978 \cdot 41,5\%$) er 62 cliënten minder zijn doorgestroomd naar de bijstand als ze WWNNB-dienstverlening ontvangen hebben ($978 \cdot 6,3\%$). Uit het onderzoek blijkt ook dat ongeveer een gelijk aantal cliënten extra is uitgestroomd naar werk. Dat betekent dat de doorstroom van WW naar bijstand met 15% is gedaald ($62/405$).

Omdat er 334 cliënten hebben meegedaan en een WWNNB-traject hebben gevolgd, en hierdoor 62 cliënten minder zijn doorgestroomd, kan worden gesteld dat ongeveer 1 op de 5 WWNNB-trajecten effectief is gebleken. Dit relatief goede resultaat wordt mede veroorzaakt door het gericht uitnodigen van cliënten na inzet van de Maatwerkscan⁶.

⁴ Op de volgende achtergrondkenmerken is gecorrigeerd: geslacht, opleiding, leeftijd, gemiddeld aantal arbeidsuren, eerder bijstand ontvangen, ontvangt toeslag, leefvorm, WW-maandloon, WW-recht, branche.

⁵ Het effect is groter dan andere UWV-effectmetingen naar dienstverlening en werkhervatting (intention-to-treat effecten). Zie bijv. [Effecten persoonlijke dienstverlening](#) (1,6%), [Zoek het breed!](#) (1%) en [Succesvol naar Werk](#) (1,3%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bij de net genoemde onderzoeken gekeken is naar het effect op de gehele WW-populatie. Bij de WWNNB-pilot is specifiek getest op een subgroep (het eerste deciel), waarbij de kans dat de dienstverlening ook daadwerkelijk effect heeft het grootst is. Het zijn namelijk precies die cliënten waarvoor de WWNNB-dienstverlening is ontwikkeld. Het eerste deciel is een subgroep gebaseerd op de negen kenmerken die de maatwerkscan gebruikt en de interventie heeft ook voornamelijk in het eerste deciel plaatsgevonden.

⁶ Effecten op doorstroom naar de Ziektewet, herhaalwerkloosheid en verschillen in bespaarde uitkeringslasten kunnen helaas nog niet goed worden gemeten vanwege te lage aantallen deelnemers aan het experiment.

Box 2 Hoe is het experiment opgezet?

Een effectmeting is een onderzoek naar het effect van een bepaalde interventie, zoals een gesprek of bepaalde extra dienstverlening, op een specifieke doelgroep. Het doel is om te bepalen of de interventie daadwerkelijk het gewenste resultaat heeft behaald en om inzicht te krijgen in de effectiviteit van de aanpak.

De effectmeting op de WWNNB-dienstverlening is als volgt uitgevoerd: 80% van de bestaande caseload en nieuwe instroom gedurende één jaar is toegewezen aan een experimentgroep (n = 9.788) en 20% aan een controlegroep (n = 2.403). Mensen in de controlegroep werden niet actief uitgenodigd voor de WWNNB-dienstverlening, terwijl dit in de experimentgroep wel gebeurde. Omdat uit onderzoek⁷ is gebleken dat de samenstelling van de experiment- en controlegroep door de willekeurige toewijzing in nagenoeg alle andere cliëntkenmerken gelijk is, kan een verschil in uitkomst – het vinden van werk en het zo voorkomen van doorstroom naar de bijstand – alleen worden verklaard doordat in de experimentgroep meer mensen hebben meegedaan aan de WWNNB-dienstverlening.

De uitkomsten van een effectmeting zijn alleen significant en betrouwbaar als het verschil in deelname aan WWNNB-dienstverlening tussen de experiment- en controlegroep voldoende groot is én ook voldoende deelnemers aan het experiment hebben meegedaan. Aan deze vereisten is voldaan. Het experiment is begonnen op 1 oktober 2021 en geëindigd op 30 september 2022, een totale periode van twaalf maanden.

De cliënten die deelgenomen hebben aan het experiment zijn verdeeld over tien gelijke groepen (decielen), gesorteerd van grote kans om door te stromen naar kleine kans. Dit is gedaan om die groep te kunnen onderscheiden die het grootste voorspelde risico heeft op doorstroom naar de bijstand (het zogenoemde eerste deciel). De WWNNB richt zich immers op specifiek die kleine groep. Uit onderzoek blijkt dat het werkelijk doorgestroomde percentage cliënten in het eerste deciel van de controlegroep 42% is geweest, in het 2^e deciel nog maar 9% en in de overige lagere decielen bijna 0%.

Tabel 2 Deelname aan de WWNNB-dienstverlening in het 1^e deciel (1 okt 2021 – 30 sept 2022)

	Experimentgroep (n = 978)	Controlegroep (n = 240)	Vershil
Niet beoordeeld, geen gesprek	21% (206)	97% (232)	
Wel beoordeeld, geen gesprek	45% (438)		
Wel beoordeeld, wel gesprek	34% (334)	3% (8)	31%
- Heeft alleen UWV-gesprek gevoerd	21% (213)		
- Heeft driegesprek(ken) gevoerd	13% (121)	3% (8)	
Totaal	100% (978)	100% (240)	

In tabel 2 is te zien dat er uiteindelijk 334 (34%) van de 978 cliënten in het eerste deciel hebben meegedaan aan het experiment. Verder zien we dat in het eerste deciel 21% van de 978 cliënten niet is beoordeeld en 45% wel is beoordeeld, maar niet is uitgenodigd. 'Wel beoordeeld, geen gesprek' betekent in dit geval: de UWV-adviseur heeft de cliënt onderzocht en/of gebeld en heeft besloten die niet uit te nodigen wegens een bepaalde reden (bijvoorbeeld zegt al werk te hebben, is ziek of heeft geen interesse⁸). De overgebleven groep van 34% is wel op gesprek geweest. Van deze groep heeft 21% alleen een UWV-gesprek ontvangen en 13% heeft een of meerdere driegesprekken gevoerd. In de controlegroep heeft 3% ook een gesprek met UWV gevoerd, waarschijnlijk omdat die cliënten zichzelf hebben gemeld. Er kan hiermee worden geconstateerd dat er een groot verschil is in ontvangen dienstverlening tussen de experiment- en controlegroep (31%).

⁷ Zie het rapport van Hans Terpstra (19 juli 2024). *Effectmeting Maatwerkscan*. Opvraagbaar bij UWV via kennis@uwv.nl.

⁸ De volgende categorieën van niet-deelname zijn bijgehouden (van hoge naar lage frequentie): werkhervatting, ziek, geen interesse, heeft al hulp, WIA 35-min, O&O-klant, ontheffing of verantwoordingstraject, niet bereikbaar, weet het nog niet, zpp'er en de taal niet machtig.

Clënten waren zeer positief over de geboden dienstverlening

UWV doet continu onderzoek naar de ervaringen van cliënten in hoeverre zij zich echt gezien, gehoord en geholpen voelen, om zo de persoonlijke service te verbeteren. Aangezien de WWNNB-dienstverlening bestaat uit eerst een gesprek met de UWV-medewerker en daarna een mogelijk driegesprek met de gemeente erbij, zijn beide contactmomenten onderzocht.

Clënten die eerst een gesprek met UWV hebben gehad, zijn uitgenodigd voor een korte evaluatie direct na hun gesprek. Dit onderzoek meet de klanttevredenheid onder cliënten over contact met en persoonlijke dienstverlening van een UWV-medewerker. De UWV-medewerker kan de antwoorden gebruiken voor persoonlijke ontwikkeling en hierdoor beter worden in zijn of haar vakgebied.

Enkele quotes van cliënten na het eerste WWNNB-gesprek zijn hierbij:

- 'Ik vond het gesprek goed gaan en ook met geduld en goed luisteren. Hierdoor heb ik het prettig ervaren en dit is ook bevorderlijk voor de voortgang om een baan te zoeken.'
- 'Ik vond het goed gaan. Ze heeft mij advies gegeven en mij workshops aangeboden, waardoor ik ook naar andere dingen kan kijken.'
- 'Zij heeft mij geleerd hoe ik mijn cv kan verbeteren en hoe ik kan solliciteren.'

Daarnaast heeft Den Haag Werkt (DHW) een kwalitatief onderzoek⁹ uitgevoerd naar de ervaringen van de cliënten en de betrokken medewerkers tijdens het driegesprek. DHW is het werk- en ontwikkelbedrijf van de gemeente Den Haag. Het helpt inwoners die niet zelfstandig een baan kunnen vinden aan passend en duurzaam werk. Het onderzoek bestond uit tien diepte-interviews van 45-60 minuten, met bijvoorbeeld cliënten die taallessen volgen of cliënten met een complexe gezinssituatie (partner ook werkloos, kinderen met een hulpvraag, mantelzorger). Er is ingezoomd op het proces en de ervaring met de gecombineerde dienstverlening vanuit DHW en UWV.

De veelal positieve feedback in de interviews zag er samengevat als volgt uit:

- De geïnterviewden ervaren het contact met UWV/DHW als prettig. Het gesprek voelt over het algemeen niet als verplicht. Men heeft het gevoel dat er wordt meegedacht.
- UWV en DHW hebben volgens de geïnterviewden een open houding waarin zij aandacht hebben voor de persoonlijke situatie. Door de persoonlijke benadering wordt er een band opgebouwd, waardoor het inzichtelijk krijgen van de situatie eenvoudiger wordt.
- Ook bij een tweede driegesprek waarderen de geïnterviewden de persoonlijke aandacht die ze krijgen. Ze zijn ook vaak verbaasd over de hoeveelheid hulp die ze krijgen en ervaren die niet als een last.

Enkele quotes van cliënten na het driegesprek:

- 'Ja sorry, ik ben gewoon heel erg positief! Enige kritische noot is dat deze samenwerking eerder had moeten zijn. Ik denk echt dat het mensen helpt.'
- 'Ik ben echt blij met de hulp hoor, ze doen echt hun best om mij te helpen, dat geeft een fijn gevoel.'
- 'Beide driegesprekken vond ik heel fijn. Bekende gezichten en fijne benadering. Het voelde niet pusherig of controlerend.'

Natuurlijk zijn er ook enkele verbeterpunten:

- Kritische noten vanuit de deelnemers richten zich vaak op meer inhoudelijke zaken als het gaat om regelgeving rondom recht op vergoedingen, bijvoorbeeld voor opleidingen.
- Een aantal deelnemers heeft in het verleden een negatieve ervaring gehad met ofwel de gemeente of UWV. Dit had binnen de gesprekken zo nu en dan invloed op het sentiment. Dit kon bijvoorbeeld betrekking hebben op bureaucratische aspecten of geen goede verstandhouding met onder meer bedrijfsartsen.
- Een deelnemer gaf aan het gevoel te hebben dat zijn dossier niet altijd goed werd bekeken. Een voorbeeld dat hij gaf had betrekking op zijn fysieke gesteldheid in combinatie met de vacatures die aan hem werden voorgelegd.
- Deelnemers zien verbeterkansen in de systemen/platformen waarmee zij te maken krijgen. Als voorbeelden werden storingen in de Werkmap genoemd of inloggegevens die niet werkten. Ook zien deelnemers kansen voor optimalisatie binnen het platform HalloWerk. HalloWerk ondersteunt gemeenten door werkzoekenden te helpen een werkgever te vinden.

Verdere uitrol naar andere steden is mogelijk

UWV onderzoekt momenteel of de Maatwerkscan in combinatie met de gecombineerde dienstverlening tussen UWV en gemeente verder uit te breiden is naar andere steden. In Den Haag is de nieuwe werkwijze inmiddels onderdeel van de standaard dienstverlening. Voor de landelijke uitrol wil UWV opnieuw goed onderzoeken of alle risico's, die het werken met de scan met zich meebrengt, goed zijn afgedekt. Hiervoor heeft UWV verschillende beheersinstrumenten ontwikkeld¹⁰. Een onderdeel van de beheersmaatregelen is bijvoorbeeld dat er elk jaar wordt geëvalueerd, om te onderzoeken of de Maatwerkscan nog steeds juist functioneert en gebruikt wordt waarvoor hij is bedoeld. UWV zorgt hiermee voor een verantwoorde implementatie van de nieuwe werkwijze.

⁹ Team innovatie & Dienstverlening gemeente Den Haag (21 juli 2023). *Onderzoek dienstverlening DHW/UWV*. Opvraagbaar bij UWV kennis@uwv.nl.

¹⁰ De UWV-beheersinstrumenten zijn onder andere de gegevenseffectbeoordeling, het ethisch impactassessment en het model risicomanagement ontwikkeld om juridische en ethische risico's van het gebruik van dergelijke scans te toetsen.

Colofon

Uitgave

UWV Werkbedrijf/MIP Advanced Analytics

Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

kennis@uwv.nl

Auteur



Hans Terpstra

Volg ons



Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2025

