

INVLOED VAN MIGRATIEACHTERGROND WW- GERECHTIGDEN OP NETTO-EFFECTIVITEIT VAN DIENSTVERLENING UWV

Paul de Hek

Jaap de Koning

Griet De Lombaerde



COLOFON

DIT IS EEN UITGAVE VAN

SEOR BV

© SEOR BV / ROTTERDAM, JUNI 2020

Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd zonder de voorafgaande toestemming van de uitgever en andere auteursrechthebbenden. SEOR is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden werden verstrekt.

INVLOED VAN MIGRATIEACHTERGROND WW-GERECHTIGDEN OP NETTO-EFFECTIVITEIT VAN DIENSTVERLENING UWV

CONTACTPERSOON

Naam	Paul de Hek
Adres	Marconistraat 16, 3029 AK Rotterdam
Telefoon	06 – 420 57423
Email	dehek@seor.eur.nl

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	2
1.1	Achtergrond en doel	2
1.2	Onderzoeksvragen	2
2	DIENSTVERLENING AAN WW-GERECHTIGDEN	5
2.1	Basisdienstverlening en intensieve dienstverlening	5
2.2	Beschrijving experiment intensieve versus basisdienstverlening	6
2.3	Uitvoering experiment	8
3	EFFECTIVITEIT INTENSIEVE DIENSTVERLENING VERSUS BASISDIENSTVERLENING	14
3.1	Inleiding	14
3.2	Vergelijking samenstelling dienstverleningsgroepen	14
3.3	Netto-effectiviteit	15
3.4	Aanvullende analyse	19
4	CONCLUSIE	25
I	LITERATUURLIJST	30
II	BIJLAGE	32



INLEIDING

1 INLEIDING

1.1 ACHTERGROND EN DOEL

De achterstand op de arbeidsmarkt van mensen met een niet-westerse migratieachtergrond is een zeer pregnant thema met betrekking tot de integratie van deze groep Nederlanders. Met name omdat er op veel andere vlakken vooruitgang is te zien van deze groep. Zo doen zij het steeds beter in het onderwijs. Daar zijn hun prestaties bijna evenredig aan die van Nederlanders zonder migratieachtergrond. Op de arbeidsmarkt blijft de positie van Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond achter. Zo heeft deze groep minder vaak werk dan mensen zonder een niet-westerse migratieachtergrond (CBS, 2018). De arbeidsparticipatie onder de groep is, na een forse daling in de crisisjaren, in de laatste jaren wel wat gestegen.

Vanuit het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is het programma ‘Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt’ (VIA) opgezet met als doel de achterblijvende arbeidsmarktpositie van Nederlanders met een migratieachtergrond aan te pakken. Er is inmiddels veel kennis over aard en omvang van en verklaringen voor de verschillen tussen Nederlanders met en zonder migratieachtergrond, maar er is nog beperkt kennis over de werkzame elementen om de arbeidsparticipatie en arbeidsmarktpositie van Nederlanders met een niet-westerse migratieachtergrond te verbeteren.

Vanuit de doelstelling van het programma VIA is het belangrijk om inzicht te krijgen in de vraag of en zo ja welke werkzame elementen binnen maatregelen ten behoeve van re-integratie op de arbeidsmarkt (in)effectief zijn voor groepen met een niet-westerse migratieachtergrond. Immers wat (in)effectief is voor een gemiddelde uitkeringsgerechtigde hoeft niet in dezelfde mate (in)effectief te zijn voor een specifieke deelgroep van de uitkeringsgerechtigden.

Het doel van dit onderzoek is om na te gaan of de effectiviteit van intensieve dienstverlening ten opzichte van basisdienstverlening verschilt tussen WW-gerechtigden met en zonder migratieachtergrond. We maken daarbij gebruik van de data uit een veldexperiment met een gerandomiseerde controlegroep uit 2015. Om het onderzoek mogelijk te maken is met behulp van CBS microdata migratieachtergrond toegevoegd aan de data.

1.2 ONDERZOEKSVRAGEN

Het onderzoek bestaat uit één hoofdvraag:

Heeft migratieachtergrond van WW-gerechtigden invloed op de netto-effectiviteit van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening?

Deze hoofdvraag is in de offerteaanvraag verder gespecificeerd in drie deelvragen:

1. Wat houdt intensieve dienstverlening en basisdienstverlening in en welke interventies zijn de werkzame elementen?
2. Hoe groot is de netto-effectiviteit van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening voor WW-gerechtigden met een niet-westerse migratieachtergrond (waar mogelijk uitgesplitst naar achtergrondkenmerken als generatie, herkomst, gender, etc.)?
3. Hoe verhoudt de netto-effectiviteit van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening van WW-gerechtigden met een niet-westerse migratieachtergrond ten opzichte van WW-gerechtigden

zonder migratieachtergrond (waar mogelijk uitgesplitst naar achtergrondkenmerken als generatie, herkomst, gender, etc.)?



DIENTVERLEENING AAN WW-GERECHTIGDEN

2 DIENSTVERLENING AAN WW-GERECHTIGDEN

2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven we de inhoud van beide soorten dienstverlening: de basisdienstverlening en de intensieve dienstverlening, zoals dit tijdens het experiment gold, en wat de veronderstelde werkzame elementen zijn. Daarbij geven we een beschrijving van het eerder uitgevoerde experiment bij UWV, waarin twee groepen WW'ers zijn vergeleken: een groep die basisdienstverlening kreeg en een groep die intensieve dienstverlening kreeg. Onderdeel hiervan is een beschrijving van de verschillende re-integratiemaatregelen waaruit de basisdienstverlening en de intensieve dienstverlening bestaan en ook de verschillen daartussen. Hierbij wordt aandacht besteed aan het feit dat gedurende de looptijd van het experiment, wijzigingen in de dienstverlening zijn doorgevoerd. Zowel het (beschikbare) aanbod van instrumenten als het daadwerkelijk gebruik van deze instrumenten wordt in beeld gebracht.

Niet iedereen die in de groep 'Intensieve dienstverlening' was ingedeeld, heeft extra gesprekken gehad. Het 7e-maands gesprek bijvoorbeeld, is in de praktijk slechts gevoerd met ruim 50 procent van degenen uit de groep 'Intensieve dienstverlening' die op dat moment nog in de WW zaten, terwijl dit eigenlijk 100 procent had moeten zijn. Personen met een niet-westerse migratieachtergrond hebben ten opzichte van personen zonder migratieachtergrond relatief iets minder 7e-maands en 10e-maands gesprekken, maar iets meer 12e-maands gesprekken.

2.2 BASISDIENSTVERLENING EN INTENSIEVE DIENSTVERLENING

Iedere WW-klant ontvangt vanaf de eerste dag e-dienstverlening. Internet is hierbij het primaire communicatie- en contactkanaal. Na drie maanden werkloosheid wordt bepaald wie basisdienstverlening en wie een intensievere vorm van dienstverlening gaat ontvangen.

Basisdienstverlening bestaat primair uit e-dienstverlening, aangevuld met een beperkt aantal diensten, zoals een groepsgesprek in de vierde maand, speeddates, omgaan met de Werkmap¹ en inloopmiddagen.

Intensieve dienstverlening bestaat naast e-dienstverlening voornamelijk uit vier individuele gesprekken (één per kwartaal), aangevuld met eventuele workshops en een competentietest.

Het verschil tussen intensieve en basisdienstverlening uit zich vooral in de contacten tussen de klant en de werkcoach. Binnen beide soorten dienstverlening zijn er drie manieren waarop klant en werkcoach contact kunnen hebben; via de Werkmap, via de telefoon of via face-to-face-contact. Bij basisdienstverlening vindt er in de vierde maand WW een groepsbijeenkomst plaats, daarbuiten is de Werkmap de primaire kanaalkeuze. Intensieve dienstverlening bestaat uit een combinatie van face-to-face-contact en e-dienstverlening (de Werkmap). De telefoon als kanaalkeuze is bij beide aanvullend.

Na de periode van het experiment heeft de dienstverlening van UWV aan werkloze werkzoekenden verschillende wijzigingen ondergaan. In eerste instantie was de dienstverlening die in dit onderzoek als intensieve dienstverlening wordt aangemerkt, standaard dienstverlening geworden. In het huidige dienstverleningsmodel, vanaf ca. 2017, zijn de uitkomsten van de Werkverkenner, een diagnose- en

¹ Via de Werkmap worden sollicitatieactiviteiten doorgegeven en taken en berichten met de adviseur werk uitgewisseld. Verder kan men in de Werkmap informatie vinden over trainingen en dergelijke en tips om de kans op werk te vergroten.

profilingsinstrument dat werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen, leidend voor de inzet van dienstverlening. Dit instrument voorspelt de kans op volledige werkhervatting binnen twaalf maanden na instroom in de WW. Op basis van die voorspelling worden werkzoekenden in kansprofielen ingedeeld. Met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner hooguit 50% kans hebben om binnen een jaar weer volledig aan het werk te komen, wordt kort na instroom in de WW een gesprek gevoerd. In dit gesprek gaat de adviseur werk in samenspraak met de klant en op basis van de uitkomsten van de Werkverkenner na welke dienstverlening nodig is en of het wenselijk is om de kans op werk te vergroten. Hierover worden vervolgens gerichte afspraken met de klant gemaakt. Het kan daarbij gaan om vervolggesprekken, workshops, competentietesten, jobhunting of het trainingsprogramma 'Succesvol naar Werk', gericht op verbetering van werkzoekvaardigheden, houding en gedrag.

Binnen de groep werkzoekenden die volgens de Werkverkenner meer dan 50% kans hebben op werkhervatting binnen twaalf maanden is slechts voor een beperkt aantal mensen aanvullende dienstverlening mogelijk. Door middel van het opstellen van een klantbeeld gaan de adviseurs na wie daarvoor in aanmerking komen. De overige werkzoekenden zijn voornamelijk aangewezen op e-dienstverlening. Mocht men na een half jaar nog steeds werkloos zijn en nog geen persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen, dan plant UWV een gesprek in de zevende maand WW om na te gaan of aanvullende dienstverlening wenselijk is.

Over deze nieuwe vormen van intensieve dienstverlening doet dit rapport geen uitspraken.

2.3 BESCHRIJVING EXPERIMENT INTENSIEVE VERSUS BASISDIENSTVERLENING

In het experiment bij UWV zijn twee groepen WW'ers met elkaar vergeleken:

- i. een groep die vanaf de vierde maand WW tot en met de twaalfde maand WW *basisdienstverlening* krijgt en
- ii. een groep die vanaf de vierde maand WW tot en met de twaalfde maand WW *intensieve dienstverlening* krijgt.

Het doel van dit experiment was om de effecten van basisdienstverlening en intensieve dienstverlening op uitstroom uit de uitkering en uitstroom naar een baan vast te stellen. In deze paragraaf is kort beschreven hoe het experiment is opgezet en welke wijzigingen gedurende de looptijd van het experiment in de dienstverlening zijn doorgevoerd.²

Doelgroep experiment

Het experiment heeft betrekking op alle WW'ers die tussen maandag 23 juli 2012 en 1 april 2013 de vierde maand van werkloosheid ingaan. Zodra deze klanten de grens van drie maanden (exact geformuleerd: dertien weken) passeren, doen zij mee aan het experiment.³

De volgende groepen WW'ers zijn uitgezonderd van deelname aan het experiment, omdat zij al specifieke dienstverlening ontvangen en/of in een bijzondere regeling vallen:

- WIA 35-
- Personen van wie in de eerste drie maanden wordt vastgesteld dat ze:
 - 55+-ers zijn (die onder de ESF-subsidieregeling vallen) en die in de eerste drie maanden van de WW de Netwerktraining 55+ volgen;

² Zie De Koning et al. (2015) voor een uitgebreidere beschrijving.

³ Bij herleving binnen 4 weken blijft de eerste WW-dag van de vorige periode gehandhaafd en wordt doorgeteld vanaf die datum.

- 27-minners zijn die vanuit de ESF-subsidieregeling intensieve dienstverlening ontvangen (dit geldt alleen voor de vestigingen Maastricht en Maasland);
- zelfstandigen zijn voor wie de startperiode ZZP valt in de eerste drie maanden van de WW;
- Ontslagwerklozen bij het bedrijf MSD (alleen vestiging Maasland).

Klanten die niet-digivaardig zijn behoren wel tot de onderzoekspopulatie.

Voor het onderzoek zijn de WW'ers ingedeeld in de groepen basisdienstverlening en intensieve dienstverlening op basis van BSN.

Deelnemende vestigingen

Het experiment vond plaats bij de volgende vestigingen:⁴

- Utrecht-Noord
- Rotterdam Alexanderplein
- Heerenveen
- Maasland (Oss)
- Twente (Almelo)
- Maastricht

Dienstverlening

De dienstverlening is in de eerste drie maanden van de WW uniform, alle werkzoekenden ontvangen e-dienstverlening. Iedere klant heeft de beschikking over een selfserviceomgeving via internet en dient te werken met de Werkmap. Communicatie met de werkcoach verloopt ook digitaal. De dienstverlening kan daarnaast bestaan uit: het digitaal zoeken naar vacatures, het automatisch matchen op basis van het klantprofiel, (competentie)test, e-learnings voor solliciteren en omgaan met Werkmap, webinars, eenmalige workshops en speeddates. De werkzoekenden hebben de mogelijkheid om de vestiging te bezoeken tijdens vaste inloop(mid)dagen.

Tabel 2.1 Monitor- en evaluatiegesprekken per dienstverleningssoort

	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening
4 ^e -maand evaluatiegesprek	Groepsgesprek	Individueel gesprek
7 ^e -maands monitorgesprek	n.v.t.	Individueel gesprek
10 ^e -maands monitorgesprek	n.v.t.	Individueel gesprek
12 ^e -maands monitorgesprek	n.v.t.	Individueel gesprek

Vanaf de vierde tot en met twaalfde maand van de WW ontvangt vijftig procent van de klanten basisdienstverlening en vijftig procent intensieve dienstverlening. Tussen ongeveer de twaalfde en de zestiende week van de werkloosheid dient een evaluatiegesprek plaats te vinden. Voor de groep die intensieve dienstverlening ontvangt is dit een persoonlijk face-to-face gesprek. Voor de groep die basisdienstverlening zal blijven ontvangen vindt er een groepsbijeenkomst plaats. In het gesprek wordt aandacht besteed aan de reeds geboden en te ontvangen dienstverlening. Ook is er aandacht voor rechten en plichten. De intensieve dienstverlening bestaat daarnaast ook uit periodieke monitoringsgesprekken (face-to-face) in de zevende, tiende en twaalfde maand van werkloosheid (zie tabel 2.1).⁵

⁴ Zie De Koning et al. (2015) voor de selectiecriteria.

⁵ De officiële terminologie spreekt van 3^e-, 6^e-, 9^e- en 12^e-maandsgesprekken. Feitelijk worden de gesprekken doorgaans in de 4^e, 7^e, 10^e en 12^e maand gehouden, en in de uitvoering ook zodanig benoemd. In dit rapport houden wij laatstgenoemde terminologie aan.

Tabel 2.2 Beschikbare instrumenten van juli 2012 tot januari 2013

Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening
• Werkmap • Vraagafhandeling • Netwerken 55+ • Workshop zelfstandige	• Werkmap • Vraagafhandeling • Netwerken 55+ • Workshop zelfstandige • Coachen • Gebruik maken van het CTC (Competentie Test Centrum) • Marketing van het product U⁶ • Workshop sociale media

Tabel 2.3 Beschikbare instrumenten vanaf januari 2013

Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening
• Werkmap • Vraagafhandeling • Workshop zelfstandige • Online trainingen Solliciteren/ Vind een baan met sociale media • Expeditiework.nl⁷ • Kans op werk⁸	• Werkmap • Vraagafhandeling • Workshop zelfstandige • Online trainingen Solliciteren/ Vind een baan met sociale media • Expeditiework.nl • Kans op werk • Coachen • Gebruik maken van het CTC (Competentie Test Centrum) • Netwerken 55+

De tabellen 2.2 en 2.3 bevatten de instrumenten die beschikbaar waren voor de twee onderzoeksgroepen, in de perioden voor januari 2013 en vanaf januari 2013. De e-dienstverlening vindt via de Werkmap plaats. De klant die basisdienstverlening kreeg, had in eerste instantie behoudens netwerken 55+ en workshop zelfstandige geen recht op de additionele elementen van de intensieve dienstverlening. Vanaf januari 2013 hadden klanten met basisdienstverlening ook toegang tot de volgende instrumenten: Expeditie Work, online trainingen Solliciteren / Vindt een baan met sociale media en het instrument Kans op werk.

De klanten met intensieve dienstverlening konden gebruik maken van verschillende extra instrumenten. In de eerste periode tot januari 2013 waren dit: Coachen, CTC (Competentie Test Centrum), Marketing van het product U en Workshop social media. Vanaf januari 2013 waren dit: Coachen, CTC (Competentie Test Centrum), en Netwerken 55+.

Na twaalf maanden werkloosheid wordt internet voor alle werkzoekenden het primaire kanaal.

2.4 UITVOERING EXPERIMENT

In deze rapportage gebruiken we de gegevens van klanten die vanaf 23 juli 2012 tot en met 1 april 2013 in het experiment zijn ingestroomd. Tabel 2.4 bevat de aantallen. In totaal gaat het om 9.237 personen, waarvan 4.617 personen basisdienstverlening en 4.620 personen intensieve dienstverlening hebben gekregen. Verder

⁶ 'Marketing van het product U' is een training waarin de werkzoekende leert om zijn netwerk in kaart te brengen en leert hoe hij via dit netwerk een baan kan vinden. Deze training is niet gegeven aan klanten van de vestiging Maasland. Vanaf juli 2013 is dit instrument opgegaan in het instrument 'Succesvol naar werk'.

⁷ 'Expeditiework.nl' helpt de werkzoekende bij het maken van een cv.

⁸ 'Kans op werk' geeft per regio aan hoe groot de kans op werk is in een bepaalde functie (die de werkzoekende selecteert).

maken we een opsplitsing naar migratieachtergrond. Dit komt verderop in de rapportage aan bod. De aantallen zijn voldoende groot om statistisch betrouwbare conclusies te trekken.

Tabel 2.4 Totaal aantal bij het experiment betrokken personen

Periode 23 juli 2012 tot en met 1 april 2013					
	Totaal	Niet-westerse migratie- achtergrond	Westerse migratie- achtergrond	Geen migratie- achtergrond	Onbekend
Basisdienstverlening	4.617	679	446	3.483	9
Intensieve dienstverlening	4.620	644	454	3.517	5
Totaal	9.237	1.323	900	7.000	14

Bron: UWV, bewerking SEOR

Afwijkingen in dienstverlening

In de uitvoering van het experiment zijn enkele afwijkingen opgetreden van de voorgenomen dienstverlening, zoals die is beschreven in paragraaf 2.3. De belangrijkste afwijkingen zijn:

- Met slechts ongeveer de helft van de mensen met intensieve dienstverlening, die daar gezien de duur van hun WW-uitkering wel voor in aanmerking kwamen, is een 7e-, 10e- of 12e-maandsgesprek gevoerd.⁹
- Matching werd in alle vestigingen gezien als onderdeel van de basisdienstverlening. Het werkgeversservicepunt (WSP) nam daarom ook klanten met basisdienstverlening mee in de (voor)selecties voor werkgevers.
- Eén vestiging heeft anderstaligen binnen de groep met basisdienstverlening uit het experiment gelaten omdat zij moeilijk zijn te bereiken via groepsgesprekken. In de andere vestigingen zijn anderstaligen opgenomen in het experiment en is de verdeling over de groepen en de dienstverlening conform draaiboek geweest.

Totaal aantal contacten vanaf de 10^e week WW

In tabel 2.5 is weergegeven hoeveel gesprekken er in beide groepen (Basisdienstverlening en Intensieve dienstverlening) zijn gehouden en hoeveel werkinstrumenten er zijn ingezet, zowel voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond als voor mensen zonder migratieachtergrond. In geval van mensen met een niet-westerse migratieachtergrond, zijn er bijvoorbeeld 732 gesprekken gevoerd met mensen in de groep 'Basisdienstverlening' en 1.157 gesprekken met mensen in de groep 'Intensieve dienstverlening'.

⁹ Er kunnen verschillende redenen zijn voor het uitblijven van een persoonlijk evaluatiegesprek: bijvoorbeeld ziekte of gedeeltelijke werkhervatting door de klant. In zulke gevallen is gekozen voor een ander communicatiekanaal (telefoon, mail, werkmap) of is in het geheel afgezien van het evaluatiegesprek.

Tabel 2.5 Aantal contacten na 10 weken WW naar soort contact volgens registratie Sonar

Soort contact	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening	Totaal
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Gesprek	758 (39%)	1.203 (61%)	1.961
Competentietest	*(10%)	*(90%)	*
Workshop	69 (29%)	171 (71%)	240
Vorbereiding Zelfstandige	42 (58%)	31 (43%)	73
Proefplaatsing	*(53%)	*(47%)	*
Overig	10 (19%)	44 (82%)	54
Totaal	893 (37%)	1.503 (63%)	2.396
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
Gesprek	3.699 (36%)	6.554 (64%)	10.253
Competentietest	39 (6%)	614 (94%)	653
Workshop	616 (29%)	1.479 (71%)	2.095
Vorbereiding Zelfstandige	212 (44%)	272 (56%)	484
Proefplaatsing	95 (44%)	121 (56%)	216
Overig	87 (30%)	208 (71%)	295
Totaal	4.748 (34%)	9.248 (66%)	13.996

Bron: UWV

* Deze aantallen zijn weggelaten in verband met te lage aantallen.

Na 10 weken WW¹⁰ zijn er meer gesprekken gehouden en meer werkinstrumenten, zoals workshops, ingezet in de groep ‘Intensieve dienstverlening’ dan in de groep ‘Basisdienstverlening’. Echter, ook in de groep ‘Basisdienstverlening’ is na 10 weken WW nog een behoorlijk aantal workshops ingezet. In driekwart van de gevallen is onduidelijk om wat voor workshop het precies gaat, aangezien deze niet nader is gespecificeerd. Deze onduidelijkheid geldt voor beide groepen.

Naast de verdeling van klantcontacten over beide groepen, zijn ook de procentuele aandelen bepaald van deelnemers aan het experiment met een 4e-, 7e-, 10e- en 12e-maands gesprek. Deze worden hieronder weergegeven.

Aantal 4^e-maands gesprekken

Uit tabel 2.6 blijkt dat met ongeveer 90 procent van de deelnemers aan het experiment, die op dat moment nog in de WW zaten¹¹, een 4e-maands evaluatiegesprek is gevoerd. Dit geldt zowel voor de groep met basisdienstverlening als de groep met intensieve dienstverlening. Hierin is er geen verschil tussen mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en mensen zonder migratieachtergrond.

¹⁰ Op empirische gronden is voor een grens van 10 weken WW gekozen: vanaf de 11^e week WW worden er al ‘4e-maands evaluatiegesprekken’ gevoerd.

¹¹ Een deel was inmiddels uitgestroomd, bijvoorbeeld omdat men werk had gevonden of omdat de maximale WW-duur was bereikt.

Tabel 2.6 Aantal deelnemers met een 4^e-maands gesprek volgens registratie Sonar

4 ^e -maands gesprek	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening	Totaal
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	83 (13%)	62 (11%)	145 (12%)
Individueel gesprek	0	510 (86%)	510 (41%)
Groepsgesprek	438 (68%)	0	438 (35%)
Gespreksvorm onduidelijk	125 (19%)	20 (3%)	145 (12%)
Totaal	646	592	1.238
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	374 (12%)	330 (10%)	704
Individueel gesprek	0	2.725 (84%)	2.725
Groepsgesprek	2.277 (70%)	0	2.277
Gespreksvorm onduidelijk	595 (18%)	173 (5%)	768
Totaal	3.246	3.228	6.474

Bron: UWV

Aantal 7^e-maands gesprekken

Uit tabel 2.7 blijkt dat met ruim de helft van de werkzoekenden (die nog niet zijn uitgestroomd) in de groep ‘Intensieve dienstverlening’ een 7e-maands gesprek is gevoerd. Bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond is met 50 procent een gesprek gevoerd, bij mensen zonder migratieachtergrond is dit 55 procent. In de groep ‘Basisdienstverlening’ blijken in (zeer) beperkte mate ook nog 7e-maands gesprekken te zijn gevoerd.

Tabel 2.7 Aantal deelnemers met een 7^e-maands gesprek volgens registratie Sonar

7 ^e -maands gesprek	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening	Totaal
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	413 (96%)	208 (50%)	621 (73%)
Wel gesprek	18 (4%)	210 (50%)	558 (27%)
Totaal	431	418	849
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	2.075 (97%)	985 (45%)	3.060 (71%)
Wel gesprek	76 (3%)	1.194 (55%)	1.270 (29%)
Totaal	2.151	2.179	4.330

Bron: UWV

Aantal 10^e-maands gesprekken

Uit tabel 2.8 blijkt dat met ongeveer de helft van de nog overgebleven werkzoekenden in de groep ‘Intensieve dienstverlening’ een 10e-maands gesprek is gevoerd. Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond hebben iets minder vaak een gesprek gehad (47%) dan mensen zonder migratieachtergrond (52%). Net als bij de 7e-maands gesprekken blijken ook in een beperkt aantal gevallen 10e-maands gesprekken met werkzoekenden uit de groep ‘Basisdienstverlening’ te zijn gevoerd.

Tabel 2.8 Aantal deelnemers met een 10^e-maands gesprek volgens registratie Sonar

10 ^e -maands gesprek	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening	Totaal
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	303 (96%)	152 (53%)	455 (75%)
Wel gesprek	12 (4%)	137 (47%)	149 (25%)
Totaal	315	289	604
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	1.556 (94%)	788 (48%)	2.344 (71%)
Wel gesprek	105 (6%)	851 (52%)	956 (29%)
Totaal	1.661	1.639	3.300

Bron: UWV

Aantal 12^e-maands gesprekken

Ook het 12e-maands gesprek is met ongeveer de helft van de nog overgebleven werkzoekenden in de groep 'Intensieve dienstverlening' gevoerd (tabel 2.9). Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond hebben nu juist iets vaker een gesprek gehad (54%) dan mensen zonder migratieachtergrond (46%). Het aantal gesprekken in de groep 'Basisdienstverlening' blijkt wat hoger te liggen dan in de 7^e- en 10^e-maands gesprekken¹².

Tabel 2.9 Aantal deelnemers met een 12^e-maands gesprek volgens registratie Sonar

12 ^e -maands gesprek	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening	Totaal
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	204 (85%)	93 (46%)	297 (67%)
Wel gesprek	36 (15%)	109 (54%)	145 (33%)
Totaal	240	202	442
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
Geen gesprek	1.061 (83%)	654 (54%)	1.715 (69%)
Wel gesprek	211 (17%)	557 (46%)	768 (31%)
Totaal	1.272	1.211	2.483

Bron: UWV

¹² Dit wordt mogelijk verklaard doordat met een deel van de werkzoekenden binnen deze groep na twaalf maanden WW PaWa-gesprekken zijn gevoerd.



EFFECTIVITEIT INTENSIEVE DIENSTVERLENING VERSUS BASISDIENSTVERLENING

3 EFFECTIVITEIT INTENSIEVE DIENSTVERLENING VERSUS BASISDIENSTVERLENING

3.1 INLEIDING

Voorwaarde voor betrouwbare resultaten is dat de randomisatie er ook in de praktijk toe heeft geleid dat de groepen ‘Basisdienstverlening’ en ‘Intensieve dienstverlening’ dezelfde samenstelling hebben, of meer precies dat er geen significante verschillen in de samenstelling zijn. We doen dit door te kijken naar de samenstelling naar kenmerken als geslacht, leeftijd en vestiging. Een vergelijkbare groepssamenstelling naar deze kenmerken wijst erop dat de randomisatie goed is uitgevoerd.

Een andere kwestie die een rol speelt, is dat de feitelijke verdeling over beide soorten dienstverlening, niet helemaal overeenkomt met de toegewezen verdeling. We hebben hiervoor gezien dat deelnemers uit de groep ‘Basisdienstverlening’ soms toch een gesprek hebben gehad, terwijl dit niet de bedoeling was. Bij deelnemers uit de groep ‘Intensieve dienstverlening’ kwam het juist voor dat ze geen gesprek hebben gehad terwijl dit wel de bedoeling was. Het is denkbaar dat deze afwijkingen van de randomisatie selectief zijn. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat juist minder gemotiveerde personen uit de groep ‘Intensieve dienstverlening’ deze dienstverlening in de praktijk niet hebben gekregen. Bij een simpele vergelijking tussen de groepen ‘Intensieve dienstverlening’ en ‘Basisdienstverlening’ zou dit dan tot een onzuivere effectmeting leiden. Daarom passen we naast deze simpele vergelijking ook een methode toe die voor een mogelijke vertekening in de resultaten corrigeert.

Wat de uitkomstvariabelen betreft kijken we eerst naar het netto-effect van intensieve- versus basisdienstverlening op de uitstroomkans uit de uitkering en op de uitstroomkans naar een baan. Nadeel van deze uitkomstvariabele is dat mensen na uitstroom uit de uitkering opnieuw werkloos kunnen worden en dan weer in de WW kunnen stromen. En personen die een baan hebben gevonden kunnen deze weer verliezen. Daarom hanteren we ook uitkomstvariabelen – uitkerings- en baanfracties – die de gemiddelde situatie in de waarnemingsperiode weergeven: hoeveel procent van de waarnemingsperiode is men in een uitkering en hoeveel procent in een baan?

3.2 VERGELIJKING SAMENSTELLING DIENSTVERLENINGSGROEPEN

Voordat we uitspraken doen over de verschillende resultaten voor de groepen ‘Basisdienstverlening’ of ‘Intensieve dienstverlening’, zullen we in deze paragraaf eerst dieper ingaan op de achtergrondkenmerken van deze groepen, en of er hier verschillen in optreden. We bespreken geslacht, leeftijd, leefvorm, en vestiging van de deelnemers.

Tabel 3.1 toont dat voor de meeste achtergrondkenmerken, er over het algemeen geen grote verschillen waarneembaar zijn voor de groep ‘Basisdienstverlening’ of ‘Intensieve dienstverlening’. Enkel wat betreft geslacht, is het aandeel mannen in beide groepen hoger dan het aandeel vrouwen, maar is het verschil met het aandeel vrouwen groter in de groep ‘Basisdienstverlening’. Dit verschil is statistisch significant op het 5%-significantieniveau. Wanneer we naar de verdeling van de achtergrondkenmerken kijken voor de personen met een niet-westerse migratieachtergrond zien we enkele verschillen, namelijk:

- i. Ook hier is het aandeel mannen in beide groepen hoger dan het aandeel vrouwen, maar is het verschil hiertussen kleiner dan in de totale groep. Het is nog steeds significant, op het 10%-significantieniveau
- ii. De groep met een migratieachtergrond is gemiddeld jonger dan de totale groep. Er is vrijwel geen verschil in leeftijdssamenstelling naar soort dienstverlening.
- iii. Terwijl in de totale groep het overgrote deel samenwonend was, is dit aandeel en het aandeel samenwonend zonder kind hier niet erg verschillend. Dit kan uiteraard met de leeftijdssamenstelling te maken hebben.
- iv. Wat de vestiging betreft, zien we dat dit bij de totale groep meer gelijkmatig verdeeld is, met een groter aandeel in Almelo en Rotterdam. Voor de groep met een niet-westerse migratieachtergrond, is meer dan de helft van de deelnemers gevestigd in Rotterdam, gevolgd door Utrecht-Noord. Opnieuw zien we geen significant verschil tussen de experimentgroep en controlegroep.

Tabel 3.1 Samenstelling van dienstverleningsgroepen naar kenmerken (percentages)

	Totale groep		Personen met een niet-westerse migratieachtergrond	
	Basis-dienstverlening	Intensieve dienstverlening	Basis-dienstverlening	Intensieve dienstverlening
Aantal	4.617	4.620	679	644
<i>Geslacht</i>				
Man	[62%	59%	[58%	53%
Vrouw	38%	41%	42%	47%
Onbekend	0%	0%]**	0%	0%]*
<i>Leeftijd</i>				
Jonger dan 35 jaar	35%	36%	46%	47%
35 tot 45 jaar	26%	26%	30%	30%
45 jaar en ouder	39%	38%	24%	23%
<i>Leefvorm (begin WW)</i>				
Alleenstaand, geen kind	35%	33%	45%	42%
Alleenstaand, afhankelijk kind	4%	4%	8%	7%
Samenwonend	61%	63%	47%	51%
<i>Vestiging</i>				
Vestiging 1 (Almelo)	28%	29%	11%	14%
Vestiging 2 (Heerenveen)	13%	14%	4%	3%
Vestiging 3 (Maasland)	10%	11%	7%	5%
Vestiging 4 (Maastricht)	12%	12%	5%	5%
Vestiging 5 (Rotterdam)	24%	22%	51%	53%
Vestiging 6 (Utrecht Noord)	12%	12%	22%	20%
<i>Migratieachtergrond</i>				
Geen migratieachtergrond	75%	76%		
Niet-westerse migratieachtergrond	15%	14%		
Westerse migratieachtergrond	10%	10%		
Onbekend				

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

Bron: UWV, CBS

3.3 NETTO-EFFECTIVITEIT

Om te evalueren of er verschillen bestaan in de effectiviteit van de verschillende soorten dienstverlening, kijken we naar de uitstroomkans uit de uitkering en in een baan voor beide experimentgroepen. Dit doen we voor verschillende perioden, namelijk de uitstroom binnen 6, 9, 12 of 15 maanden na het begin van de

uitkering¹³. De netto-effectiviteit bedraagt dan het verschil in uitstroom tussen de intensieve en de basisdienstverlening.

Effecten op de uitstroomkansen

Voor de uitstroom uit de uitkering, geven de uitkomsten uit tabel 3.2 aan dat het netto-effect licht stijgt naarmate de periode vanaf de start van de uitkering toeneemt. Bij de groep zonder migratieachtergrond is het geschatte netto-effect bij 12 en 15 maanden ongeveer twee procentpunten en (licht) significant.¹⁴ Bij de groep met een niet-westerse migratieachtergrond is het geschatte netto-effect ongeveer twee keer zo groot als bij de groep zonder migratieachtergrond, maar is het niet significant. Het kleine aantal personen met een niet-westerse migratieachtergrond in de onderzoeksgroep dat dan nog in de WW is, is dermate klein dat zulke effecten niet significant kunnen worden geschat. Daardoor weten we niet of het netto-effect bij mensen met een migratieachtergrond ook echt hoger is. De geschatte effecten op de uitstroomkans naar een baan zijn bij personen zonder migratieachtergrond vergelijkbaar met die op de uitstroomkans uit de uitkering. Maar bij personen met een niet-westerse migratieachtergrond zijn de geschatte effecten op de baankans duidelijk kleiner dan op de uitstroomkans uit de uitkering en zelfs kleiner dan die van mensen zonder migratieachtergrond. Maar doordat de schattingen niet significant zijn, kunnen we ook hier niet uitsluiten dat de werkelijke effecten niet verschillen tussen beide groepen.

Tabel 3.2 Overzicht van de uitkomsten naar uitstroom (percentages)

	Uitstroom binnen x maanden na begin uitkering				Opnieuw in uitkering†
	6 maanden	9 maanden	12 maanden	15 maanden	
Totale uitstroom uit de WW-uitkering					
Niet-westerse migratieachtergrond					
I-dvl	27,8%	49,7%	64,6%	74,5%	-
B-dvl	29,0%	49,2%	61,1%	69,9%	-
Netto effect	-1,2%	0,5%	3,5 %	4,6%	0,0%
Geen migratieachtergrond					
I-dvl	32,9%	50,3%	61,7%	65,9%	1,1%
B-dvl	32,1%	49,2%	59,8%	63,7%	1,1%
Netto effect	0,8%	1,1%	1,9%*	2,2%*	0,0%
Uitstroom uit de WW-uitkering naar baan					
Niet-westerse migratieachtergrond					
I-dvl	14,4%	23,3%	28,0%	30,5%	
B-dvl	14,1%	22,2%	26,8%	29,7%	
Netto effect	0,3%	1,1%	1,2%	0,8%	
Geen migratieachtergrond					
I-dvl	20,8%	29,9%	35,8%	35,8%	
B-dvl	20,3%	29,2%	33,8%	34,0%	
Netto effect	0,5%	0,7%	2,0%*	1,8%	

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

[†] De aantallen mensen met een niet-westerse migratieachtergrond die opnieuw in de uitkering terecht komen zijn – in beide dienstverleningsgroepen zodanig klein dat deze niet weergegeven mogen worden.

¹³ Dit komt overeen met 3, 6, 9, 12 maanden na de start van het experiment. Voor de berekening van de uitstroom binnen 15 maanden is gebruik gemaakt van een deelverzameling van de bij het experiment betrokken personen, bestaande uit degenen die minimaal 15 maanden gevolgd zijn.

¹⁴ Significant op 10 procentniveau, maar net niet op 5 procentniveau. Nemen we mensen zonder migratieachtergrond en niet-Westerse migratiegrond samen dan is er wel sprake van significantie op 5 procentniveau.

Dat de uitkomsten aangeven dat het netto-effect van de interventies toeneemt naarmate de termijn langer is is goed te interpreteren. Het verschil in dienstverlening tussen de groep 'Basisdienstverlening' en de groep 'Intensieve dienstverlening' wordt dan immers groter doordat deze tweede groep dan meer gesprekken heeft.

Een belangrijke kanttekening bij de uitkomsten is dat deze de netto-effecten mogelijk onderschatten doordat een deel van de groep 'Intensieve dienstverlening' in de praktijk deze dienstverlening niet of maar ten dele heeft gehad. Maar we kunnen ook niet uitsluiten dat dit juist personen betreft waarvoor de dienstverlening niet of minder effectief is.

Effecten op de uitkerings- en baanfracties

Gerekend vanaf het moment waarop mensen gaan deelnemen aan het experiment (13 weken na het begin van de uitkering) tot het einde van het experiment kunnen zij verschillende geschiedenissen doorlopen wat betreft werkloosheidsperioden en banen. Sommigen blijven de gehele periode in de WW, anderen vinden op een gegeven moment een baan en blijven dan tot het einde van de periode aan het werk, maar er zijn er ook die een gevonden baan weer verliezen en opnieuw in de WW komen. Dit laatste kan zich zelfs herhalen.¹⁵ Het is dus denkbaar dat intensieve dienstverlening in eerste instantie de uitstroomkans verhoogt, maar dat dit een tijdelijke kansverbetering geeft. Om hier rekening mee te houden, hebben we ook gekeken naar de netto-effecten op de uitkerings- en baanfracties. De uitkeringsfractie van een individu is berekend door de duur van de WW-uitkeringsperiode in de waarnemingsperiode te delen door de totale duur van de waarnemingsperiode. De uitkeringsfractie van de groep 'Intensieve dienstverlening' is berekend door het gemiddelde te nemen van de individuele uitkeringsfracties. De baanfractie is op dezelfde manier berekend, maar dan uiteraard op basis van baanduren. De fractie overig is het deel van de tijd dat men én geen baan én geen uitkering heeft.¹⁶ De fracties zijn op dezelfde manier berekend voor de groep 'Basisdienstverlening'. Verder is dit afzonderlijk gedaan voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en mensen zonder migratieachtergrond.

Tabel 3.3 Overzicht van de uitkomsten naar fracties WW-uitkering, baan en overig (percentages)

Gemiddelde fractie over waarnemingsperiode†			
	WW-uitkering	Baan	Overig
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
I-dvl	49,2%	28,3%	28,0%
B-dvl	51,1%	26,4%	27,8%
Netto effect	-1,9%	1,9%	0,2%
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
I-dvl	51,5%	33,0%	22,4%
B-dvl	52,8%	31,9%	22,0%
Netto effect	-1,3%	1,1%	0,4%

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

† De waarnemingsperiode loopt van de start van het experiment (13 weken na begin van de WW-periode) tot aan het einde van de looptijd van het experiment (1 januari 2014).

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel 3.3 geeft de berekende fracties weer (deze zijn hierin als percentages weergegeven). We zien bij beide groepen dat intensieve dienstverlening vergeleken met basisdienstverlening tot een lagere uitkeringsfractie en een hogere baanfractie leidt. Ook hier vinden we dat de geschatte effecten voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond groter zijn dan voor mensen zonder migratieachtergrond. Maar de geschatte

¹⁵ Verder komt het voor dat mensen een WW-uitkering hebben en tevens een baan. Daardoor tellen de fracties in tabel 3.3 op tot meer dan honderd procent.

¹⁶ Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat men inactief is of dat men een bijstandsuitkering ontvangt.

netto-effecten op de fracties zijn kleiner dan die op de uitstroomkansen. Verder zijn de geschatte netto-effecten op de fracties in alle gevallen niet significant.

Effecten op de kwaliteit van de banen

Vervolgens toont tabel 3.4 enkele indicatoren van de kwaliteit van de banen. De netto-effecten voor de groep met een niet-westerse achtergrond zijn meestal gunstiger (gemiddelde lengte eerste baan langer, aantal banen kleiner, deeltijdfactor hoger en uurloon hoger), maar minder gunstig wat betreft aandeel vast contract. Maar geen van de geschatte effecten is significant.

Tabel 3.4 Overzicht van de uitkomsten naar kwaliteit van de banen

	Eerste baan		Gemiddeld aantal banen	Alle banen	
	Aandeel vast contract	Gemiddelde lengte (in dagen)		Gemiddelde deeltijdfactor	Gemiddeld loon per uur
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>					
I-dvl	15,5%	135	1,63	0,74	13,50
B-dvl	16,9%	128	1,65	0,71	13,27
Netto effect	-1,4	7	-0,02	0,03	0,23
<i>Geen migratieachtergrond</i>					
I-dvl	17,6%	155	1,64	0,76	14,18
B-dvl	18,7%	155	1,60	0,76	14,22
Netto effect	-1,1	0	0,04	0,00	-0,04

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Effecten naar deelgroepen

We hebben ook gekeken naar deelgroepen bepaald op grond van geslacht en generatie migratieachtergrond. Deze tabellen zijn te vinden in de bijlage, hier bespreken we kort de resultaten. Omdat de aantallen per deelgroep relatief klein zijn, kunnen alleen grotere effecten significant gemeten worden. Wanneer we kijken naar mannen en vrouwen apart vinden we het volgende:

- Wat betreft de uitstroom uit de uitkering, vinden we voor vrouwen zonder migratieachtergrond na 15 maanden een verschil tussen de groep 'Basisdienstverlening' en 'Intensieve dienstverlening'. Het netto-effect is 3,5 procentpunten en significant op 10 procentniveau. Voor vrouwen met een niet-westerse migratieachtergrond vinden we een netto-effect van 6,7 procentpunten, maar niet significant. Voor mannen zonder migratieachtergrond zijn de netto-effecten klein en niet significant. De gevonden effecten voor mannen met een niet-westerse migratieachtergrond zijn groter, maar ook niet significant.
- Ook voor de uitstroom naar een baan (na 12 en 15 maanden) vinden we voor de groep vrouwen zonder migratieachtergrond significante verschillen tussen beide vormen van dienstverlening, in dit geval 3,5 procentpunten na 12 maanden (significant op 5 procentniveau) en 3,9 procentpunten na 15 maanden (significant op 10 procentniveau). Voor de andere deelgroepen, en vooral voor mannen, zijn de effecten klein en niet significant.
- Voor de uitstroom in het algemeen en naar een baan geldt voor vrouwen en mannen apart dezelfde conclusie als voor de totale groep, dat het netto-effect op de kans op uitstroom over het algemeen toeneemt naarmate de periode langer is.¹⁷
- Voor de uitkomsten naar fracties, vinden we alleen bij vrouwen zonder migratieachtergrond een significant verschil van 2,4 procentpunten met betrekking tot de fractie banen. De personen in de groep 'Intensieve dienstverlening' hebben dus een een groter deel van de tijd een baan dan de personen in de

¹⁷ Hoewel het netto-effect na 15 maanden ook regelmatig daalt ten opzichte van het netto-effect na 12 maanden.

groep 'Basisdienstverlening'. Bij mannen met een niet-westerse migratieachtergrond vinden we weliswaar een hoger een netto-effect van 3,1 procentpunten op de fractie banen, maar dit effect is niet significant.

- Ten slotte, voor de kwaliteit van de banen, zien we alleen bij vrouwen met een niet-westerse migratieachtergrond een significant effect. Dit betreft een positief netto-effect van 6 procentpunten op de deeltijdfactor.

Wanneer we een onderscheid maken tussen personen naar eerste of tweede generatie niet-westerse migratieachtergrond, vinden we het volgende:

- De uitstroom uit de uitkering loopt voor personen van de eerste generatie in de groep 'Intensieve dienstverlening' op van 23% na 6 maanden tot 66% na 15 maanden. Het netto-effect is na 12 maanden 4,5 procentpunten (niet significant) en na 15 maanden 7,2 procentpunten (significant op 10 procentniveau). De uitstroom uit de uitkering is voor de tweede generatie ten opzichte van de eerste generatie weliswaar een stuk groter, maar het netto-effect is voor de tweede generatie kleiner en niet significant.
- Ook voor de uitstroom naar een baan zijn de geschatte netto-effecten voor personen van de eerste generatie groter dan voor personen van de tweede generatie, maar geen van de effecten is significant.
- Hetzelfde beeld komt naar voren als we naar de fracties kijken. De netto-effecten op de uitkerings- en baanfracties worden voor mensen van de eerste generatie groter geschat dan voor mensen van de tweede generatie. Het netto-effect op de baanfractie voor mensen van de eerste generatie is bijvoorbeeld 3,6 procentpunten. De netto-effecten zijn echter niet significant.
- Ten slotte, wat de kwaliteit van de banen betreft, zijn er voor beide generaties geen significante effecten.

3.4 AANVULLENDE ANALYSE

Door de imperfecties in de uitvoering van het experiment kan een onderschatting optreden van de meerwaarde van face-to-face gesprekken ten opzichte van basisdienstverlening. De gesprekken vanaf het 7e maands gesprek zijn in de praktijk slechts gevoerd met ongeveer de helft van degenen uit de groep 'Intensieve dienstverlening' die op dat moment nog in de WW zaten, terwijl dit eigenlijk iedereen had moeten zijn. Van de personen uit de groep 'Basisdienstverlening' (die op dat moment nog in de WW zaten), is met een klein deel ook gesprekken gevoerd, wat niet de bedoeling was. Dus mogelijk hadden we grotere verschillen in herintredingskans tussen beide groepen gemeten als iedereen uit de groep 'Intensieve dienstverlening' die nog in de WW zat deze gesprekken had gehad en niemand uit de groep 'Basisdienstverlening'. Dan zou het effect van een gesprek op de individuele herintredingskans groter zijn dan de eerder gepresenteerde resultaten suggereren. Toch kunnen we die conclusie niet zonder meer trekken. Het is namelijk denkbaar dat alleen een gesprek is gevoerd met mensen waarvoor dat effectief was. In dat geval zouden de eerder gepresenteerde resultaten wel een goed beeld van de effectiviteit geven.

In een aanvullende analyse is daarom nader bekeken hoe groot het effect van een individueel gesprek of van de verschillende gesprekken samen op de individuele uitstroomkans is. Hierbij is rekening gehouden met mogelijke selectiviteit bij het al dan niet krijgen van een gesprek. Dit is de zogenoemde instrumentele variabele (IV) methode, die corrigeert voor het feit dat de feitelijke toewijzing aan twee groepen in een experiment, die elk een andere dienstverlening ('treatment') krijgen, in de praktijk afwijkt van de theoretisch wenselijke (volledig willekeurige) toewijzing. Zie De Koning, De Hek en Bijwaard (2015) voor een meer gedetailleerde beschrijving van deze methode.¹⁸

¹⁸ In De Koning, De Hek en Bijwaard (2015) staat ook beschreven welke variabelen als controlevariabelen in de regressies worden meegenomen, zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en dergelijke.

Effecten op de uitstroomkansen

In geval van gesprek 1, het 4^e-maands gesprek, schatten we het effect van een individueel gesprek ten opzichte van een groepsgesprek. In geval van de andere gesprekken wordt het effect geschat van wel een gesprek ten opzichte van geen gesprek. Het effect van een gesprek wordt geschat over een bepaalde periode, gerekend vanaf het moment dat men een WW-uitkering krijgt. Het eerste gesprek krijgt men vanaf dag 91, het tweede gesprek vanaf dag 162, het derde gesprek vanaf dag 253 en het vierde gesprek vanaf dag 344. Het effect van een gesprek wordt steeds bepaald vanaf het eerste moment dat zo'n gesprek is gevoerd tot aan het eerste moment dat het volgende gesprek is gevoerd (of, in geval van het vierde gesprek, tot einde periode).

Tabel 3.5 Effect van gesprekken (apart) op uitstroom

Gesprek	Uitstroom naar een baan	Uitstroom uit de uitkering
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>		
Gesprek 1 (individueel versus groepsgesprek)	-1,1%	-3,8%
Gesprek 2 (wel versus geen gesprek)	0,9%	1,6%
Gesprek 3 (wel versus geen gesprek)	11,7%**	15,9%**
Gesprek 4 (wel versus geen gesprek)	-2,1%	6,7%
Netto-effect (na ruim 14 maanden) ^a	7,1%	8,0%
<i>Geen migratieachtergrond</i>		
Gesprek 1 (individueel versus groepsgesprek)	1,4%	1,8%
Gesprek 2 (wel versus geen gesprek)	-2,0%	-0,9%
Gesprek 3 (wel versus geen gesprek)	4,4%*	3,6%
Gesprek 4 (wel versus geen gesprek)	2,8%	1,0%
Netto-effect (na ruim 14 maanden) ^a	3,9%	2,4%

** Significant op 5%-niveau; * significant op 10%-niveau.

^a Het netto effect is berekend op basis van uitstroompercentages E-dvl en geschatte effecten van de gesprekken. Hierbij worden personen die alleen een groepsgesprek hebben gehad theoretisch vergeleken met personen die vier individuele gesprekken hebben gehad.

In eerste instantie schatten we de effecten van de verschillende gesprekken apart.¹⁹ Tabel 3.5 toont de resultaten van de IV-regressies. We bespreken eerst de groep personen met een niet-westerse migratieachtergrond. De tabel moet als volgt gelezen worden: de kans op uitstroom naar een baan is gemiddeld genomen 1,1 procentpunten lager voor de deelnemers die een individueel gesprek hebben gehad, dan voor de deelnemers die een groepsgesprek hebben gehad. Dit effect is echter niet significant. Alleen het effect van het wel of niet hebben van een derde gesprek is significant. Dit zou de kans gemiddeld met bijna 12 procentpunten verhogen. Het netto-effect vergelijkt de (cumulatieve) uitstroom na ruim 14 maanden van personen die vier individuele gesprekken hebben gehad met personen die alleen een groepsgesprek hebben gehad.²⁰ Deze bedraagt 7,1 procentpunten, maar is niet significant.

Wat betreft de personen zonder een migratieachtergrond, zien we ook dat alleen het effect van gesprek 3 statistisch significant is (op 10 procentniveau). Dit effect bedraagt een 4,4 procentpunten hogere kans op uitstroom naar een baan. Het resulterende netto-effect is hier 3,9 procentpunten (niet significant).

Om een meer globaal beeld te krijgen, kijken we ook naar de totale uitstroom uit de uitkering. Voor de groep met een niet-westerse migratieachtergrond zien we ook hier dat alleen gesprek 3 statistisch significant is, met een coëfficiënt van bijna 16 procentpunten.²¹ Het netto-effect aan het eind van de observatieperiode ligt op

¹⁹ Dit gebeurt onder de veronderstelling dat het effect van een gesprek zich manifesteert in de periode

²⁰ De uitstroompercentages van de personen die alleen een groepsgesprek hebben gehad, zijn gebaseerd op de werkelijke percentages van de groep met alleen basisdienstverlening. De uitstroompercentages van personen die vier individuele gesprekken hebben gehad, zijn berekend op basis van de netto-effecten in tabel 3.5.

²¹ Omdat de aantallen hier klein zijn, worden alleen grotere effecten significant gemeten.

8 procentpunten, maar is niet significant. Voor de groep personen zonder migratieachtergrond vinden we geen significante effecten. Het netto-effect is voor deze groep kleiner en bedraagt 2,4 procentpunten.²²

Tabel 3.6 Effect van gesprekken (cumulatief) op uitstroom

Gesprekken	Uitstroom naar een baan		Uitstroom uit de uitkering	
	Coëfficiënt ^a	Cumulatief effect ^b	Coëfficiënt ^a	Cumulatief effect ^b
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>				
Gesprekken 1 en 2 (cumulatief)	0,6%	0,3%	1,3%	0,9%
Gesprekken 1, 2 en 3 (cumulatief)	4,5%**	0,1%	4,6%**	-3,9%
Gesprekken 1,2,3 en 4 (cumulatief)	1,5%	6,2%	3,5%*	2,8%
<i>Geen migratieachtergrond</i>				
Gesprekken 1 en 2 (cumulatief)	-1,3%	-0,7%	-0,7%	-0,4%
Gesprekken 1, 2 en 3 (cumulatief)	0,4%	-3,3%	0,2%	-3,0%
Gesprekken 1,2,3 en 4 (cumulatief)	0,6%	-0,8%	0,6%	1,0%

** Significant op 5%-niveau; * significant op 10%-niveau.

a De coëfficiënten geven het gemiddelde effect van één extra gesprek.

b Het cumulatieve effect geeft het geschatte (gezamenlijke) effect van de eerdere gesprekken, in aanvulling op het effect van het laatste gesprek.

Om rekening te houden met het feit dat, voor een deel van de mensen, meerdere gesprekken achtereenvolgens gevoerd worden, kijken we ook naar het mogelijke cumulatieve effect van deze gesprekken. Tabel 3.6 toont de resultaten.²³ De coëfficiënten geven het gemiddelde effect van één extra gesprek weer op de uitstroom (naar een baan of uit de uitkering) in de periode dat het laatste gesprek gevoerd kan worden. Voor de groep met een niet-westerse migratieachtergrond is het samengestelde effect van gesprek 1, 2 en 3 op de uitstroom naar een baan statistisch significant. Een extra gesprek verhoogt hier de kans op uitstroom naar een baan (in de periode dat gesprek 3 gevoerd kan worden) met gemiddeld 4,5 procentpunten.

Het cumulatieve effect geeft het geschatte (gezamenlijke) effect van de eerdere gesprekken, in aanvulling op het effect van het laatste gesprek.²⁴ In geval van alle gesprekken (laatste regel in de tabel) is dit het effect van de gesprekken 1, 2 en 3 samen. Dit effect is van toepassing op dezelfde periode als het effect van gesprek 4. Dus naast het effect van gesprek 4 van -2,1 procentpunten (zoals gegeven in tabel 3.5) hebben de andere gesprekken samen nog een aanvullend effect van 6,2 procentpunten. De andere aanvullende cumulatieve effecten (van gesprek 1 in aanvulling op 2, en van de gesprekken 1 en 2 in aanvulling op gesprek 3) zijn weliswaar positief, maar heel klein. Geen van de cumulatieve effecten is statistisch significant.

Voor de groep zonder migratieachtergrond, zijn de coëfficiënten in geval van uitstroom naar een baan klein en niet significant. De cumulatieve effecten zijn allemaal negatief. Dit kan erop wijzen dat voor deze groep de gesprekken elkaar juist niet versterken. Maar ook hier zijn de effecten niet significant.

Voor uitstroom uit de uitkering zien we positieve significante effecten voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond bij de coëfficiënten. Een extra gesprek verhoogt de kans op uitstroom uit de uitkering in de twee latere perioden met gemiddeld 4,6 respectievelijk 3,5 procentpunten. Voor mensen zonder

²² Het effect op de uitstroom is voor deze groep kleiner dan het effect op de uitstroom naar een baan. Dit heeft waarschijnlijk te maken met een negatief effect op de uitstroom naar 'geen baan en geen uitkering' (bijvoorbeeld inactiviteit of bijstand).

²³ In geval van gesprek 1 is wederom sprake van individueel gesprek versus groepsgesprek; in de andere gevallen wel of geen gesprek.

²⁴ Het cumulatieve effect wordt berekend door het verschil tussen het effect van het laatste gesprek (de individuele schatting) en een gewogen gemiddelde van mogelijke cumulatieve effecten (afhankelijk van het aantal gevoerde gesprekken; iemand die gesprek 4 heeft gehad kan in totaal 1, 2, 3 of 4 gesprekken gevoerd hebben).

migratieachtergrond zijn de coëfficiënten klein en niet significant. De cumulatieve effecten geven voor beide groepen geen eenduidig beeld.

Bovenstaande analyses, zowel op basis van de gesprekken apart als samen, geven de indruk dat gesprekken bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond een groter effect hebben dan bij mensen zonder migratieachtergrond. Dit is zowel bij uitstroom naar een baan als bij uitstroom uit de uitkering.

Effecten op de fracties

Voor een vollediger beeld hebben we ook de effecten van gesprekken op de fracties WW-uitkering, baan en overig berekend met behulp van IV-analyses. Hierbij zijn de fracties over de hele periode geregresseerd op het totaal aantal gesprekken dat iemand heeft gevoerd. Dit levert netto-effecten op van het voeren van een (extra) gesprek op de verschillende fracties. De uitkomsten staan in tabel 3.7. Bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond vinden we een significant effect (op 10 procentniveau) van het aantal gesprekken op de baanfractie van 3,0 procentpunten. Dit betekent dat een extra gesprek gemiddeld leidt tot een 3 procentpunten hogere baanfractie. Voor iemand die alle vier de gesprekken heeft gehad is het effect op de baanfractie dus ongeveer 12 procentpunten. Dit is duidelijk hoger dan het cumulatieve effect op de uitstroomkans naar een baan. Dit geeft aan dat er niet alleen een effect is op de uitstroom naar een baan maar ook het behouden of, als men opnieuw werkloos wordt, het opnieuw krijgen van een baan. Het netto-effect op de uitkeringsfractie is kleiner (in absolute zin) en niet significant. Bij mensen zonder migratieachtergrond zijn de effecten op de fracties kleiner en niet significant.

Tabel 3.7 Netto-effecten van totaal aantal gesprekken op fracties WW-uitkering, baan en overig

	WW-uitkering	Baan	Overig
Niet-westerse migratieachtergrond	-1,5%	3,0%*	-1,3%
Geen migratieachtergrond	-0,4%	-0,2%	0,4%
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Man	-2,3%	4,1%*	-1,6%
Vrouw	-1,1%	2,0%	-0,7%
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
Man	-0,3%	-0,7%	0,7%
Vrouw	-0,4%	0,4%	-0,1%
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
Eerste generatie	-1,8%	3,5%*	-1,5%
Tweede generatie	0,3%	1,1%	-1,4%

** Significant op 5%-niveau; * significant op 10%-niveau.

In de tabel staan ook de netto-effecten op de fracties voor enkele deelgroepen. Slechts twee effecten zijn significant (op 10 procentniveau). Het betreft de effecten op de baanfractie voor mannen met een niet-westerse migratieachtergrond (4,1 procentpunten) en voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond van de eerste generatie (3,5 procentpunten). Dus mogelijk zijn binnen de groep personen met een niet-westerse migratieachtergrond de effecten voor mannen groter dan voor vrouwen en voor personen uit de eerste generatie groter dan uit de tweede generatie. Maar door de relatief kleine aantallen zijn de onderlinge verschillen niet significant.²⁵

²⁵ Dat wil zeggen, het verschil tussen het effect op mannen (4,1%) en vrouwen (2,0%) is niet significant. Dit geldt ook voor het verschil tussen de effecten op personen van de eerste en tweede generatie.

De geschatte effecten bij de IV-analyses zijn in het algemeen groter dan de effecten bij de beschrijvende analyse.²⁶ Door de relatief kleine aantallen kunnen de effecten echter niet nauwkeurig worden geschat, en zijn slechts enkele effecten statistisch significant. Deze significante effecten doen zich voornamelijk voor bij de groep met een niet-westerse migratieachtergrond. Dit geldt zowel voor de effecten op de uitstroomkansen als de effecten op de fracties. Dit wijst erop dat de gesprekken meer effect hebben bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond dan bij mensen zonder migratieachtergrond.

²⁶ De beschrijvende analyse is de analyse hierboven waarbij uitstroompercentages tussen de twee dienstverleningsgroepen worden vergeleken. De effecten van de beschrijvende analyse op de uitstroom staan vermeld in tabel 3.2.



CONCLUSIE

4 CONCLUSIE

Dit onderzoek heeft onderzocht in hoeverre de migratieachtergrond van WW-gerechtigden invloed heeft op de netto-effectiviteit van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening? De conclusies van dit onderzoek worden hieronder weergegeven aan de hand van de drie deelvragen, afgesloten met een algemene conclusie.

Wat houdt intensieve dienstverlening en basisdienstverlening in en welke interventies zijn de werkzame elementen?

De inhoud van beide soorten dienstverlening, basisdienstverlening en intensieve dienstverlening, zoals dit tijdens het experiment gold, is als volgt. Iedere WW-klant ontvangt vanaf de eerste dag e-dienstverlening. Internet is hierbij het primaire communicatie- en contactkanaal. Na drie maanden werkloosheid wordt bepaald wie basisdienstverlening en wie een intensievere vorm van dienstverlening gaat ontvangen.

Basisdienstverlening bestaat primair uit e-dienstverlening, aangevuld met een beperkt aantal diensten, zoals een groepsgesprek in de vierde maand, speeddates, omgaan met de Werkmap en inloopmiddagen.

Intensieve dienstverlening bestaat naast e-dienstverlening voornamelijk uit vier individuele gesprekken (één per kwartaal), aangevuld met eventuele workshops en een competentietest.

Binnen beiden soorten dienstverlening zijn er drie manieren waarop klant en werkcoach contact kunnen hebben, via de Werkmap, via de telefoon of via face-to-face-contact. Bij basisdienstverlening vindt er in de vierde maand WW een groepsbijeenkomst plaats, daarbuiten is de Werkmap de primaire kanaalkeuze. Intensieve dienstverlening bestaat uit een combinatie van face-to-face-contact en e-dienstverlening (de Werkmap). De telefoon als kanaalkeuze is bij beide aanvullend.

Het verschil tussen intensieve en basisdienstverlening uit zich vooral in de gesprekken tussen de klant en de werkcoach. Bij basisdienstverlening vindt er eenmalig een groepsgesprek plaats. Bij intensieve dienstverlening vinden er meerdere individuele face-to-face gesprekken plaats (een 4e-, 7e-, 10e- en 12e-maands gesprek), afhankelijk van hoe lang men in de uitkering zit.

Gedurende de looptijd van het experiment zijn er wijzigingen in de dienstverlening doorgevoerd. Dit betreft het aanbod aan werkinstrumenten. Er zijn een aantal instrumenten bijgekomen, deels ter vervanging en deels ter uitbreiding. Deze instrumenten zijn ook beschikbaar gekomen voor klanten met basisdienstverlening.

Als we kijken naar de daadwerkelijk ingezette instrumenten (tabel 2.5), zien we dat er – zoals verwacht mocht worden – meer gesprekken zijn gehouden en meer werkinstrumenten, zoals workshops, zijn ingezet in de groep ‘Intensieve dienstverlening’ dan in de groep ‘Basisdienstverlening’. Echter, ook in de groep ‘Basisdienstverlening’ is nog een behoorlijk aantal workshops ingezet. De inzet van dienstverlening betreft vooral gesprekken en workshops. De andere instrumenten, zoals voorbereiding zelfstandige en proefplaatsing, zijn veel minder ingezet. Hierin zijn geen grote verschillen tussen mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en mensen zonder migratieachtergrond.

Niet iedereen die in de groep ‘intensieve dienstverlening’ was ingedeeld, heeft extra gesprekken gehad. De gesprekken vanaf het 7e-maands gesprek zijn in de praktijk slechts gevoerd met ongeveer de helft van

degenen uit de groep 'intensieve dienstverlening' die op dat moment nog in de WW zaten, terwijl dit eigenlijk iedereen had moeten zijn. Personen met een niet-westerse migratieachtergrond hebben ten opzichte van personen zonder migratieachtergrond relatief iets minder 7e-maands en 10e -maands gesprekken gehad, maar iets meer 12e-maands gesprekken.

Wij hebben geen informatie over de inhoud van de gesprekken en workshops, maar gesprekken en workshops bevatten een aantal elementen die in beginsel kunnen bijdragen aan de effectiviteit van de intensieve dienstverlening ten opzichte van de basisdienstverlening. Gesprekken zullen gericht zijn op het motiveren van mensen en het activeren en stimuleren van mensen om naar werk te zoeken. Workshops zullen vooral gericht zijn op het vergroten van de vaardigheden.

Hoe groot is de netto-effectiviteit van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening voor WW-gerechtigden met een niet-westerse migratieachtergrond (waar mogelijk uitgesplitst naar achtergrondkenmerken als generatie, herkomst, gender, etc.)?

Wanneer we naar de uitstroomkansen uit de uitkering of naar een baan kijken, dan zien we dat het verschil in uitstroom (uit de uitkering of, meer specifiek, naar een baan) tussen de groep met basisdienstverlening en de groep met intensieve dienstverlening voornamelijk later optreedt. Dat het verschil vooral zichtbaar wordt in de latere periode, komt dan ook doordat dan pas concrete verschillen optreden in de invulling van beide soorten dienstverlening. Het netto-effect op de uitstroom naar werk komt na 15 maanden uit op ongeveer 1 procentpunt (niet significant). Het netto-effect op de uitstroom uit de uitkering komt na 15 maanden uit op ongeveer 4,5 procentpunten (niet significant).

Voor personen met een eerste generatie niet-westerse migratieachtergrond vinden we wel een significant netto-effect van 7,2 procentpunten op de uitstroom uit de uitkering na 15 maanden.

In de analyse naar enkele indicatoren van de kwaliteit van de banen vinden we alleen kleine, niet significante effecten. De intensieve dienstverlening lijkt, ten opzichte van de basisdienstverlening, weinig of geen invloed te hebben op de kwaliteit van de banen.

Een beperking van bovengenoemde analyse is dat deze geen rekening houdt met het feit dat lang niet iedereen die een gesprek had moeten en kunnen krijgen die ook werkelijk heeft gekregen. Bovendien hebben soms mensen wel een gesprek gekregen, terwijl dit niet de bedoeling was. Daardoor zijn de effecten mogelijk onderschat. Bovendien is hierdoor mogelijk selectiviteit opgetreden. Met behulp van IV-analyse zijn deze problemen opgelost. Daarbij zijn de effecten van de afzonderlijke gesprekken geschat. Van de vier gesprekken is alleen het effect van het derde gesprek (het 10^e-maands gesprek) significant. Op basis van de effecten van de afzonderlijke gesprekken, waarbij het effect van het eerste (individuele) gesprek gemeten is ten opzicht van een groepsgesprek, hebben we een overall netto-effect berekend. Dit netto-effect vergelijkt de (cumulatieve) uitstroom na ruim 14 maanden van personen die vier individuele gesprekken hebben gehad met personen die alleen een groepsgesprek hebben gehad. We vinden dan bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond een netto-effect op de uitstroom naar werk van ongeveer 7 procentpunten en een netto-effect op de uitstroom uit de uitkering van ongeveer 8 procentpunten. Beide effecten zijn echter niet significant.

Als we naar de fracties kijken, een meer algemene en robuustere maatstaf voor succes, zien we bij de beschrijvende analyse een netto-effect van ongeveer 2 procentpunten op de baanfractie en ongeveer -2 procentpunten op de uitkeringsfractie. Maar ook hier zijn de effecten niet significant.

We hebben ook een IV-analyse uitgevoerd op de fracties. Daar vinden we bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond een (licht) significant effect van het aantal gesprekken op de baanfractie van 3,0 procentpunten. Bij deelgroepen vinden we (licht) significante effecten op de baanfractie voor mannen met

een niet-westerse migratieachtergrond (4,1 procentpunten) en voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond van de eerste generatie (3,5 procentpunten).

De gevonden netto-effecten voor WW-gerechtigden met een niet-westerse migratieachtergrond lijken aan te geven dat intensieve dienstverlening 12 tot 15 maanden na instroom in de werkloosheid leidt tot een hogere uitstroom uit de uitkering en naar een baan dan basisdienstverlening. De meeste effecten zijn echter niet significant, waardoor het niet uit te sluiten is dat er geen effect is op uitstroom uit de uitkering of naar een baan. Maar zoals gezegd zijn baan- en uitkeringsfracties algemenere en robuustere uitkomstmaatstaven. We vinden (licht) significante effecten op de baanfractie bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond (en specifiek voor mannen en mensen van de eerste generatie). De effecten op de uitkeringsfracties zijn niet significant.

Hoe verhoudt de netto-effectiviteit van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening van WW-gerechtigden met een niet-westerse migratieachtergrond ten opzichte van WW-gerechtigden zonder migratieachtergrond (waar mogelijk uitgesplitst naar achtergrondkenmerken als generatie, herkomst, gender, etc.)?

Bij de groep zonder migratieachtergrond is het geschatte netto-effect op de uitstroomkans uit de uitkering bij 12 en 15 maanden ongeveer twee procentpunten en (licht) significant. Bij de groep met een niet-westerse migratieachtergrond is het geschatte netto-effect ongeveer twee keer zo groot als bij de groep zonder migratieachtergrond, maar is het niet significant. Het kleine aantal personen met een niet-westerse migratieachtergrond in de onderzoeksgroep dat dan nog in de WW is, is dermate klein dat zulke effecten niet significant kunnen worden geschat. Daardoor weten we niet of het netto-effect bij mensen met een migratieachtergrond ook echt hoger is. De geschatte effecten op de uitstroomkans naar een baan zijn bij personen zonder migratieachtergrond vergelijkbaar met die op de uitstroomkans uit de uitkering. Maar bij personen met een niet-westerse migratieachtergrond zijn de geschatte effecten op de baankans duidelijk kleiner dan op de uitstroomkans uit de uitkering en zelfs kleiner dan die bij mensen zonder migratieachtergrond. Maar doordat de schattingen niet significant zijn, kunnen we ook hier niet uitsluiten dat de werkelijke effecten niet verschillen tussen beide groepen.

In de analyse naar enkele indicatoren van de kwaliteit van de banen, vinden we voor zowel mensen met een niet-westerse migratieachtergrond als voor mensen zonder migratieachtergrond geen significante effecten.

Op basis van de IV-analyse vinden we bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond een netto-effect op de uitstroom naar werk van ongeveer 7 procentpunten en een netto-effect op de uitstroom uit de uitkering van ongeveer 8 procentpunten. Beide effecten zijn niet significant. De effecten zijn gebaseerd op de effecten van de afzonderlijke gesprekken. Alleen het effect van het derde gesprek (het 10^e-maands gesprek) is significant. Bij mensen zonder migratieachtergrond vinden we een netto-effect op de uitstroom naar werk van ongeveer 4 procentpunten en een netto-effect op de uitstroom uit de uitkering van ongeveer 2,5 procentpunten. Ook deze effecten zijn niet significant. Alleen het effect van het derde gesprek op de uitstroom naar een baan is (licht) significant. Bij personen met een niet-westerse migratieachtergrond zijn de geschatte effecten op zowel de baankans als op de uitstroomkans uit de uitkering groter dan die bij mensen zonder migratieachtergrond. Maar doordat de schattingen ook hier niet significant zijn, kunnen we niet uitsluiten dat de werkelijke effecten niet verschillen tussen beide groepen.

Naast de effecten op de uitstroomkansen, hebben we ook de effecten onderzocht van intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening op de fracties van de tijd dat mensen een baan hebben en een uitkering hebben (en overige tijd). De effecten van de beschrijvende analyse op zowel de uitkeringsfractie als de baanfractie zijn groter voor de groep personen met een niet-westerse migratieachtergrond. De gevonden effecten zijn echter niet significant. Maar zoals eerder aangegeven kan deze analyse de effecten onderschatten.

Op basis van de IV-analyse op de fracties, die betrouwbaarder is, vinden we bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond wel een (licht) significant effect van het aantal gesprekken op de baanfractie van 3,0 procentpunten. Dit betekent dat een extra gesprek gemiddeld leidt tot een 3 procentpunten hogere baanfractie. Voor iemand die alle vier de gesprekken heeft gehad, is het effect op de baanfractie dus ongeveer 12 procentpunten (zie tabel 4.1 met daarin een overzicht van de netto-effecten voor mensen die alle vier de gesprekken hebben gekregen). Dit is duidelijk hoger dan het cumulatieve effect op de uitstroomkans naar een baan. Dit geeft aan dat er niet alleen een effect is op de uitstroom naar een baan maar ook op het behouden of het opnieuw krijgen van een baan. Bij mensen zonder migratieachtergrond zijn de effecten op de fracties klein en niet significant. Bij deelgroepen vinden we (licht) significante effecten op de baanfractie voor mannen met een niet-westerse migratieachtergrond (4,1 procentpunten) en voor mensen met een niet-westerse migratieachtergrond van de eerste generatie (3,5 procentpunten). Bij de andere deelgroepen zijn de effecten kleiner en niet significant.

Tabel 4.1 Netto-effecten voor mensen die alle vier de gesprekken hebben gekregen op basis van IV-analyses

	Migratieachtergrond	Geen migratieachtergrond
Uitstroomkans naar baan: cumulatief effect van de vier individuele gesprekken	7,1%	3,9%
Baanfractie: effect per gesprek maal vier	12,0%*	-0,8%

** Significant op 5%-niveau; * significant op 10%-niveau.

Algemene conclusie

De IV-analyses met betrekking tot de fracties achten we het meest betrouwbaar. Hieruit komt naar voren dat bij personen met een niet-westerse migratieachtergrond het effect van intensieve dienstverlening ten opzichte van basisdienstverlening op de baanfractie 3 procentpunten bedraagt per gesprek. Dus voor iemand die vier gesprekken heeft gehad, is dit ongeveer 12 procentpunten. Deze effectschatting is significant op 10-procentniveau. Het gevonden effect op de uitkeringsfractie is per gesprek -1,5 procentpunten (dus voor iemand die vier gesprekken heeft gehad, is dit ongeveer -6 procentpunten), maar deze schatting is niet significant. Er zijn enige indicaties dat binnen de groep personen met een niet-westerse migratieachtergrond de effecten voor mannen groter zijn dan voor vrouwen en voor personen uit de eerste generatie groter dan uit de tweede generatie. Maar door de relatief kleine aantallen zijn de verschillen niet significant. Bij personen zonder migratieachtergrond zijn de gevonden effecten bijna nul en niet significant. Voor deze groep is het aantal waarnemingen groot en de uitkomsten dus betrouwbaar. Bij mensen zonder migratieachtergrond lijkt er dus geen effect van intensieve versus basisdienstverlening te zijn, terwijl er bij mensen met een migratieachtergrond indicaties zijn van een positief effect op de baanfractie.



LITERATUURLIJST

I LITERATUURLIJST

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

Koning, J. de, Hek, P. de en Bijwaard, G. (2015). Aanvullende analyse experiment UWV "E-dienstverlening". Rotterdam: SEOR.



BIJLAGE

II BIJLAGE

Uitkomsten naar geslacht en generatie

Tabel II.1 Overzicht van de uitkomsten naar uitstroom uit de WW naar geslacht (percentages)

Uitstroom uit de WW binnen x maanden na begin uitkering					
	6 maanden	9 maanden	12 maanden	15 maanden	Opnieuw in uitkering
Niet-westerse migratieachtergrond					
Mannen					
I-dvl	28,2%	51,2%	65,6%	73,7%	-
B-dvl	27,5%	49,1%	61,6%	70,8%	-
Netto effect	0,8%	2,1%	4,0%	2,9%	0,0%
Vrouwen					
I-dvl	27,3%	48,0%	63,5%	75,4%	-
B-dvl	31,1%	49,3%	60,5%	68,8%	-
Netto effect	-3,8%	-1,3%	3,0%	6,7%	0,0%
Geen migratieachtergrond					
Mannen					
I-dvl	35,2%	52,8%	63,7%	64,6%	1,2%
B-dvl	35,0%	51,6%	61,9%	63,4%	1,4%
Netto effect	0,2%	1,2%	1,8%	1,2%	-0,1%
Vrouwen					
I-dvl	29,5%	46,5%	58,7%	67,5%	0,9%
B-dvl	27,0%	45,2%	56,2%	64,0%	0,8%
Netto effect	2,5%	1,2%	2,6%	3,5%*	0,1%

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau; I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel II.2 Overzicht van de uitkomsten naar uitstroom naar een baan naar geslacht (percentages)

	Uitstroom naar een baan binnen x maanden na begin uitkering			
	6 maanden	9 maanden	12 maanden	15 maanden
Niet-westerse migratieachtergrond				
<i>Mannen</i>				
I-dvl	16,5%	25,6%	30,6%	32,4%
B-dvl	15,8%	25,2%	30,0%	31,5%
Netto effect	0,7%	0,4%	0,6%	0,9%
<i>Vrouwen</i>				
I-dvl	12,2%	20,7%	25,0%	28,3%
B-dvl	11,9%	18,2%	22,4%	27,2%
Netto effect	0,3%	2,5%	2,6%	1,1%
Geen migratieachtergrond				
<i>Mannen</i>				
I-dvl	23,0%	32,6%	38,5%	36,5%
B-dvl	22,6%	32,0%	37,1%	36,1%
Netto effect	0,4%	0,6%	1,4%	0,3%
<i>Vrouwen</i>				
I-dvl	17,5%	25,7%	31,6%	34,9%
B-dvl	16,5%	24,3%	28,1%	31,0%
Netto effect	1,0%	1,4%	3,5%**	3,9%*

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau; I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel II.3 Overzicht van de uitkomsten naar fracties WW-uitkering, baan en overig naar geslacht (percentages)

Gemiddelde fractie over waarnemingsperiode†			
	WW-uitkering	Baan	Overig
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
<i>Mannen</i>			
I-dvl	48,5%	30,8%	26,4%
B-dvl	51,4%	27,7%	26,7%
Netto effect	-2,9%	3,1%	-0,3%
<i>Vrouwen</i>			
I-dvl	49,9%	25,6%	29,3%
B-dvl	50,7%	24,5%	29,7%
Netto effect	-0,8%	1,1%	-0,4%
<i>Geen migratieachtergrond</i>			
<i>Mannen</i>			
I-dvl	50,4%	34,0%	22,3%
B-dvl	51,3%	33,6%	21,9%
Netto effect	-0,9%	0,5%	0,5%
<i>Vrouwen</i>			
I-dvl	53,1%	31,4%	22,4%
B-dvl	55,3%	29,0%	22,2%
Netto effect	-2,2%	2,4%*	0,3%

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

† De waarnemingsperiode loopt van de start van het experiment (13 weken na begin van de WW-periode) tot aan het einde van de looptijd van het experiment (1 januari 2014).

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel II.4 Overzicht van de uitkomsten naar kwaliteit van de banen naar geslacht

	Eerste baan		Gemiddeld aantal banen	Alle banen	
	Aandeel vast contract	Gemiddelde lengte‡		Gemiddelde deeltijdfactor	Gemiddeld loon per uur
Niet-westerse migratieachtergrond					
Mannen					
I-dvl	14,9%	132	1,63	0,72	13,65
B-dvl	12,7%	144	1,65	0,71	13,22
Netto effect	2,2	-11	-0,02	0,01	0,43
Vrouwen					
I-dvl	16,3%	139	1,65	0,77	13,27
B-dvl	23,4%	105	1,67	0,71	13,35
Netto effect	-7,1%	34	-0,03	0,06**	-0,08
Geen migratieachtergrond					
Mannen					
I-dvl	18,1%	148	1,64	0,77	14,62
B-dvl	18,3%	147	1,61	0,77	14,64
Netto effect	-0,2	1	0,04	0,00	-0,02
Vrouwen					
I-dvl	16,8%	168	1,64	0,73	13,46
B-dvl	19,6%	172	1,60	0,73	13,42
Netto effect	-2,8%	-4	0,05	0,00	0,04

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

‡ Gemiddelde lengte van de eerste baan in dagen.

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel II.5 Overzicht van de uitkomsten naar uitstroom naar generatie (percentages)

	Uitstroom binnen x maanden na begin uitkering			
	6 maanden	9 maanden	12 maanden	15 maanden
Totale uitstroom uit de WW-uitkering				
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>				
<i>Eerste generatie</i>				
I-dvl	23,0%	42,3%	56,7%	66,2%
B-dvl	25,0%	41,7%	52,3%	59,0%
Netto effect	-2,0%	0,7%	4,5%	7,2%*
<i>Tweede generatie</i>				
I-dvl	37,4%	64,5%	80,4%	91,1%
B-dvl	36,6%	63,4%	77,9%	89,7%
Netto effect	0,8%	1,1%	2,5%	1,3%
Uitstroom uit de WW-uitkering naar baan				
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>				
<i>Eerste generatie</i>				
I-dvl	13,7%	21,9%	25,8%	27,8%
B-dvl	11,7%	18,5%	22,5%	24,3%
Netto effect	2,0%	3,4%	3,3%	3,5%
<i>Tweede generatie</i>				
I-dvl	15,9%	26,2%	32,2%	35,7%
B-dvl	18,7%	29,4%	34,9%	39,5%
Netto effect	-2,8%	-3,2%	-2,7%	-3,7%

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel II.6 Overzicht van de uitkomsten naar fracties WW-uitkering, baan en overig naar generatie (percentages)

Gemiddelde fractie over waarnemingsperiode†			
	WW-uitkering	Baan	Overig
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>			
<i>Eerste generatie</i>			
I-dvl	55,7%	27,5%	23,0%
B-dvl	58,4%	23,9%	24,1%
Netto effect	-2,7%	3,6%	-1,1%
<i>Tweede generatie</i>			
I-dvl	36,1%	29,9%	37,3%
B-dvl	37,5%	31,0%	35,2%
Netto effect	-1,4%	-1,0%	2,1%

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

† De waarnemingsperiode loopt van de start van het experiment (13 weken na begin van de WW-periode) tot aan het einde van de looptijd van het experiment (1 januari 2014).

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Tabel II.7 Overzicht van de uitkomsten naar kwaliteit van de banen naar generatie

	Eerste baan		Gemiddeld aantal banen	Alle banen	
	Aandeel vast contract	Gemiddelde lengte‡		Gemiddelde deeltijdfactor	Gemiddeld loon per uur
<i>Niet-westerse migratieachtergrond</i>					
<i>Eerste generatie</i>					
I-dvl	14,7%	136	1,65	0,73	13,43
B-dvl	18,7%	138	1,65	0,70	13,42
Netto effect	-4,0	-2	-0,00	0,03	0,01
<i>Tweede generatie</i>					
I-dvl	16,9%	134	1,60	0,77	13,60
B-dvl	14,5%	114	1,66	0,73	13,04
Netto effect	2,5%	20	-0,06	0,04	0,57

* Significant op 10%-niveau, ** significant op 5%-niveau

† Gemiddelde lengte van de eerste baan in dagen.

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Dit rapport doet verslag van onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij SEOR BV. Het gebruik van het materiaal in dit rapport is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm dan ook is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SEOR BV.

Het onderzoek is uitgevoerd door SEOR BV.