



Rapport

Kennis der Verplichtingen en gepercipieerde detectiekans

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/003

Datum

januari 2022

Opdrachtgever

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)

Begeleidingscommissie

Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
Divosa

Auteurs

Rachel Beerepoot
Jolien Greven
Leon Heuzels
Roy van de Hoeve
Naïma van Huizen

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Kennis van verplichtingen	5
Detectie- en sanctiekans	7
Houding t.o.v. naleving regels en plichten	8
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doel- en vraagstelling	11
1.3 Aanpak van het onderzoek	12
1.3.1 Kwantitatief onderzoek	12
1.3.2 Kwalitatief onderzoek	13
1.4 Analyse	14
1.4.1 Weging	14
1.4.2 Analyse	14
1.5 Leeswijzer	14
2 Ontwikkeling in de wet- en regelgeving	16
2.1 De verschillende regelingen	16
2.2 Het nakomen van verplichtingen	18
2.3 Doenvermogen	19
3 Kennis van verplichtingen	21
3.1 AIO	21
3.2 Anw	23
3.3 AOW	26
3.4 Wajong	28
3.5 WAO	37
3.6 WIA	39
3.7 WW	46
3.8 Ziektewet	48
3.9 Participatiewet (bijstand)	51
4 Gepercipieerde detectiekans	56
4.1 AIO	56
4.2 Anw	58
4.3 AOW	60
4.4 Wajong	62
4.5 WAO	65
4.6 WIA	67
4.7 WW	70
4.8 ZW	72
4.9 Participatiewet (bijstand)	74



5	Motiverende houdingen voor naleving regels en plichten	78
5.1	AIO	78
5.2	ANW	81
5.3	AOW	83
5.4	Wajong	86
5.5	WAO	91
5.6	WIA	93
5.7	WW	97
5.8	ZW	100
5.9	Participatiewet (bijstand)	102
6	Conclusies	108
A	Onderzoeksverantwoording	111
A.1	Kwantitatief onderzoek	111
A.1.1	Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid	111
A.1.2	Representativiteit	113
A.1.3	Kwalitatief onderzoek	118



Samenvatting

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: SZW) is verantwoordelijk voor de sociale zekerheid van Nederlandse burgers. Het stelsel van sociale zekerheid kan alleen blijven bestaan bij een brede solidariteit van ons allemaal. Daarbij zijn verschillende aspecten van belang. Zo is het belangrijk dat uitkeringsgerechtigden hun rechten en plichten kennen. Dit doen zij enerzijds door daar goede voorlichting over te krijgen en anderzijds door zichzelf in te spannen om deze kennis over rechten en plichten actueel te houden. Naast dat uitkeringsgerechtigden zelf verantwoordelijk zijn voor het kennen van hun plichten, heeft de overheid ook een verantwoordelijkheid om uitkeringsgerechtigden van de juiste informatie te voorzien en zo goed mogelijk te ondersteunen in het kunnen voldoen aan hun verplichtingen. Daarnaast voert de overheid actief handhaving uit omdat misbruik van sociale voorzieningen het draagvlak voor deze voorzieningen ondermijnt. Tenslotte is het ook belangrijk dat uitkeringsgerechtigden rechtvaardig worden behandeld en zij het vertrouwen hebben dat de uitkeringsinstanties iedereen eerlijk behandelen.

In contacten tussen de uitkeringsgerechtigden en de overheid over een uitkering gaat het niet alleen om de rechten en plichten maar ook over baan-zoek-kansen, re-integratiemogelijkheden en vragen rondom de uitkering. Deze contacten samen maken hoe cliënten de overheid en uitkeringsinstanties ervaren.

Het ministerie van SZW wil graag meer inzicht in de kennis die uitkeringsgerechtigden hebben over hun verplichtingen, hoe zij deze kennis vergaren, hoe zij de kans inschatten dat fouten gedetecteerd worden en de factoren die van invloed zijn op het nalevingsgedrag. Dit onderzoek is een regulier onderzoek en vindt jaarlijks plaats. We gaan daarom in op 1) de kennis van verplichtingen, 2) de gepercipieerde detectiekans en 3) factoren die van invloed zijn op het nalevingsgedrag rond negen uitkeringsregelingen: de AIO, Anw, AOW, Wajong, WAO, WIA, WW, ZW en de Participatiewet. In 2021 is gekozen voor een gewijzigde opzet van het onderzoek: de vragenlijst is aangepast, de steekproef is gewijzigd en de weging heeft op een andere wijze plaatsgevonden waardoor vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk is.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden door middel van kwantitatieve en kwalitatieve methoden. Per regeling is een vragenlijst ontwikkeld waar de drie te onderzoeken onderwerpen aan bod kwamen. De bestanden met cliënten zijn aangeleverd door de uitvoeringsinstanties van de regelingen: SVB (AIO, Anw en AOW), UWV (Wajong, WAO, WIA, WW en ZW) en negen gemeenten (Participatiewet). Het kwalitatieve onderzoek bestond uit gebruikerstesten, diepte-interviews en een community bij cliënten van de WIA, Wajong en Participatiewet.

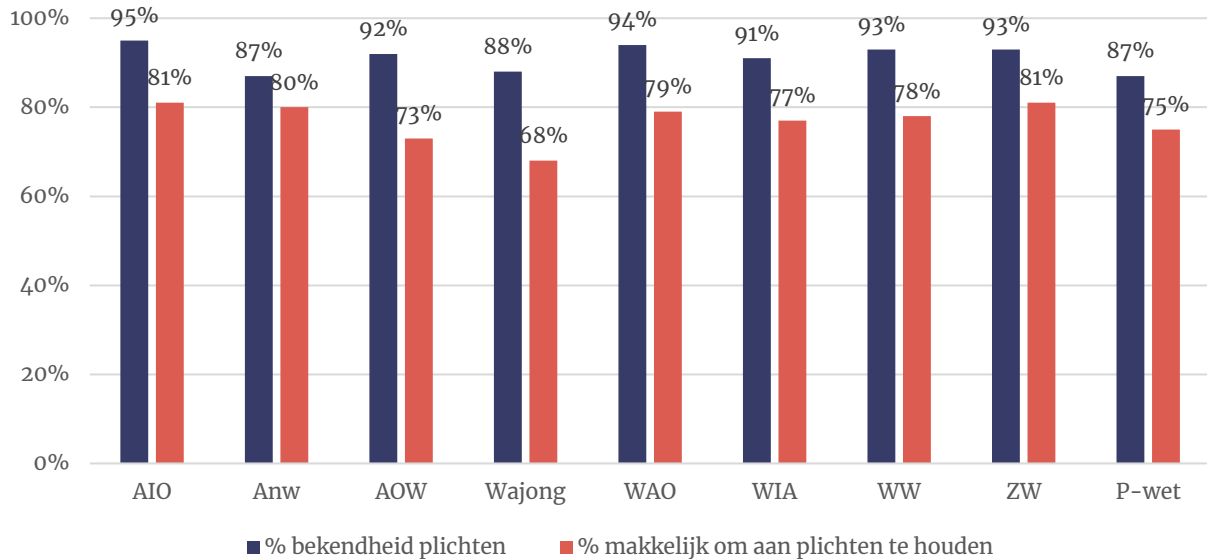
Kennis van verplichtingen

Ontvangers van de onderzochte uitkeringen kennen de verplichtingen die horen bij een uitkering (zie onderstaande figuur). Het toepassen van de verplichtingen op een specifieke situatie (de eigen situatie of een praktijkvoorbeeld) vindt een deel van de uitkeringsgerechtigden echter lastiger, zo blijkt uit zowel de vragenlijst als het kwalitatieve onderzoek. Om te kijken of plichten voor de eigen situatie gelden gaan de geïnterviewden op zoek naar meer informatie, bijvoorbeeld bij mede uitkeringsgerechtigden of door telefonisch contact op te nemen met de uitkeringsorganisatie.



In de interviews geven mensen aan dat als zij de eigen situatie niet herkennen als een situatie waar een plicht voor geldt, zij niet op zoek gaan naar meer informatie. Ze gaan er dan van uit dat de plicht niet geldt voor de eigen situatie. De geïnterviewden geven aan dat zij hun verplichtingen in deze situaties dan ook niet nakomen. Het grootste deel van de uitkeringsgerechtigden geeft echter aan dat zij geen moeite hebben om zich aan de plichten te houden.

Figuur 0.1. Gewogen gemiddelde bekendheid met plichten per regeling en het percentage uitkeringsgerechtigden dat aangeeft het makkelijk te vinden zich aan de plichten te houden



Informatievoorziening over plichten

Voor de meeste uitkeringen geldt dat de informatie over de rechten en plichten gezocht wordt op de website van de betrokken overheidsinstantie. Alleen bij de AOW is dit niet het geval. Voor deze regeling geldt echter wel dat de nieuwe uitkeringsgerechtigden (mensen rond de 65) vaker internet gebruiken. Ook deze laatste groep geeft aan dat zij in het begin nog wel moeite hebben de plichten te vinden.

Hoger opgeleiden kijken vaker op de website en hebben bij enkele regelingen meer moeite met het vinden of bijhouden van informatie of het beoordelen van deze informatie geven zij aan. Het is niet duidelijk waarom dit is. Dit geldt in ieder geval bij WAO, AOW en ZW. Lager opgeleiden lezen minder vaak (en halen daardoor minder informatie uit) folders en brieven van de verschillende overheidsinstanties. Voor bijna alle regelingen geldt dat ruim de helft van de uitkeringsgerechtigden vindt dat zij goede informatie hebben ontvangen, de informatie duidelijk was en informatie makkelijk te vinden was. Ook uit de gebruikerstesten kwam naar voren dat informatie in brieven en op de website helder was. Al was informatie over een specifieke situatie niet altijd te vinden. Mensen met een Wajong- of AOW-uitkering hadden meer moeite met de informatie rondom hun plichten maar herkenden de plichten wel wanneer ze voorgelegd werden.

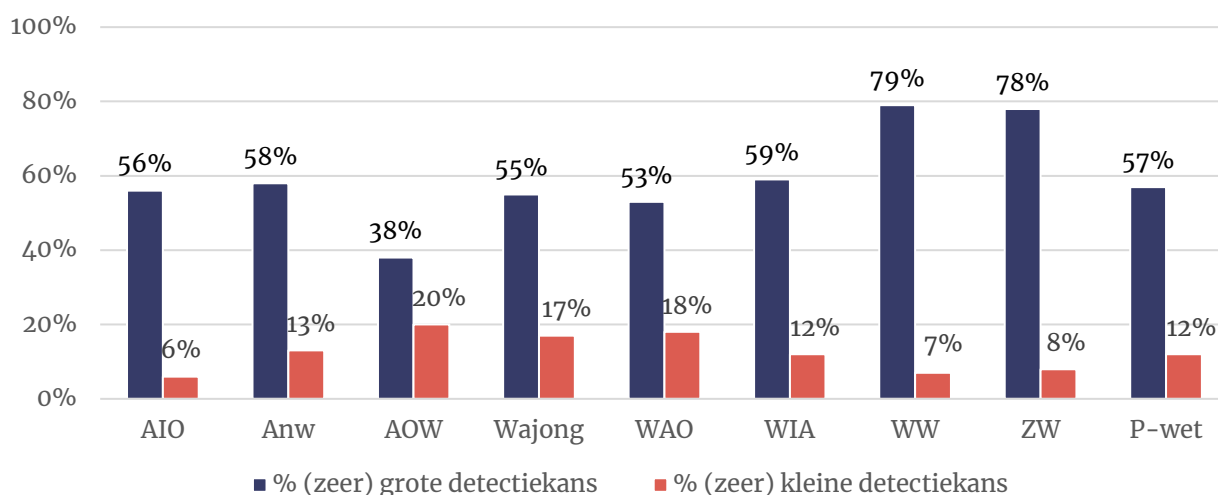
Tabel 0.1. Uitspraken informatievoorziening plichten (% (helemaal) mee eens)

	AIO	Anw	AOW	Wa- jong	WAO	WIA	WW	ZW	P- wet
De uitvoeringsorganisatie heeft goede informatie gegeven over de plichten	63%	64%	40%	48%	60%	62%	83%	61%	71%
De informatie over plichten is duidelijk	65%	69%	44%	49%	60%	63%	79%	61%	64%
De informatie over plichten is makkelijk te vinden	60%	69%	41%	42%	53%	58%	77%	59%	57%
Vindt het makkelijk om veranderingen door te geven	66%	70%	47%	47%	54%	57%	74%	65%	65%
Houdt zelf bij of regels veranderen	55%	56%	44%	27%	44%	33%	51%	37%	51%

Detectie- en sanctiekans

Gemiddeld genomen schat iets meer dan de helft van de ontvangers de kans dat het opgemerkt wordt wanneer verplichtingen niet worden nagekomen als (zeer) groot in. Opvallend hierbij is dat van de uitkeringsgerechtigden van de uitkering met de minste verplichtingen (de AOW) een relatief groot deel de kans juist klein inschat. Daarnaast zien we dat bij de uitkeringen die een korte duur hebben (ZW en WW) de detectiekans hoger wordt ingeschat.

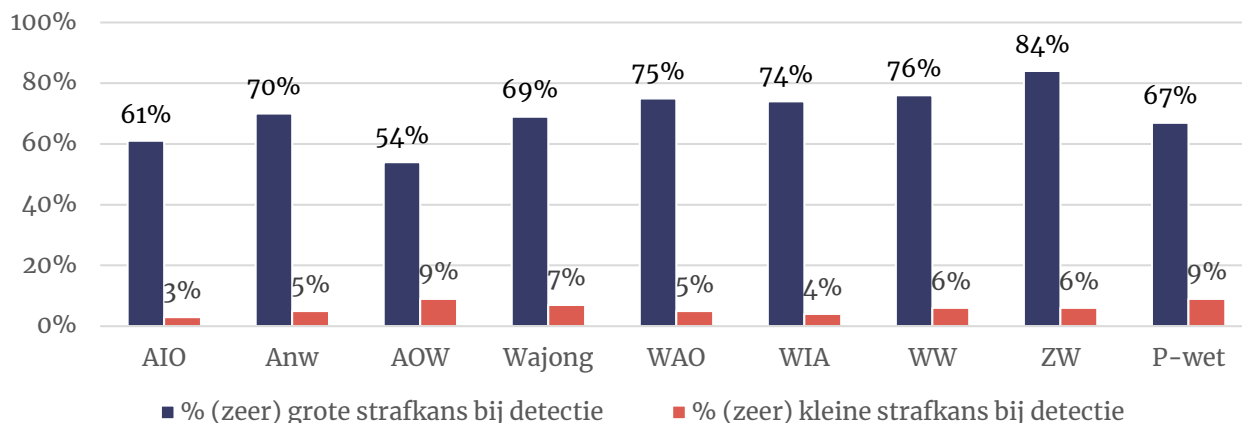
Figuur 0.2: de gepercipieerde detectiekans¹



Negen op de tien uitkeringsgerechtigden gaan ervan uit dat wanneer de uitkeringsinstantie er achter komt dat je niet aan de verplichtingen voldoet, er dan ook een sanctie volgt. Ook hier geldt dat de AOW de grootste groep heeft die denkt dat de kans klein is dat er gevolgen zijn, op gelijke voet met de Participatiewet. De verschillen tussen de regelingen rond de groep die de kans klein acht zijn wel kleiner dan bij de detectiekans.

¹ In de figuur tellen de percentages niet op tot 100% omdat de categorie neutraal en geen mening niet zijn weergegeven.

Figuur 0.3. De gepercipieerde sanctiekans bij detectie²

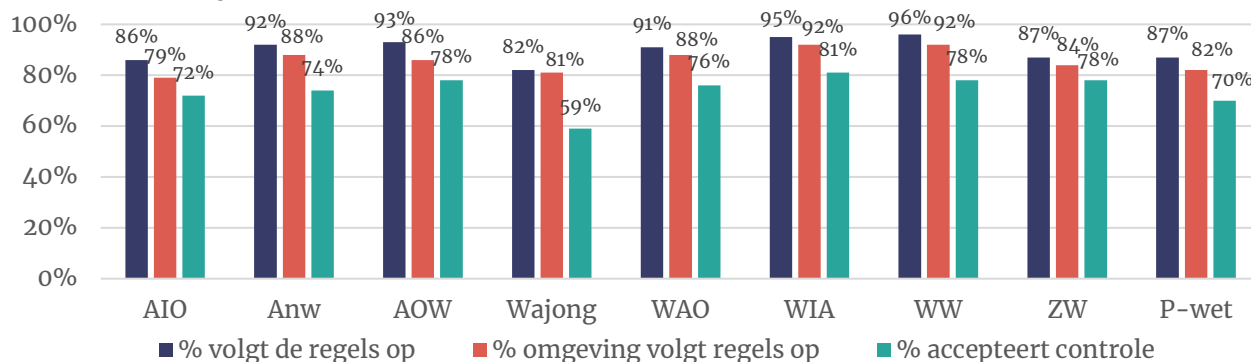


Houding t.o.v. naleving regels en plichten

Normen en waarden

Ruim 80 procent van de uitkeringsgerechtigden begeeft zich in een omgeving waar het normaal is om de regels en plichten die gelden op te volgen. Over het algemeen voelen mensen zich verplicht om zich aan de regels te houden en leven mensen ook in een omgeving waar dit normaal is. Er blijft een klein deel, ongeveer 1-5 procent in iedere regeling, dat het iets minder nauw neemt met de regels. Het draagvlak om gecontroleerd te worden is iets kleiner en het laagst bij de Wajong en Participatiewet. Mensen gaan er over het algemeen van uit dat wanneer er verplichtingen niet nagekomen worden dit is omdat dit per ongeluk ging omdat de regels niet bekend waren, bijvoorbeeld omdat andere mensen het vergeten waren of omdat deze niet precies weten hoe de regels gelden voor die situatie.

Figuur 0.4. Percentage dat het (helemaal) eens is met de stellingen: ik voel mij verplicht om de regels zo goed mogelijk op te volgen, in mijn omgeving is het normaal als je je aan de regels houdt & ik vind het normaal als ik zelf gecontroleerd zou worden



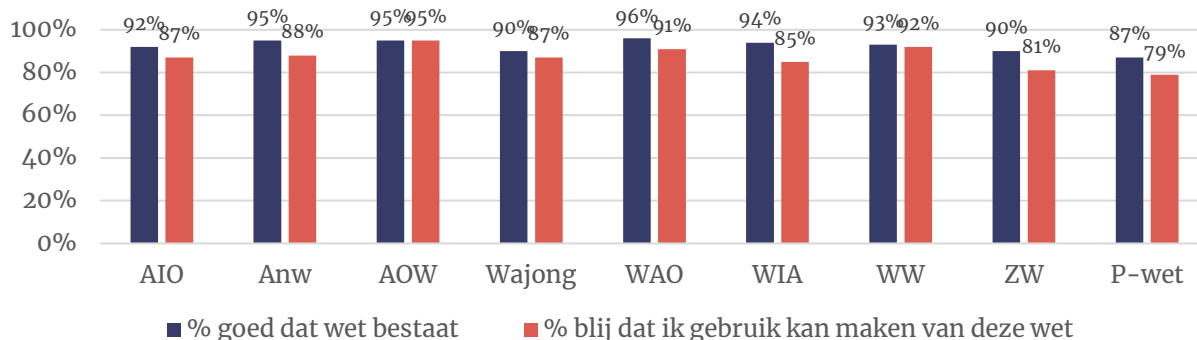
Steun voor de wet

De uitkeringsgerechtigden geven aan dat ze blij zijn met hun uitkering en dat er wetten in Nederland bestaan die hen de uitkering geven. De mensen die niet aangeven dat ze blij zijn met hun uitkering gaven aan geen mening te hebben over dit onderwerp en een enkeling is niet blij.

² In de vragenlijst is sanctie gedefinieerd als straf. Straf is een woord dat herkenbaar is voor lezers met taalniveau B1. Voor meer uitleg over het gebruikte taalniveau, zie bijlage A met de onderzoeksverantwoording.

Uitkeringsgerechtigden geven in de interviews aan dat de uitkering hen bestaanszekerheid biedt. Dit brengt, zo geven zij aan, echter ook met zich mee dat er een angst is voor het wegvallen van deze bestaanszekerheid doordat plichten niet worden nageleefd. Uitkeringsgerechtigden geven aan daarom constant op hun hoede te zijn voor het naleven van de plichten en of ze dit wel goed doen.

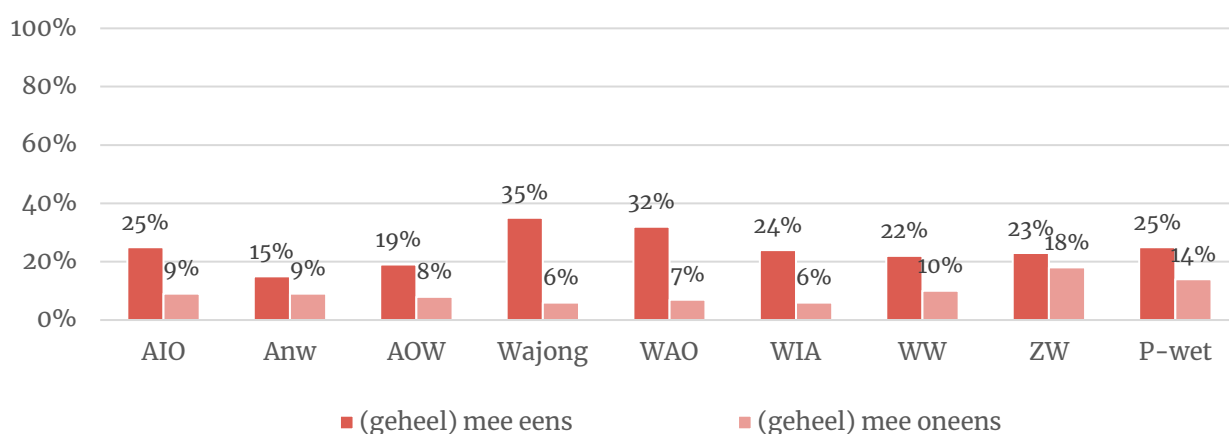
Figuur 0.5. Percentage dat het (helemaal) eens is met de stellingen: Ik ben blij dat ik een uitkering uit de ... kan ontvangen & het is goed dat Nederland wetten als de ... kent



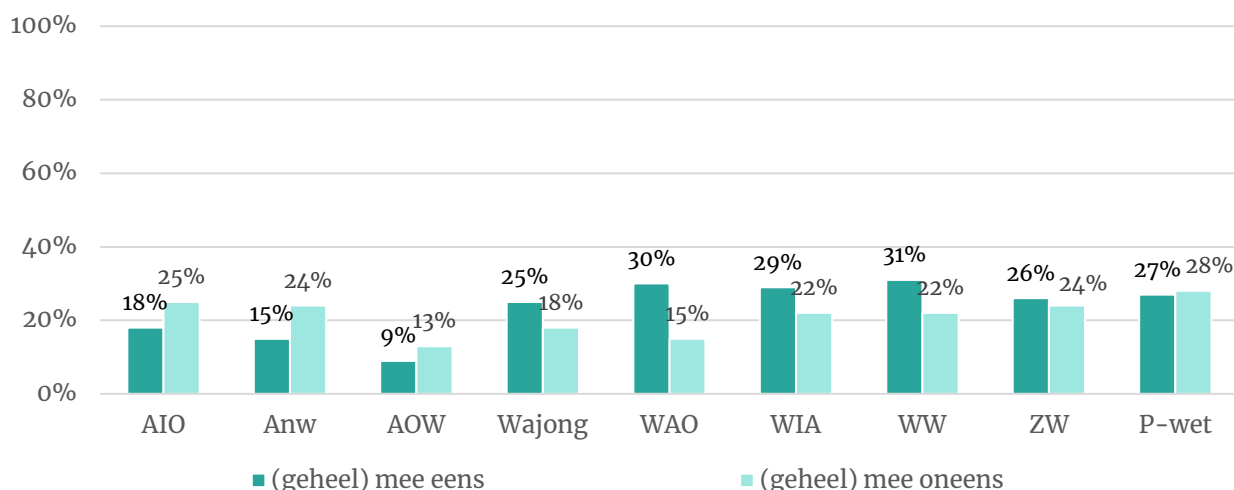
Vertrouwen in instanties

Het vertrouwen in instanties is over het algemeen aanwezig (al wil niet iedereen zich hierover uitspreken) en in de een-op-een relatie tussen medewerkers van een instantie en de uitkeringsgerechtigden is dit vertrouwen er vrijwel altijd. Bij uitkeringen waar het (beoordelen van het) arbeidsvermogen van mensen een rol speelt in de hoogte van de uitkering – zoals bij de Wajong – is men kritischer op de uitkeringsinstantie. Ontvangers van deze uitkeringen zien de instantie vaker als te streng, beoordelen de dienstverlening lager en vinden vaker dat er te weinig rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden. Ook hier geldt dat de kans op het wegvallen van (een deel van) de uitkering door een andere beoordeling van het arbeidsvermogen een rol speelt blijkt uit de open antwoorden en interviews. Een nieuwe beoordeling roept veel angst en stress op omdat hiermee de bestaanszekerheid kan wegvallen. Dit kan invloed op het doenvermogen hebben en dus uiteindelijk op het nakomen van verplichtingen. Voor het vergroten van het vertrouwen lijkt persoonlijke contact belangrijk en dit wordt onder andere bij UWV gemist geven geïnterviewden aan.

Figuur 0.6. Percentage dat het (helemaal) eens en (helemaal) oneens is met de stelling: uitkeringsinstantie is te streng voor mensen die onbewust een fout maken

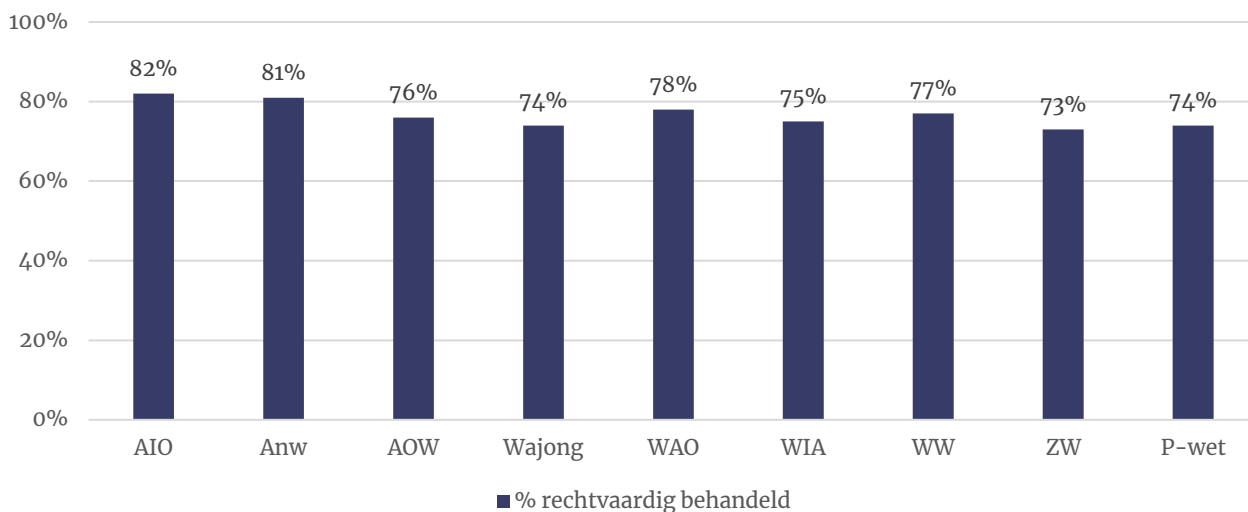


Figuur 0.7. Percentage dat het (helemaal) eens en (helemaal) oneens is met de stelling: uitkeringsinstantie houdt te weinig rekening met persoonlijke omstandigheden van mensen



Gemiddeld genomen voelt driekwart van de uitkeringsgerechtigden zich rechtvaardig behandeld, tegelijk heeft 15 tot 20 procent hier geen uitgesproken mening over. Het gevoel van rechtvaardigheid lijkt voor een deel ook uit beeldvorming voort te komen. Zo wordt de toeslagenaffaire genoemd als voorbeeld dat de uitkeringsinstanties niet altijd rechtvaardig zijn. De uitkeringsinstanties in dit onderzoek hebben echter geen rol gehad in de toeslagenaffaire. Wat ook mee kan spelen is dat mensen aangeven dat ze recht hebben op een uitkering omdat ze altijd hebben gewerkt en afgedragen, of dat ze de regeling op zich niet rechtvaardig vinden, ongeacht de uitvoering.

Figuur 0.8. Percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling; uitkeringsinstantie behandelt mij rechtvaardig



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: SZW) is verantwoordelijk voor de sociale zekerheid van Nederlandse burgers. Het stelsel van sociale zekerheid kan alleen blijven bestaan bij een brede solidariteit van ons allemaal. Daarbij zijn verschillende aspecten van belang. Zo is het belangrijk dat uitkeringsgerechtigden hun rechten en plichten kennen. Dit doen zij enerzijds door daar goede voorlichting over te krijgen en anderzijds door zichzelf in te spannen om deze kennis over rechten en plichten actueel te houden. Naast dat uitkeringsgerechtigden zelf verantwoordelijk zijn voor het kennen van hun plichten, heeft de overheid ook een verantwoordelijkheid om uitkeringsgerechtigden van de juiste informatie te voorzien en zo goed mogelijk te ondersteunen in het kunnen voldoen aan hun verplichtingen. Daarnaast voert de overheid actief handhaving uit omdat misbruik van sociale voorzieningen het draagvlak voor deze voorzieningen ondermijnt. Tenslotte is het ook belangrijk dat uitkeringsgerechtigden rechtvaardig worden behandeld en zij het vertrouwen hebben dat de uitkeringsinstanties iedereen eerlijk behandelen.

In contacten tussen de uitkeringsgerechtigden en de overheid over een uitkering gaat het niet alleen om de rechten en plichten maar ook over baan-zoek-kansen, re-integratiemogelijkheden en vragen rondom de uitkering. Deze contacten samen maken hoe cliënten de overheid en uitkeringsinstanties ervaren.

Het ministerie van SZW wil graag meer inzicht in de kennis die uitkeringsgerechtigden hebben over hun verplichtingen, hoe zij deze kennis vergaren, hoe zij de kans inschatten dat fouten gedetecteerd worden en de factoren die van invloed zijn op het nalevingsgedrag. Dit onderzoek is een regulier onderzoek en vindt jaarlijks plaats. We gaan daarom in op 1) de kennis van verplichtingen, 2) de gepercipieerde detectiekans en 3) factoren die van invloed zijn op het nalevingsgedrag rond negen uitkeringsregelingen: de AIO, Anw, AOW, Wajong, WAO, WIA, WW, ZW en de Participatiewet.

1.2 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in het kennisniveau van uitkeringsgerechtigden over de plichten die verbonden zijn aan de uitkering en de geschatte detectiekans. Het onderzoek is een vervolg op de onderzoeken “Kennis der verplichtingen en (gepercipieerde) detectiekans” zoals die al sinds 2012 in opdracht van SZW zijn uitgevoerd. Het onderzoek moet per uitkering representatief zijn voor de doelgroep waardoor betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan over het kennisniveau en de gepercipieerde detectiekans per individuele regeling. De analyse brengt voor de naleving van de verplichtingen tevens achtergrondinformatie over de motieven en verklaringen van uitkeringsgerechtigden in beeld. In dit onderzoek staan de volgende twee onderzoeksvragen centraal:

- *In hoeverre zijn uitkeringsgerechtigden op de hoogte van de verplichtingen die horen bij de ontvangen uitkering?*
- *Hoe hoog schat de uitkeringsgerechtigde de kans dat een overtreding van deze verplichting leidt tot detectie en een daaropvolgende sanctie?*



Het onderzoek Kennis der Verplichtingen wordt al enkele jaren uitgevoerd. In 2021 is gekozen voor een gewijzigde opzet van het onderzoek: de vragenlijst is aangepast, de steekproef is gewijzigd en de weging heeft op een andere wijze plaatsgevonden waardoor vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk is.

1.3 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek heeft plaatsgevonden door middel van kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek. Een uitgebreide onderzoeksverantwoording vindt u in bijlage A. De aanpak van beide delen wordt hieronder kort beschreven.

1.3.1 Kwantitatief onderzoek

Het kwantitatieve onderzoek vond plaats door middel van een schriftelijke vragenlijst die ook online kon worden ingevuld. De vragenlijst is in samenspraak met het ministerie van SZW en de begeleidingscommissie door I&O Research ontwikkeld. In de vragenlijst is naar de strafbans in plaats van de sanctiebans gevraagd vanwege eenvoudig taalgebruik. We gebruiken in dit rapport het woord straf wanneer wordt verwezen naar de vraag in de vragenlijst.

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit uitkeringsgerechtigden die uitkering ontvangen uit:

- Participatiewet (bijstand)
- Ziektewet (ZW)
- Werkloosheidswet (WW)
- Wajong
- WIA
- WAO
- AOW
- AIO
- Anw

De steekproeven voor de Wajong, WIA, WAO, WW en ZW zijn verzorgd door UWV. Als peildatum is genomen: mensen die op 1 augustus 2021 een uitkering ontvingen. Voor de AIO, Anw en AOW verzorgde SVB de steekproeven, de peildatum was mensen die op 1 augustus 2021 een uitkering ontvingen. Voor de steekproeven van de bijstand zijn negen Nederlandse gemeenten geworven verspreid naar gemeentegrootte en regio. Deze gemeenten vormen een goede afspiegeling van alle gemeenten in Nederland en hebben naar verhouding³ een deel van de bijstand steekproef verzorgd. De deelnemende gemeenten zijn Wierden, Moerdijk, Hellendoorn, Hoorn, Zwolle, Venlo, Rotterdam, Enschede en Groningen. De peildata van de gemeenten zijn verschillend, maar allen na 1 januari 2021.

³ Hiermee bedoelen we dat het aandeel Nederlanders met een bijstandsuitkering verschilt per gemeentegrootte. Grotere gemeenten kennen logischerwijs meer inwoners met bijstand dan kleinere gemeenten. Zij hebben dan ook een grotere steekproef verzorgd.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de vragenlijst is ingevuld.

Tabel 1.1. Manier van invullen

Regeling	Schriftelijk	Online	Hulp gehad bij invullen	Ingevuld door iemand anders
WW	41%	59%	3%	2%
ZW	44%	56%	9%	3%
WAO	57%	43%	9%	5%
WIA	49%	51%	9%	4%
Wajong	46%	54%	25%	6%
AIO	67%	33%	37%	18%
AOW	74%	26%	3%	5%
Anw	57%	43%	12%	4%
Participatiewet (bijstand)	56%	44%	20%	7%

1.3.2 Kwalitatief onderzoek

Synchroon aan de enquêtes is er dit jaar voor het eerst bij het jaarlijkse onderzoek Kennis der Verplichtingen kwalitatief onderzoek uitgevoerd ter verdieping op de kwantitatieve resultaten. Aan de hand van drie verschillende methodes wordt aanvullend inzicht geboden in elementen die een belangrijke rol spelen in de kennis van verplichtingen. Deze verdieping richt zich in de meting op twee sporen:

- De informatievoorziening richting de klanten, waarbij het gaat om het overbrengen van de informatie en de rechten en plichten die horen bij de inkomensondersteuning;
- Het in beeld brengen van andere factoren die een rol spelen bij nalevingsgedrag.

Deze ingezette methoden zijn:

- **Diepte-interviews.** Bij de diepte-interviews is ingegaan op de andere factoren, naast kennis over verplichtingen en gepercipieerde detectiekans, die van invloed zijn op de naleving, zoals eigen normen en waarden en draagvlak. In een persoonlijk gesprek is gericht op zoek gegaan naar deze factoren en met verschillende technieken dieper ingaan op achterliggende beweegredenen. De interviews vonden veelal digitaal/telefonisch plaats of in een enkel geval face-to-face op kantoor bij I&O Research.
- **Gebruikerstesten.** In de gebruikerstesten stond de informatie richting de klant centraal: Is de informatie en het proces duidelijk en begrijpt deze persoon wat er van hem of haar verwacht wordt? Daarbij is gericht op twee informatievoorzieningen: 1) de website van UWV/gemeentelijke website en 2) een brief vanuit UWV over een Wajongbesluit. Met deze testen werd inzicht verkregen in onderdelen die onduidelijk zijn. Tegelijkertijd bieden de gebruikerstesten concrete verbeterpunten voor UWV om de informatievoorziening verder te verbeteren.
- **Social community ‘samen in gesprek’.** Tot slot is een online omgeving ontwikkeld waar voor een langere periode met respondenten in gesprek is gegaan over belangrijke ervaringen tijdens de uitkering. Hiermee werden aanvullende inzichten opgehaald aan de hand van discussies en opdrachten. Op dit moment telt de community 18 deelnemers vanuit verschillende uitkeringen.



In nauw overleg met het ministerie van SZW is gekozen om ons bij de kwalitatieve verdieping in deze meting te richten op de doelgroepen WIA, Wajong en Bijstand. In totaal zijn 15 diepte-interviews en 18 gebruikerstesten uitgevoerd, zie tabel hieronder. De leidraden voor de gesprekken zijn afgestemd met het ministerie van SZW en de begeleidingscommissie.

Tabel 1.2. Overzicht deelnemers

Diepte-interviews	Gebruikerstesten (website)	Gebruikerstesten (brief)	Community
WIA (5)	WIA (6)	Wajong (5)	WIA (6)
Wajong (5)	Wajong (4)		Wajong (4)
Bijstand (5)	Bijstand (3)		Bijstand (8)

1.4 Analyse

1.4.1 Weging

Op de data is een weging toegepast. Deze weging betekent dat de verhoudingen binnen deze kenmerken zijn teruggebracht naar de werkelijke bestaande verhoudingen. Onder- en bovengemiddeld vertegenwoordigde groepen zijn dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor uitkeringsgerechtigden binnen deze regelingen, voor wat betreft deze achtergrondkenmerken.

1.4.2 Analyse

Bij de analyse is gekeken naar significante verschillen tussen subgroepen. De subgroepen zijn geslacht (man, vrouw, anders), leeftijd, uitkeringsduur (<1 jaar, 1-3 jaar, > 3 jaar) en opleidingsniveau (laag, midden, hoog). Alleen over significante verschillen wordt gerapporteerd, een verschil is significant wanneer de kans dat het verschil op toeval berust kleiner is dan 5 procent ($p < 0.05$). Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Gemiddelde kennis der verplichtingen

Per regeling is de gemiddelde kennis over de plichten berekend door een gewogen gemiddelde te berekenen van de scores van alle individuele plichten. Hierbij houden we er rekening mee als plichten alleen gelden voor een deel van de uitkeringsgerechtigden (vanwege hun persoonlijke situatie). Plichten die niet voor iedereen gelden, tellen naar verhouding minder zwaar mee. Als bijvoorbeeld een plicht voor 15 procent van de uitkeringsgerechtigden geldt, telt de plicht 0,15 keer mee in plaats van één keer bij een plicht die voor iedereen geldt. Indien dit het geval is, wordt dit bij de desbetreffende regeling in de figuur aangegeven.

1.5 Leeswijzer

De volgende hoofdstukken presenteren per onderwerp de resultaten. In hoofdstuk 2 schetsen we eerst kort de regelgeving, hoe de naleving wordt gemeten en wat hierop van invloed kan zijn. Hoofdstuk 3 gaat over de kennis van de verplichtingen, hoofdstuk 4 over de gepercipieerde detectiekans. Ten slotte gaat hoofdstuk 5 in op de motiverende houdingen op naleefgedrag. Elk hoofdstuk bevat paragrafen met de uitkomsten per regeling. In hoofdstuk 6 vindt u de belangrijkste conclusies.



Uitkomsten kwalitatief onderzoek

De uitkomsten vanuit de gesprekken en community zijn in het rapport verwerkt en – onderbouwd door citaten van de klanten - beschreven. De resultaten geven een beeld van de meningen van de geïnterviewde klanten en dus geen representatief beeld van alle klanten. De resultaten van de interviews, de gebruikerstesten en de community bieden wel een illustratie en/of verdieping van de gevonden kwantitatieve resultaten. De citaten geven niet alleen de opinie en beleving van de respondent weer, maar ook de sfeer, stemming en eigenheid van de geïnterviewde klinken erin door. Dit verhoogt de informatiewaarde van de resultaten, maar houdt ook het risico in dat zij niet per se de objectieve werkelijkheid weergeven (als deze al bestaat). De citaten moeten daarom gelezen worden voor wat ze zijn: de persoonlijke en ongefilterde ervaring, visie en beleving van de geïnterviewden: niets meer, maar ook niets minder dan dat.



2 Ontwikkeling in de wet- en regelgeving

In Nederland kent men een sociaal zekerheidsstelsel. Dit stelsel wordt gebruikt om personen of gezinnen te helpen die vanwege bepaalde omstandigheden in financiële problemen komen. Het gaat hier om mensen die tijdelijk (of blijvend) geen of onvoldoende inkomen ontvangen, bijvoorbeeld als gevolg van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, ziekte of pensioen. Sociale zekerheid in Nederland is gebaseerd op solidariteit en samenhang: er wordt collectief gezorgd voor alle Nederlanders. Mensen met een hoog inkomen dragen meer bij aan het stelsel dan mensen met een laag inkomen. Sociale zekerheid in Nederland bestaat uit:

- Sociale voorzieningen;
- Sociale verzekeringen, namelijk: volksverzekeringen en werknemersverzekeringen.

Het belangrijkste verschil tussen beiden is dat sociale voorzieningen door het Rijk via de belastingen worden gefinancierd en dat men voor sociale verzekeringen een premie verschuldigd is. Volksverzekeringen worden betaald door inkomensafhankelijke premies en belastingen. Werknemersverzekeringen daarentegen, worden betaald door een inkomensafhankelijke premie voor werknemers. Wij onderscheiden de volgende regelingen:

Sociale voorzieningen:	Participatiewet, Wajong en AIO
Volksverzekeringen:	AOW en Anw
Werknemersverzekeringen:	WW, ZW, WAO en WIA

Het ministerie van SZW is voor deze regelingen verantwoordelijk voor beleidsontwikkeling en wetgeving. SVB, UWV en gemeenten voeren de wetten en regelingen uit.

2.1 De verschillende regelingen

De **Participatiewet** is ingevoerd op 1 januari 2015 en vervangt de Wet Werk en Bijstand (WWB), Wet sociale werkvoorziening en een groot deel van de Wajong. De uitvoering van de Participatiewet ligt grotendeels bij de gemeente. De wet regelt onder andere financiële bijstand voor mensen die geen of onvoldoende inkomen of vermogen hebben om in hun levensonderhoud te voorzien en daarnaast niet in aanmerking komen voor andere uitkeringen. De wet is daarom het laatste vangnet dat we in Nederland hebben, je komt hier pas voor in aanmerking als je geen recht hebt op andere uitkeringen.

De **Wajong**, ofwel **Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten** was in oorsprong bedoeld voor mensen die voor hun 18e of tijdens hun studie als gevolg van ziekte of een handicap niet in staat waren om zelfstandig het wettelijk minimum loon te verdienen. Dat gold voor burgers die onder de zgn. oude Wajong en de Wajong 2010 vielen. In 2015 is de Wajong alleen nog toegankelijk geworden voor mensen die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Jongeren met arbeidsbeperkingen maar die (nog) niet voldoen aan de criteria van de Wajong 2015 vallen onder de Participatiewet. In 2015 zijn tevens alle burgers die een uitkering hebben op grond van de oude Wajong en de Wajong2010 ingedeeld naar arbeidsvermogen. Per 1 januari 2021 is de laatste wijziging doorgevoerd (Wet vereenvoudiging Wajong), met als beoogd resultaat o.a. dat meer werken onder alle omstandigheden ook meer lonend is voor Wajongers.



Voor dit onderzoek geldt dat alleen de categorie met arbeidsvermogen in het onderzoek is betrokken vanwege de kwetsbaarheid van de doelgroep. De Wajong 2015 is in dit onderzoek niet meegenomen.

AIO is de **Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen**. Dit is een extra bedrag voor mensen in Nederland die geen volledige AOW ontvangen en verder geen vermogen of inkomsten hebben. Er gelden dezelfde regels als bij de Participatiewet, alleen is men niet verplicht om werk te zoeken.

De **Algemene Ouderdomswet (AOW)** regelt het minimaal verplichte pensioen voor ouderen die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt. De premie voor deze volksverzekering wordt geïnd via de inkomstenbelasting. De AOW-toeslag is een extra bedrag op de AOW. Vóór 2015 kon iemand met een AOW-uitkering een toeslag krijgen als de partner nog geen AOW heeft én geen of weinig inkomsten heeft. De AOW-toeslag is in 2015 afgeschaft. De toeslag blijft bestaan voor mensen die hem voor 2015 al hadden en aan de voorwaarden blijven voldoen. Voor de AOW in het algemeen gelden beperkte plichten, voor de AOW-toeslag gelden enkele aanvullende plichten.

Via de **Algemene nabestaanden wet (Anw)** hebben mensen na het overlijden van hun partner recht op een uitkering wanneer zij kinderen hebben die jonger zijn dan 18 jaar of voor 45 procent of meer arbeidsongeschikt zijn. Door het wegvallen van de partner valt namelijk vaak een (groot) deel van het loon weg. De Anw zorgt dan voor een passende financiële ondersteuning van de nabestaande. De Anw-uitkering is inkomensafhankelijk en indien een nieuwe partner wordt gevonden vervalt de uitkering.

In de **Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)** staat dat mensen die volledig of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn geworden een uitkering ontvangen. Deze uitkering gaat in na de wettelijke loondoorbetalingstermijn van twee jaar. De WIA is bedoeld als opvolger van de WAO. Bij de WIA is er onderscheid tussen 1) de IVA, voor mensen die voor 80 procent tot 100 procent arbeidsongeschikt zijn en ook geen perspectief meer hebben om beter te worden, 2) de WGA voor mensen die voor 35 tot 80 procent arbeidsongeschikt zijn of een kans hebben om beter te worden en 3) de WGA is ook voor mensen die 80 tot 100 procent arbeidsongeschikt zijn maar nog wel ontwikkelmogelijkheden hebben. Voor hen gelden eveneens de verplichtingen van de WGA met uitzondering van de verplichtingen gericht op inschakeling in arbeid, omdat ze (nog) geen resterende verdiencapaciteit hebben. Bij de WGA geldt dan ook de verplichting dat je moet werken aan herstel, meewerkt aan re-integratie en zoeken en behouden van passend werk. Dit zijn geen plichten bij de IVA.

De **Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)** is vergelijkbaar met de WIA. De WAO is blijven bestaan voor mensen die voor 1 januari 2004 arbeidsongeschikt zijn geworden. De WAO is eveneens een uitkering voor mensen die gedeeltelijk of volledig arbeidsongeschikt zijn geworden. Voor hen is er een uitkering zodat zij in hun onderhoud kunnen voorzien. Ook voor de WAO geldt dat gewerkt moet worden aan herstel en dat wanneer UWV vindt dat re-integratie mogelijk is, hier aan meegewerkt wordt.



De **Werkloosheidwet (WW)** is, zoals de naam al verklaart, bedoeld voor werknemers die hun baan verliezen. De hoogte en lengte van de uitkering is afhankelijk van een groot aantal factoren, waaronder het WW-maandloon en het aantal dienstjaren. Belangrijkste verplichtingen bij de WW zijn de sollicitatieplicht, het aannemen van passend werk en de informatieplicht met betrekking tot bijvoorbeeld inkomsten.

In de **Ziektewet (ZW)** is geregeld dat zieke werknemers, waarbij er geen sprake (meer) is van doorbetaling van loon, recht hebben op een uitkering. Ook diegenen die geen werkgever (meer) hebben en een WW-uitkering ontvangen, kunnen bij ziekte tijdens de WW-uitkering aanspraak maken op een uitkering op basis van de Ziektewet. Bij de ZW geldt ook de verplichting dat je moet werken aan herstel, meewerkt aan re-integratie en zoeken en behouden van passend werk. Daarnaast moeten inkomsten worden doorgegeven.

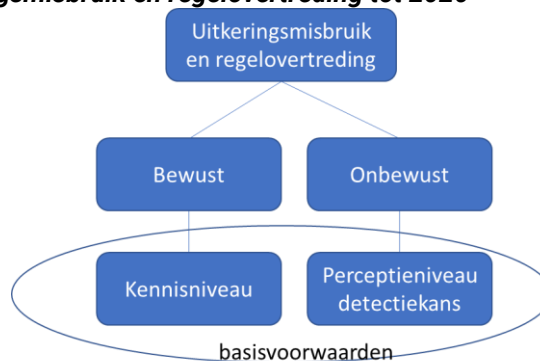
2.2 Het nakomen van verplichtingen

Handhaving en het bestrijden van misbruik bevorderen dat de uitkering alleen wordt verstrekt aan burgers die zich aan de plichten houden die bij de betreffende uitkering horen. Dit draagt bij aan het draagvlak van de sociale zekerheid. Ze zorgen ervoor dat sociale zekerheid op de juiste plekken terecht komt. Nalevings- en handhavingsbeleid betreft vaak een mix van maatregelen, waaronder: gerichte communicatie (preventie, nalevingsbeïnvloeding), regelmatig contact, begeleiding, controle en als sluitstuk opsporing (detectie) en sanctionering (straf). Met name dit laatste lag de afgelopen jaren onder een vergrootglas vanwege de toeslagenaffaire en berichten in de media rondom terugvordering in de bijstand. Om de kans op het nakomen van verplichtingen in kaart te brengen is bij het ontwikkelen van de vragenlijst en het verdiepend onderzoek gebruik gemaakt van onderstaand theoretisch kader.

Kennis van verplichtingen en gepercipieerde detectiekans

Omdat misbruik en regelovertreding zich per definitie lastig laten meten, koos het ministerie er de afgelopen vijf jaar voor om gebruik te maken van twee afgeleiden die wel goed vast te stellen zijn: 1) het kennisniveau van uitkeringsgerechtigden als het gaat om hun plichten en 2) de gepercipieerde detectiekans. De achterliggende gedachte is dat een hoog kennisniveau en een hoog ingeschatte detectiekans basisvoorwaarden zijn ter preventie van uitkeringsmisbruik.

Figuur 2.1. Meten van uitkeringsmisbruik en regelovertreding tot 2020



Normatieve benadering nalevingsgedrag

Vanaf dit jaar worden ook andere aspecten die van invloed zijn op het nalevingsgedrag gemeten. Het meten van de ervaren sanctiekans en detectiekans volgen uit de instrumentele benadering van handhaving. Deze benadering gaat ervan uit dat er een rationele afweging wordt gemaakt bij regelovertreding⁴. Dit zijn echter niet de enige factoren die meespelen.

Er bestaat ook de normatieve benadering⁵. Deze gaat ervan uit dat naast deze kennis van verplichtingen en de ervaren detectiekans en de rationele afweging ook normen en waarden, ervaren legitimiteit en procedurele rechtvaardigheid (vertrouwen) een belangrijke rol spelen in nalevingsgedrag. Legitimiteit bestaat uit steun voor gezagsdragers, morele verplichting, en legitimiteit van wetgeving⁶.

Vanuit de normatieve benadering hebben wij de volgende factoren in het onderzoek meegenomen:

- steun voor gezagsdragers / sociale afstand tot de handhaver (houding t.o.v. handhaver);
- morele verplichting om de wet te volgen (normen en waarden);
- steun voor specifieke regelgeving / steun voor de wet (draagvlak);
- ervaren procedurele rechtvaardigheid (manier waarop burgers door overheid worden behandeld, dit leidt tot een mate van vertrouwen – hangt samen met legitimiteit).

Deze vier factoren van de normatieve benadering die van invloed zijn op het nalevingsgedrag zijn opgenomen in de vragenlijst, in hoofdstuk 6 vindt u de resultaten per indicator.

2.3 Doenvermogen

In 2017 heeft de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) een rapport⁷ uitgebracht met de titel “Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op zelfredzaamheid”. Het WRR-rapport maakt onderscheid tussen het denkvermogen en het doenvermogen.

Het begrip denkvermogen beschrijft de vermogens om informatie te verzamelen, te wegen, hier conclusies aan te verbinden en te *begrijpen* wat mogelijke vervolgstappen zijn. Aan de basis van denkvermogen liggen ook persoonlijke eigenschappen, deze worden de cognitieve persoonskenmerken genoemd. Dit zijn intelligentie en cognitieve vaardigheden (bijv. abstract denken, geheugen, etc.).

Doenvermogen is een overkoepelend begrip voor een aantal specifieke vermogens. Dit zijn de vermogens om in actie te komen, acties vol te houden, en met tegenslag om te gaan. Om een plan te kunnen maken en uit te voeren gebruikt iemand zowel doenvermogen als denkvermogen. Aan de basis van iemands doenvermogen liggen enkele persoonlijke eigenschappen die ook wel niet-cognitieve persoonskenmerken worden genoemd. Dit zijn: temperament, zelfcontrole en overtuigingen.

Het doen- en denkvermogen tellen op tot het vermogen om het juiste gedrag op het juiste moment te laten zien. Dat bepaalt in grote mate de redzaamheid die van belang is om in onze samenleving te kunnen functioneren.

⁴ Becker (1968)

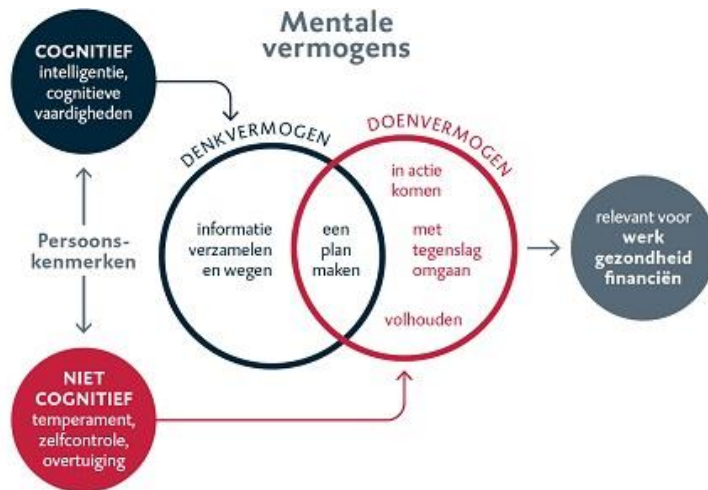
⁵ Van Dame, A en Pauwels L, 2013

⁶ Tyler (2006)

⁷ Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid. WRR, april 2017

Redzaamheid die relevant is voor onder andere werk, gezondheid en financiën. Doenvermogen en denkvermogen zijn dus overkoepelende begrippen voor mentale vermogens die invloed hebben op redzaamheid. Doenvermogen en denkvermogen zijn erg belangrijk om een plan te maken, in actie te komen en vol te houden, ook bij tegenslag.

Figuur 2.2. Doenvermogen en denkvermogen en de invloed op bijv. werk, gezondheid en financiën



Soms doen zich gebeurtenissen voor die de mentale vermogens van burgers onder druk zetten. In periodes van stress, bijvoorbeeld door life-events zoals het verliezen van je baan of een scheiding, kan het doen- en denkvermogen onder druk komen te staan, terwijl in deze periodes juist wordt verwacht dat iemand in actie komt (bijvoorbeeld voor het aanvragen van een uitkering of het nakomen van verplichtingen rondom een uitkering, zoals het doorgeven van wijzigingen in de persoonlijke situatie).

Het doenvermogen is uitgebreid aan bod gekomen in het kwalitatieve onderzoek. Hiermee is onderzocht in hoeverre ontvangers van een uitkering kennis over de plichten ook daadwerkelijk toepassen in een praktische setting en welke factoren hierop van invloed zijn.

3 Kennis van verplichtingen

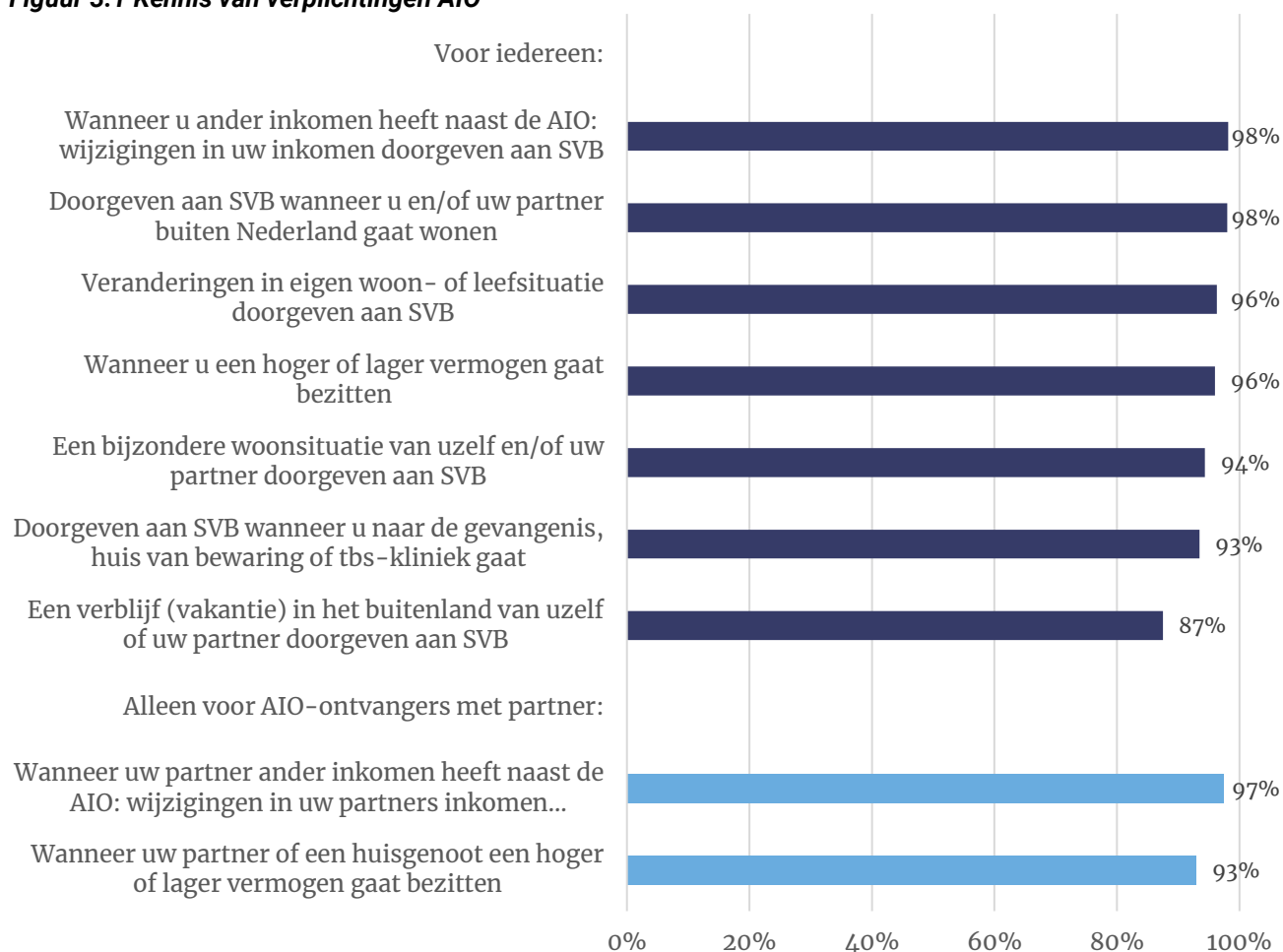
In dit hoofdstuk gaan we per uitkering in op de kennis die uitkeringsgerechtigden hebben van verplichtingen en hoe zij informatie vinden over deze verplichtingen.

3.1 AIO

Kennis van verplichtingen AIO op 95 procent

Figuur 3.1 laat de plichten zien die horen bij de een AIO-uitkering. De gemiddelde bekendheid met de plichten is 95 procent. Te zien is dat nagenoeg alle uitkeringsgerechtigden (98%) weten dat zij wijzigingen in het inkomen moeten doorgeven aan SVB en ook wanneer zij buiten Nederland gaan wonen. Ook wijzigingen in de eigen woon- of leefsituatie en het bezit van vermogen (96%) zijn algemeen bekend. Naar verhouding is het doorgeven van een verblijf in het buitenland (vakantie) het minst bekend, met 87 procent van de uitkeringsgerechtigden die dit weet. Voor uitkeringsgerechtigden met een partner gelden twee aanvullende regels. Nagenoeg allen van hen weten dat zij een inkomenswijziging van de partner (97%) of wijziging in het vermogen van een partner (97%) moeten doorgeven.

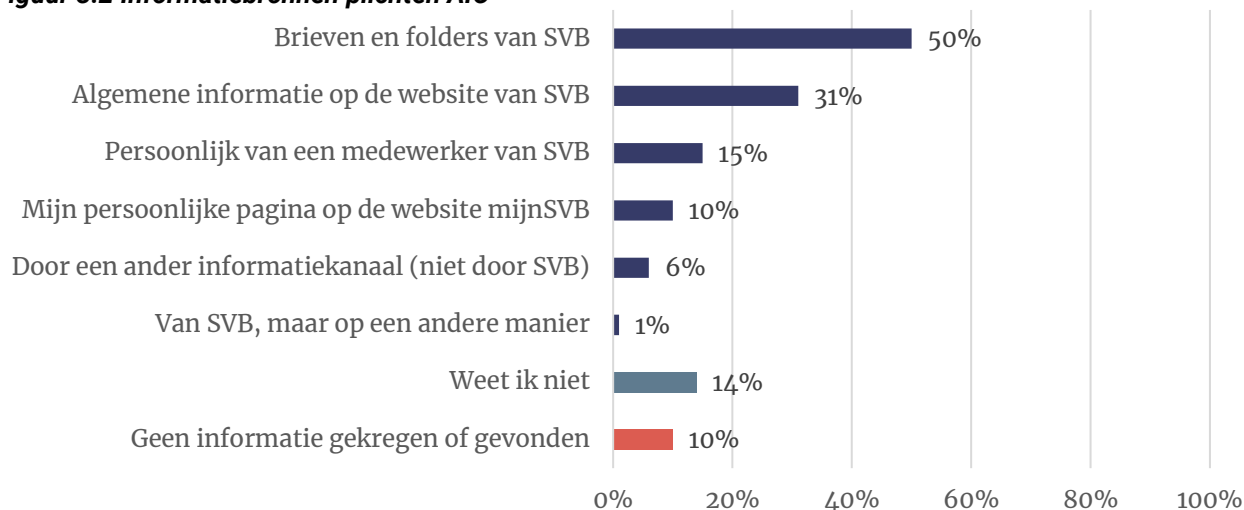
Figuur 3.1 Kennis van verplichtingen AIO



Helpt krijg informatie mee door brieven en folders van SVB

Ontvangers van een AIO-uitkering vinden informatie over de uitkering en de plichten vooral in brieven en folders van SVB. De helft van de ontvangers zegt op deze wijze geïnformeerd te zijn. Bijna een derde (31%) raadpleegt de website van SVB en 15 procent sprak een medewerker van SVB persoonlijk. Een op de tien ontvangers zegt geen informatie over de plichten gekregen of gevonden te hebben, 14 procent weet het niet (meer). De groep 65- tot 69-jarigen gebruiken de website vaker als informatiebron (44%) dan mensen boven de 70 jaar (25%). Lager opgeleiden lezen minder vaak brieven en folders van SVB (41%) dan midden (64%) of hoogopgeleiden (69%).

Figuur 3.2 Informatiebronnen plichten AIO

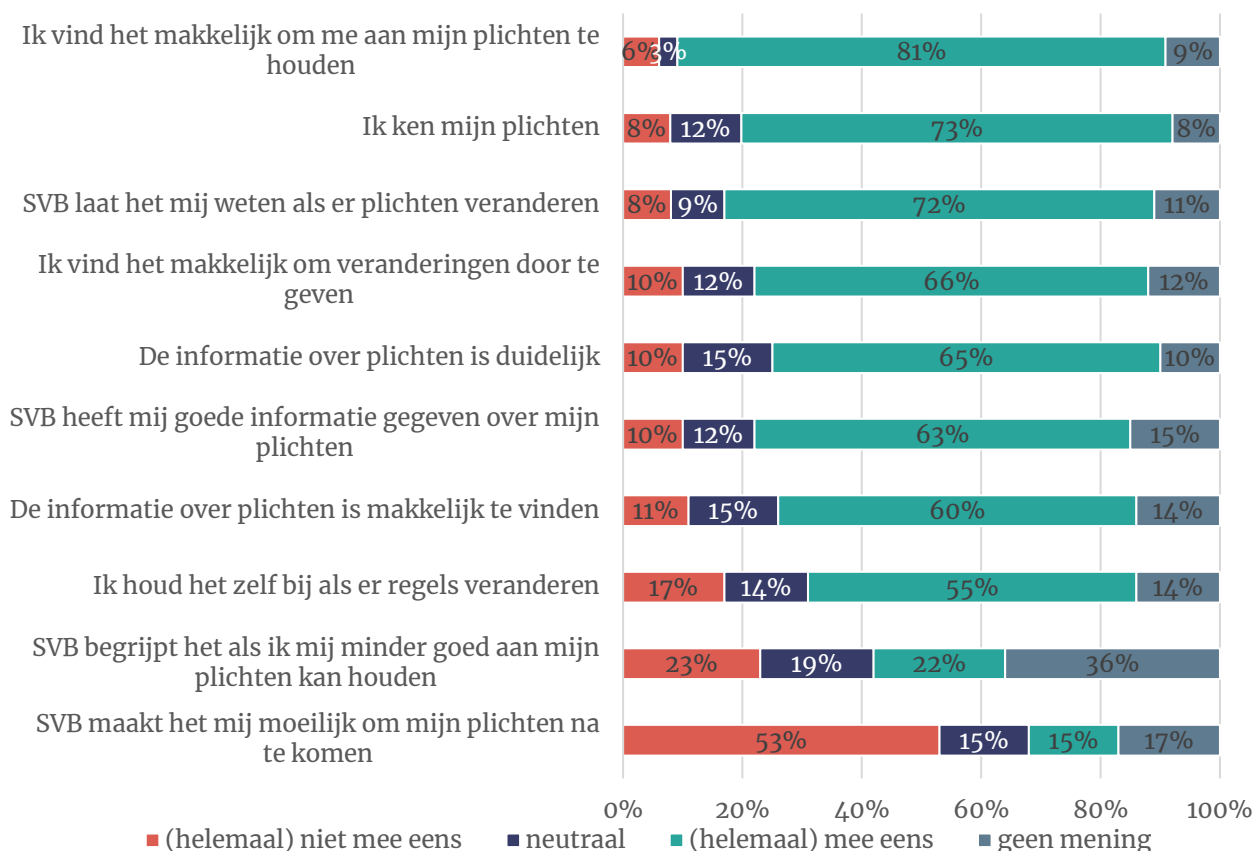


Acht op de tien zeggen geen moeite te hebben zich aan de plichten te houden

Figuur 3.3 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de AIO-uitkering en het handelen op deze plichten. Acht op de tien ontvangers (81%) zeggen het makkelijk te vinden om zich aan de geldende plichten te houden en 73 procent zegt dat zij de plichten kennen die bij hun eigen situatie horen. Een meerderheid van de ontvangers is tevreden over de mate waarin SVB informatie over de plichten geeft. Zo zegt 72 procent dat zij geïnformeerd worden als er plichten veranderen en zegt ongeveer twee derde dat het makkelijk is om wijzigingen door te geven en dat de informatie over de plichten duidelijk is. Uit de figuur valt eveneens op te maken dat ongeveer een op de tien ontvangers moeite heeft met de informatievoorziening over de plichten: zij vinden het lastig om wijzigingen door te geven, kunnen de informatie niet goed vinden en/of vinden de informatie niet duidelijk genoeg. Dit laatste geldt met name voor de groep 65- tot 69-jarigen: 58 procent van de 65- tot 69-jarigen vindt de informatie duidelijk tegen 77 procent van de 70- tot 74-jarigen en 69 procent van de 75-plussers.

De mensen met een AIO-uitkering geven aan dat de SVB het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen, maar er is verdeeldheid over de stelling dat er begrip is wanneer plichten niet worden nagekomen. De groep die aangeeft dat er begrip is, is even groot als de groep die aangeeft dat er geen begrip is. Daarnaast onthoudt een grote groep zich van een mening daarover. De groep 65- tot 69-jarigen geven minder vaak aan dat zij hun eigen plichten kennen (64%), in vergelijking tot oudere ontvangers (80%) (die al langer een AIO-uitkering genieten).

Figuur 3.3 Stellingen over naleven plichten AIO

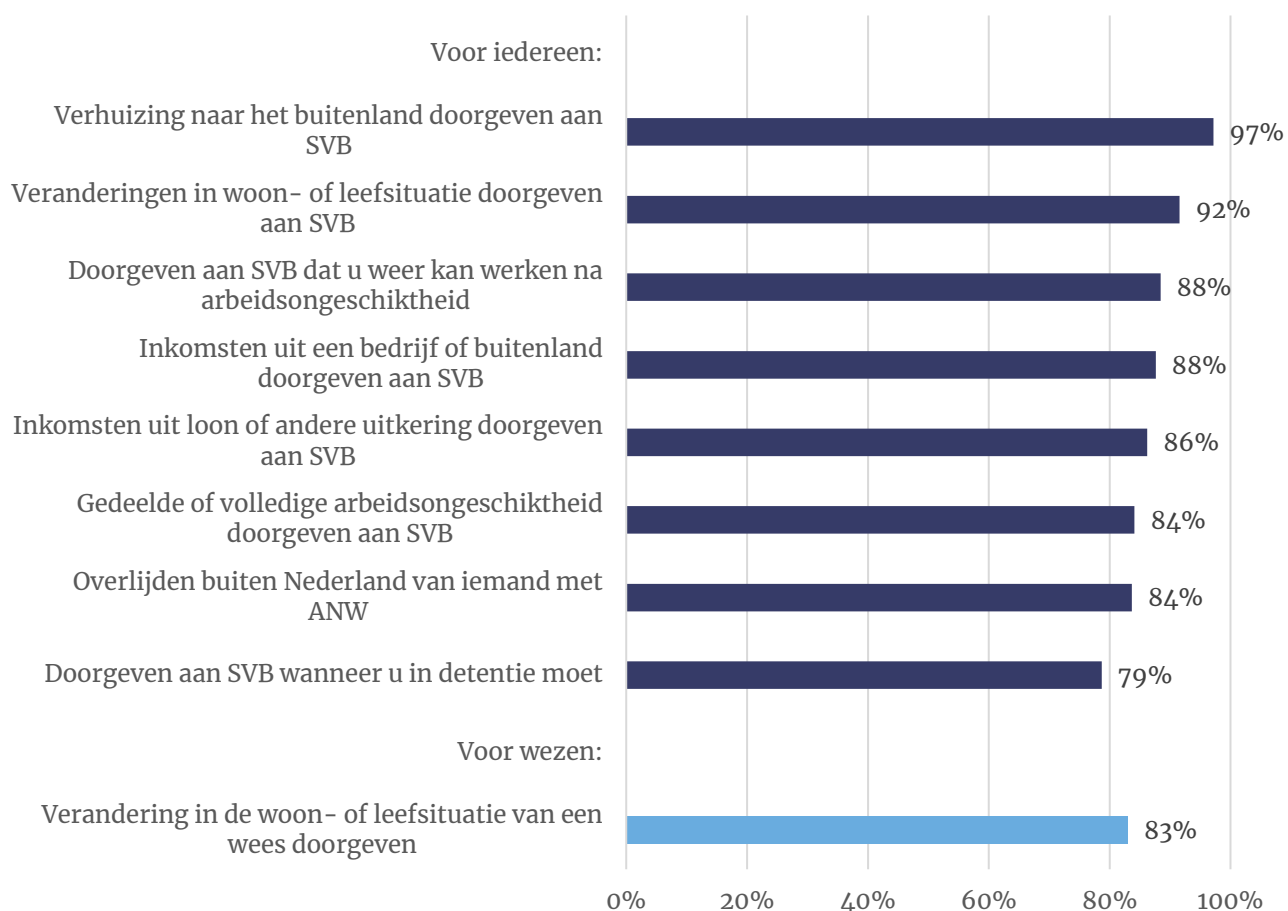


3.2 Anw

Kennis van verplichtingen Anw op 87 procent

Figuur 3.4 laat de plichten zien die horen bij de een Anw-uitkering. Te zien is dat nagenoeg alle uitkeringsgerechtigden (97%) weten dat zij moeten doorgeven wanneer zij buiten Nederland gaan wonen. Ook wijzigingen in de eigen woon- of leefsituatie (92%) zijn algemeen bekend. Daarnaast weet een ruime meerderheid dat zij moeten doorgeven wanneer ze weer kunnen werken na arbeidsongeschiktheid (88%), dat zij inkomsten uit een bedrijf of het buitenland (88%) en/of inkomsten uit loon of een andere uitkering moeten doorgeven (86%). Met 79 procent is doorgeven van een gevangenisstraf, of verblijf in een huis van bewaring of tbs-kliniek naar verhouding het minst bekend. Voor de wezen (de groep inkomensonafhankelijke ontvangers) is nog van toepassing dat zij veranderingen van de woon- of leefsituatie van de wees moeten doorgeven, 83 procent weet dit.

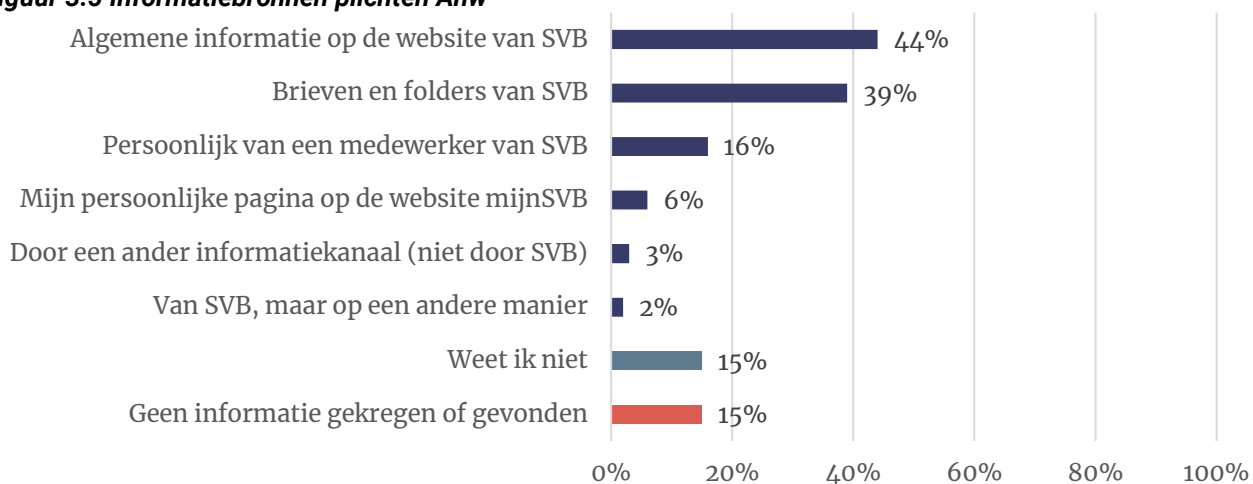
Figuur 3.4 Kennis van verplichtingen Anw



Website, brieven en folders meest geraadpleegde informatiebronnen Anw

Ontvangers van een Anw-uitkering vinden informatie over de uitkering en de plichten vooral op de website van SVB (44%) en via brieven en folders (39%). Een op de zes (16%) sprak een medewerker van SVB hierover persoonlijk. Vijftien procent van de ontvangers zegt geen informatie over de plichten gekregen of gevonden te hebben of weet het niet (meer).

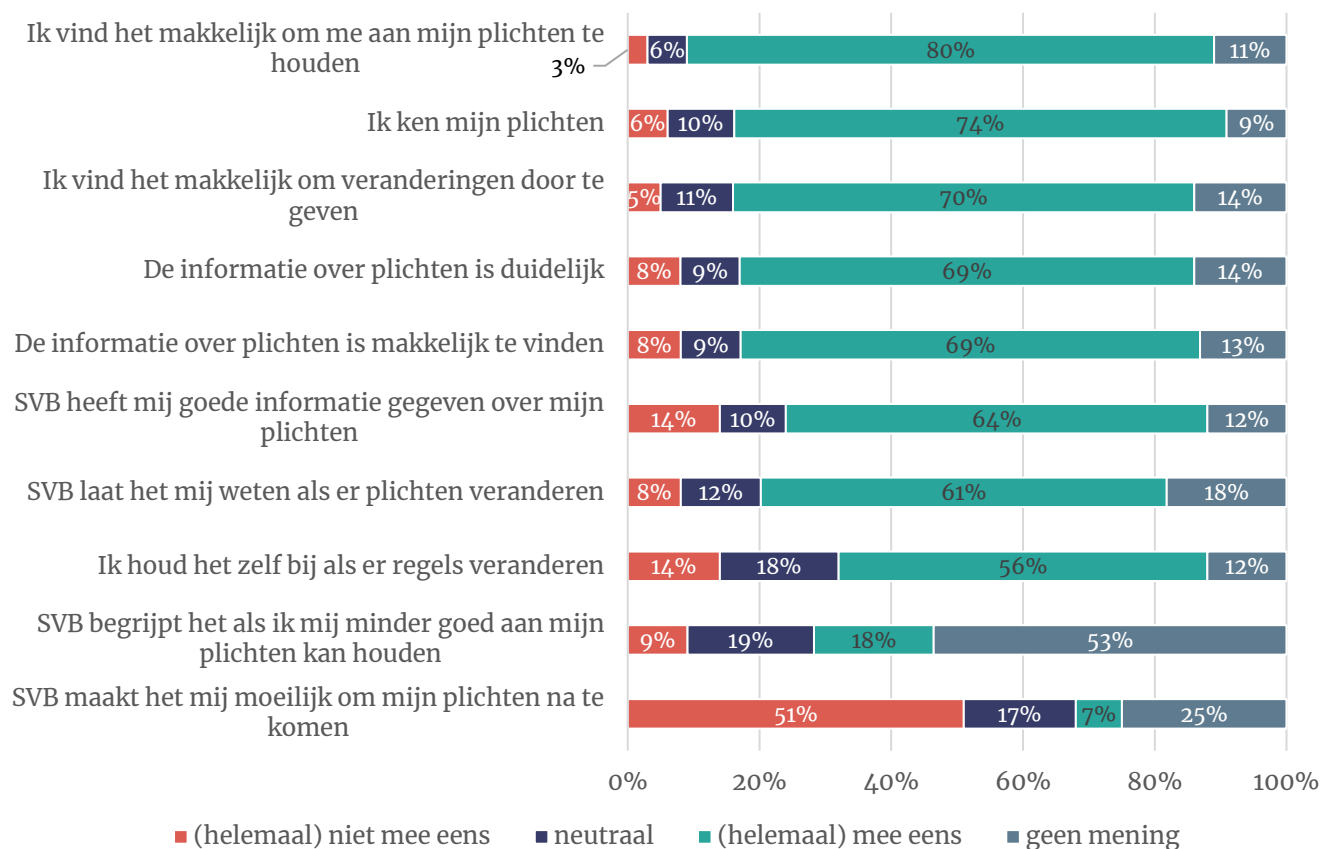
Figuur 3.5 Informatiebronnen plichten Anw



Acht op de tien zeggen geen moeite te hebben zich aan de plichten te houden

Figuur 3.6 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de Anw-uitkering en het handelen op deze plichten. Acht op de tien ontvangers (80%) zeggen het makkelijk te vinden om zich aan de geldende plichten te houden en 74 procent zegt dat zij de plichten kennen die bij hun eigen situatie horen. Een meerderheid van de ontvangers is tevreden over de mate waarin SVB informatie over de plichten geeft. Zo vinden ongeveer zeven op de tien ontvangers het makkelijk om wijzigingen door te geven. Ook is voor 69 procent de informatie duidelijk en makkelijk te vinden. De mensen met een Anw-uitkering geven aan dat de SVB het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen maar veel hebben hier ook geen mening over. Ook over het begrip van de SVB voor het niet nakomen van plichten onthoudt een grote groep zich van een mening. De groep die zich hier wel over uitsprekt zegt vaker dat er begrip is dan dat er geen begrip is. Lager opgeleiden zeggen minder vaak de plichten goed te kennen (74%) ten opzichte van middelbaar opgeleiden (85%).

Figuur 3.6 Stellingen over naleven plichten Anw

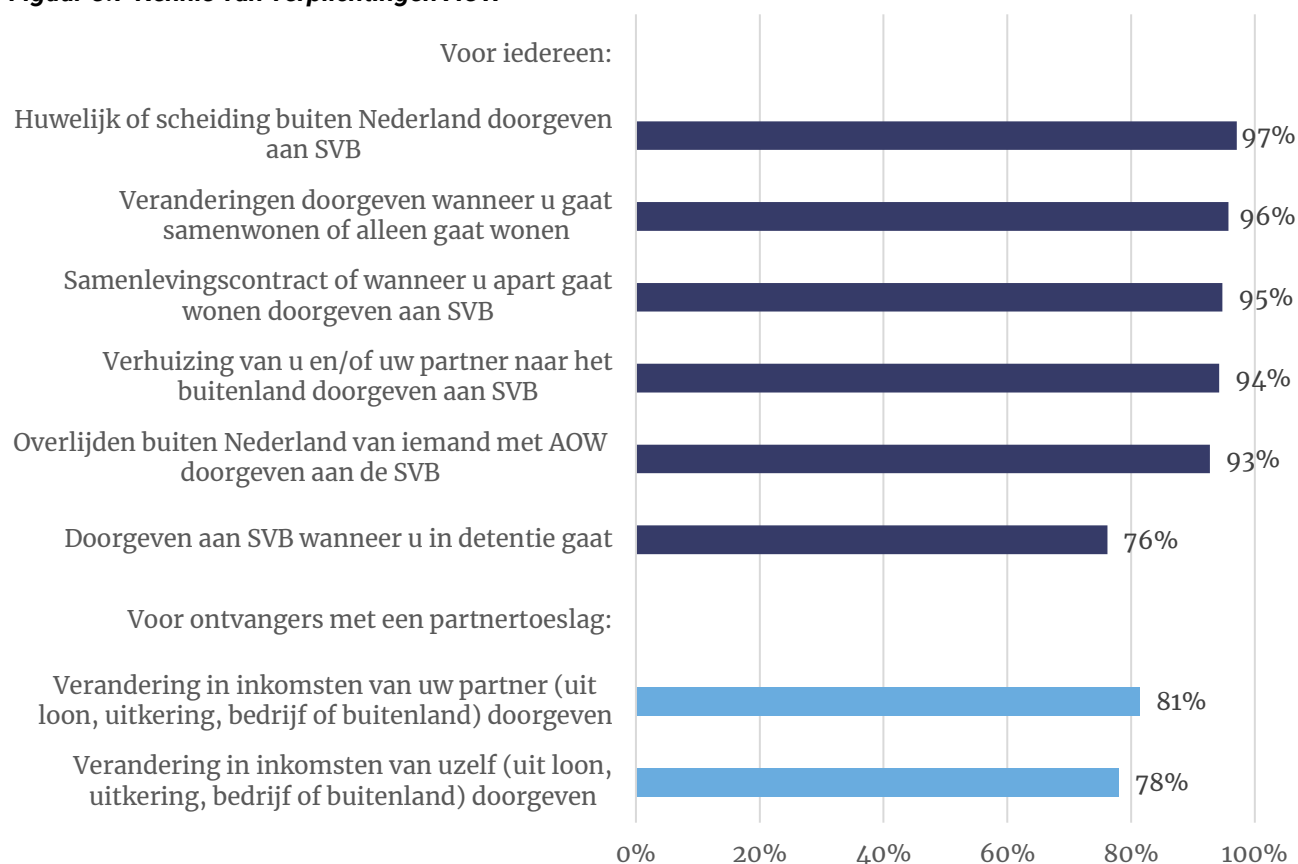


3.3 AOW

Kennis van verplichtingen AOW op 92 procent

Figuur 3.7 laat de plichten zien die horen bij de een AOW-uitkering. Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de AOW-uitkering is 92 procent. Ontvangers weten minder vaak dat zij verplicht zijn het door te geven wanneer zij in detentie gaan (76%) en ontvangers met een partnertoeslag weten naar verhouding minder vaak dat zij veranderingen in het inkomen van henzelf (78%) of hun partner (81%) moeten doorgeven. De andere plichten zoals het doorgeven van een huwelijk of scheiding, woonsituatie, verhuizing naar het buitenland of een overlijden van iemand buiten Nederland is bij een zeer ruime meerderheid bekend (93% tot 97%).

Figuur 3.7 Kennis van verplichtingen AOW

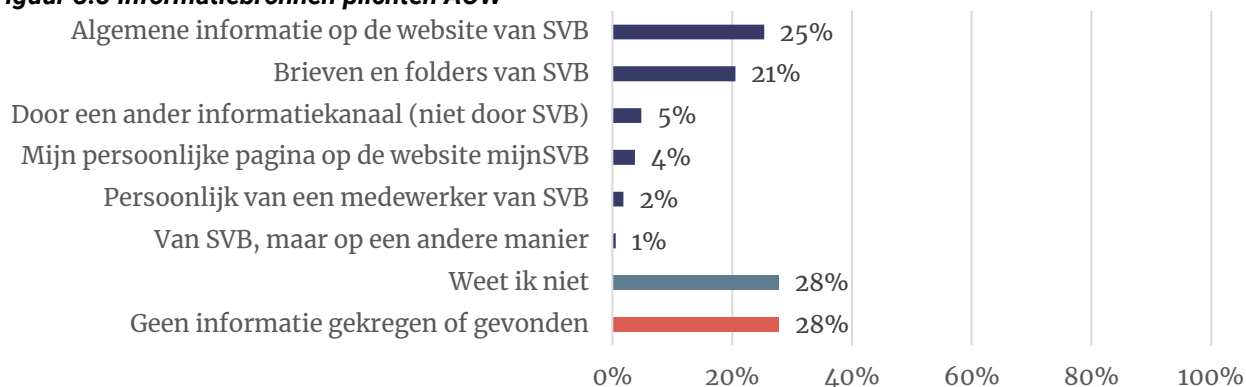


Helpt ontvangers vond geen informatie over de AOW of weet niet meer hoe zij dit kregen

Meer dan een kwart van de ontvangers van een AOW-uitkering (28%) zegt geen informatie gekregen of gevonden te hebben over de plichten die bij de uitkering horen. Een even grote groep weet niet meer hoe zij informatie over de plichten ontvingen. Voor ontvangers die wel informatie gevonden hebben zijn de website van SVB (25%) en brieven en folders (21%) de belangrijkste informatiebronnen.



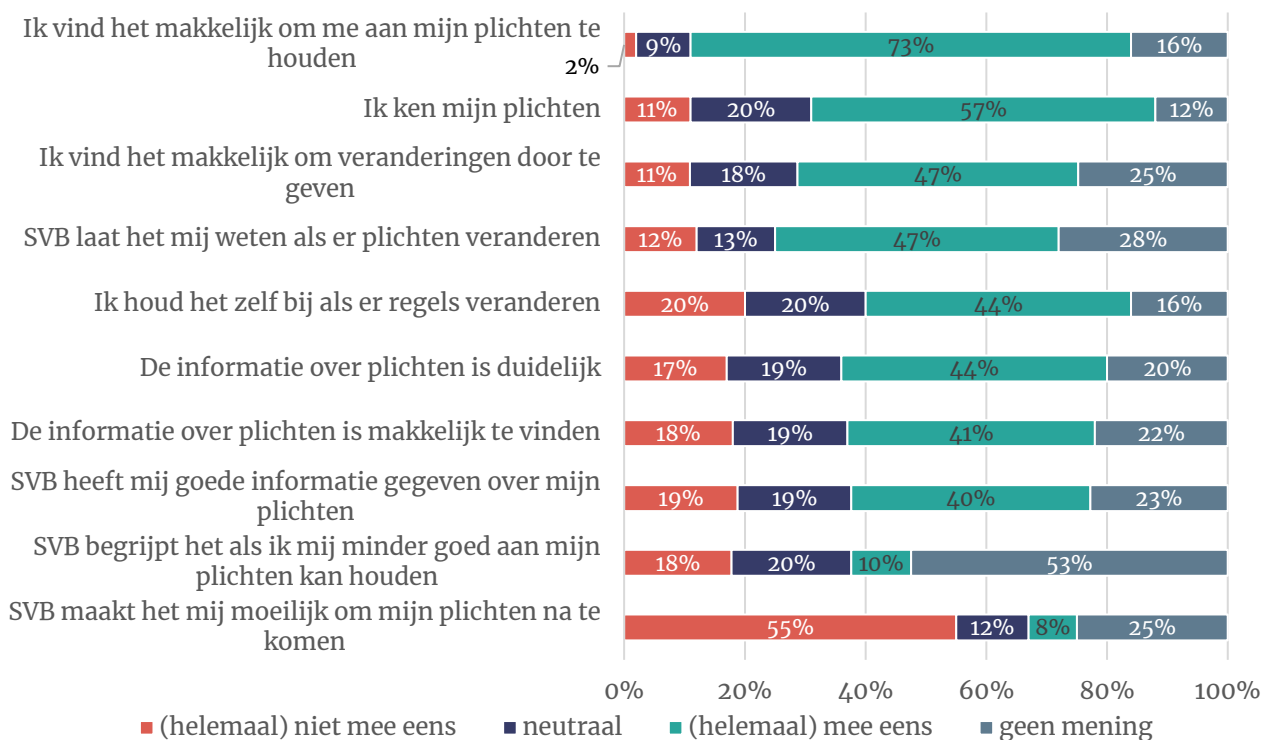
Figuur 3.8 Informatiebronnen plichten AOW



Enkelingen hebben moeite zich aan plichten AOW te houden

Figuur 3.9 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de AOW-uitkering en het handelen op deze plichten. Driekwart van de ontvangers (73%) zegt het makkelijk te vinden om zich aan de geldende plichten te houden en meer dan de helft (57%) zegt dat zij de plichten kennen die bij hun eigen situatie horen. Een enkeling (2%) zegt dat het moeilijk is om zich aan de plichten te houden, een op de tien (11%) zegt de eigen plichten niet goed (genoeg) te kennen. De groep 65- tot 69-jarigen (die nog niet zo lang AOW ontvangen) zeggen vaker dat zij geen goede informatie over de plichten hebben ontvangen. Van de lager opgeleiden zegt 32 procent dat zij geen goede informatie kregen, tegenover resp. 20 en 18 procent van de middelbaar en hoger opgeleiden. Vier op de tien (40%) van de ontvangers van een AOW uitkering vinden dat zij goede informatie over de plichten hebben gekregen van de SVB en vindt de helft van de ontvangers (47%) het makkelijk om wijzigingen door te geven. Ook is voor 44 procent de informatie duidelijk en voor 41 procent makkelijk te vinden. Hoger opgeleiden hebben meer moeite met het vinden van de juiste informatie over de plichten (46%) dan laag (42%) of midden opgeleiden (41%). Meer dan de helft (55%) van de ontvangers zegt dat SVB het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen. Over het begrip van de SVB voor het niet nakomen van plichten onthoudt een grote groep zich van een mening. De groep die zich hier wel over uitspreekt zegt vaker dat er begrip is dan dat er geen begrip is.

Figuur 3.9 Stellingen naleven plichten AOW



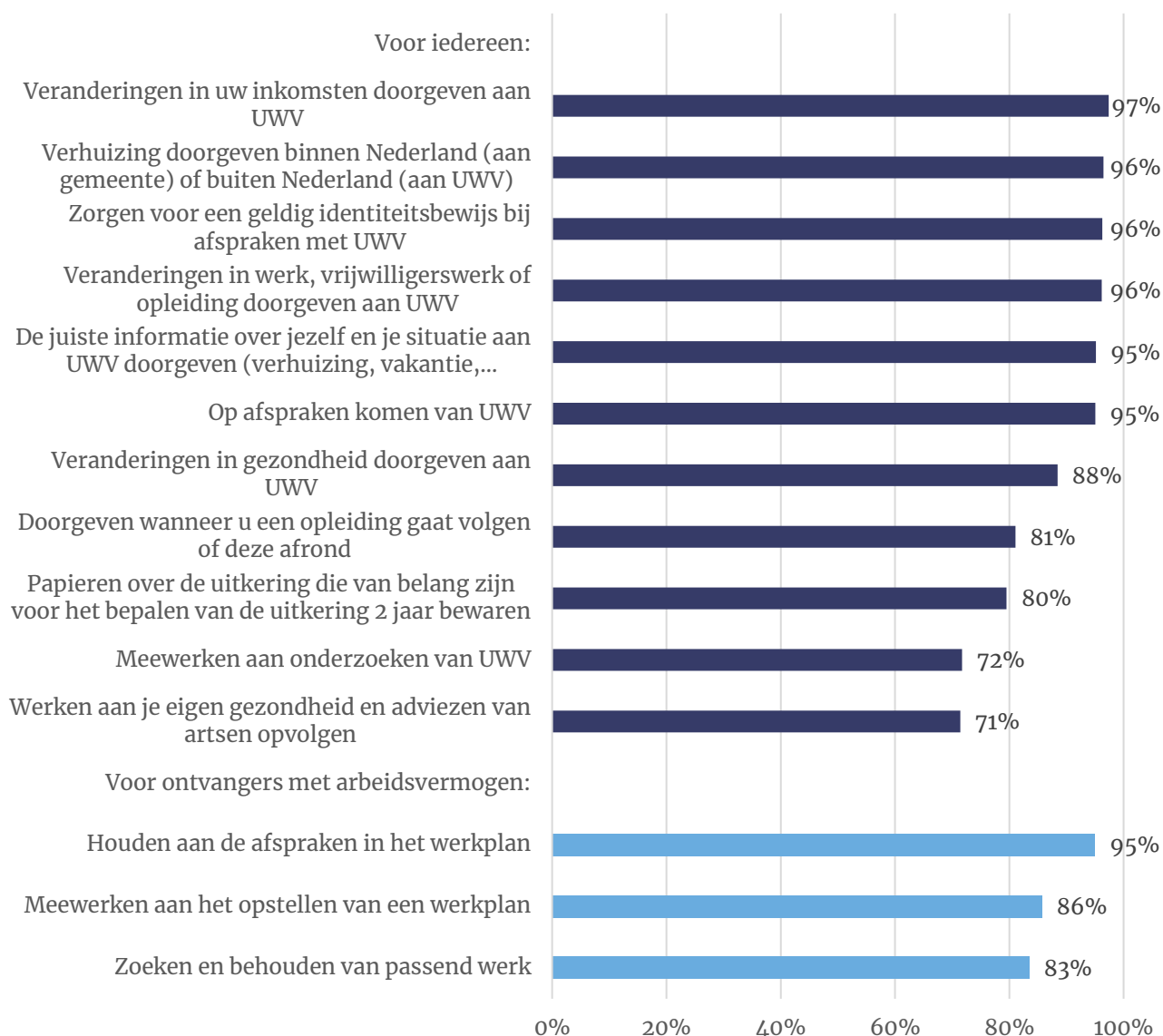
3.4 Wajong

Kennis van verplichtingen Wajong op 88 procent

Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de Wajong-uitkering is 88 procent. De plichten papieren bewaren (80%), meewerken aan onderzoeken (72%) en werken aan gezondheid (71%) worden niet altijd als plicht herkend. De andere plichten zoals het doorgeven van een verandering in inkomsten, verhuizing binnen Nederland, veranderingen in (vrijwilligers)werk of opleiding en het zorgen voor een geldig identiteitsbewijs bij een afspraak met UWV is bij een zeer ruime meerderheid bekend (96% tot 97%). Ruim acht op de tien ontvangers van een Wajong-uitkering kennen de plicht naar passend werk te moeten zoeken (83%) en mee te werken aan het opstellen van een werkplan (85%). Bijna iedereen (95%) weet dat zij zich aan dit werkplan moeten houden. Lager opgeleiden (81%) weten vaker dat zij aan hun gezondheid moeten blijven werken dan middelbaar (63%) en hoger opgeleiden (65%).



Figuur 3.10 Kennis van verplichtingen Wajong



Ook uit de interviews komt naar voren dat het doorgeven van wijzigingen de voornaamste verplichting is waar de ontvangers van een Wajong-uitkering aan denken. Dit is de verplichting die zij allemaal noemen bij de vraag welke plichten er horen bij de Wajong-uitkering. Andere plichten zoals het meewerken aan onderzoek en werken aan de gezondheid noemen geïnterviewden niet uit zichzelf. Als ze deze lezen op de website of hen genoemd worden door de interviewers, geven zij echter aan hier wel mee bekend te zijn. Geïnterviewde ontvangers noemen:

- “Het is vooral wijzigingen doorgeven. Dat is bij mijn uitkering wel het meeste wat ik moet doen. Via een online formulier moet je aangeven als je verhuisd bent en zo en als je langer dan drie maanden naar het buitenland gaat en wijzigingen in je loon.”
- “Als iets in mijn situatie wijzigt dat ik dat zo snel mogelijk doorgeef. Dat kan in mijn gezondheid zijn maar ook of ik werk heb of niet en andere inkomsten.”
- [Na het lezen van de plichten op de website] “Dit is me op zich wel bekend, ik lees geen nieuwe informatie hier.”

Een derde ontvangers vond informatie over de Wajong via de website van UWV

Ruim een derde van de ontvangers van een Wajong-uitkering (35%) gebruikt de website van UWV als informatiebron. Brieven en folders worden door 29 procent gebruikt als informatiebron en ruim een kwart (27%) hoort de informatie persoonlijk van een medewerker van UWV. Een vijfde (19%) van de ontvangers weet niet hoe zij de informatie hebben ontvangen en 14 procent zegt geen informatie gevonden te hebben over de plichten die bij de uitkering horen.

Figuur 3.11 Informatiebronnen plichten Wajong



De meeste geïnterviewden die een Wajong-uitkering ontvangen kunnen zich niet herinneren geïnformeerd te zijn door een medewerker van UWV over de plichten en rechten die horen bij de uitkering. Een van hen geeft aan vanuit UWV door te zijn verwezen naar de website van UWV, anderen zoeken daar uit zichzelf informatie op. Zij zeggen hierover:

- “Ik zoek zelf wel dingen op. Dan ga ik naar de UWV website. Het is wel ingewikkeld omdat je drie verschillende Wajong-periodes hebt. Maar meestal kan ik wel de informatie vinden die ik zoek ook over rechten en plichten.”
- “Er is nooit iemand geweest van UWV die mij op de hoogte heeft gesteld van de plichten. Ze zeggen alleen ‘dat staat op de website’.”
- “Volgens mij kreeg je toen ik het aanvraag die informatie nog in folders. Tegenwoordig vind je alles op internet.”

Gebruikerstesten brief

Om de begrijpelijkheid en duidelijkheid van de brieven van UWV voor mensen met een Wajong-uitkering te testen, vroegen we vijf mensen met een Wajong-uitkering om een brief van UWV te lezen. Dat is een brief waarin staat dat een aanvraag voor de uitkering is goedgekeurd.

Verwachtingen en eerste actie

Er wordt op verschillende manieren omgegaan met het lezen van een brief in de thuissituatie. Men verwacht over het algemeen dat zij de ontvangen brieven dienen te lezen en ook begrijpen en vervolgens goed te bewaren. Als het onduidelijk is, dan vraagt men hulp van een bekende of een begeleider.

- *“Brieven liggen op een hoop, maar worden wel bewaard.”*
- *“Ik maak de brief open en ga ‘m lezen. Als die voor mij belangrijk is, dan leg ik hem op de ene stapel en anders gaat ie naar de andere stapel. Het is belangrijk als er wijzigingen bekend gemaakt worden. Ik deel vervolgens vaak de informatie met begeleiding als ik het niet begrijp, ik probeer de inhoud samen te vatten en als dat niet lukt, krijg ik hulp.”*
- *“Als er een brief komt dan lees ik hem direct en ga dan naar ‘mijnuwv’. Soms vraag ik mijn ouders erbij, als ik het niet snap.”*

Direct telefonisch contact

Meerdere geïnterviewden geven aan dat ze graag naar aanleiding van de brief contact zouden opnemen met UWV. Een direct telefoonnummer van een contactpersoon is dan iets wat gemist wordt. Met name bij specifieke vragen zoals een gecombineerde uitkering wil men graag een mondelinge toelichting op de ontvangen brief.

- *“Ik hoef bij een brief niet direct dingen te vragen, maar het zou fijn zijn als ik begrijp wat er staat zonder het te hoeven vragen. Ik bel altijd het centrale nummer, ik heb geen vast aanspreekpunt, maar heb die wel gehad.”*
- *“Ik zou bij vragen eerst bellen, maar zou handig zijn als je een contactpersoon hebt om dingen te vragen. Vooral nu het is gecombineerd met mijn andere uitkering en dat brengt veel onduidelijkheid met zich mee.”*

Overall een duidelijke brief

Over het algemeen is de brief duidelijk en wordt de inhoud goed begrepen door de lezers. Men waardeert de opmaak zoals de tussenkopjes en de alinea's. Ten opzichte van andere brieven die zij in het verleden ontvingen, lijkt er sprake te zijn van een verbetering in de ervaring.

Sommigen zijn zelfs verrast door het gemak waarmee zij de brief lezen. Ook het taalgebruik is duidelijk voor de meesten al is het woord 'arbeidsvermogen' voor sommigen lastig, maar wordt deze wel goed uitgelegd:

- *“Fijn dat ze arbeidsvermogen goed uitleggen.”*
- *“Ik vond het goed omdat ik goed snapte wat er stond.”*
- *“De brief lijkt persoonlijker geworden, door een betere uitleg over het algemeen. Het voelt alsof er meer moeite in gestopt is, dat voelt persoonlijker.”*

Gericht op zoek naar informatie

De lezers gaan op zoek naar de voor hen belangrijkste informatie. Dat is bij deze brief het besluit en de hoogte van de uitkering. Voor sommigen is het ook de bevestiging dat ze geen arbeidsvermogen meer hebben. Het is daarom prettig dat deze informatie direct wordt genoemd in het begin van de brief.

- *“Fijn dat het bedrag meteen wordt genoemd en waar het op gebaseerd wordt met verwijzingen naar de bijlage en naar sites.”*

Plichten als term niet voor iedereen duidelijk

De term ‘plicht’ is tijdens het lezen niet voor iedereen even duidelijk. Het merendeel weet wel wat hiermee wordt bedoeld en kan ook meerdere verplichtingen benoemen die van toepassing zijn op de eigen situatie. Ook de berekening is voor de meesten niet makkelijk te doorgronden. Ze begrijpen waarom deze in de brief staat, vinden het ook belangrijk, maar snappen deze doorgaans niet.

- *“Ik weet nu niet precies wat een plicht inhoudt. Het heeft volgens mij iets te maken met als je weer gaat werken.”*
- *“De berekening is onduidelijk, maar wel fijn dat het in de brief staat.”*

Brief voor sommigen meer waarde dan digitaal

De geïnterviewden geven aan dat het gericht zoeken naar informatie op de website niet altijd makkelijk verloopt. Zij vinden vaak algemene informatie, maar deze informatie sluit onvoldoende aan op hun persoonlijke situatie. Een brief is voor de meesten belangrijker om de gewenste informatie te ontvangen, omdat het dan zeker niet gemist wordt. Dat gebeurt online makkelijker is de ervaring; een brief is om die reden van grotere waarde bij belangrijke berichtgevingen.

- *“Bij een verandering in de Wajong vind ik het soms lastig om te vinden onder welke regeling je valt. De berichtgeving online heb ik misschien niet gezien. Een brief is beter, want ik kan moeilijker om een brief heen vergeleken met een e-mail.”*
- *“Iets meer over mijn UWV, wat je moet doen, hoe je daar komt, dat je een account moet aanmaken etc. Dat is van meerwaarde voor mensen die minder verstand hebben van het internet.”*
- *“Brief is duidelijk, de persoonlijke pagina zie je wel eens over het hoofd. Als ik een actie uitvoer via mijn UWV, dan zie ik geen reactie en moet ik weer inloggen en krijg daar geen bericht over.”*

Verbetering op het gebied van taal van vormgeving

De geïnterviewden noemen een aantal verbeterpunten voor de brief. Zij geven aan dat de taal op sommige punten eenvoudiger kan, dat ze sommige woorden lastig te begrijpen vinden. Anderen geven tips om wat meer vormgeving toe te voegen zoals plaatjes of een uitleg over de website van UWV. Ook worden concrete suggesties gedaan om hoofd- en bijzaken uit elkaar te halen om- de in hun ogen - minder relevante stukken naar de bijlage te verplaatsen. Sommige lezers vragen zich af in hoeverre een ‘negatieve’ brief waar een besluit staat waar de uitkering niet wordt toegekend voldoende persoonlijk is. Ook de passage over het ‘bezwaar maken’ is voor een enkeling te zwaar beladen: *“Het geeft paniek want je krijgt ‘een opdracht’ en dat geeft druk. Liever persoonlijk bespreken als dat nodig is.”*

- *“Ik begrijp de brief zelf goed maar voor mensen met een lager IQ kan het misschien nog wat makkelijker worden gemaakt, het geheel ook het proces na de brief.”*
- *“Misschien wat plaatjes zoals een foto van de website of mijnUWV toevoegen.”*
- *“Duidelijk, maar redelijk wat leeswerk. Na blad 1 met veel informatie komt er nog een heel blad met informatie bij. Maak er een apart blad van met rechten/plichten.”*

Gebruikerstest website UWV

Om te onderzoeken in hoeverre de informatie over de plichten op de website van UWV duidelijk is voor mensen met en Wajong-uitkering voerden we gebruikerstesten uit met vier van hen. We vroegen hen aan de hand van een aantal opdrachten te laten zien hoe zij navigeren op de website en of informatie vindbaar en duidelijk is.

Zoeken via google en andere bronnen, maar ook veel via de telefoon

Bij vragen over de uitkering richten veel geïnterviewde Wajongers zich allereerst tot Google. Daar begint voor velen het zoeken, waarna men snel op de website van UWV belandt. Ook andere bronnen raadpleegt men, bijvoorbeeld door op Twitter of op forums vragen te stellen aan anderen. Met aanknopingspunten zoekt men daar weer verder en komt via andere websites dan bij de juiste informatie. Uiteindelijk eindigen veel vragen via de telefoon, vooral als het specifieke vragen zijn die niet (makkelijk) vindbaar zijn.

- *“Ik kijk op de website. Meestal vind ik de vragen die ik heb daar niet dus dan eindig ik toch aan de telefoon met iemand van de klantenservice. Bijvoorbeeld als ik dan een tijdje inkomen had dan moet je dat aangeven.”*
- *“Er zijn niet echt andere opties, er is een chatfunctie die soms niet werkt en mailen kan niet. Dus dan is telefonisch het makkelijkst.”*
- *“Meestal ga ik gewoon googelen. Soms vraag ik bijvoorbeeld op Twitter mensen om ervaringen; hoe het bij hen is gegaan.”*

Verschillende oordelen over de website

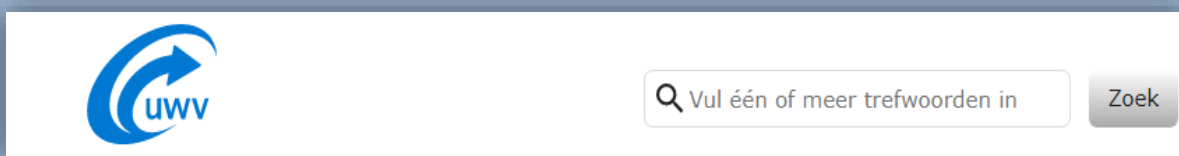
De website wordt wisselend beoordeeld tijdens de gesprekken. Een deel geeft aan dat het duidelijk is en zij er goed mee uit de voeten kunnen. Anderen missen overzicht, vinden het een drukke website met functionaliteiten die veelal niet worden gebruikt. Ook lukt het niet altijd om de juiste informatie te vinden, geeft men aan.

- *“Het kan overzichtelijker. Volgens mij zijn er ook een hoop functionaliteiten die ik niet gebruik.”*
- *“Ik vind het gebruiksgemak goed. Maar ik kan niet altijd vinden wat ik wil vinden, daar heb ik toch een persoon voor nodig. Info die ik nodig heb staat niet op de website dan, de informatie die ik zoek te specifiek zoals toeslagen die ik ook ontvang.”*

Doelgericht zoeken

Het gericht zoeken naar informatie gebeurt deels al bij het googelen en vervolgens (soms met een omweg via andere websites) naar de website van UWV. De voorkeur is wel om informatie te vergaren op de website van UWV, deze is het meest betrouwbaar legt men uit. De zoekbalk op de website levert bij meerdere gesproken klanten met een Wajong-uitkering meestal niet de geschikte resultaten op. Dit hangt ook grotendeels samen met de specificiteit van de gezochte informatie: *“Ik kan niet vinden hoeveel je mag bijverdienen. Klinkt heel onduidelijk voor mij, stel ik verdien 1 maand 4000 en de andere maanden niks, krijg je dan die maanden geen uitkering?”*

- *“Ik doe het heel erg op basis van de vragen die ik heb dus kom eigenlijk nooit op algemene deel.”*
- *“Ik kom nooit direct op de pagina die ik zoek als ik de zoekfunctie op de UWV website gebruik. Als ik het intyp op de website dan krijg ik vaak iets heel anders. Dan krijg je artikelen of iets dergelijks waar ik totaal niet naar op zoek ben. De zoekmachine van op de UWV website gebruik ik dus nooit.”*
- *“Google vertrouw ik meer dan zoekfuncties op website zelf.”*



Plichten

De plichten en rechten zijn over het algemeen bekend en worden door de meesten gemakkelijk gevonden op de website. Ook worden ze als duidelijk en logisch ervaren na het lezen. Wel vinden sommigen dat van de manier waarop de plichten zijn weergegeven een enigszins wantrouwende houding uitgaat.

- *“Op zich duidelijk. Je kunt doorklikken naar welke situatie op jou van toepassing is.”*
- *“Nu zie je het alleen op schrift staan, als je het niet doet dan... Met een filmpje of persoonlijk contact zou het wel beter over komen. Volgens mij is er in het begin van mijn uitkering geen aandacht besteed aan plichten. Alleen een brief waar dan de plichten in staan.”*

Meer digitaal, maar ook persoonlijk contact

Informatie is goed vindbaar over het algemeen, behalve wanneer het om specifieke informatie gaat. Sommigen geven als tip om meer digitaal te doen, zodat er geen formulieren over de post hoeven. Een andere tip is een vast contactpersoon: *“Het zou fijn zijn als je een arbeidsdeskundige hebt vast persoon waar je ook mee in gesprek kan. Het is zo rechtlijnig. Terwijl als je met iemand in gesprek kan, misschien vindt iemand het heel moeilijk om dingen op tijd door te geven. Als je dat weet dan kan je daar rekening mee houden.”* Ook wil men meer duidelijkheid over het bijverdienen, meer inzicht hoe dit werkt en waar de grenzen liggen. Dit zou anderen stimuleren om de mogelijkheden voor werk te bekijken en stappen te zetten in hun re-integratie proces.

- *“Maar wat dat betreft is het wel goed dat het goed vindbaar is via google dat betekent dat het wel een goede website is.”*
- *“Ik zou het fijn vinden als ik meer dingen digitaal zou kunnen inleveren. Loonstrookjes moet ik met de post opsturen. Ik krijg ze digitaal en dan moet ik op zoek naar een printer.”*
- *“Sowieso dat gewoon het bijverdienen veel doorzichtiger moet zijn. Veel duidelijker zijn wat voor invloed dat heeft op je uitkering. Ik betaal eigenlijk om te werken, want vind het zo leuk. Maar snap dat zo veel mensen dat niet gaan doen dan.”*
- *“Ook wel fijn als je kunt inloggen en echt een persoonlijk contactpersoon kunt hebben. Stel iedereen heeft een contactpersoon die dedicated kan zijn omdat zij jouw situatie het beste kennen. Weet niet of dat mogelijk is. Als ik bel met vraag steeds weer opnieuw juiste persoon zoeken die dan voor jou uitkering en situatie het weet. Zou fijn zijn als je kan inloggen en dan direct naar een persoon mailen.*

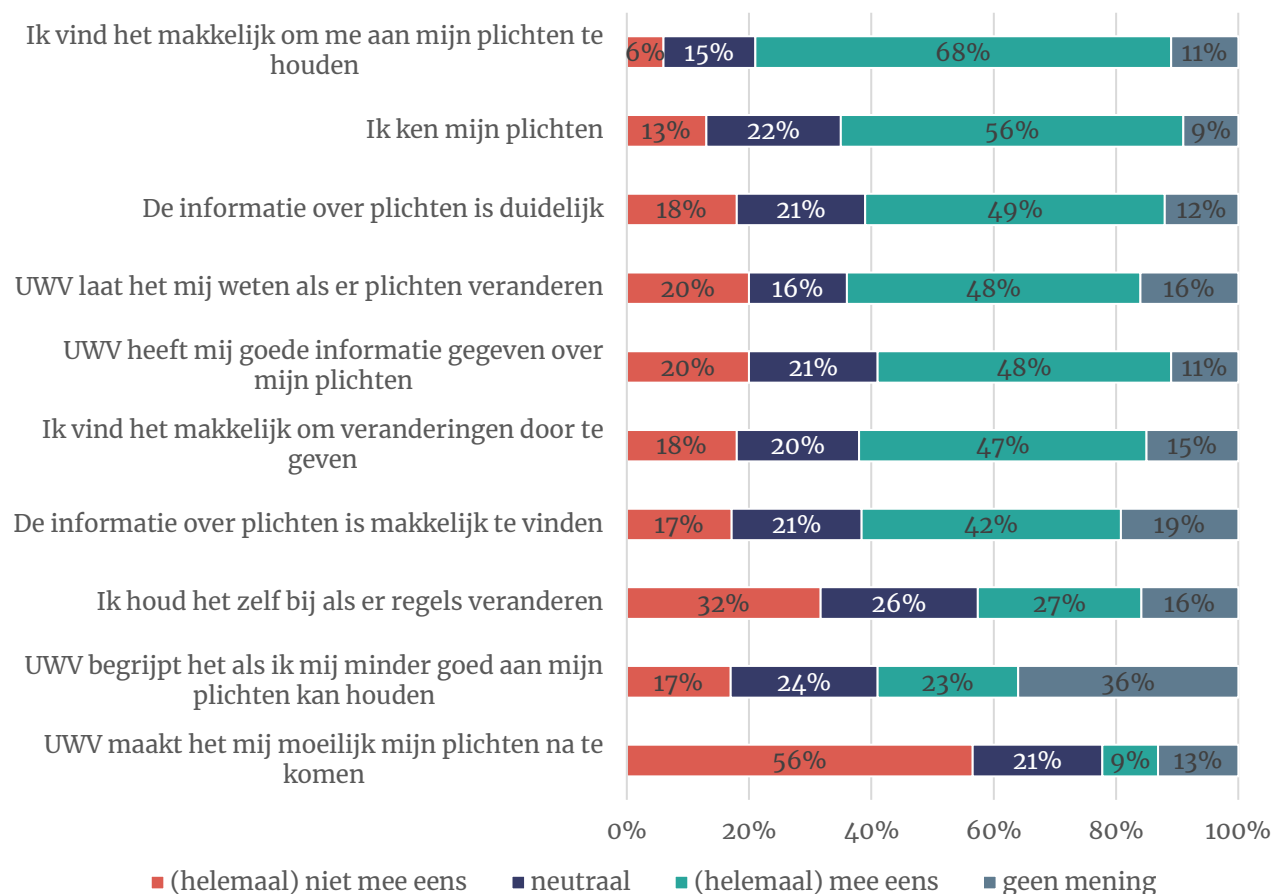
Een op de tien heeft moeite zich aan plichten Wajong te houden

Figuur 3.12 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de Wajong-uitkering en het handelen op deze plichten. Ruim twee derde van de ontvangers (68%) zegt het makkelijk te vinden om zich aan de geldende plichten te houden en meer dan de helft (56%) zegt dat zij de plichten kennen die bij hun eigen situatie horen. Een op de tien (9%) zegt dat het moeilijk is om je aan de plichten te houden, een derde (32%) geeft aan veranderingen in de regels niet zelf in de gaten te houden. Wajongers die voor langere tijd een uitkering ontvangen (langer dan 10 jaar) houden minder goed bij of de regels veranderen (24%) dan Wajongers die relatief kort een Wajong ontvangen (39%).

De helft van de ontvangers (49%) is tevreden over de informatie over de plichten. Ongeveer evenveel ontvangers (48%) zeggen dat UWV ze goede informatie heeft gegeven en dat UWV laat weten wanneer er plichten veranderen. Ook vinden zij het makkelijk om wijzigingen door te geven (47%). Voor 42 procent is de informatie makkelijk te vinden.

Meer dan de helft (56%) van de ontvangers zegt dat UWV het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen. Wajongers die voor langere tijd (meer dan 10 jaar) een uitkering ontvangen, zijn minder positief over de UWV als organisatie dan Wajongers die korter een uitkering ontvangen. Een op de vijf (20%) Wajongers die langer dan 10 jaar een uitkering ontvangt zegt dat UWV begripvol is als zij zich minder aan de plichten kunnen houden. Dit is 33 procent bij de groep Wajongers die tussen de 5 en 10 jaar een Wajong ontvangen. Ook is gevraagd naar het begrip van UWV wanneer iemand zich minder goed aan de plichten kan houden. Ruim een derde (36%) heeft hier geen mening over. Uit de resultaten blijkt dat de groep die vindt dat UWV begrip heeft voor een situatie wanneer niet aan plichten kan worden voldaan (23%) groter is dan de groep die dat niet vindt (17%).

Figuur 3.12 Stellingen naleven plichten Wajong



Over het algemeen houden de geïnterviewden zich aan de verplichtingen en kost dit ook weinig moeite voor de meesten. Zij voelen zich ook verantwoordelijk om bij te houden wanneer er regels wijzigen of veranderingen optreden. Hoewel het soms lastig is om dit te onderhouden, bijvoorbeeld als men minder digitaalvaardig is, zoekt men toch bewust hiernaar of vraagt de hulp van anderen. Daarnaast geven sommigen aan dat zij verwachten door UWV op de hoogte te worden gesteld van wijzigingen in de plichten en controleren zij dit zelf niet regelmatig. Ook legt iemand uit soms op het nieuws te zien dat er iets verandert in de uitkeringen om dan op de website van UWV uit te zoeken wat dit voor hem betekent.

- “Al jaren zijn de verplichtingen hetzelfde dus het is vrij makkelijk, nog nooit iets gemist dus gaat goed. En vroeger heb ik begeleiding gehad en die hielpen mij, ook UWV helpt als het nodig is.”
- “Ik geef ze allemaal door. Ik vind het niet heel moeilijk om me eraan te houden.”
- “Ik voel me verantwoordelijk om dit bij te houden, maar ik ben niet zo digitaal aangelegd. Ik vind het lastig om dat zelf goed op te zoeken. Maar ik kijk wel naar de regels en probeer het goed op te zoeken en anders met hulp.”
- “Een Wajong is arbeidsongeschiktheidsuitkering voor jongeren met psychische problemen. Ik vind niet dat je van hen kan verwachten dat ze alles in de gaten houden. Wat voor mij zou werken is dat elke keer als er iets wijzigt dat ze dan zeggen dit is er veranderd. Dat mag wel gewoon naar de e-mail. Dat zou ik wel lezen.”
- “Ik volg ook de actualiteiten. Dan hoor je dit verandert er en dat verandert er. Dan ga ik opzoeken wat dat voor mij betekent.”

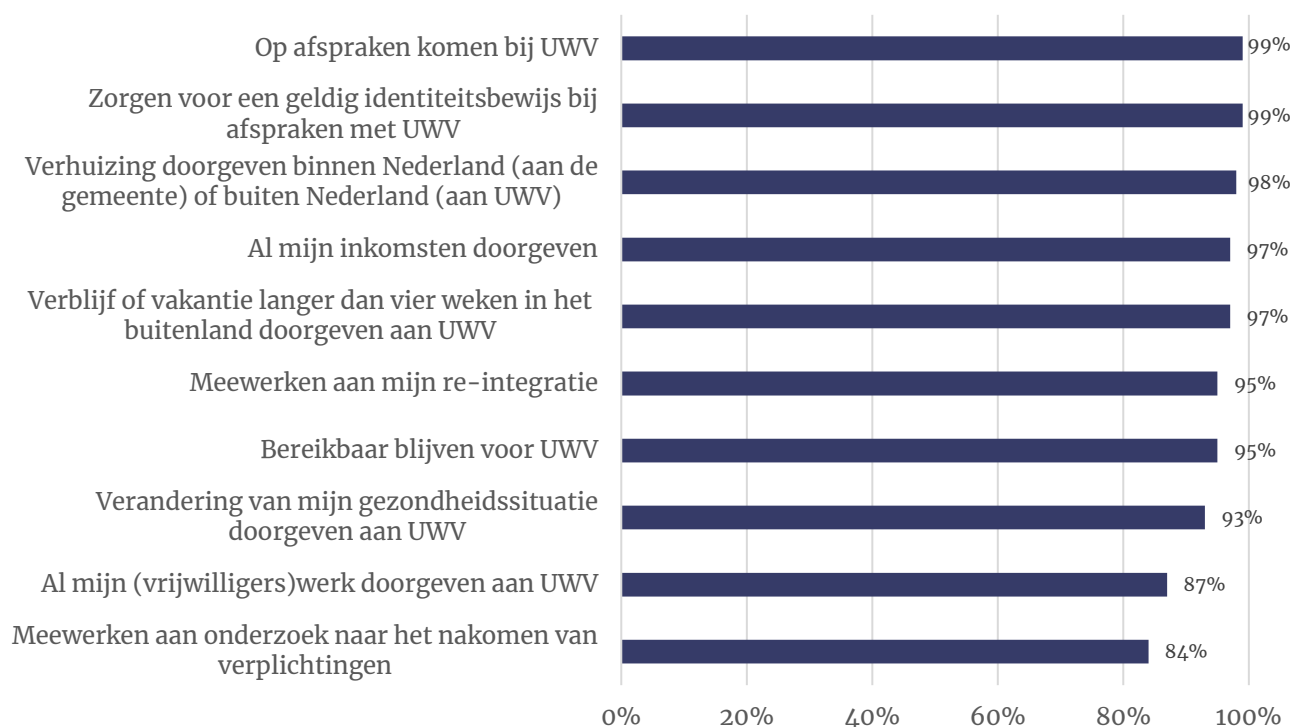


3.5 WAO

Kennis van verplichtingen WAO op 94 procent

Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de WAO-uitkering is 94 procent. Het meewerken aan onderzoeken (84%) en het doorgeven van het (vrijwilligers)werk (87%) zijn de plichten die het minst goed als plicht worden herkend. Andere plichten zoals op afspraken bij UWV komen en het zorgen voor een geldig identiteitsbewijs bij zo'n afspraak is bij vrijwel iedereen bekend (99%). Ook het doorgeven van een verhuizing (98%), verblijf in het buitenland en inkomsten doorgeven is algemeen bekend als plicht (97%). Lager opgeleiden weten vaker dat zij informatie over hun werksituatie door moeten geven.

Figuur 3.13 Kennis van verplichtingen WAO

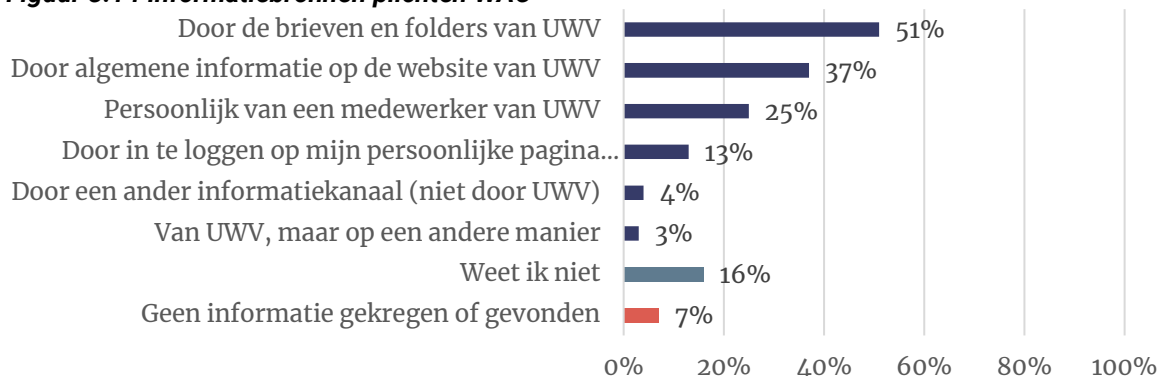


Derde ontvangers vond informatie over de WAO via de website van UWV

De helft van de ontvangers van een WAO-uitkering (51%) gebruikt brieven en folders van UWV als informatiebron. De website van UWV wordt door ruim een derde (37%) gebruikt als informatiebron. De persoonlijke pagina wordt door 13 procent gebruikt om aan informatie te komen. Van de ontvangers weet 16 procent niet hoe zij de informatie hebben ontvangen en 7 procent zegt geen informatie gevonden te hebben over de plichten die bij de uitkering horen. Hoger opgeleiden maken vaker gebruik van de website (50%) dan lager opgeleiden (31%) en middelbaar opgeleiden (35%).



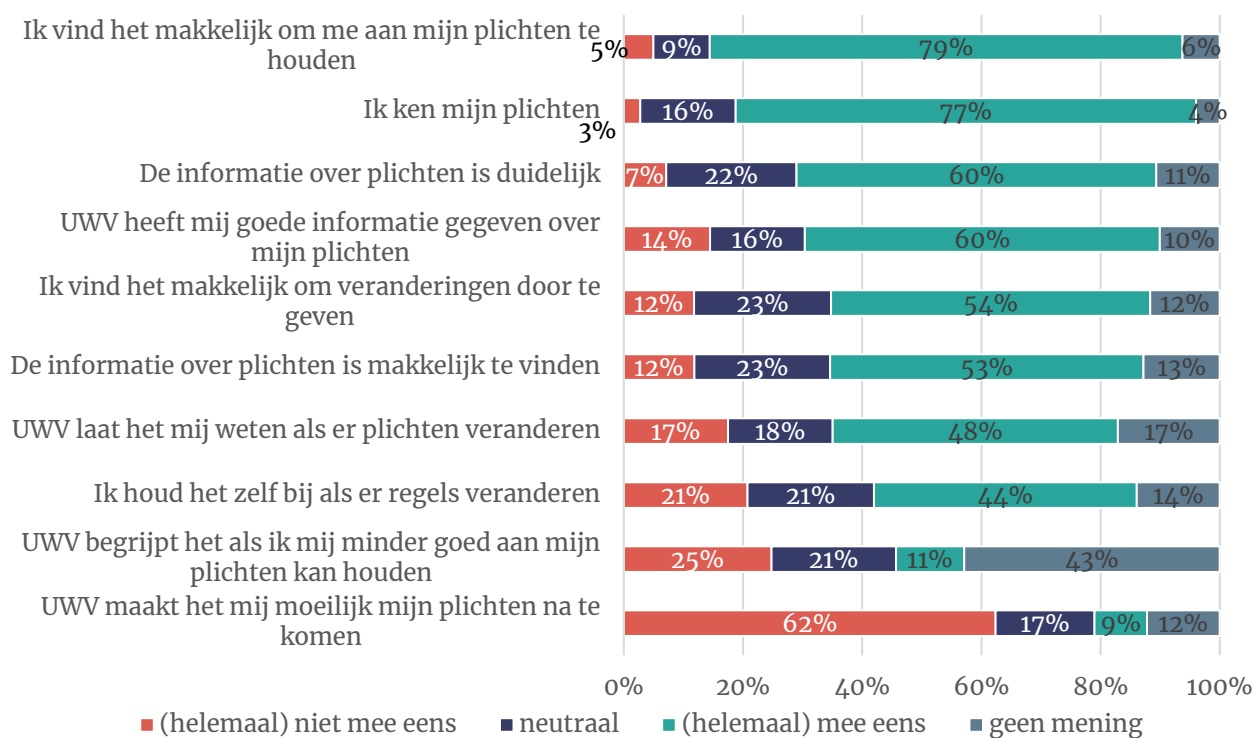
Figuur 3.14 Informatiebronnen plichten WAO



Meerderheid vindt het makkelijk zich aan plichten WAO te houden

Figuur 3.15 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de WAO-uitkering en het handelen op deze plichten. Ruim driekwart van de ontvangers (79%) zegt het makkelijk te vinden om zich aan de geldende plichten te houden en de plichten te kennen die bij hun eigen situatie horen (77%). Zes op de tien ontvangers (60%) zijn tevreden over de informatie over de plichten. Evenveel ontvangers zeggen dat UWV ze goede informatie heeft gegeven en ruim de helft geeft aan dat het makkelijk is om wijzigingen door te geven (54%) en dat informatie makkelijk te vinden is (53%). Lager opgeleiden zijn vaker tevreden over de informatievoorziening dan middelbaar en hoger opgeleiden. Van de lager opgeleiden zegt 80 procent tevreden te zijn over de informatie over de plichten, tegenover 64 procent bij lager opgeleiden en 51 procent van de hoger opgeleiden. Hoger opgeleiden geven aan dat zij minder goed bijhouden of plichten veranderen dan lager opgeleiden: 36 procent zegt dit te doen tegenover 58 procent (lager opgeleiden) en 60 procent (middelbaar opgeleiden). Zes op de tien ontvangers (62%) zeggen dat UWV het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen. Een grote groep (43%) geeft aan dat ze geen mening hebben over de vraag of UWV er begrip voor heeft als zij minder goed aan hun plichten kunnen voldoen. Daarnaast blijkt dat de groep die vindt dat UWV begrip heeft voor een situatie wanneer niet aan plichten kan worden voldaan (11%) kleiner is dan de groep die dat niet vindt (25%).

Figuur 3.15 Stellingen naleven plichten WAO



3.6 WIA

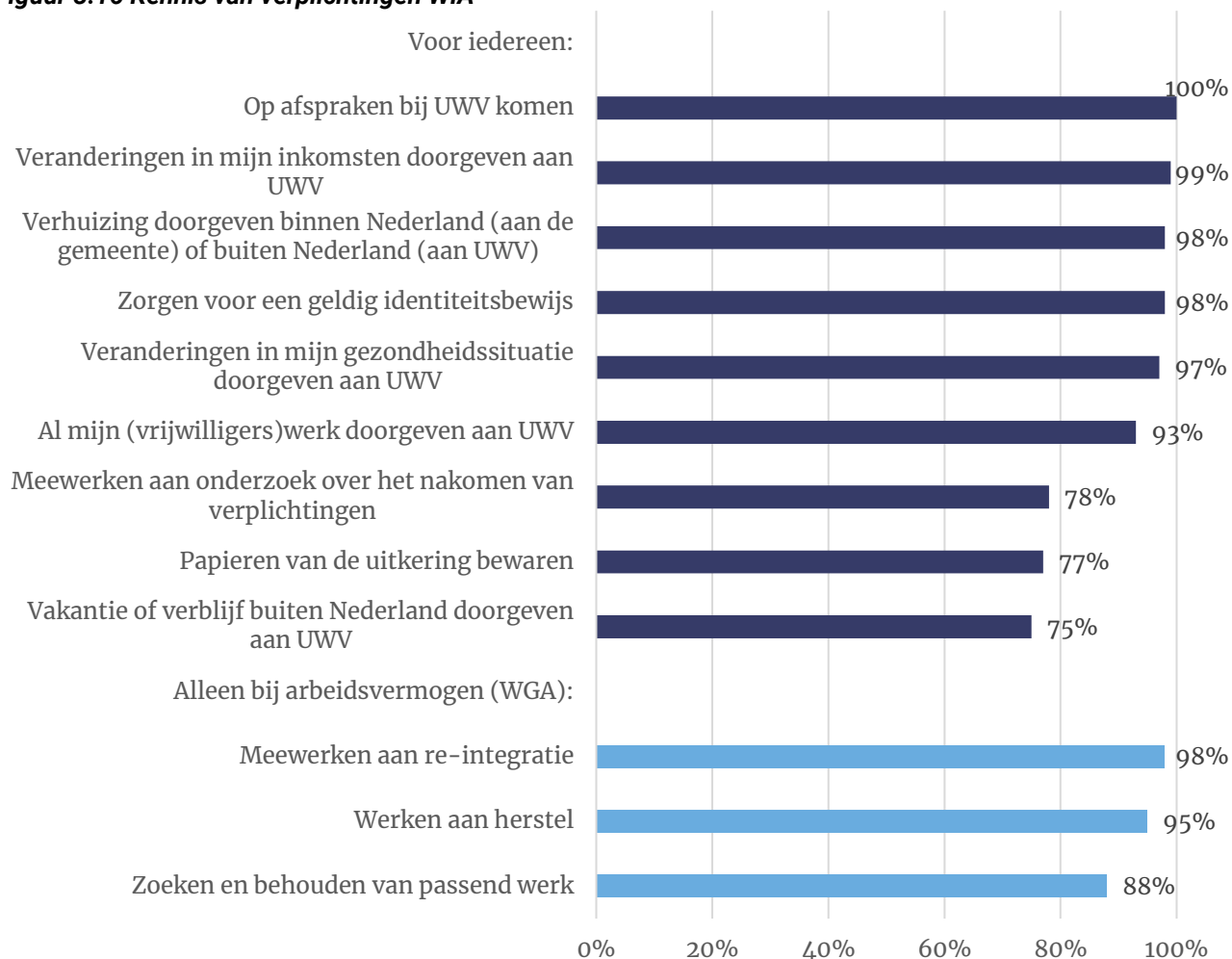
Kennis van verplichtingen WIA op 91 procent

Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de WIA-uitkering is 91 procent. Meewerken aan onderzoeken (78%), papieren bewaren (77%), doorgeven van verblijf of vakantie in het buitenland (75%) worden minder vaak als plicht herkend dan de andere plichten. Alle ontvangers zeggen dat zij weten dat ze op afspraken bij UWV moeten komen. Ook is bij vrijwel iedereen de plicht bekend van het doorgeven aan UWV van veranderingen in inkomsten (99%) of verhuizingen (98%).

Andere plichten zoals meewerken aan re-integratie en werken aan herstel zijn ook algemeen bekend als plicht (respectievelijk 98% en 95%). Zoeken en behouden van passend werk wordt door 88 procent als plicht herkend.



Figuur 3.16 Kennis van verplichtingen WIA



Bij de vraag welke verplichtingen zij hebben, noemen geïnterviewden met een WIA-uitkering met name de verplichtingen waar zij zelf veel mee te maken hebben. Een veel genoemde plicht is bijvoorbeeld het doorgeven als er iets wijzigt in de situatie, dus bijvoorbeeld als zij werk vinden, vrijwilligerswerk gaan doen of verhuizen. Ook hebben een aantal van de gesproken mensen met een WIA-uitkering geen arbeidsvermogen meer en ervaren zij daardoor dat zij weinig of geen plichten hebben. Geïnterviewden zeiden:

- “Je moet eerlijk zijn, dat je niet gaat zwart werken. Als je in staat bent om zwart te kunnen werken kan je ook gewoon werken.”
- “Ik heb geen plichten meer. Ik word ook niet meer gecontroleerd en ze [UWV] zeggen ook niet ‘je zou nog dit of dat kunnen proberen om weer aan het werk te gaan’.”
- “Als er een verandering plaatsvindt van mijn situatie, bijvoorbeeld dat ik denk, ik kan weer aan het werk, dan moet ik het allemaal melden. Meer weet ik zo spontaan niet. Ik heb de uitkering al zo lang.”

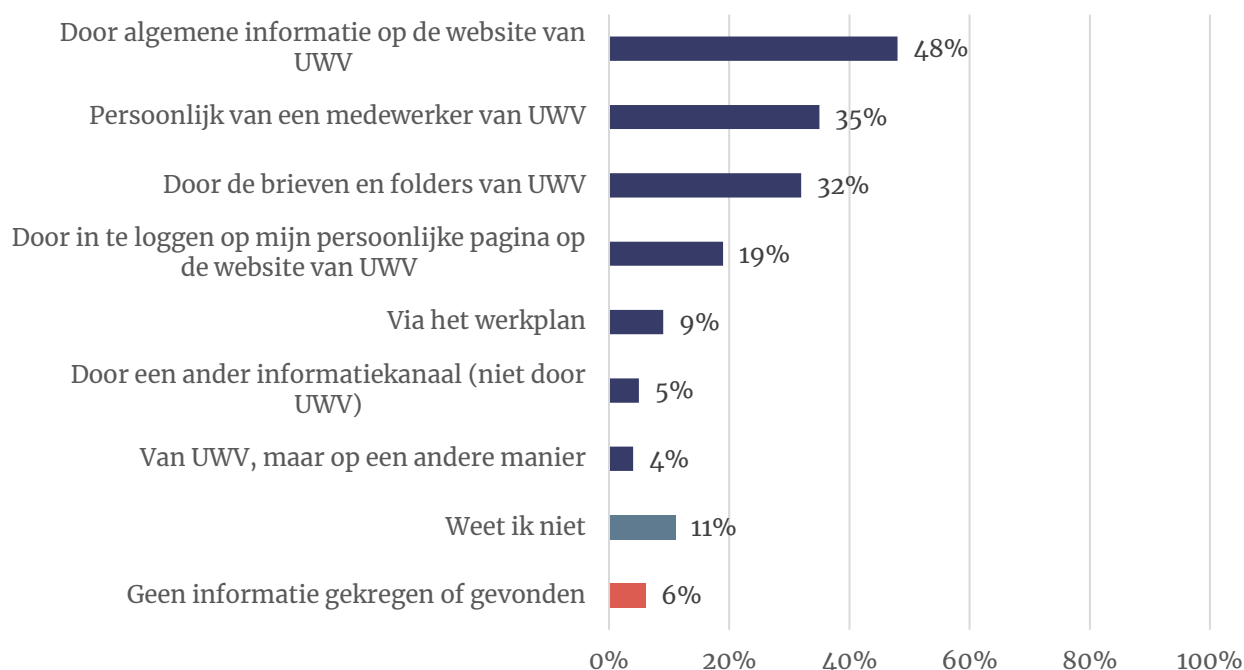
Andere plichten zoals het meewerken aan onderzoek en het komen op afspraken noemen geïnterviewden niet uit zichzelf. Als ze deze lezen op de website of hen genoemd worden door de interviewers, geven zij echter aan hier wel mee bekend te zijn of dit vanzelfsprekend te vinden.

- “Bewaar de papieren van uw uitkering zegt me helemaal niks, dat had ik niet eerder gezien. Dat heb ik wel gedaan, ik ben sowieso iemand die papieren keurig bewaard.”
- “Ik ben van alle plichten die ik hier lees op de hoogte. Ik heb ook aan alles meegedaan, ook re-integratie bijvoorbeeld.”
- “Ik wist niet dat je vakantie moet doorgeven. [leest dat dit alleen is als de vakantie langer dan vier weken is]. Daarom weet ik het denk ik niet meer, ik ga toch nooit langer dan vier weken.”

Helpt ontving informatie over de WIA via de website, een derde via persoonlijk contact

Bijna de helft (48%) van de WIA-ontvangers zoekt informatie over rechten en plichten via de website van UWV. Ruim een derde van de ontvangers van een WIA-uitkering (35%) geeft aan dat zij informatie voornamelijk persoonlijk van medewerkers van UWV ontvingen. Brieven en folders worden door een derde (32%) gebruikt als informatiebron. Een op de tien geeft aan dat het werkplan een gebruikte informatiebron is. Van de ontvangers weet 11 procent niet hoe zij de informatie hebben ontvangen en 6 procent zegt geen informatie gevonden te hebben over de plichten die bij de uitkering horen. Hoger opgeleiden maken vaker gebruik van de website (68%) dan middelbaar opgeleiden (44%) en lager opgeleiden (36%).

Figuur 3.17 Informatiebronnen plichten WIA



De geïnterviewden die een uitkering ontvangen uit de WIA kunnen zich in de meeste gevallen niet herinneren of zij over hun plichten zijn geïnformeerd door een medewerker van UWV. Ze weten wel dat deze vindbaar zijn op de website van UWV en gaan ook naar de website om informatie te vinden over hun plichten. Een aantal van de geïnterviewden ontvangt al geruime tijd een uitkering. Hen is gevraagd of en op welke manier zij op de hoogte blijven van mogelijke wijzigingen in hun plichten. Zij verwachten door UWV op de hoogte te worden gesteld van wijzigingen en controleren dit zelf niet regelmatig.

- *“Iedere Nederlander wordt geacht de wet te kennen. Het staat allemaal op de website. Dat kan je gewoon zelf opzoeken. En UWV geeft dat netjes aan in brieven en bij e-mails in bijlagen.”*
- *“De verzekeringsarts zei: ‘je moet zo veel uur gaan werken, dit zijn je plichten en als je je daar niet aan houdt ga je volgend jaar augustus de bijstand in. De arbeidsdeskundige nam wel de tijd. Hij had wel interesse in mijn situatie, maar kon niks veranderen aan het besluit en dreunde toen van papier op wat mijn plichten zijn.”*
- *“Nu staat het online, ik heb ooit een brief gehad. Er is niet echt iets veranderd sinds die tijd. Als dat wel zo was verwacht ik dat ik een brief had gehad.”*
- *“Ik hoor van UWV niet dat de regels veranderd zijn. Je zou denken dat als er een verandering is dat de uitkeringsgerechtigde daarvan op de hoogte wordt gesteld. Het kan wel zijn dat zij zeggen u moet zelf controleren dat dingen veranderen. Misschien moet ik dat wel eens gaan doen.”*

Gebruikerstest website UWV

Om te onderzoeken in hoeverre de informatie over de plichten op de website van UWV duidelijk is voor mensen met een WIA-uitkering voerden we gebruikerstesten uit met vijf van hen. We vroegen hen aan de hand van een aantal opdrachten te laten zien hoe zij navigeren op de website en of informatie vindbaar en duidelijk is.

Via google of direct naar de website

Een deel van de geïnterviewden gaat bij vragen over zijn of haar uitkering direct naar de website van UWV. Anderen beginnen op Google, maar geven aan dat de website van UWV voor hen het meest betrouwbaar is. Ook worden specifieke vragen gesteld op forums of sites met lotgenoten. Als men de gezochte informatie niet snel kan vinden, neemt men telefonisch contact op.

- *“Ik begin standaard gewoon op google. Ga het liefst wel naar site van UWV, dat is het meest betrouwbaar. Ook wel aantal forums bezocht of lotgenotengroep. Daar kan je wel goed vragen stellen.”*
- *“Eerst op de website van UWV en als ik het dan niet kan vinden zou ik bellen.”*

Het gebruik van de website verschilt. Sommige testers komen er zelden, bijvoorbeeld alleen om de uitkeringsspecificatie te bekijken, terwijl anderen regelmatig kijken of zoeken naar informatie. Ook wordt aangegeven dat het intensieve gebruik vooral in de beginperiode van de uitkering plaatsvindt: *“In het begin keek ik heel vaak omdat ik bang was dat ik iets zou missen en ook in proces er naartoe, meestal eens in de twee weken.”*

Duidelijke website

Over de uitstraling van de website is men overwegend positief. De website is duidelijk en overzichtelijk en geeft voldoende handvatten om te navigeren naar het juiste gedeelte van de website. Het uitklappen van verschillende topics wordt wisselend ervaren. Het werkt prettig, maar als er veel verschillende onderwerpen worden uitgekapt mist men het overzicht: *“Het openklappen zorgt ervoor dat er veel tekst zichtbaar is, dat vind ik wel beetje lastig. Misschien direct een eerder topic sluiten als een nieuwe openklapt”.*

- *“Voor mij ziet er wel netjes uit. Ook overzichtelijk. Omdat je hier boven die balk hebt weet je precies al welke richting je op moet. Dan zoek ik bij ziek, ziekwet, WIA/WAO.”*
- *“Ik ben er eigenlijk best wel tevreden over, het is duidelijk en leesbaar.”*



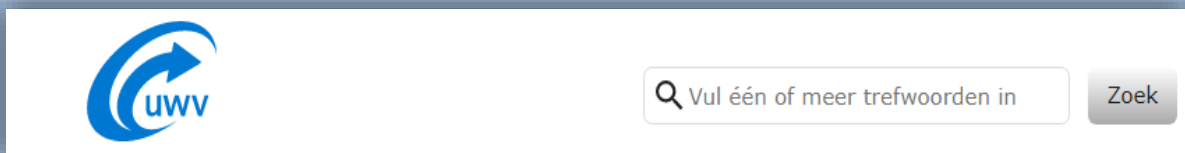
Afwijkende situaties zijn lastig vindbaar

Bij de eerste zoekopdracht blijkt dat iedereen begint via Google en daar UWV intypt, soms ook met de vraag waar men naar op zoek is. Deze weg verloopt probleemloos voor de meesten. Toch kan vervolgens niet iedereen direct de juist informatie vinden, maar dit hangt voor een deel ook samen met de gedetailleerdheid van de informatie die men zoekt voor de persoonlijke situatie waar men in zit, is de verwachting.

- *“Ik vind het een best logge site. Ik vind ook vaak niet de informatie die ik zoek. Misschien komt dat wel omdat mijn situatie niet standaard is. Maar wat ik bijvoorbeeld wel wilde weten is wat als ik wel weer betaald zou gaan werken. Hoe veel uur mag je dan werken? En hoe veel mag je verdienen? Want volgens mij mag je wel wat werken. Maar dat kan ik niet vinden.”*
- *“Het navigeren werkt wel prettig. Verwacht dat het ook voor oudere mensen makkelijk zal zijn. Doorlinken via google, werkt voor mij gewoon prima.”*

Zoeken van de verplichtingen

Ook het gericht zoeken naar de plichten die horen bij de WIA-uitkering lukt doorgaans snel en op een makkelijke wijze. Een deel navigeert naar de juiste locatie op de website, maar ook de zoekfunctie wordt veelvuldig gebruikt: *“Boven in scherm zoeken rechten en plichten WIA-uitkering. Meestal zoek ik op die manier”*. De informatie over de plichten is over het algemeen duidelijk. De informatie over wat er gebeurt als men zich niet aan de plichten houdt is te algemeen vindt een enkeling.



- *“De informatie is duidelijk, maar ik vind ook wat nieuwe informatie die ik nog niet wist over de plichten.”*
- *“Dit is algemene informatie over controles terwijl ik juist op zoek ben naar specifiek wat er gebeurt bij mijn uitkering. Ik vraag me wel af wat er zou gebeuren als ik mijn vrijwilligerswerk nu wel zou doorgeven. Maar dat staat nergens.”*

Overall: duidelijke website, maar persoonlijk contact wordt gemist

De website is duidelijk en biedt voor de meest gangbare vragen een antwoord bij de gesproken klanten. Toch geven velen de voorkeur aan telefonisch contact, met name als er vragen zijn die specifiek gelden voor hun persoonlijke situatie. Als er goede ervaringen zijn dan is van grote meerwaarde in hun proces. Ook geven meerdere klanten aan dat ze graag een vast contactpersoon willen.

- *“Ik heb wel behoefte aan een vast contactpersoon. Denk vaak aan dat het mooi zou zijn als er een persoon is die weet wat er speelt bij. Dat je daar dan contact mee kan hebben en je niet elke keer je verhaal opnieuw moet vertellen.”*
- *“Mijn ervaringen na het eerste contact zijn veel positiever. Vooral dat het inzicht dat ze weten dat ik niet in deze situatie wil zitten, dat dit begrip er nu veel beter is.”*

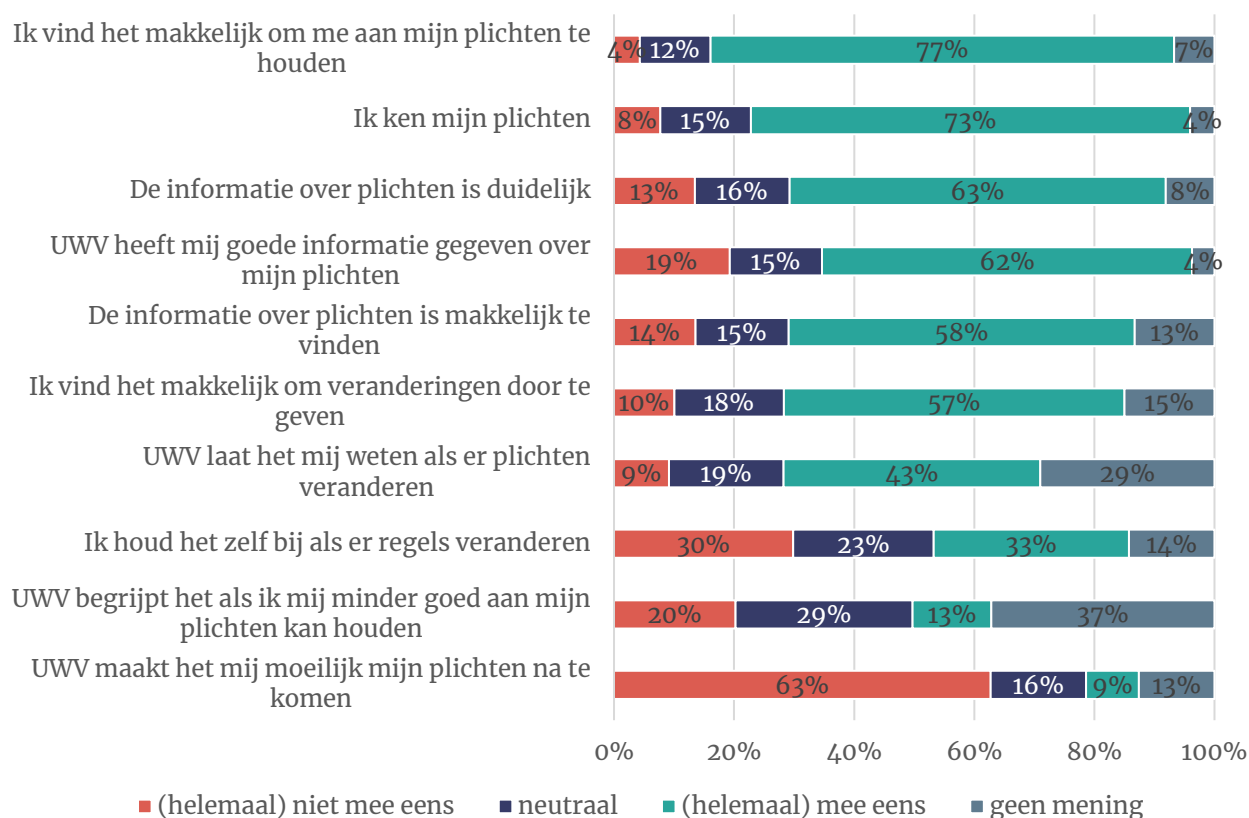
Een op de tien heeft moeite zich aan plichten WIA te houden

Figuur 3.18 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de WIA-uitkering en het handelen op deze plichten. Driekwart van de ontvangers (77%) zegt het makkelijk te vinden om zich aan de geldende plichten te houden en de plichten te kennen die bij hun eigen situatie horen (73%). Lager opgeleiden schatten vaker in dat zij de eigen plichten goed kennen (88%) dan middelbaar opgeleiden (68%) en hoger opgeleiden (74%).

Bijna twee derde van de ontvangers (63%) is tevreden over de informatie over de plichten. Ongeveer evenveel ontvangers zeggen dat UWV ze goede informatie heeft gegeven (62%) en ruim de helft geeft aan dat informatie makkelijk te vinden is (58%) en dat het makkelijk is om wijzigingen door te geven (57%).

Bijna twee derde van de ontvangers (63%) zegt dat UWV het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen. Ook is gevraagd naar het ervaren begrip van UWV wanneer iemand zich minder goed aan de plichten kan houden. Ruim een derde (37%) heeft hier geen mening over. Uit de resultaten blijkt dat de groep die vindt dat UWV begrip heeft voor een situatie wanneer niet aan plichten kan worden voldaan kleiner (13%) is dan de groep die dat niet vindt (20%).

Figuur 3.18 Stellingen naleven plichten WIA



In de community vroegen we mensen met een WIA-uitkering aan de hand van een afbeelding te omschrijven hoe zij het naleven van de plichten ervaren. Uit de antwoorden van de mensen met een WIA-uitkering komt naar voren dat zij zich doorgaans strak aan de plichten proberen te houden. Dit geeft echter wel (veel) stress.

Met name als er sprake is van verplichtingen waar weinig draagvlak voor is, zoals een cursus die in ogen van een klant weinig bijdraagt, maar veel impact heeft: *“Ik moest en ben op een cursus geweest om beter op de arbeidsmarkt te komen. Dat was echt niet te doen, dat gaf heel veel stress, echt buikpijn.”*

Ook wordt een omschrijving van een glazen koepel gegeven: *“Er is geen einde in zicht, steeds maar weer exact voldoen aan wat UWV eist. Dit is zeer benauwend. UWV zelf mag fouten maken en keer op keer te laat zijn met reacties, beslissingen e.d. Ik moet nauwlettend in de gaten houden of ik wel exact aan de plichten voldoe anders heeft dit direct negatieve gevolgen voor mij.”* Het roept beangstigde gevoelens, vooral omdat men ervaart de regels exact te moeten volgen en geen fouten te maken.

Afbeelding 1. Associatiekaart voor omschrijving van plichten



3.7 WW

Kennis van verplichtingen WW op 93 procent

Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de WW-uitkering is 93 procent. Alle ontvangers van de WW-uitkering geven aan dat zij weten dat zij moeten doorgeven als ze meer gaan werken of als het inkomen verandert. Ook weet vrijwel iedereen (99%) dat actief solliciteren naar passend werk en het verschijnen op afspraken bij de verplichtingen horen. Minder bekend is de verplichting om mee te werken aan onderzoeken (79%) en het voorkomen van (meer) werkloos worden (77%).

Figuur 3.19 Kennis van verplichtingen WW

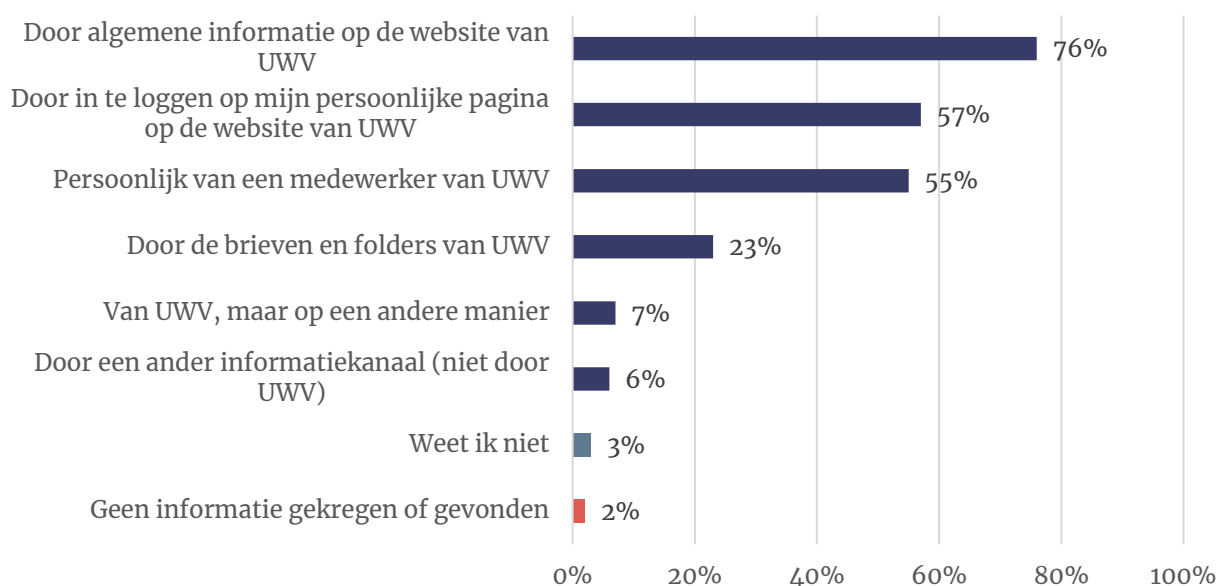


Driekwart gebruikt website van UWV als belangrijkste informatiebron over de WW

Ruim driekwart (76%) van de ontvangers van een WW-uitkering geeft aan dat zij informatie voornamelijk via de website van UWV vinden. De persoonlijke pagina (57%) en persoonlijk contact met een medewerker (55%) worden door ruim de helft genoemd. Een enkeling weet niet waar zij de informatie vandaan hebben of zegt geen informatie te hebben ontvangen. Lager opgeleiden lezen minder brieven en folders (9%) dan middelbaar (24%) en hoger opgeleiden (29%). Hoger opgeleiden kijken vaker op de website van UWV (81%) dan lager en middelbaar opgeleiden (resp. 71% en 72%).



Figuur 3.20 Informatiebronnen plichten WW



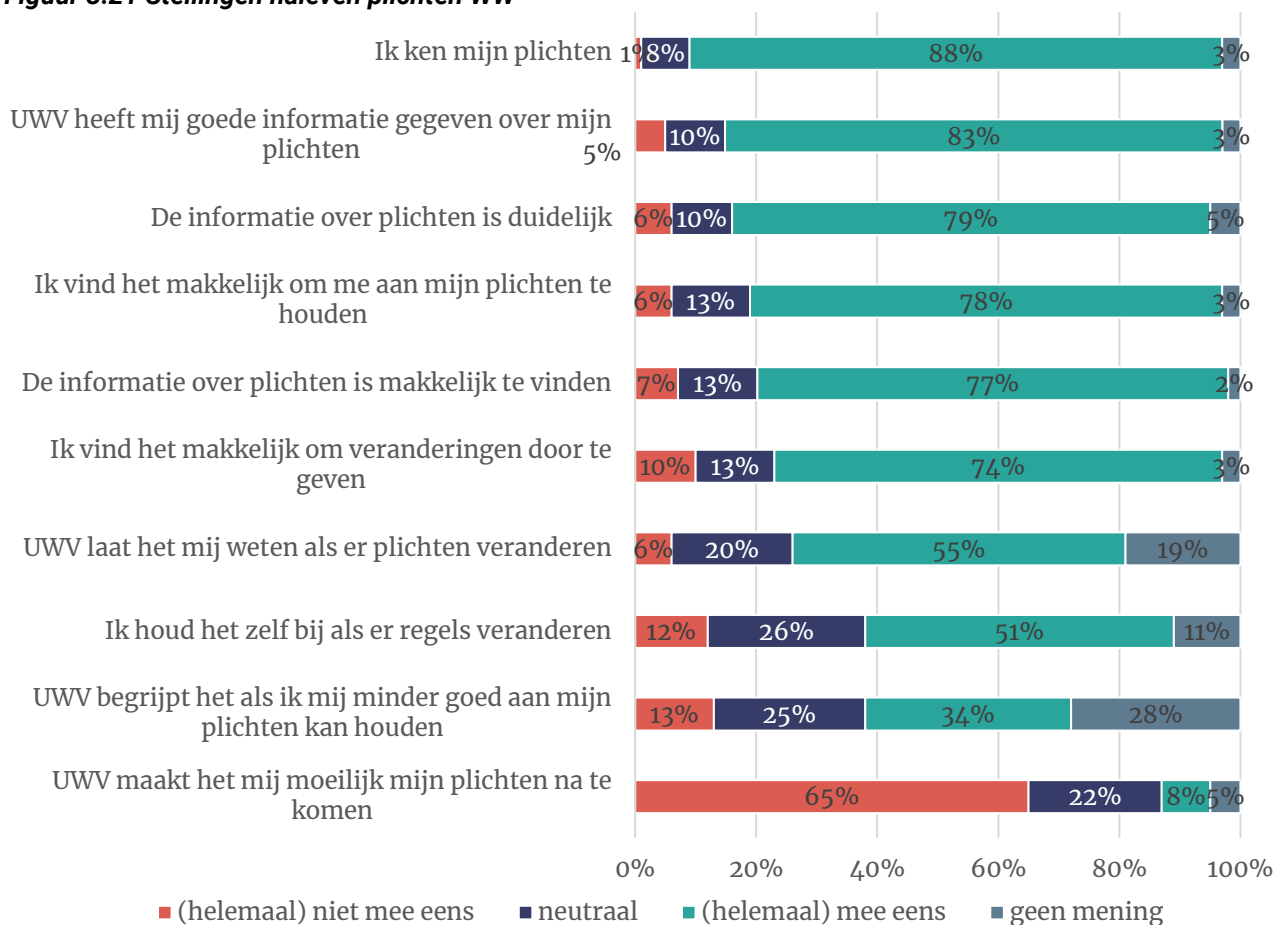
Bijna alle ontvangers zeggen de plichten van de WW te kennen

Figuur 3.21 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de WW-uitkering en het handelen op deze plichten. Bijna negen van de tien de ontvangers (88%) zeggen de plichten te kennen die bij hun eigen situatie horen, diegenen die niet aangeven de plichten te kennen, geven aan dat ze hier geen mening over hebben of neutraal zijn. Bijna acht op de tien (78%) vinden het makkelijk om zich aan de plichten te houden.

En ook bijna acht op de tien de ontvangers (79%) zijn tevreden over de informatie over de plichten. Iets meer ontvangers zeggen dat UWV ze goede informatie heeft gegeven (83%), 78 procent geeft aan dat informatie makkelijk te vinden is en dat het makkelijk is om wijzigingen door te geven (74%).

Twee derde van de ontvangers (65%) zegt dat UWV het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen. Ook is gevraagd of men ervaart dat UWV begrip heeft wanneer iemand zich minder goed aan de plichten kan houden. Ruim een kwart (28%) heeft hier geen mening over. Uit de resultaten blijkt dat de groep die vindt dat UWV begrip heeft voor een situatie wanneer niet aan plichten kan worden voldaan (34%) groter is dan de groep die dat niet vindt (13%).

Figuur 3.21 Stellingen naleven plichten WW



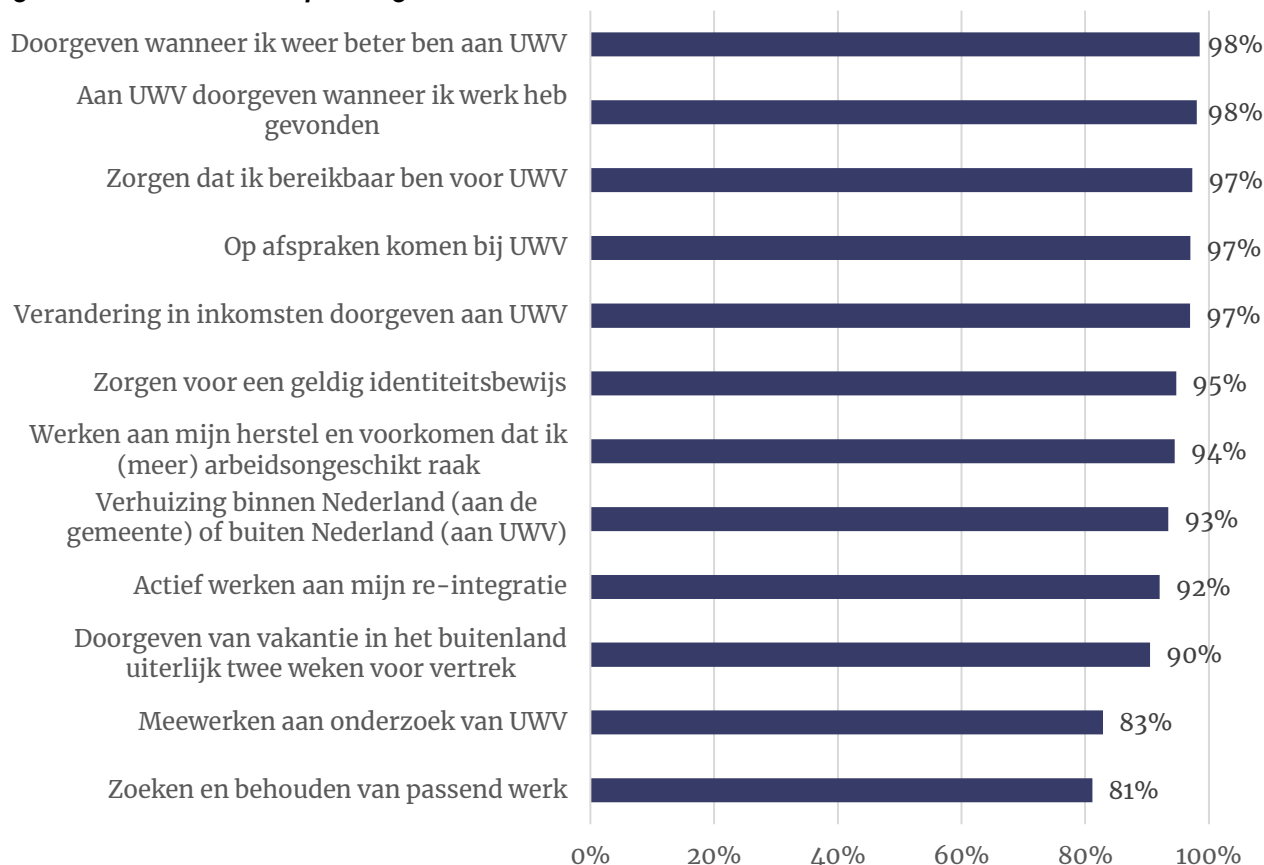
3.8 Ziektewet

Kennis van verplichtingen ZW op 93 procent

Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de ZW-uitkering is 93 procent. Bijna alle ontvangers van de ZW-uitkering geven aan dat zij weten dat zij moeten doorgeven als ze weer beter zijn of werk hebben gevonden (98%). Ook weet vrijwel iedereen (97%) dat ze bereikbaar moeten zijn voor UWV, dat ze veranderingen in inkomen door moeten geven en dat ze op afspraken met UWV moeten verschijnen. Zoeken naar en behouden van passend werk (81%) en meewerken aan onderzoeken (83%) zijn minder bekende plichten.



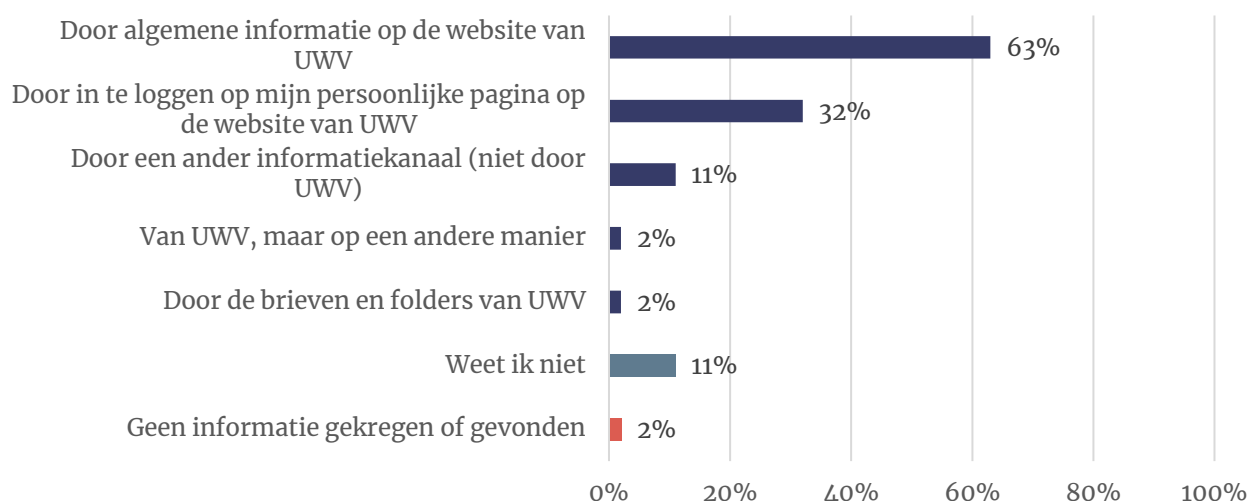
Figuur 3.22 Kennis van verplichtingen ZW



Twee derde gebruikt website van UWV als informatiebron over de ZW

Bijna twee derde (63%) van de ontvangers van een ZW-uitkering geeft aan dat zij informatie via de website van UWV vinden. De persoonlijke pagina wordt door een derde genoemd als informatiebron. Een enkeling (2%) geeft aan de brieven en folders van UWV te gebruiken of zegt helemaal geen informatie te hebben ontvangen. Lager opgeleiden zijn vaker tevreden over de informatievoorzieningen door UWV (76%) dan middelbaar (61%) en hoger opgeleiden (55%). Hoger opgeleiden houden zelf minder vaak bij of regels veranderen (35%) dan de andere opleidingsniveaus (beiden 20%).

Figuur 3.23 Informatiebronnen plichten ZW



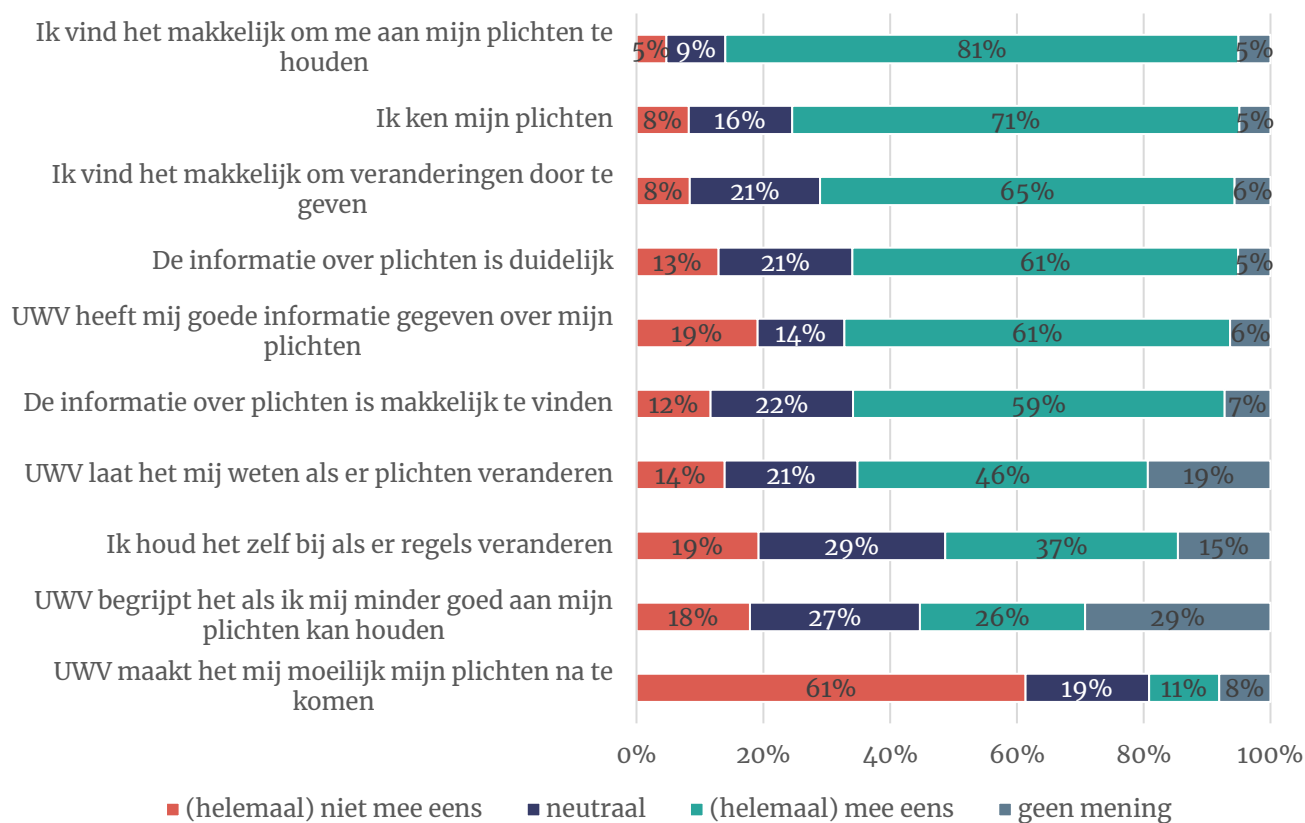
Bijna driekwart van de ontvangers zegt de plichten van de ZW te kennen

Figuur 3.24 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de ZW-uitkering en het handelen op deze plichten. Acht op de tien ontvangers (81%) zeggen het makkelijk te vinden om zich aan de plichten van de ZW te houden. Zeven op de tien (71%) geven aan de plichten te kennen die bij hun eigen situatie horen.

Zes op de tien ontvangers (61%) zijn tevreden over de informatie over de plichten. Een even grote groep zegt dat UWV ze goede informatie heeft gegeven, 59 procent geeft aan dat informatie makkelijk te vinden is en twee derde (65%) vindt het makkelijk om wijzigingen door te geven.

Zes op de tien ontvangers (61%) zeggen dat UWV het hen niet moeilijk maakt om de plichten na te komen. Over het begrip van UWV voor het niet nakomen van plichten onthoudt een grote groep zich van een mening. De groep die zich hier wel over uitspreekt zegt vaker dat er begrip is dan dat er geen begrip is.

Figuur 3.24 Stellingen naleven plichten ZW



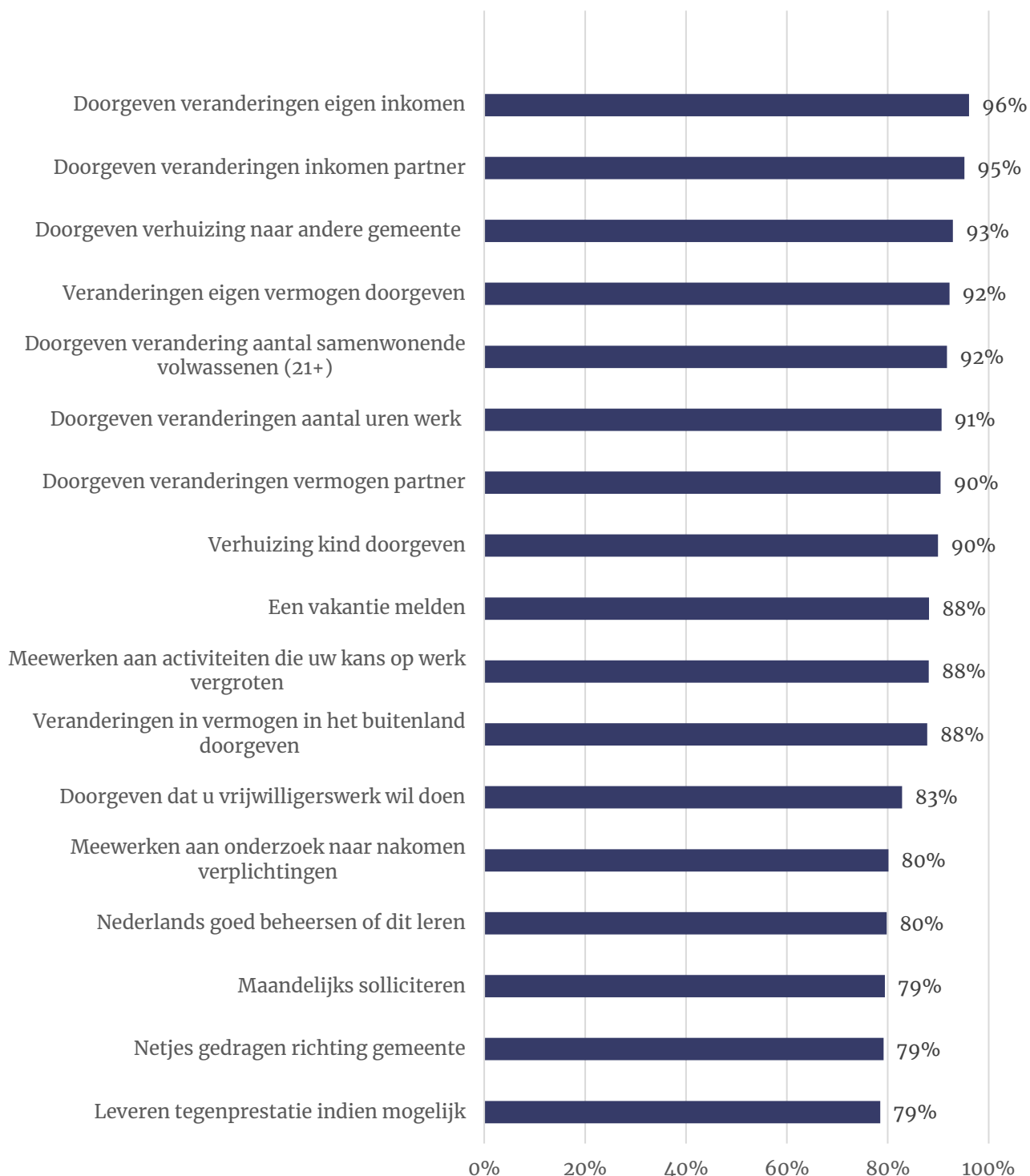
3.9 Participatiewet (bijstand)

Kennis van verplichtingen Participatiewet op 87 procent

Het gewogen gemiddelde van de kennis van de plichten bij de Participatiewetuitkering is 87 procent. Onder de meest bekende verplichtingen vallen: het doorgeven van het eigen inkomen (96%), het doorgeven van het inkomen van een partner (95%) en het doorgeven van de verhuizing naar een andere gemeente (93%). Minder bekende plichten zijn de beheersing van de Nederlandse taal (80%) of je netjes gedragen tegen een medewerker (79%). Daarnaast zijn het verplicht solliciteren en het leveren van een tegenprestatie twee van de minst bekende plichten (beiden 79%).



Figuur 3.25 Kennis van verplichtingen Participatiewet



Bij de vraag wat de plichten zijn die horen bij een Participatiewetuitkering, noemen geïnterviewden met name het doorgeven van veranderingen in de eigen situatie. De meeste geïnterviewden hebben vrijstelling van de sollicitatieplicht. Zij noemen deze plicht echter veelal wel. Daarnaast noemen sommigen ook de tegenprestatie.

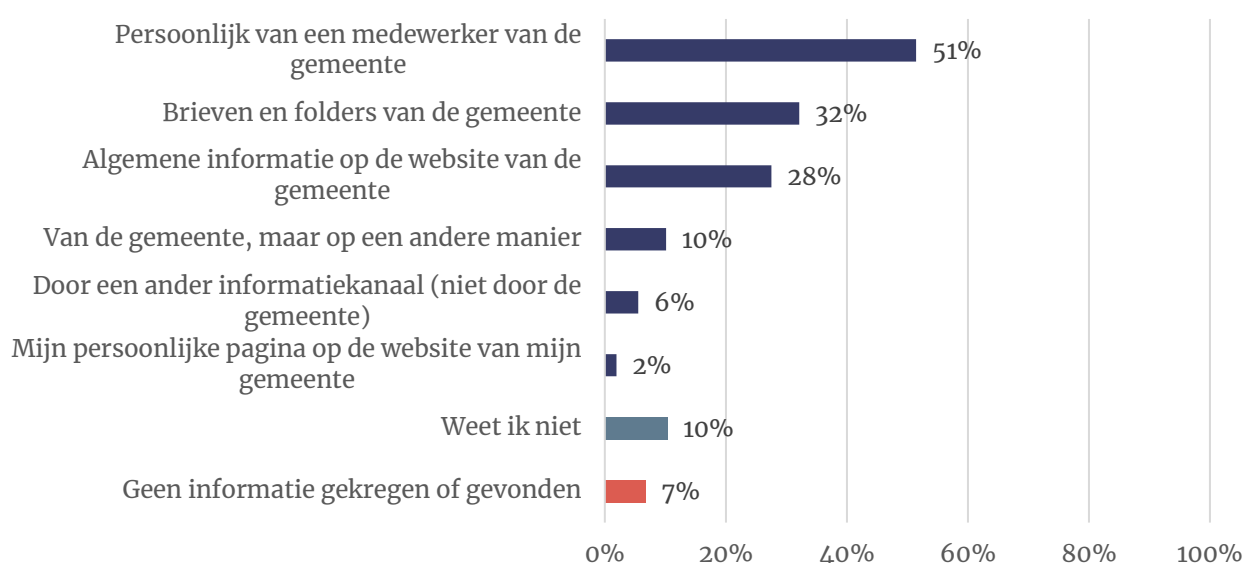


- “Ik heb een informatieplicht. Stel ik zou op vakantie gaan moet ik dat laten weten. Stel ik krijg een schenking van iemand. Stel ik doe een klusje voor iemand dan moet ik het laten weten. Daarnaast heb je ook de sollicitatieplicht, alleen wegens mijn depressieve klachten, heb ik die plicht niet.”
- “Informatieplicht. Dat je wel vertelt als er dingen veranderen, dat zou ik wel doen. Ik ben natuurlijk ook bezig met vrijwilligerswerk, dat is een tegenprestatie.”

Helpt krijgt informatie over plichten bij een gesprek met een medewerker

De helft (51%) van de ontvangers van een Participatiewetuitkering hoort over de plichten via een medewerker van de gemeente. Brieven en folders (32%) en algemene informatie op de website van de gemeente (28%) completeren de top-3. Een op de tien krijgt op een andere manier informatie van de gemeente. Een op de tien weet het niet meer en 7 procent zegt geen informatie gekregen of gevonden te hebben.

Figuur 3.26 Informatiebronnen plichten Participatiewet



De geïnterviewden met een Participatiewetuitkering zijn bij de aanvraag van de uitkering veelal mondeling of schriftelijk geïnformeerd over de plichten die horen bij de uitkering. Zij vinden de informatievoorziening rondom de plichten duidelijk. Een van de geïnterviewden geeft aan dat het prettig is om de informatie naast mondeling ook schriftelijk te hebben. Aangezien de informatie dan makkelijk terug te lezen is. De informatie over plichten is niet bij elke gemeente goed vindbaar op de website van de gemeente (zie ook het onderstaande kader).

- “Na je aanvraag krijg je na een maand bericht dat het is goedgekeurd en ook wat je rechten en plichten zijn. Dus dat je die informatieplicht hebt en wat dat inhoudt en de sollicitatieplicht en ze verwijzen je dan ook naar websites. Dus vanaf begin was het wel duidelijk wat de plichten waren.”
- “Dat is gewoon mondeling meegedeeld toen en volgens mij kreeg ik ook een brief waar het allemaal in stond. Daar ben ik wel goed over geïnformeerd.”
- “Dat hebben ze me waarschijnlijk in het begin wel verteld, maar dat vergeet je natuurlijk na een tijdje. Ik heb een blad waar alle rechten en plichten op staan, dat heb ik gekopieerd van een andere bijstandsmoeder. Zelf heb ik dat nooit ontvangen.”
- “De website is totaal niet gebruiksvriendelijk. Iemand bellen gaat nauwelijks, als je een probleem hebt moet je dat via de website melden en krijg je een antwoord van telkens aan ander persoon.”

Gebruikerstest website gemeenten

Om een indicatie te krijgen van in hoeverre informatie over plichten vindbaar en duidelijk is voor mensen met een Participatiewetuitkering voerden we gebruikerstesten uit met drie van hen. Aangezien dit een klein aantal testen is en de websites van gemeenten op verschillende wijzen zijn vormgegeven en ingedeeld, presenteren wij hier slechts in het kort de hoofdbevindingen van deze testen.

Website niet voornaamste informatiebron voor plichten

Informatie over de plichten die horen bij een Participatiewetuitkering is niet (gemakkelijk) vindbaar voor de geïnterviewden. De informatie over de plichten zoekt men met name op de website van de gemeente die de Participatiewetuitkering uitkeert. Dit is ook waarom de vindbaarheid van de plichten uiteenloopt; de ene gemeente heeft dit beter aangegeven op de website dan de andere. Een van de geïnterviewden gebruikt de website van de gemeente waar zij in woont dan ook niet voor informatie over plichten. De andere geïnterviewde zoekt in eerste instantie informatie op via de website van de Rijksoverheid en vervolgens op de website van de gemeente waarin zij woont.

- *“Ik kijk eerst op de website van de Rijksoverheid. Daarna ga ik naar de gemeentelijke website. Ik kan de informatie niet altijd vinden dus dan stel ik daarna soms nog vragen bij mijn consulent.”*
- *“Ik kan niks vinden over plichten op de website van de gemeente. Bij vragen zou mijn eerste bron ook zijn de andere bijstandsmoeders. Daarna zou ik gaan mailen of bellen met de gemeente.”*

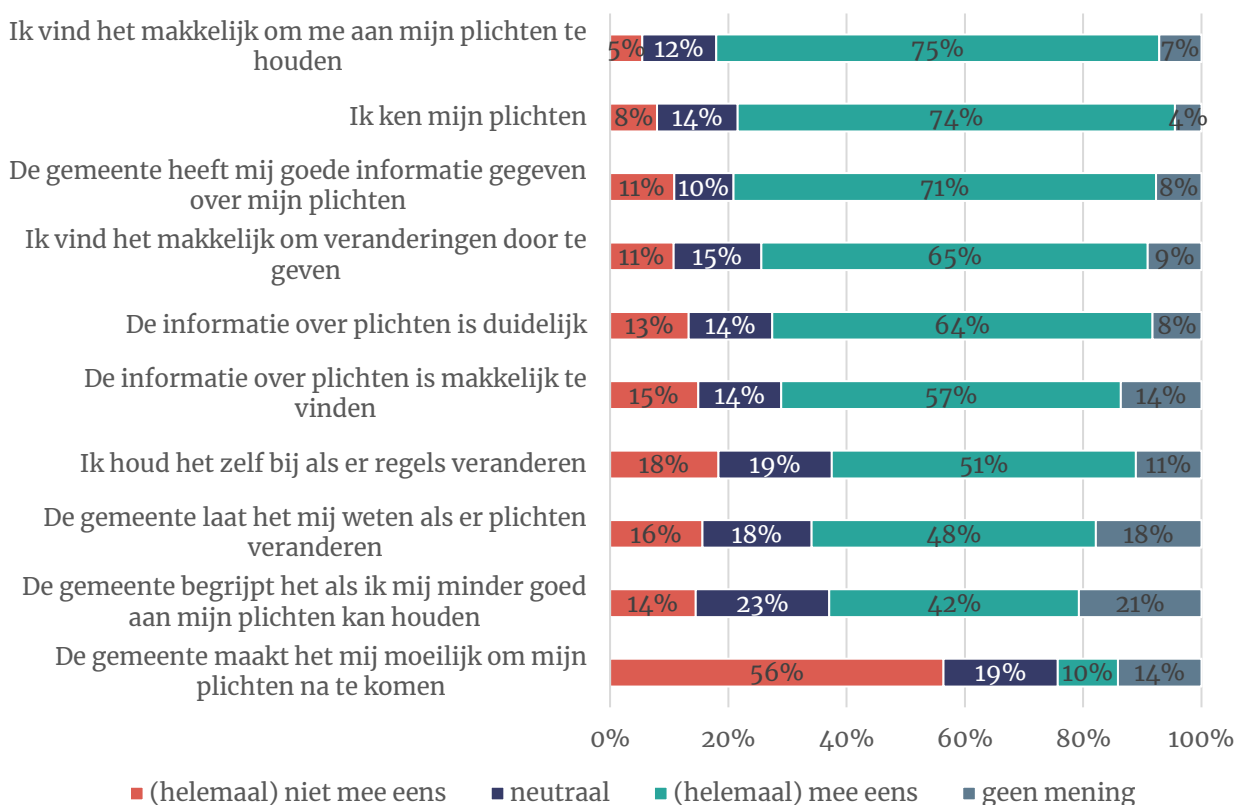
Driekwart kent plichten Participatiewet en vindt het makkelijk zich daar aan te houden

Figuur 3.27 laat een aantal stellingen zien over de plichten van de Participatiewetuitkering en het handelen op deze plichten. Driekwart van de ontvangers (75%) zegt het makkelijk te vinden om zich aan de plichten van de Participatiewet te houden en 74 procent geeft aan de plichten te kennen die bij hun eigen situatie horen. Zeven op de tien (71%) zeggen dat zij hierover goede informatie van de gemeente hebben ontvangen, 64 procent vindt het duidelijke informatie.

Het grootste deel (65%) vindt het dan ook makkelijk om veranderingen door te geven. Zij houden dit echter niet altijd zelf bij: een op de vijf (21%) zegt niet zelf bij te houden wanneer er regels veranderen. Een op de tien is daarbij van mening dat de gemeente het hen moeilijk maakt om de plichten na te komen, voor de meerderheid (56%) is dit echter niet aan de orde.



Figuur 3.27 Stellingen naleven plichten Participatiewet



4 Gepercipieerde detectiekans

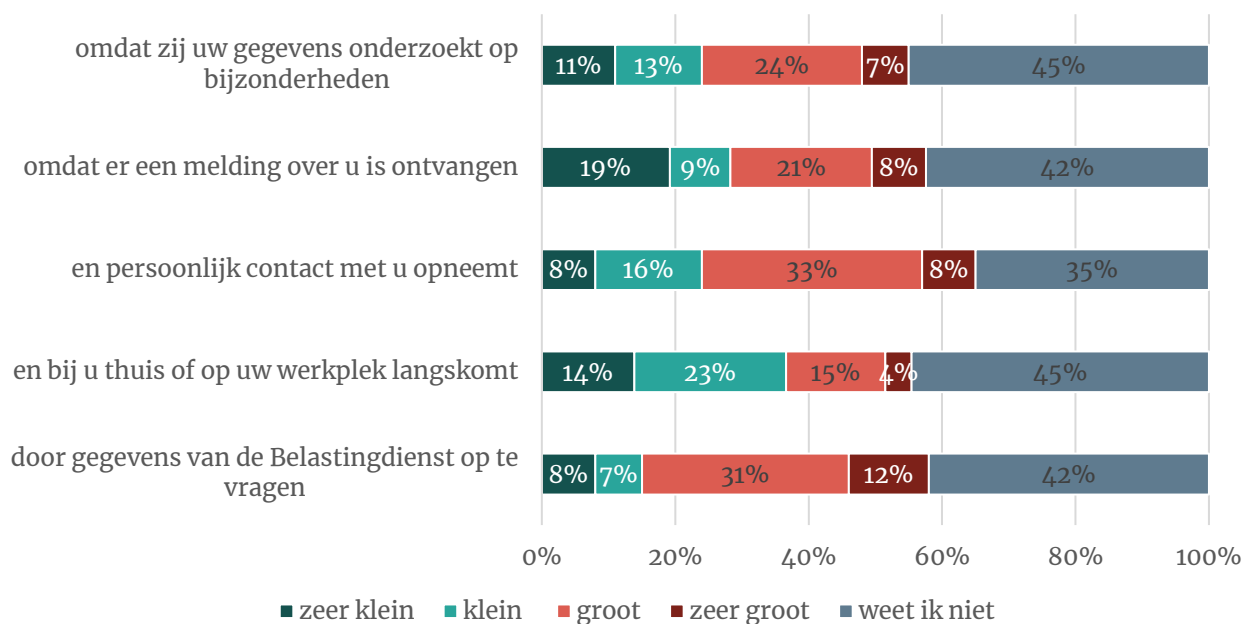
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gepercipieerde detectiekans en de gepercipieerde sanctiekans. Daar waar gesproken wordt over controle door een uitvoeringsorganisatie gaat het om de gerapporteerde controle door de uitkeringsgerechtigde. Er zijn in het hoofdstuk geen werkelijke controle of detectie cijfers opgenomen.

4.1 AIO

Kans controle via gegevens Belastingdienst hoogst geschat

Meer dan vier op de tien ontvangers (43%) van een AIO-uitkering schatten de kans (zeer) groot in dat zij door de SVB worden gecontroleerd door middel van het uitvragen van gegevens van de Belastingdienst. Ongeveer een even grote groep (41%) denkt dat de kans groot is dat gecontroleerd wordt via persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Drie op de tien (29%) denken dat de kans groot is dat SVB controleert op basis van meldingen die over hen zijn ontvangen, een ongeveer even grote groep (28%) schat de kans heel klein. De kans dat SVB controleert door middel van een huisbezoek wordt als laagste ingeschat: 37 procent schat deze kans als (zeer) klein in. Tussen de 35 procent en 45 procent van de invullers kan of wil de kansen niet inschatten.

Figuur 4.1 Hoe groot schat u de kans in dat SVB u controleert...

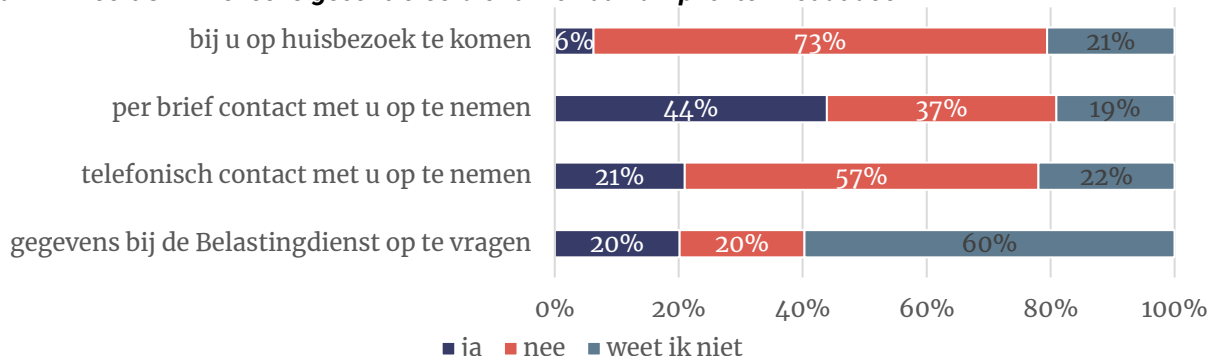


Meer dan vier op de tien wel eens gecontroleerd door middel van briefcontact

Meer dan vier op de tien ontvangers van een AIO-uitkering (44%) geven aan wel eens gecontroleerd te zijn of zij zich aan de plichten houden nadat SVB een brief daarover stuurde. Met een op de vijf (21%) is telefonisch contact opgenomen en een even grote groep (20%) weet dat hun gegevens bij de Belastingdienst zijn opgevraagd door SVB. Een huisbezoek komt minder vaak voor, 6 procent zegt dat dit heeft plaatsgevonden als controlemiddel.

Hoger opgeleiden geven vaker aan dat zij gecontroleerd zijn via telefoon of briefcontact (41%) dan lager en middelbaar opgeleiden (resp. 18% en 17%).

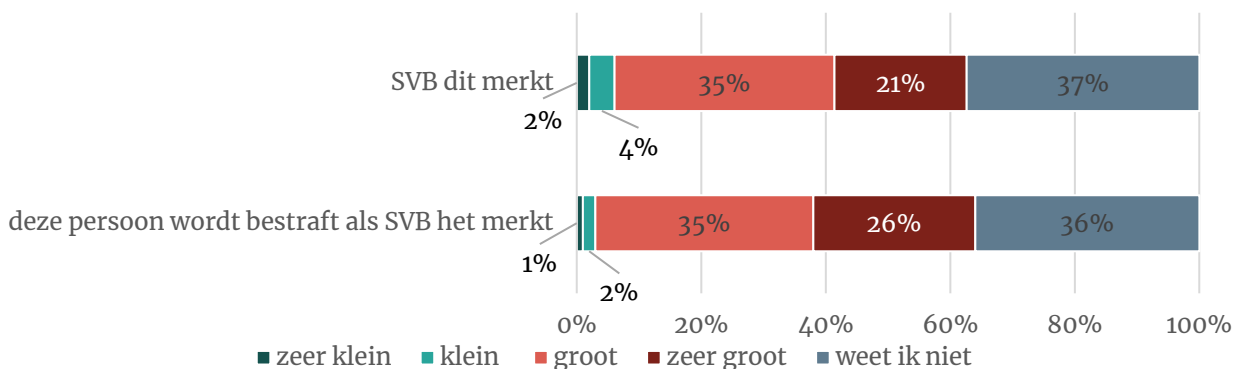
Figuur 4.2 Heeft SVB wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



SVB zal niet nakomen zeer waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder, denkt de uitkeringsgerechtigde

Meer dan de helft van de mensen (56%) met een AIO-uitkering schatten de kans groot in dat SVB het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Ruim een derde (35%) acht de kans groot en 21 procent zeer groot. Een kleine groep denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 4 procent acht de kans klein en 2 procent zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 61 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Iets meer dan een op de drie (36% en 37%) kan deze kans niet inschatten.

Figuur 4.3 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...

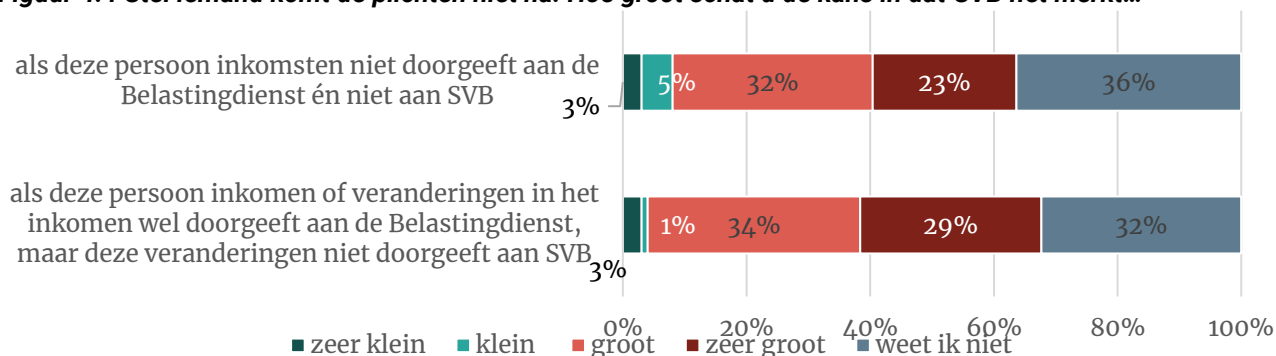


Helft denkt dat zwarte fraude wordt ontdekt bij de AIO

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan SVB) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en SVB). Meer dan de helft van de ontvangers (55%) schat de kans (zeer) groot in dat SVB het ontdekt wanneer er zwarte fraude wordt gepleegd. De kans dat witte fraude wordt ontdekt wordt ook als (zeer) groot geschat, en iets hoger dan zwarte fraude: 29 procent schat de kans zeer groot in en 34 procent groot. Respectievelijk 32 procent en 36 procent van de mensen kan deze kansen niet inschatten.



Figuur 4.4 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat SVB het merkt...

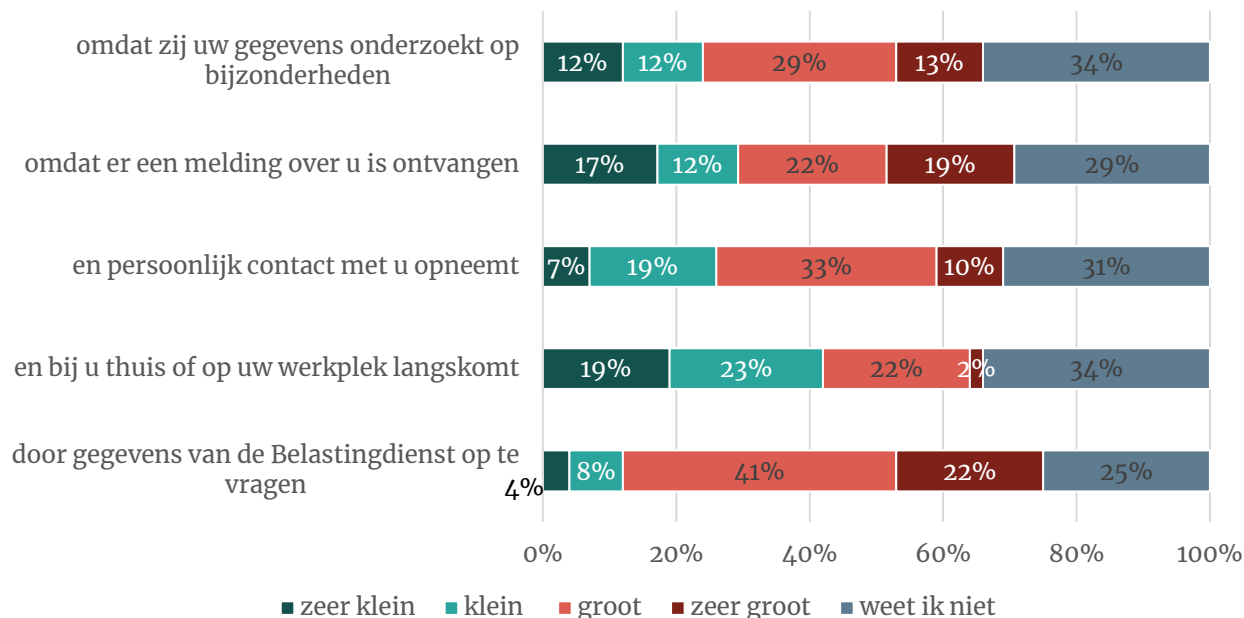


4.2 Anw

Kans controle via gegevens Belastingdienst hoogst geschat

Bijna twee op de drie ontvangers (63%) van een Anw-uitkering schatten de kans (zeer) groot in dat zij door de SVB worden gecontroleerd door middel van het uitvragen van gegevens van de Belastingdienst. Meer dan vier op de tien (43%) denken dat de kans groot is dat gecontroleerd wordt via persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Ongeveer evenveel ontvangers denken dat de kans groot is dat SVB controleert omdat zij hun gegevens onderzoekt op bijzonderheden (42%). De kans dat SVB controleert door middel van een huisbezoek wordt als laagste ingeschat: 42 procent schat deze kans als (zeer) klein in. Tussen de 25 procent en 34 procent kan deze kansen niet inschatten.

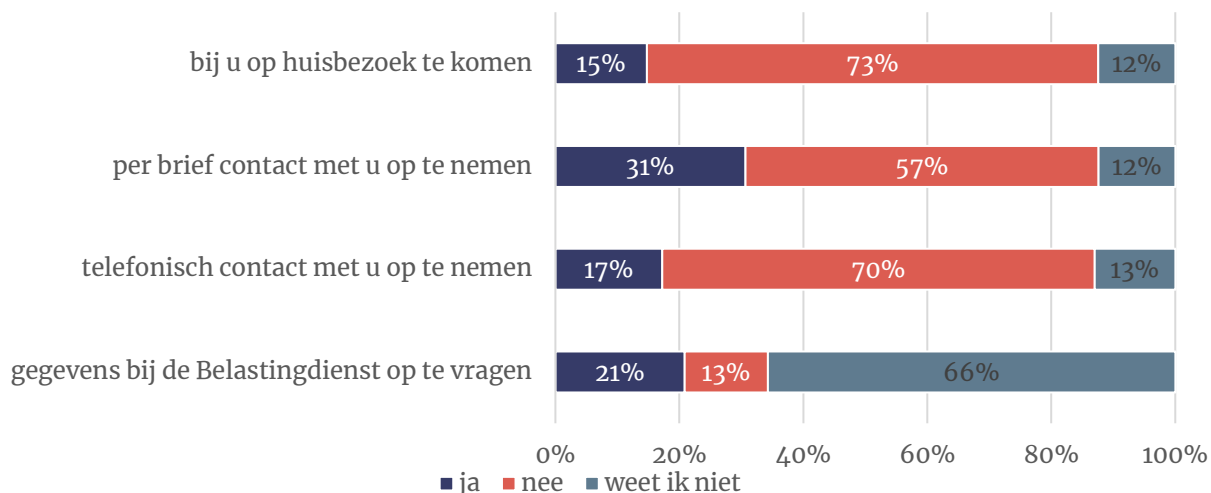
Figuur 4.5 Hoe groot schat u de kans in dat SVB u controleert...



Een derde is wel eens gecontroleerd door middel van briefcontact

Bijna een derde van de ontvangers van een Anw-uitkering (31%) is wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden nadat SVB een brief daarover stuurde. Van een op de vijf (21%) zijn door de SVB gegevens opgevraagd bij de Belastingdienst. Met 17 procent is telefonisch contact opgenomen en in 15 procent van de gevallen is iemand op huisbezoek gekomen voor een controle.

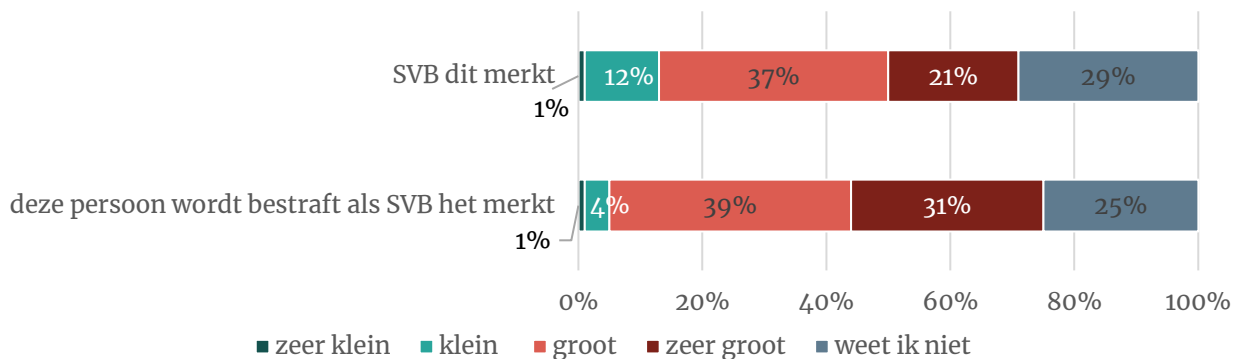
Figuur 4.6 Heeft SVB wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



SVB zal niet nakomen van verplichtingen zeer waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreders, denkt de uitkeringsgerechtigde

Meer dan de helft van de mensen met een Anw-uitkering schat de kans groot in dat SVB het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Bijna vier op de tien (37%) achten de kans groot en 21 procent zelfs zeer groot. Ruim een op de tien denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 12 procent acht de kans klein en 1 procent acht de kans zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 5 procent dat de kans (zeer) klein is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels, 70 procent denkt van wel.

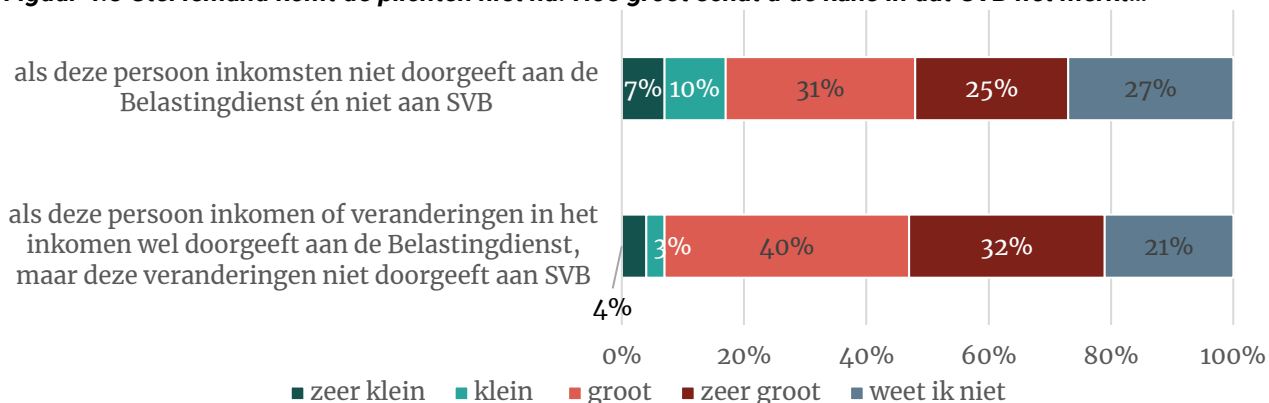
Figuur 4.7 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



Bijna driekwart denkt dat SVB witte fraude ontdekt

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan SVB) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en SVB). Bijna driekwart van de ontvangers schat de kans (zeer) groot in dat SVB het ontdekt wanneer er witte fraude wordt gepleegd: 72 procent denkt dit. De kans dat zwarte fraude wordt ontdekt wordt ook als (zeer) groot geschat, maar wel iets lager dan witte fraude: 25 procent schat de kans zeer groot in en 31 procent groot. Respectievelijk 21 procent en 27 procent van de mensen kon deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.8 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat SVB het merkt...

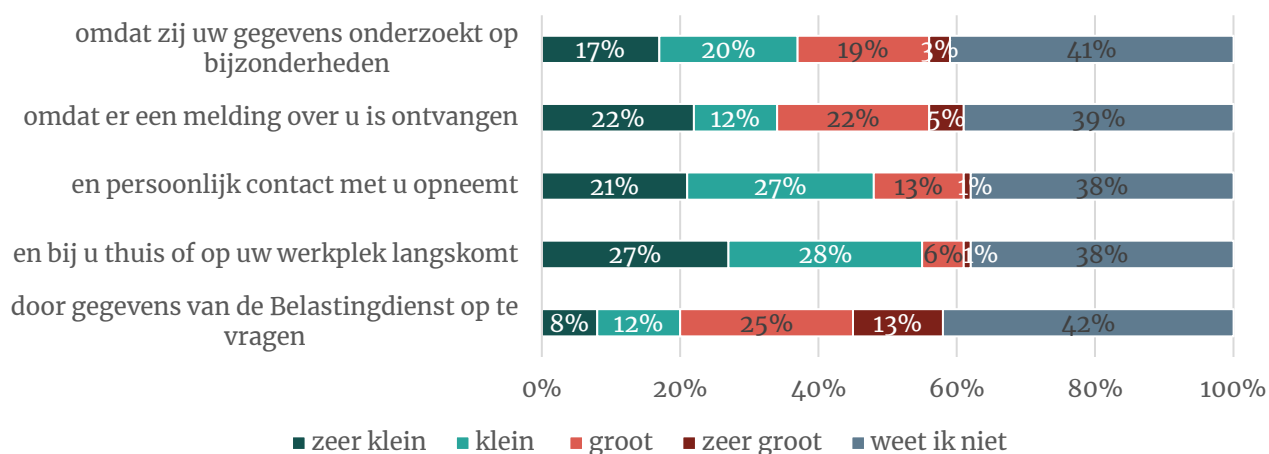


4.3 AOW

Persoonlijk contact of huisbezoek onwaarschijnlijk geacht als controlemiddel

Bijna vier op de tien (38%) van de ontvangers van een AOW-uitkering schatten de kans (zeer) groot in dat zij door SVB worden gecontroleerd door middel van het uitvragen van gegevens van de Belastingdienst. Meer dan een kwart (27%) schat de kans (zeer) groot in dat zij gecontroleerd worden omdat er een melding over ze is ontvangen. De kans om gecontroleerd te worden via een huisbezoek wordt het kleinst ervaren: 55 procent schat deze kans als (zeer) klein in. Tussen de 38 procent en 42 procent kan deze kansen niet inschatten.

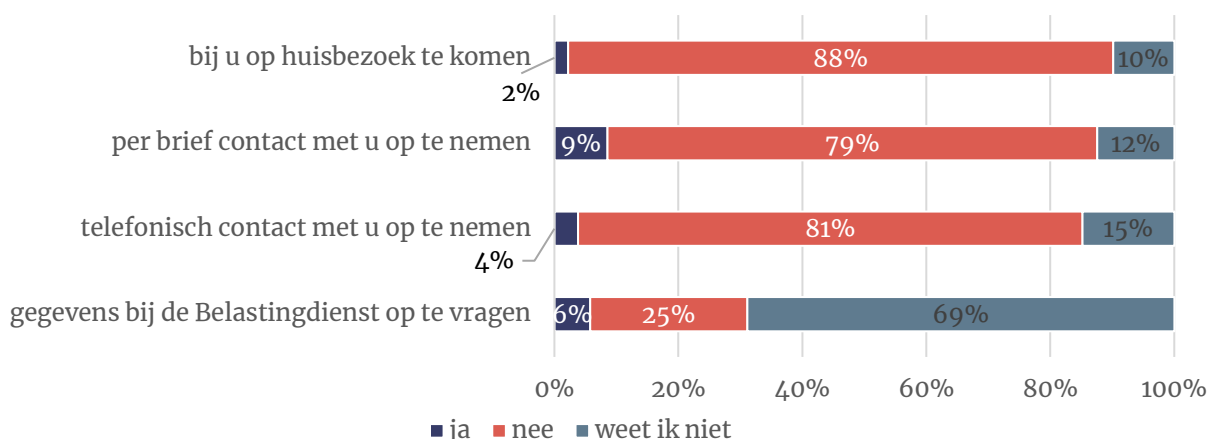
Figuur 4.9 Hoe groot schat u de kans in dat SVB u controleert...



Zeven op de tien weten niet of hun gegevens zijn opgevraagd bij de Belastingdienst

Bij 6 procent van de ontvangers zijn hun gegevens bij de Belastingdienst opgevraagd door SVB, 69 procent weet niet of dit wel eens gedaan is. Daarnaast is een op de tien ontvangers van een AOW-uitkering (9%) wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden nadat SVB een brief daarover stuurde. Huisbezoeken en telefonische contactmomenten komen minder vaak voor, respectievelijk 2 en 4 procent geeft aan dat deze methoden hebben plaatsgevonden als controlemiddel. Lager opgeleiden zeggen vaker dat ze niet weten of ze gecontroleerd zijn dan middelbaar en hoger opgeleiden. Zo weet 20 procent niet of zij ooit telefonisch gecontroleerd zijn en 19 procent weet niet of zij ooit een brief gehad hebben. Onder middelbaar en lager opgeleiden is dit 6 tot 8 procent.

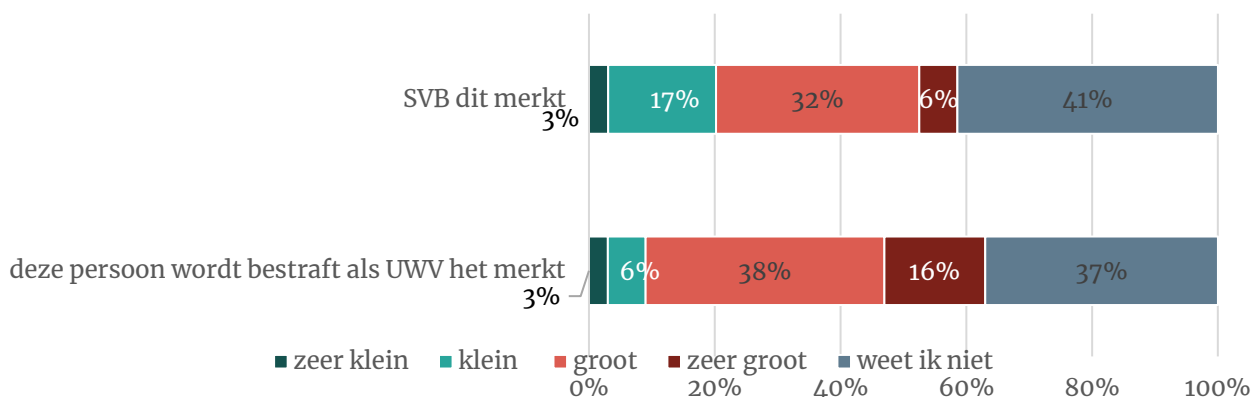
Figuur 4.10 Heeft SVB wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



SVB zal niet nakomen waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder, denkt de uitkeringsgerechtigde

Mensen met een AOW-uitkering schatten de kans groot in dat SVB het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Bijna vier op de tien (38%) achten de kans (zeer) groot. Een vijfde denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 17 procent acht de kans klein en 3 procent zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt meer dan de helft (54%) dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Respectievelijk 37 procent en 41 procent kan deze kansen niet inschatten.

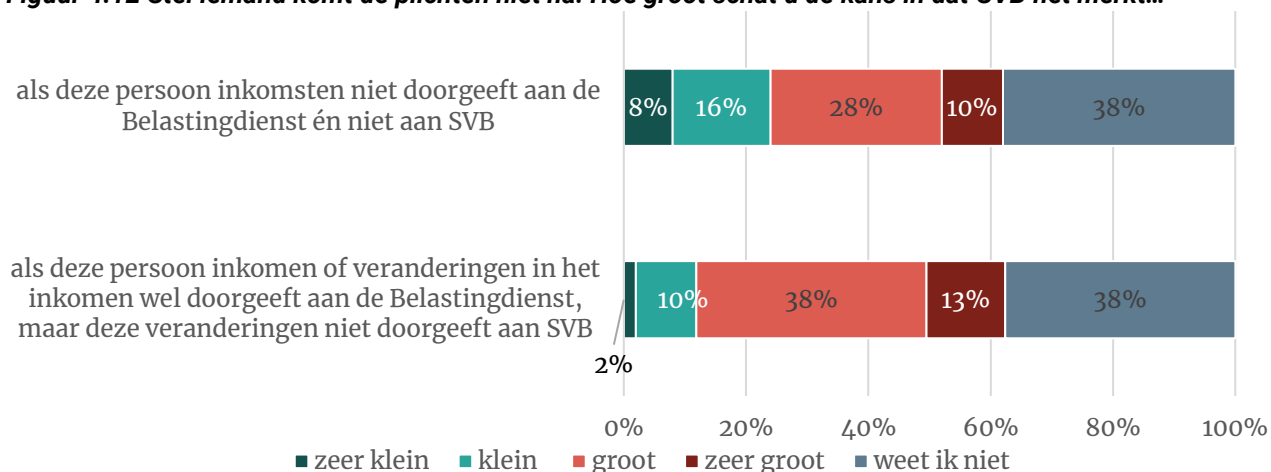
Figuur 4.11 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



SVB ontdekt witte fraude bij AOW sneller dan zwarte fraude

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan SVB) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en SVB). Bijna vier op de tien van de ontvangers (38%) schatten de kans (zeer) groot in dat SVB het ontdekt wanneer er zwarte fraude wordt gepleegd. De kans dat witte fraude wordt ontdekt wordt groter geschat dan zwarte fraude: 13 procent schat de kans zeer groot in en 38 procent groot. De groep 65- tot 69-jarigen (die nog niet zo lang AOW ontvangen) schat de kans dat witte fraude gedetecteerd wordt groter in. Bijna vier op de tien (38%) kunnen deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.12 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat SVB het merkt...

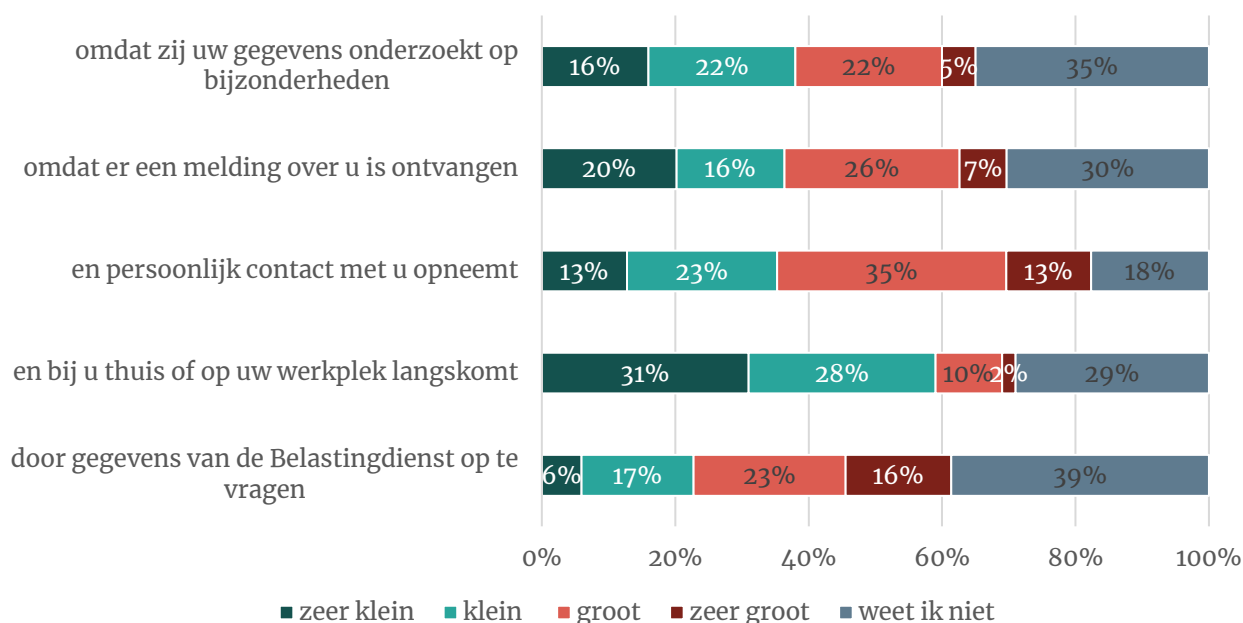


4.4 Wajong

Kans controle via huisbezoek kleinst geschat

Bijna vier op de tien (39%) van de ontvangers van een Wajong-uitkering schatten de kans (zeer) groot in dat zij door UWV worden gecontroleerd door middel van het uitvragen van gegevens van de Belastingdienst. Bijna de helft (47%) denkt dat de kans groot is dat gecontroleerd wordt via persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Ruim een derde (36%) van de ontvangers denkt dat de kans (zeer) klein is dat UWV controleert op basis van meldingen die over hen zijn ontvangen. De kans dat UWV controleert door middel van een huisbezoek wordt als laagste ingeschat: 59 procent schat deze kans als (zeer) klein in. Tussen de 18 procent en 39 procent kan deze kansen niet inschatten.

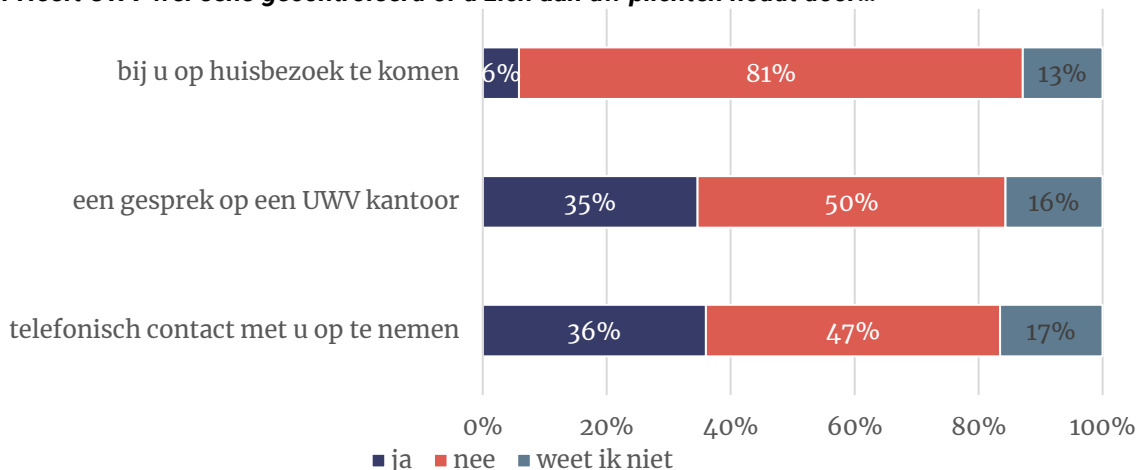
Figuur 4.13 Hoe groot schat u de kans in dat UWV u controleert...



Een derde wel eens gecontroleerd door middel van telefonisch contact

Ruim een derde van de ontvangers van een Wajong-uitkering (36%) is wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden nadat UWV telefonisch contact met ze opnam. Eenzelfde groep is gecontroleerd tijdens een gesprek op een UWV kantoor (35%). Een huisbezoek komt minder vaak voor, 6 procent zegt dat dit heeft plaatsgevonden als controlemiddel.

Figuur 4.14 Heeft UWV wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



Weinig ervaring met controle

Zelf zijn de meeste geïnterviewden met een Wajong-uitkering nog nooit gecontroleerd door UWV. Wel moesten een aantal geïnterviewden achteraf een deel van hun uitkering terugbetalen, wegens bijverdiensten. Ook denken sommigen die zelf niet te maken hebben gehad met controles dat er sprake is van veel controle, terwijl anderen juist vinden dat er meer gecontroleerd zou moeten worden.

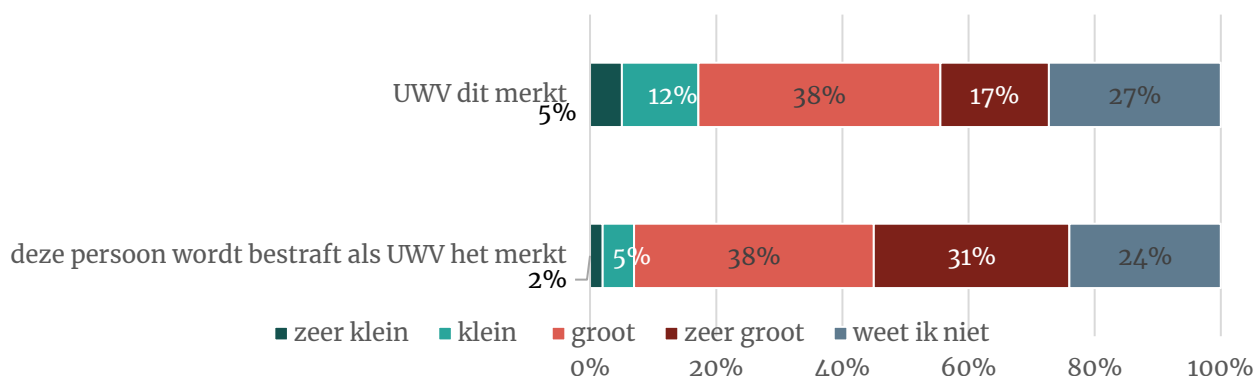


- “Het is wel eens voorgekomen dat ik iets terug moest betalen. Dan had ik wel aangegeven dat ik wat verdiende, maar hadden ze toch het voorschot overgemaakt.”
- “Ik heb een keer gehad dat ze dreigden dat ze mijn uitkering zouden stoppen, omdat ik een wijziging niet op tijd had doorgegeven. En een tijdje geleden werd mijn winst verrekend met mijn uitkering en toen moest ik meer terugbetalen dan wat ik aan winst had gemaakt. Dat kwam omdat je je uitkering blijkbaar netto krijgt en bruto moet terugbetalen.”
- “Ik heb heel sterk het gevoel dat je geen regels kunt overtreden. Deels van een artikel dat ik las in de Volkskrant. Iets met bijstand. Dat ze echt wisten hoeveel vuilniszakken die persoon naar de container bracht. Ze kunnen ook je bankrekening zien dus als je uitgaven patroon opeens verandert...”
- “Ik vind dat ze wel wat strenger mogen controleren. Bijvoorbeeld dat ze zich meer richten op gezondheid, dat je jezelf moet blijven ontwikkelen.”

UWV zal niet nakomen waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder denkt de uitkeringsgerechtigde

Meer dan de helft van de mensen met een Wajong-uitkering (55%) schat de kans groot in dat UWV het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Bijna vier op de tien (38%) achten de kans groot en 17 procent zeer groot. Bijna een vijfde denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 12 procent acht de kans klein en 5 procent zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 69 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Respectievelijk 24 procent en 27 procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.15 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



Detectiekans bij niet doorgeven van vakanties laag ingeschat

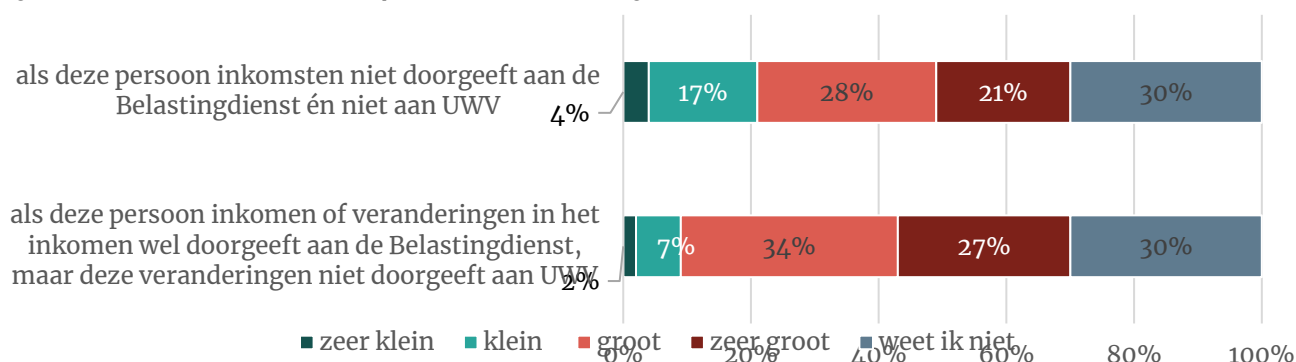
In de interviews is gevraagd op welke plichten men denkt dat er weinig controle is. Hierbij noemen geïnterviewden met name het moeten doorgeven van vakanties. De detectiekans bij het niet doorgeven van een vakantie schatten zij laag in. Dit is voor sommigen een reden om zich hier niet aan te houden, anderen geven desondanks vakanties altijd aan. Een van de geïnterviewden is zelf regelmatig in het buitenland en geeft aan dat UWV sociale media en IP-adressen kan bekijken bij het uitvoeren van controles. Zij geeft haar verblijf in het buitenland wel altijd aan en denkt daarom dat UWV haar niet op die manier zal controleren.

- “Ik denk dat als je langer dan drie maanden op vakantie gaat, dat ze dat niet zo snel door hebben. Maar ik zou dat persoonlijk wel opgeven, zodat je niet in de problemen raakt.”
- “Op vakantie gaan hoor je te melden, dat heb ik de eerste paar keer braaf gedaan. Maar daar hoor je niks van dus daarna heb ik het niet meer gedaan.”
- “Dat ze IP-adressen checken vond ik wel heel erg heftig. Ik heb het wel doorgegeven afgelopen keren dat ik langer in het buitenland was, dus denk niet dat ze mij echt in de gaten houden.”

Bijna twee op de drie denken dat er een (zeer) grote kans is dat witte fraude wordt ontdekt bij de Wajong

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan UWV) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en UWV). Ontvangers schatten de kans (zeer) groot in dat UWV het ontdekt wanneer er witte fraude wordt gepleegd: 63 procent denkt dit. De kans dat zwarte fraude wordt ontdekt wordt door de helft ook als (zeer) groot geschat, 21 procent schat de kans zeer groot in en 28 procent groot. Dertig procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.16 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat UWV het merkt...

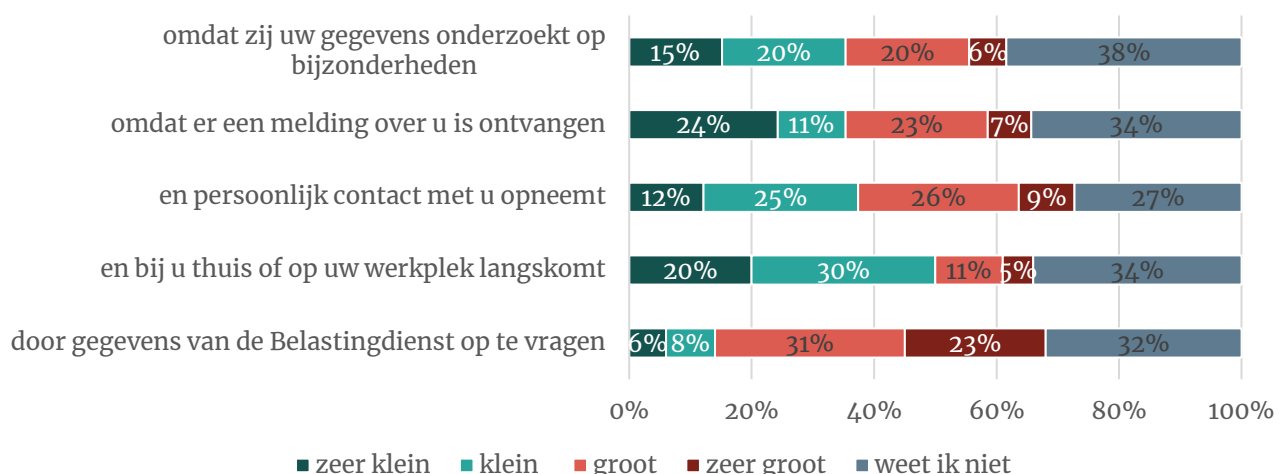


4.5 WAO

Kans controle via gegevens Belastingdienst hoogst geschat

Meer dan de helft (54%) van de ontvangers van een WAO-uitkering schat de kans (zeer) groot in dat zij door UWV worden gecontroleerd door middel van het uitvragen van gegevens van de Belastingdienst. Iets meer dan een derde (35%) denkt dat de kans groot is dat gecontroleerd wordt via persoonlijk contact (telefonisch of per brief). De kans dat UWV controleert door middel van een huisbezoek wordt als laagste ingeschat: 50 procent schat deze kans als (zeer) klein in. Tussen de 32 procent en 38 procent kan deze kansen niet inschatten.

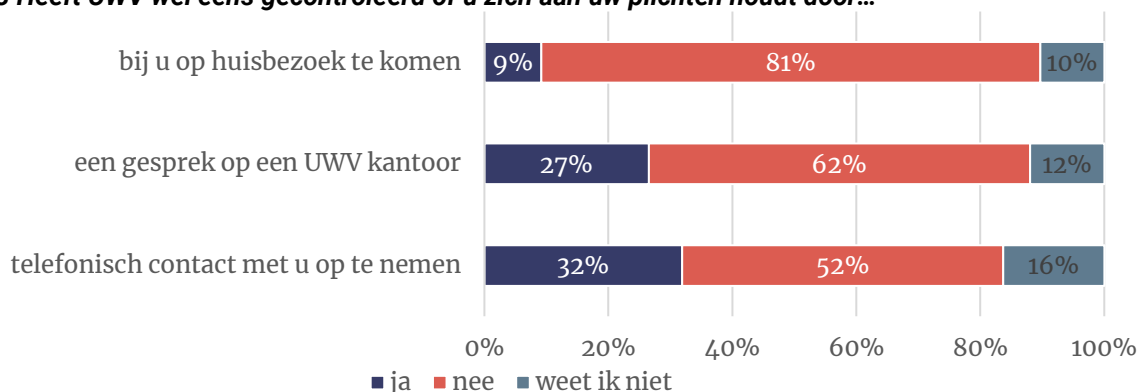
Figuur 4.17 Hoe groot schat u de kans in dat UWV u controleert...



Een derde wel eens gecontroleerd door middel van telefonisch contact

Een derde van de ontvangers van een WAO-uitkering (32%) geeft aan wel eens gecontroleerd te zijn of zij zich aan de plichten houden nadat UWV telefonisch contact opnam. Met een kwart (27%) heeft een gesprek op een UWV kantoor plaatsgevonden. Een huisbezoek komt minder voor, 9 procent zegt dat dit heeft plaatsgevonden als controlemiddel.

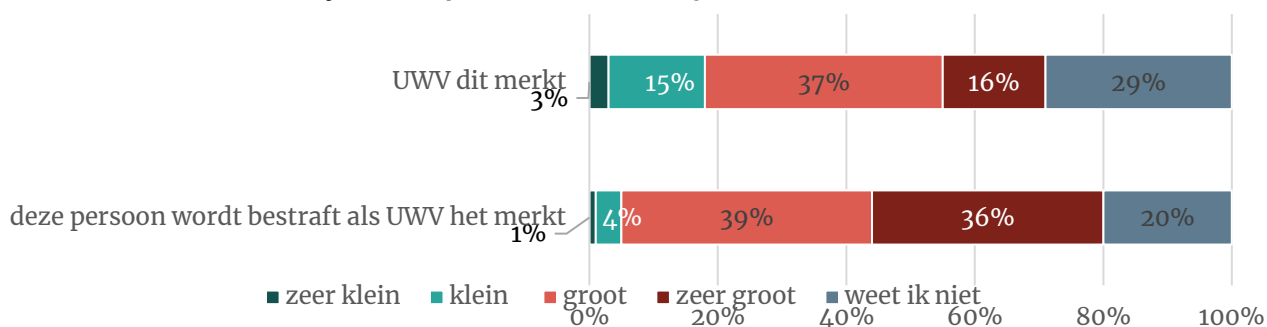
Figuur 4.18 Heeft UWV wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



Niet nakomen van verplichtingen heeft gevolgen voor de overtreder volgens de uitkeringsgerechtigden

Meer dan de helft van de mensen (53%) met een WAO-uitkering schat de kans groot in dat UWV het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Bijna vier op de tien (37%) achten de kans groot en 16 procent zeer groot. Bijna een vijfde denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 15 procent acht de kans klein en 3 procent zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 75 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Respectievelijk 20 procent en 29 procent kan deze kansen niet inschatten.

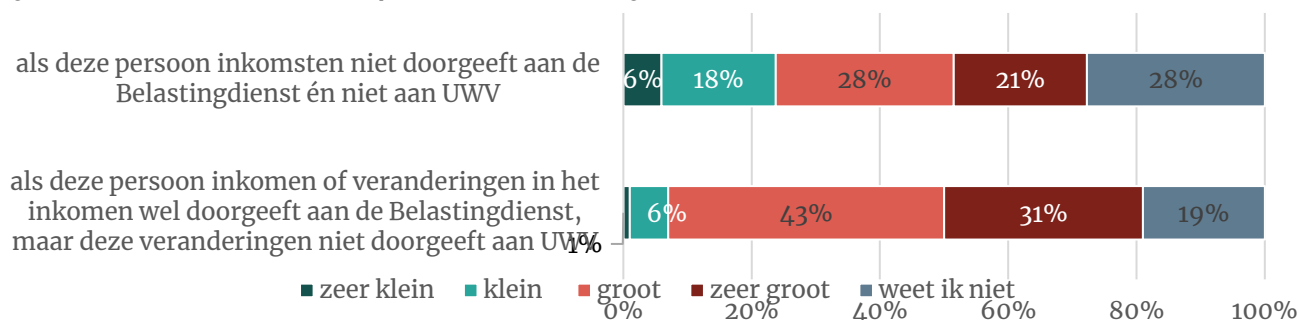
Figuur 4.19 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



(Zeer) grote kans dat witte fraude wordt ontdekt bij de WAO volgens uitkeringsgerechtigden

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan UWV) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en UWV). Bijna de helft van de ontvangers schat de kans (zeer) groot in dat UWV het ontdekt wanneer er witte fraude wordt gepleegd: 74 procent denkt dit. De kans dat zwarte fraude wordt ontdekt wordt ook als (zeer) groot geschat, maar wel iets lager dan witte fraude: 21 procent schat de kans zeer groot in en 28 procent groot. Respectievelijk 19 procent en 28 procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.20 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat UWV het merkt...



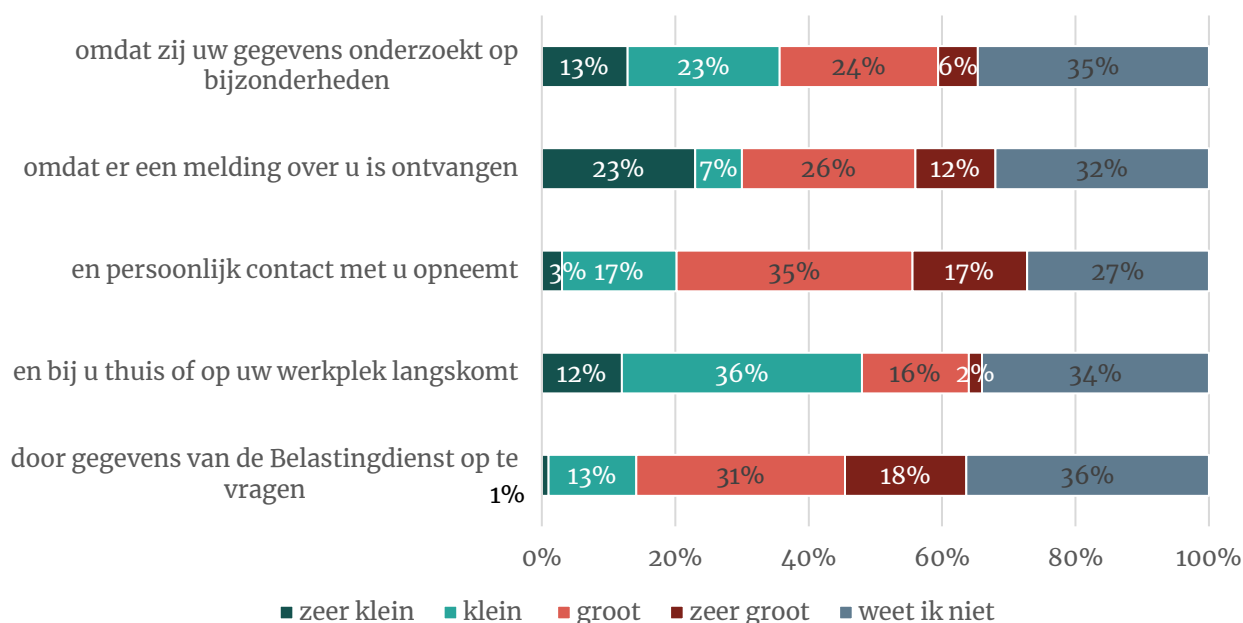
4.6 WIA

Kans controle via persoonlijk contact grootst geschat

Meer dan de helft (52%) van de ontvangers van een WIA-uitkering schat de kans (zeer) groot in dat zij door UWV worden gecontroleerd door persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Een iets kleiner deel (49%) denkt dat de kans groot is dat gecontroleerd wordt via een controle bij de Belastingdienst. Ruim een derde (36%) van de ontvangers denkt dat de kans (zeer) klein is dat UWV controleert doordat zij gegevens onderzoeken op bijzonderheden. De kans dat UWV controleert door middel van een huisbezoek wordt als laagste ingeschat: 48 procent schat deze kans als (zeer) klein in. Tussen de 27 procent en 36 procent kan deze kansen niet inschatten.



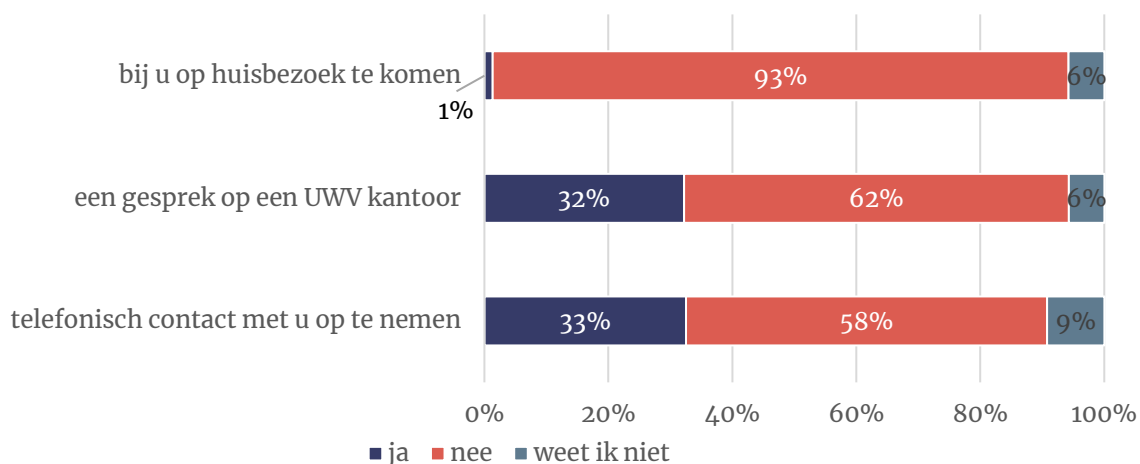
Figuur 4.21 Hoe groot schat u de kans in dat UWV...



Een derde is wel eens gecontroleerd door middel van een gesprek op een UWV kantoor

Een derde van de ontvangers van een WIA-uitkering (33%) is wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden nadat UWV telefonisch contact met ze opnam. Een even grote groep (32%) is gecontroleerd tijdens een gesprek op een UWV kantoor. Een huisbezoek komt minder voor, 1 procent zegt dat dit heeft plaatsgevonden als controlemiddel.

Figuur 4.22 Heeft UWV wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



Weinig ervaring met controles

De geïnterviewden met een WIA-uitkering hebben zelf weinig ervaring met controle. Toch denken sommigen wel dat zij zelf wellicht ongemerkt gecontroleerd worden of dat er in ieder geval wel controles worden uitgevoerd door UWV.

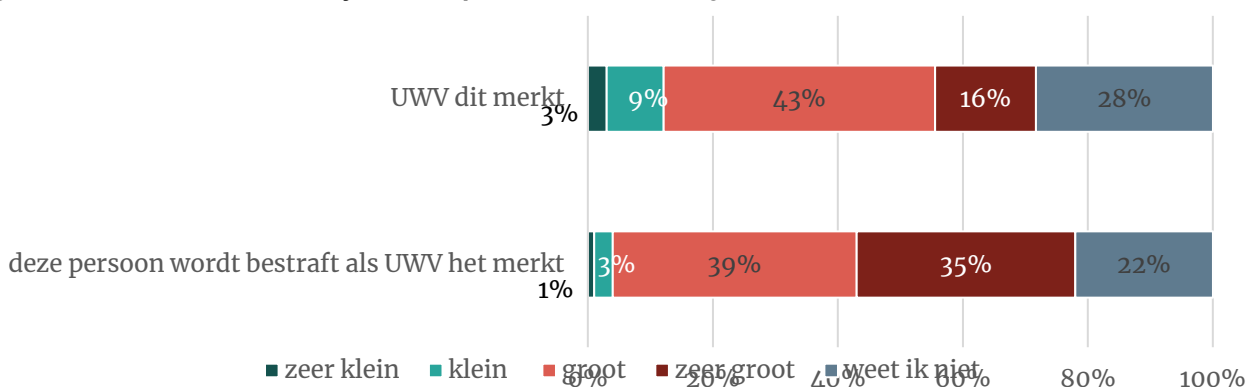


- “Ik moet alles doorspelen aan de verzekering en die controleren wel of ik genoeg gedaan heb. Ik weet niet of zij dat doorspelen aan UWV.”
- “Ik ga toch altijd uit van een soort big brother is watching you. Dat komt door mijn opvoeding, mijn vader had ook zelfde angsten ten opzichte van de overheid. Dus ik weet wel dat het niet klopt deels maar ik heb er toch die angst aan overgehouden.”
- “Ik merk het niet, maar ik verwacht wel dat er steekproefsgewijs controles worden uitgevoerd.”

UWV zal niet nakomen waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder volgens uitkeringsgerechtigden

Bijna zes op de tien mensen met een WIA-uitkering (59%) schatten de kans groot in dat UWV het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Meer dan vier op de tien (43%) achten de kans groot en 16 procent zeer groot. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 74 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Respectievelijk 22 procent en 28 procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.23 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



Detectiekans laag ingeschat bij kleine overtredingen plichten

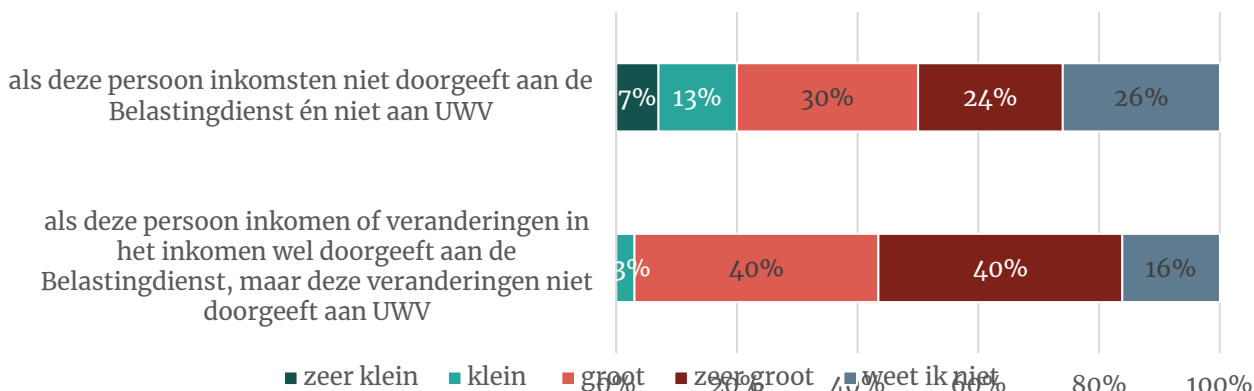
In de interviews is gevraagd op welke plichten men denkt dat er weinig controle is. Met name bij kleine overtredingen verwachten de geïnterviewden dat dit niet opgemerkt wordt. Voor sommigen is dit een reden om bijvoorbeeld vakanties of kleine giften niet door te geven. Een van de geïnterviewden die al gedurende lange tijd een WIA-uitkering ontvangt geeft ook niet alle wijzigingen in zijn gezondheid door.

- “Ik ben eigenlijk strafbaar geweest want ik heb niet verteld dat ik ben gevallen met de fiets en 2 maanden met een brace heb gelopen. Ook als je dan een pacemaker hebt, weet ik eigenlijk niet of je dat moet melden.”

(Zeer) grote kans dat witte fraude wordt ontdekt bij de WIA

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan UWV) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en UWV). Ontvangers schatten de kans (zeer) groot in dat UWV het ontdekt wanneer er witte fraude wordt gepleegd: 80 procent denkt dit. De kans dat zwarte fraude wordt ontdekt wordt ook als (zeer) groot geschat, maar wel lager dan witte fraude: 24 procent schat de kans zeer groot in en 30 procent groot. Respectievelijk 16 procent en 26 procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.24 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat UWV het merkt...

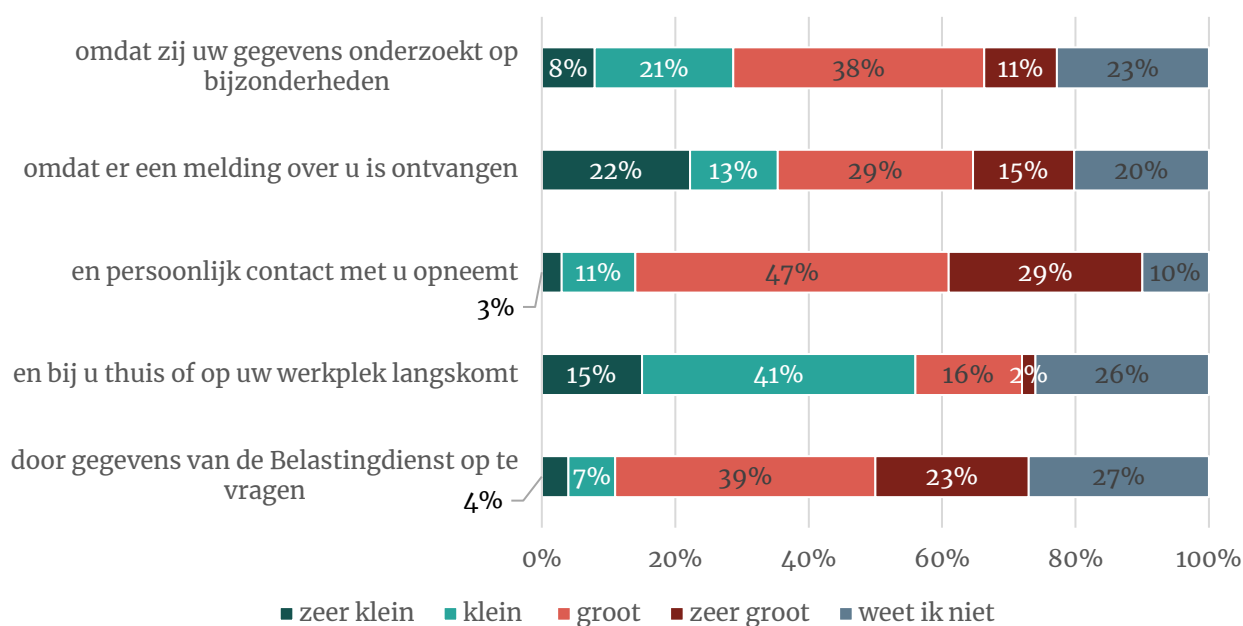


4.7 WW

Kans controle via persoonlijk contact hoogst geschat

Driekwart (76%) van de ontvangers van een WW-uitkering schat de kans (zeer) groot in dat zij door de UWV worden gecontroleerd door middel van persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Zes op de tien (62%) denken dat er controle plaatsvindt door het opvragen van gegevens bij de Belastingdienst. Bijna een kwart (22%) van de ontvangers denkt dat de kans zeer klein is dat UWV controleert op basis van meldingen die over hen zijn ontvangen, meer dan een op de tien (13%) schat die kans als heel groot in. De kans dat UWV controleert door middel van een huisbezoek wordt als laagste ingeschat: 46 procent schat deze kans als (zeer) klein in, 2 procent denkt dat de kans op een huisbezoek zeer groot is. Tussen de 10 procent en 27 procent van de invullers kon deze kansen niet inschatten.

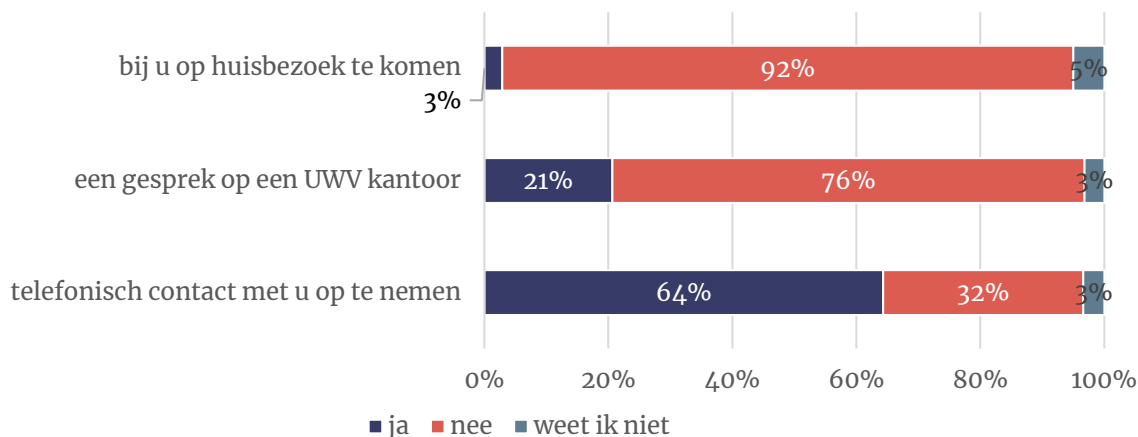
Figuur 4.25 Hoe groot schat u de kans in dat UWV u controleert...



Twee derde wel eens gecontroleerd door middel van telefonisch contact

Twee derde van de ontvangers van een WW-uitkering (64%) is wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden door middel van telefonisch contact met UWV geven zij aan. Een op de vijf (21%) heeft een gesprek gehad op een UWV kantoor en 3 procent van de uitkeringsgerechtigden geven aan dat een huisbezoek heeft plaatsgevonden.

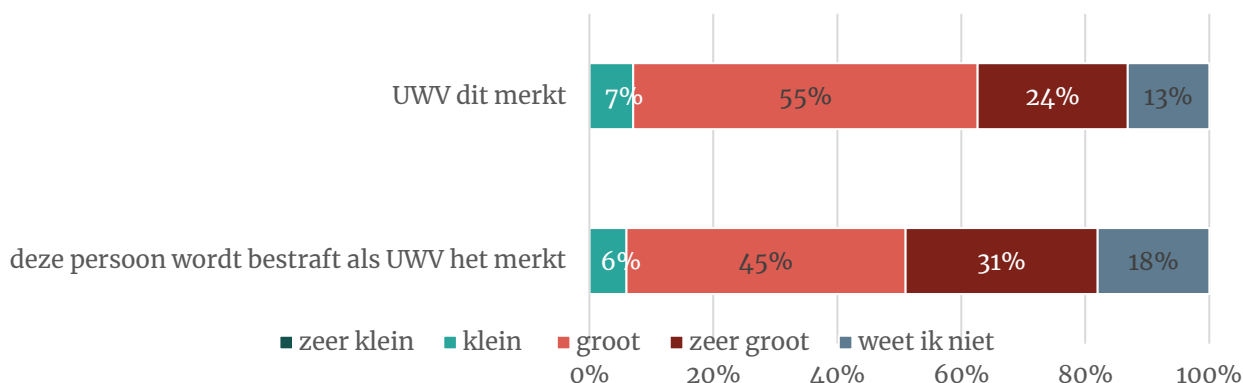
Figuur 4.26 Heeft UWV wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



UWV zal niet nakomen zeer waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder geven WW-uitkeringsgerechtigden aan

Mensen met een WW-uitkering schatten de kans groot in dat UWV het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Meer dan de helft (55%) acht de kans groot en een kwart (24%) zeer groot. Een kleine groep denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 7 procent acht de kans klein en niemand denkt dat de kans zeer klein is. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 76 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Ook hier is niemand die de kans op sanctionering als zeer klein ervaart. Respectievelijk 13 procent en 18 procent kan deze kansen niet inschatten.

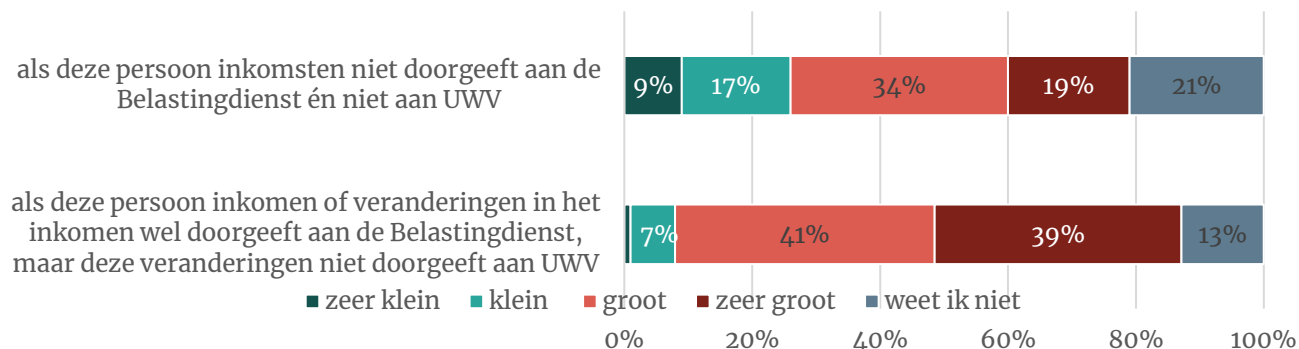
Figuur 4.27 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



(Zeer) grote kans dat witte fraude wordt ontdekt bij de WW

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan UWV) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en UWV). Ontvangers schatten de kans (zeer) groot in dat UWV het ontdekt wanneer er witte fraude wordt gepleegd: 80 procent denkt dit. De kans dat zwarte fraude wordt ontdekt wordt kleiner geschat: 19 procent schat de kans zeer groot in en 34 procent groot. Nagenoeg niemand (1%) schat de kans op ontdekking van witte fraude zeer klein in. Respectievelijk 13 procent en 21 procent kan deze kansen niet goed inschatten.

Figuur 4.28 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat UWV het merkt...

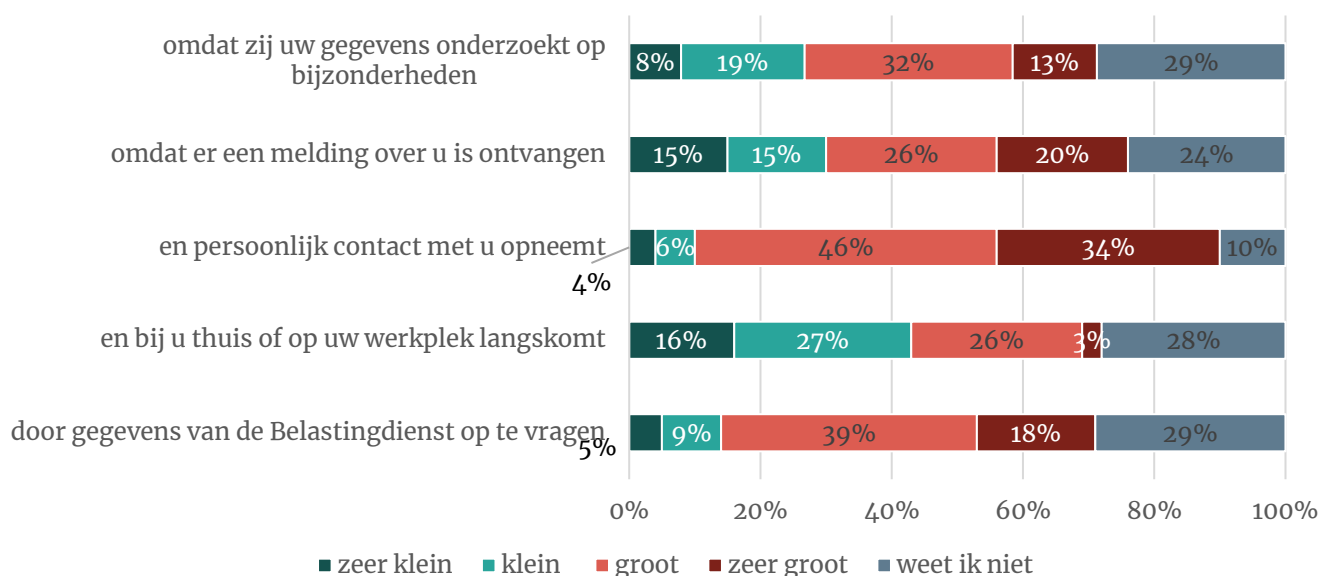


4.8 ZW

Persoonlijk contact gezien als grootste kans op controle

Acht op de tien (80%) ontvangers van een ZW-uitkering schatten de kans (zeer) groot in dat zij door UWV worden gecontroleerd via persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Ruim de helft (57%) denkt dat de kans (zeer) groot is dat zij gecontroleerd worden door middel van het uitvragen van gegevens van de Belastingdienst. Drie op de tien ontvangers denken dat de kans (zeer) klein is dat UWV controleert op basis van meldingen die over hen zijn ontvangen of dat UWV langskomt op huisbezoek. De kans dat gegevens door UWV worden onderzocht op bijzonderheden wordt door bijna de helft (45%) als groot tot zeer groot geschat. Tussen de 10 procent en 29 procent kan deze kansen niet goed inschatten.

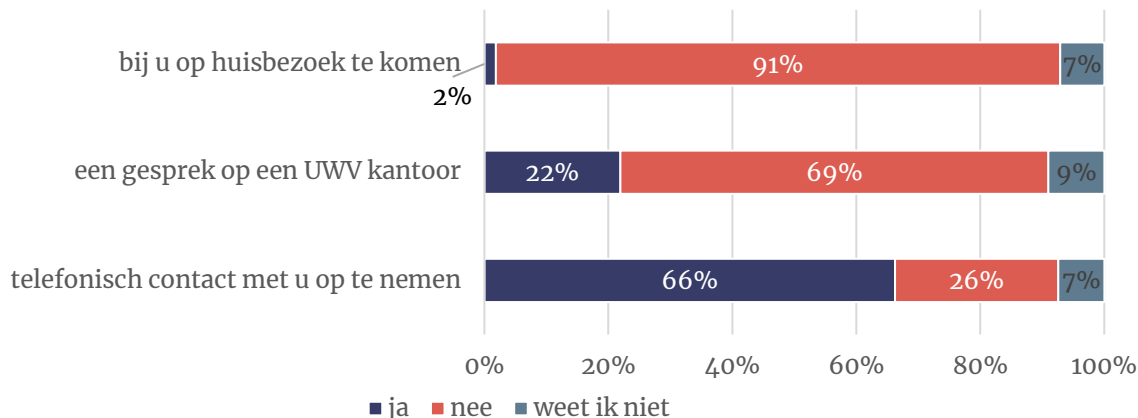
Figuur 4.29 Hoe groot schat u de kans in dat UWV...



Twee derde wel eens gecontroleerd door middel van telefonisch contact

Twee derde van de ontvangers van een ZW-uitkering (66%) is wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden nadat UWV telefonisch contact opnam. Een op de vijf (22%) heeft een gesprek gehad op een UWV kantoor. Een huisbezoek komt vrijwel nooit voor, 2 procent zegt dat dit heeft plaatsgevonden als controlemiddel.

Figuur 4.30 Heeft UWV wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...

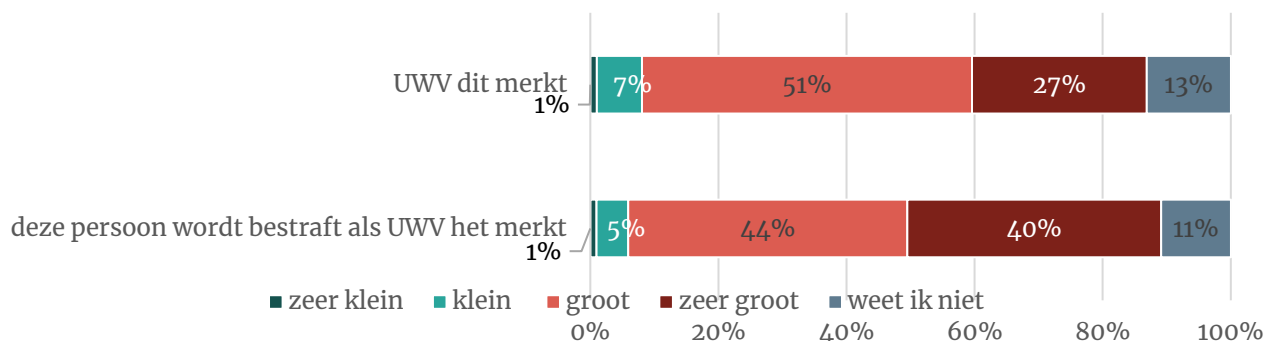


UWV zal niet nakomen zeer waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder

Mensen met een ZW-uitkering schatten de kans groot in dat UWV het merkt als iemand de plichten niet nakomt. De helft (51%) acht de kans groot en 27 procent zelfs zeer groot. Bijna een op de tien denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 7 procent acht de kans klein en 1 procent zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 84 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Respectievelijk 11 procent en 13 procent kan deze kansen niet goed inschatten.



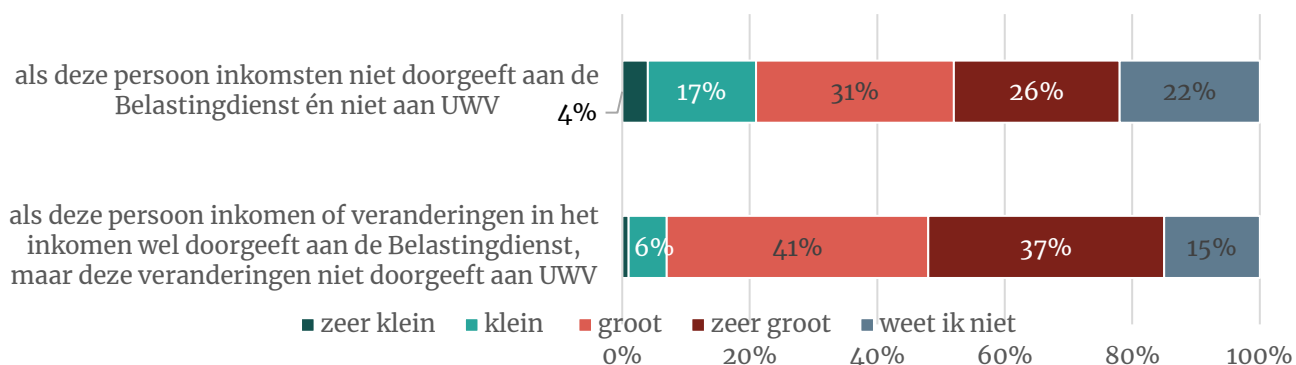
Figuur 4.31 Stel iemand komt zijn of haar plichten niet na, hoe groot schat u de kans in dat...



(Zeer) grote kans dat witte fraude wordt ontdekt bij de ZW

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan UZW) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en UZW). Meer dan de helft van de ontvangers schat de kans (zeer) groot in dat UZW het ontdekt wanneer er zwarte fraude wordt gepleegd: 31 procent schat de kans groot in en 26 procent denkt dat de kans zeer groot is. Van witte fraude wordt de kans op ontdekking nog groter geschat: 41 procent schat de kans groot in en 37 procent zeer groot. Respectievelijk 15 procent en 22 procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.32 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat UZW het merkt...



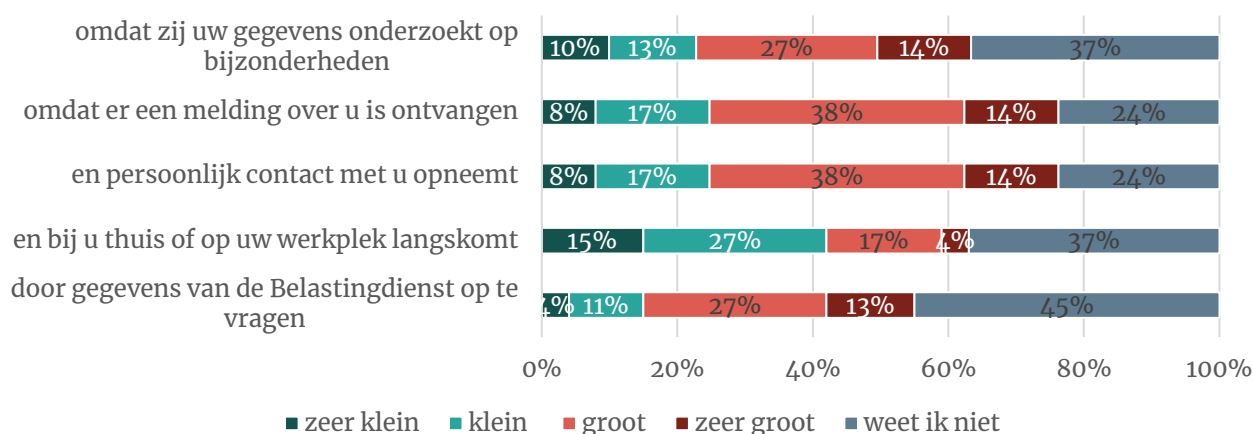
4.9 Participatiewet (bijstand)

Vier op de tien ontvangers Participatiewetuitkering verwachten geen huisbezoek

Iets meer dan de helft (52%) van de ontvangers van een Participatiewetuitkering schatten de kans (zeer) groot in dat zij door de gemeente worden gecontroleerd via persoonlijk contact (telefonisch of per brief). Een even groot deel schat de kansen even groot in dat de gemeente hen controleert door gegevens op te vragen bij de Belastingdienst. De kans op een huisbezoek is volgens de ontvangers veel lager. Iets meer dan vier op de tien (42%) van de ontvangers denken dat de kans (zeer) klein is dat de gemeente langskomt op huisbezoek. Tussen de 24 procent en 45 procent kan deze kansen niet goed inschatten.



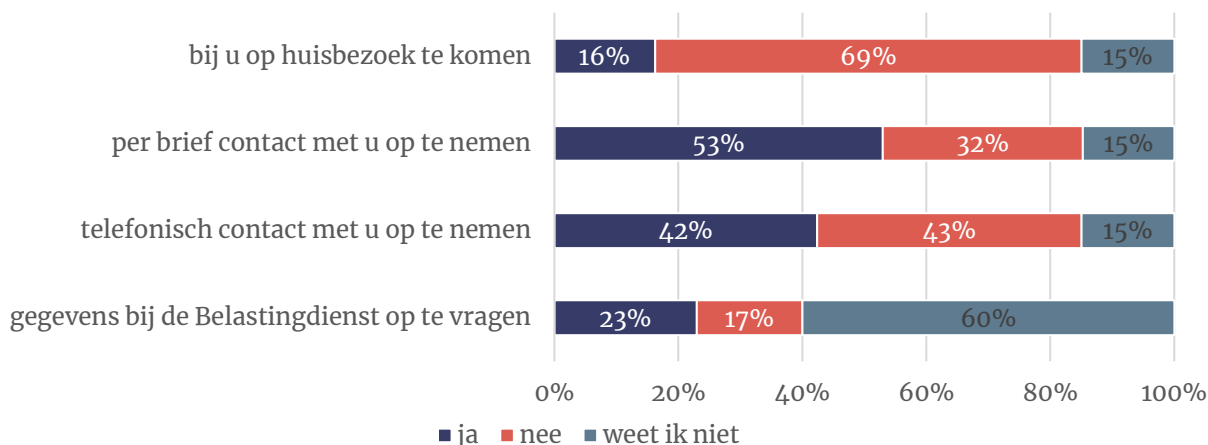
Figuur 4.33 Hoe groot schat u de kans in dat de gemeente...



Meer dan de helft gecontroleerd via briefcontact

De helft van de ontvangers van een Participatiewetuitkering (53%) is wel eens gecontroleerd of zij zich aan de plichten houden nadat de gemeente per brief contact opnam. Vier op de tien (42%) hebben wel eens telefonisch contact gehad voor een controle. Een huisbezoek komt minder vaak voor, 16 procent zegt dat dit heeft plaatsgevonden als controlemiddel.

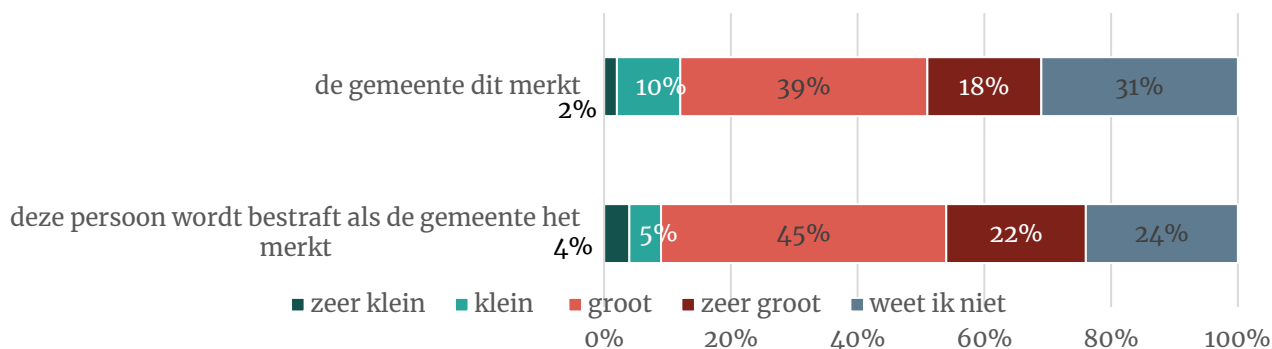
Figuur 4.34 Heeft de gemeente wel eens gecontroleerd of u zich aan uw plichten houdt door...



De gemeente zal niet nakomen zeer waarschijnlijk detecteren, met gevolgen voor de overtreder
 Bijna zes op de tien mensen (57%) met een Participatiewetuitkering schatten de kans groot in dat hun gemeente het merkt als iemand de plichten niet nakomt. Twaalf procent denkt dat dit niet zo waarschijnlijk is: 10 procent acht de kans klein en 2 procent zeer klein. Wanneer wordt ontdekt dat iemand de plichten niet nakomt dan denkt 67 procent dat de kans (zeer) groot is dat diegene ook gevolgen gaat ondervinden van het niet nakomen van de regels. Respectievelijk 24 procent en 31 procent kan deze kansen niet goed inschatten.



Figuur 4.35 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat...



Geïnterviewden zien weinig controle om op grote schaal misbruik tegen te gaan

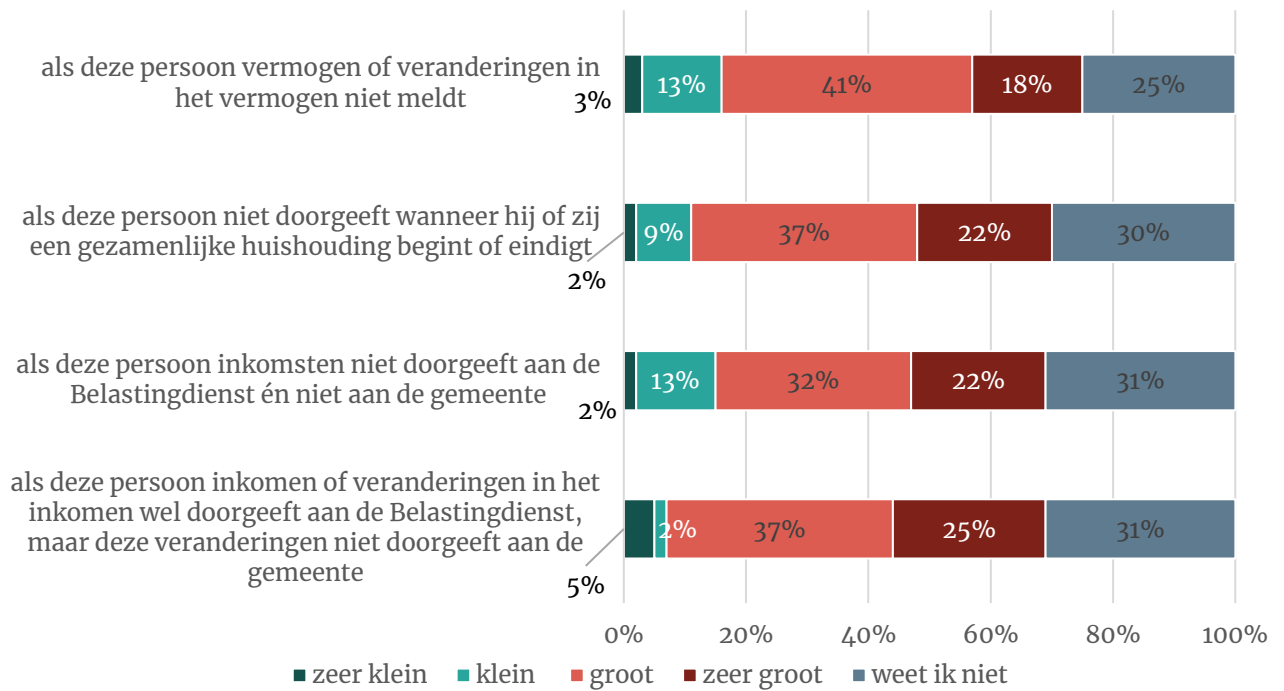
Van de geïnterviewden met een Participatiewetuitkering hebben een aantal het gevoel dat er weinig controle is en de detectiekans laag is bij misbruik. Zij zien bijvoorbeeld dat er mensen in hun omgeving zijn die naast de Participatiewetuitkering zonder problemen zwart werken. Anderen hebben het beeld dat er wel controle plaatsvindt, maar dat deze niet gericht is op de mensen die op grote schaal misbruik maken van hun uitkering.

- “Als je het wil overtreden is het heel makkelijk. Ik heb zelf geen enkele reden om dat te doen, maar zie wel dat er veel zwart geklust wordt in mijn omgeving.”
- “Ik weet eigenlijk niet wat er zou gebeuren als ik een vakantie niet had doorgegeven. Als ze dan een afspraak hadden willen maken, had ik het wel verteld denk ik.”
- “Zelf heb ik het nooit meegemaakt. Door de media heb ik wel het beeld dat er achter mensen die het toch niet zo breed hebben aan wordt gegaan. Terwijl achter de mensen die grote fraude plegen, zoals de Bulgarenfraude, dat ze dat laten gaan.”

(Zeer) grote kans dat witte fraude wordt ontdekt bij de Participatiewet

In de vragenlijst ging ook aandacht uit naar witte fraude (iets wel melden aan de Belastingdienst, maar niet aan de gemeente) en zwarte fraude (niets melden aan de Belastingdienst en de gemeente). Ontvangers schatten de kans groter in dat witte fraude wordt ontdekt, dan dat zwarte fraude wordt ontdekt. Meer dan zes op de tien (62%) schatten de kans (zeer) groot in dat het wordt ontdekt als iemand wel gegevens doorgeeft aan de Belastingdienst, maar niet aan de gemeente. Als iemand verzuimt om aan beide instanties gegevens door te geven, dan schat 54 procent de kans groot in dat dit wordt opgemerkt. Verder is nog gevraagd of gemeenten het ontdekken als personen veranderingen in vermogen of inkomsten niet doorgeven. Ontvangers schatten de kans dat dit waarschijnlijk wel ontdekt wordt als volgt in: 59 procent denkt dat de kans (zeer) groot is dat het ontdekt wordt als deze zaken niet worden doorgegeven. Tussen de 25 procent en 31 procent kan deze kansen niet inschatten.

Figuur 4.36 Stel iemand komt de plichten niet na. Hoe groot schat u de kans in dat de gemeente het merkt...



5 Motiverende houdingen voor naleving regels en plichten

In hoofdstuk 2 lichtten wij toe hoe wij de normatieve benadering van het naleven van regels gemeten hebben. Dit hoofdstuk presenteert per regeling de resultaten op de volgende vier indicatoren:

- Steun voor gezagsdragers / sociale afstand tot de handhaver (houding t.o.v. handhaver);
- Morele verplichting om de wet te volgen (normen en waarden);
- Steun voor specifieke regelgeving / steun voor de wet (draagvlak);
- Ervaren procedurele rechtvaardigheid (manier waarop burgers door overheid worden behandeld, dit leidt tot een mate van vertrouwen – hangt samen met legitimiteit).

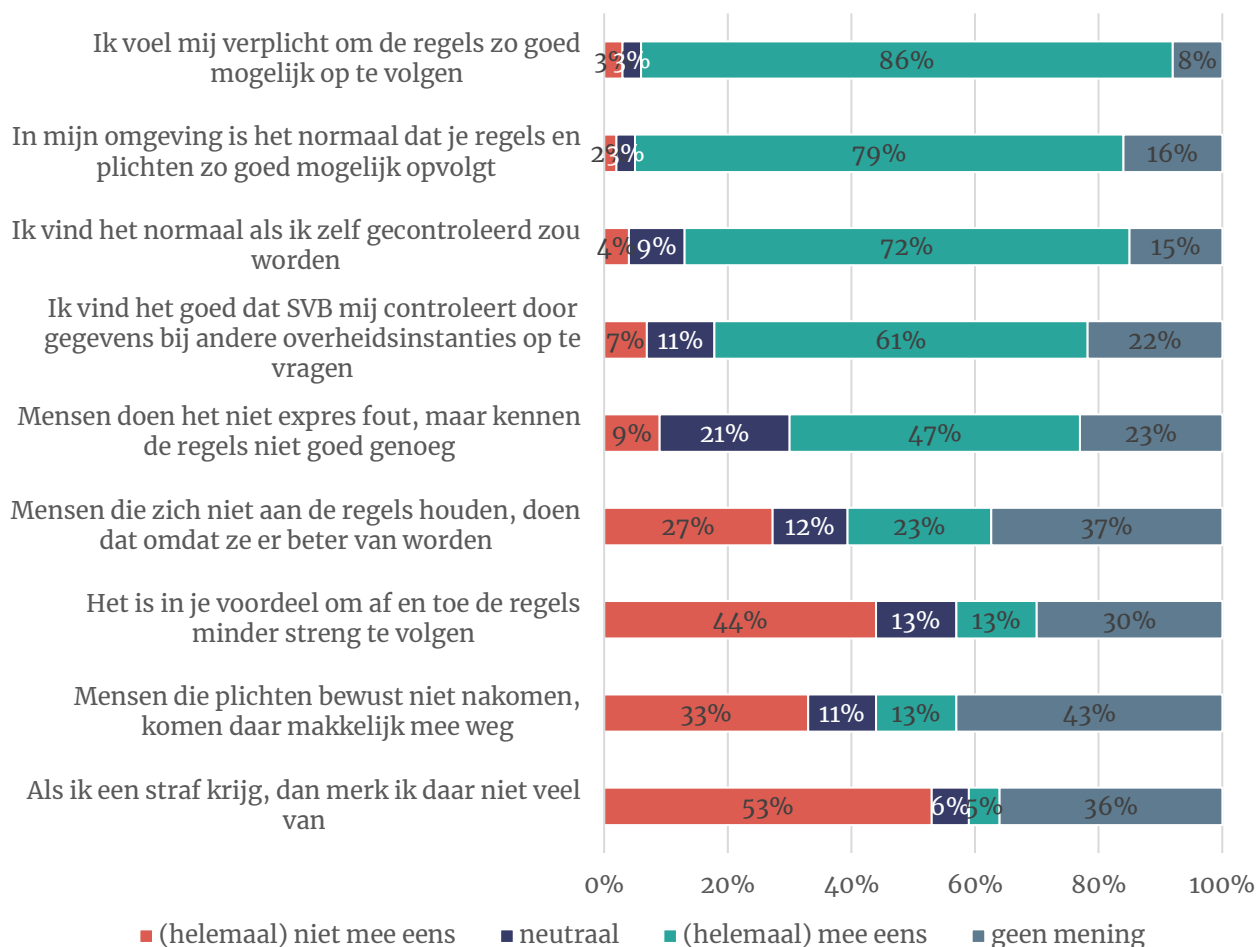
5.1 AIO

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.1. Het is een mix van positief geformuleerde stellingen en negatief geformuleerde stellingen. Een meerderheid van de ontvangers van de AIO-uitkering probeert zo goed mogelijk de regels op te volgen (86%), woont in een omgeving waarin het normaal is om regels en plichten zo goed mogelijk op te volgen (79%) en vindt het normaal dat zij gecontroleerd worden of zij de regels nakomen (72%). Voor een zeer klein deel van de ontvangers (2% tot 4%) gelden deze drie aspecten niet. Ook vindt 61 procent van de uitkeringsgerechtigde het goed dat er voor controle gegevens bij andere overheidsinstanties worden opgevraagd.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat bijna de helft (47%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat uitkeringsgerechtigden de regel niet goed genoeg kennen. Tegelijk zegt 23 procent dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden. Een iets grotere groep (27%) denkt dit niet. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt iets meer dan een op de tien ontvangers (13%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen en denkt een even groot percentage dat mensen die dit doen er wel makkelijk mee wegkomen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 5 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Een aanzienlijk grotere groep ontvangers denkt het tegenovergestelde: 44 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen, 33 procent denkt dat regelovertreeders er niet makkelijk mee weg komen en 53 procent zou veel van een eventuele straf merken.

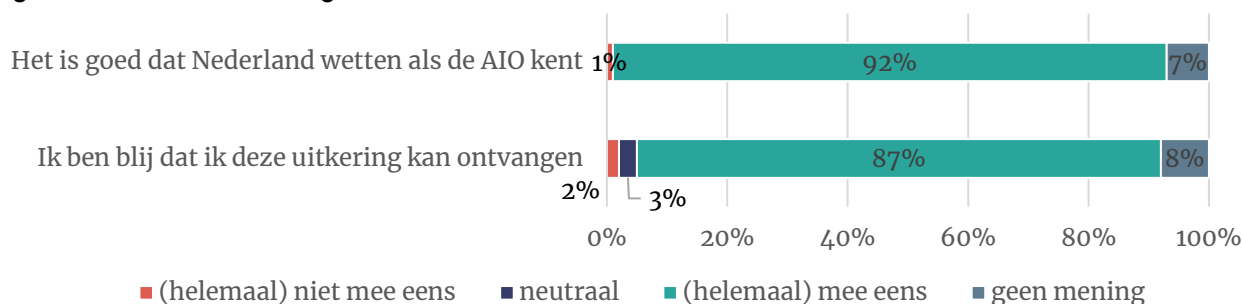
Figuur 5.1 Normen en waarden rond AIO-uitkering



Steun voor de AIO

Een zeer ruime meerderheid vindt het goed dat Nederland een wet als de AIO kent (92%). Ook is 87 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen. De groep die dit niet vindt is zeer klein: respectievelijk 1 procent en 2 procent vinden dit niet.

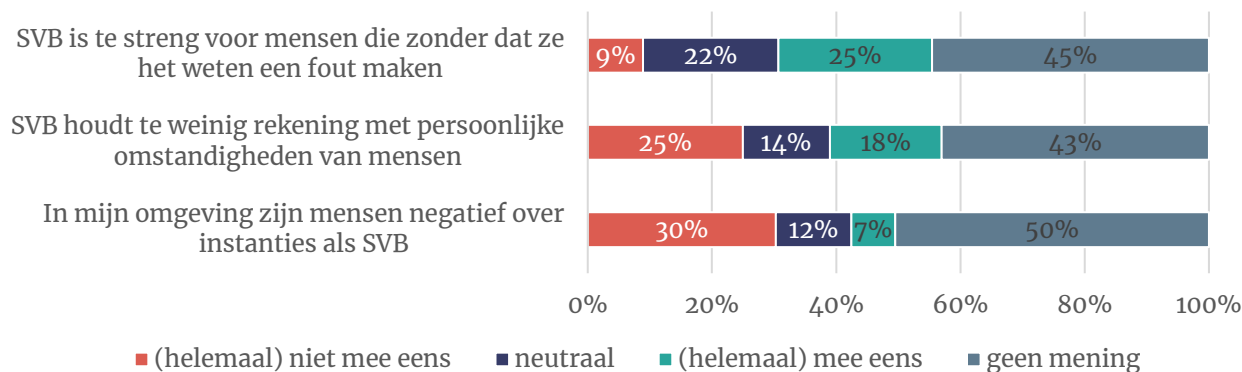
Figuur 5.2 Steun van ontvangers voor de AIO



Vertrouwen in instanties

Tussen de 43 procent en 50 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in SVB. De groep ontvangers van een AIO uitkering die niet tevreden zijn over SVB is betrekkelijk klein. Het gemiddelde rapportcijfer voor de SVB is een 7,9. Voor 7 procent geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als het SVB. Wel vinden iets meer ontvangers dat het SVB streng dan wel star is. Zo zegt 18 procent dat SVB te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden van mensen en is een kwart van mening dat SVB te streng is voor mensen die onbewust een fout maken. Een op de tien (9%) vindt dat het SVB niet te streng is.

Figuur 5.3 Vertrouwen van AIO-ontvangers in instanties zoals SVB



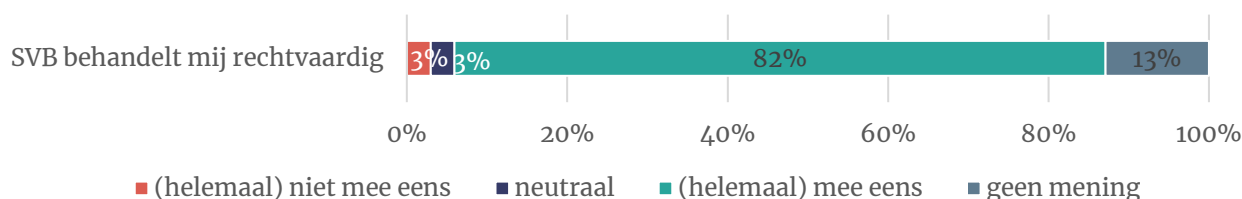
7,9

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een AIO-uitkering met SVB. In totaal geeft 67% een 8 of hoger, 4% een 5 of lager.

Acht op de tien ontvangers van een AIO-uitkering voelen zich rechtvaardig behandeld door SVB

Weinig ontvangers van een AIO-uitkering vinden dat zij onrechtvaardig behandeld zijn. Drie procent geeft dit aan. Daar staat tegenover dat 82 procent zegt dat zij wel rechtvaardig behandeld worden. Iets meer dan een op de tien weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat SVB iedereen rechtvaardig behandelt is een 7,8.

Figuur 5.4 AIO-ontvangers over de rechtvaardigheid van SVB



7,8

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een AIO-uitkering erop vertrouwen dat SVB iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 65% een 8 of hoger, 7% een 5 of lager.



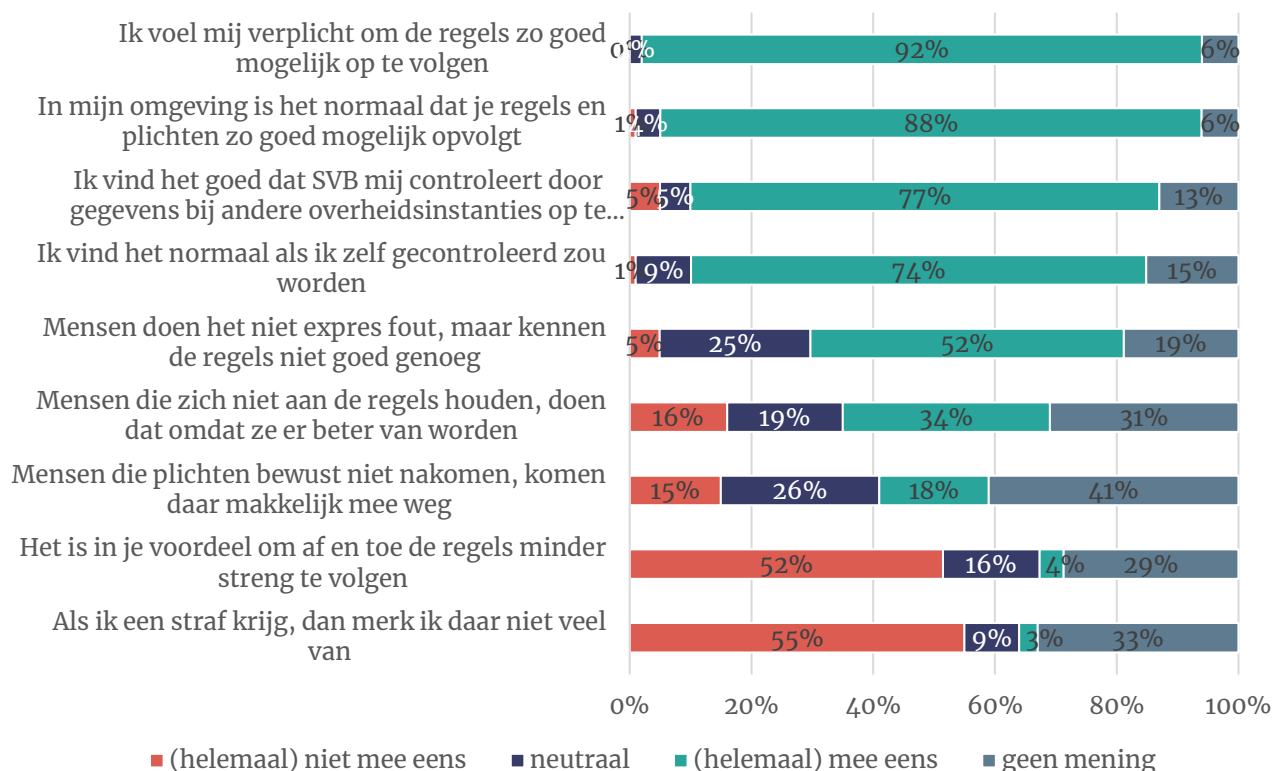
5.2 ANW

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.5. Een meerderheid van de ontvangers van de Anw-uitkering probeert zo goed mogelijk de regels op te volgen (92%), woont in een omgeving waarin het normaal is dat je regels en plichten goed opvolgt (88%) en vindt het normaal dat zij gecontroleerd worden of zij de regels nakomen (74%). Voor een zeer klein deel van de ontvangers (ongeveer 1%) geldt dit niet. Ook vindt 77 procent van de uitkeringsgerechtigden het goed dat er voor controle gegevens bij andere overheidsinstanties worden opgevraagd.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat meer dan de helft (52%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Tegelijk zegt een derde (34%) dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden. De groep die denkt dat dit niet zo is (16%) is kleiner. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt een zeer klein deel (4%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Wel is een grotere groep (18%) van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 3 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Een aanzienlijk grotere groep ontvangers denkt het tegenovergestelde: 52 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 55 procent zou veel van een eventuele straf merken.

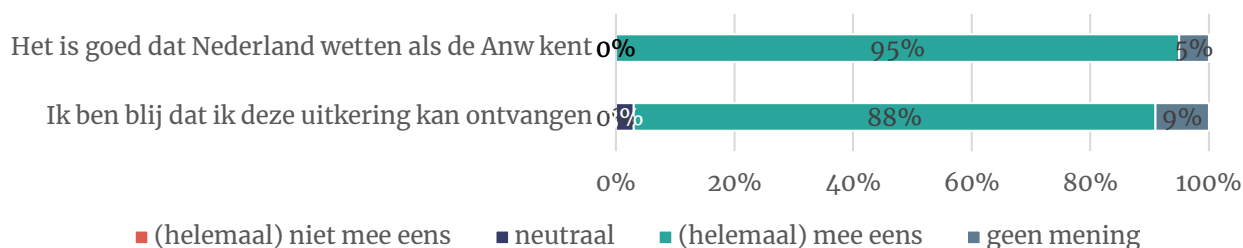
Figuur 5.5 Normen en waarden rond Anw-uitkering



Steun voor de Anw

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de Anw kent (95%). Niemand is van mening dat dit niet zo is. Ook is 88 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen. Ook hier is de groep die dit niet vindt verwaarloosbaar (afgerond 0%).

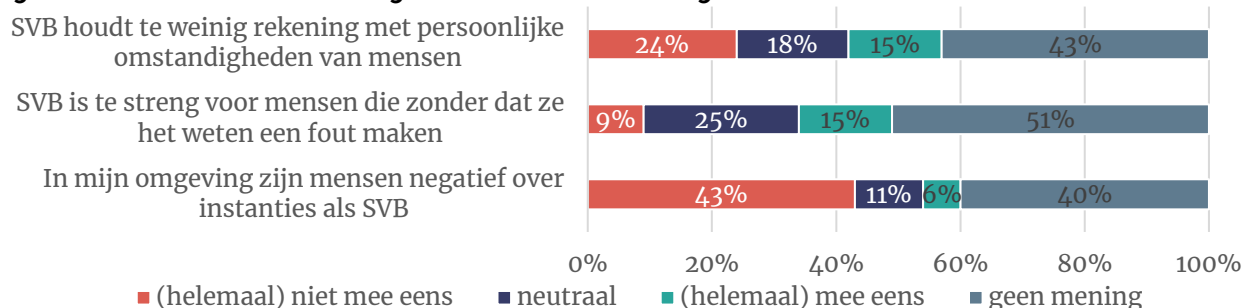
Figuur 5.6 Steun van ontvangers voor de Anw



Vertrouwen in instanties

Tussen de 43 procent en 51 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. De groep ontvangers van een Anw-uitkering die niet tevreden zijn over SVB is betrekkelijk klein. Het gemiddelde rapportcijfer voor de SVB is een 7,9. Voor 6 procent geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als het SVB. Wel vinden iets meer ontvangers dat het SVB streng dan wel star is. Zo zegt 15 procent dat SVB te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden van mensen en is een even groot percentage van mening dat SVB te streng is voor mensen die onbewust een fout maken. Een op de tien (9%) vindt dat het SVB niet te streng is.

Figuur 5.7 Vertrouwen van ontvangers van een Anw-uitkering in instanties zoals SVB



7,9

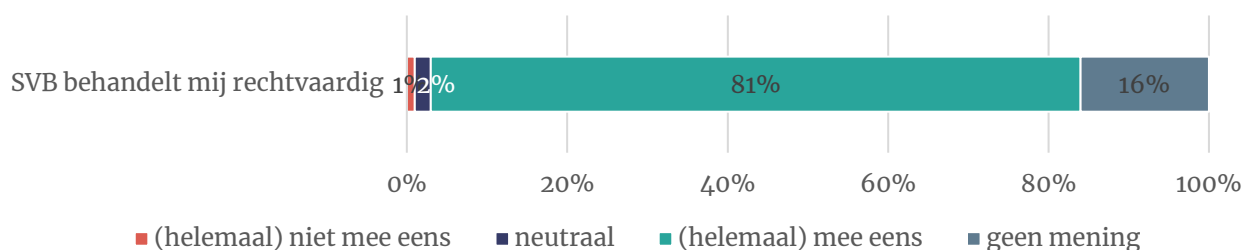
is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een Anw-uitkering met SVB. In totaal gaf 65% een 8 of hoger, 2% een 5 of lager.

Acht op de tien ontvangers van een Anw-uitkering voelen zich rechtvaardig behandeld door SVB

Weinig ontvangers van een Anw-uitkering vinden dat zij onrechtvaardig behandeld zijn. Eén procent geeft dit aan. Daar staat tegenover dat 81 procent zegt dat zij wel rechtvaardig behandeld worden, 16 procent weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat SVB iedereen rechtvaardig behandelt is een 7,7.



Figuur 5.8 Anw-ontvangers over de rechtvaardigheid van SVB



7,7

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een Anw-uitkering erop vertrouwen dat SVB iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 67% een 8 of hoger, 6% een 5 of lager.

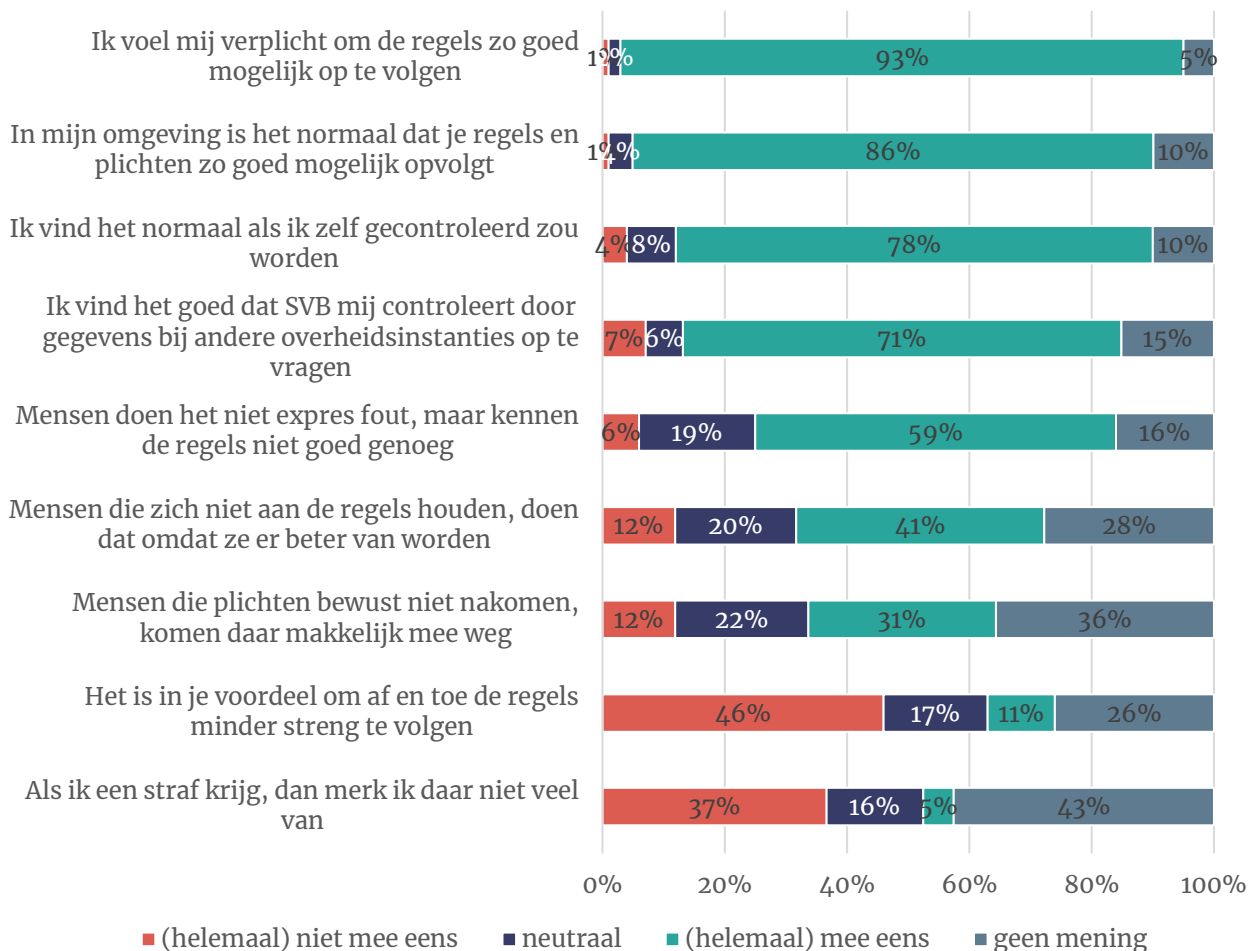
5.3 AOW

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.9. Een ruime meerderheid van de ontvangers van de AOW-uitkering probeert zo goed mogelijk de regels op te volgen (93%), woont in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (86%) en vindt het normaal dat zij gecontroleerd worden of zij de regels nakomen (78%). Voor een zeer klein deel van de ontvangers (1% tot 4%) geldt dit niet. Ook vinden zeven op de tien (71%) het goed dat SVB gegevens van de ontvanger ophaalt bij andere overheidsinstanties, terwijl 7 procent hier moeite mee heeft.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat meer dan de helft (59%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Tegelijk zeggen vier op de tien (41%) dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden. De groep die denkt dat dit niet zo is (12%) is kleiner. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt een klein deel (11%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Wel is een grotere groep (31%) van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg kunnen komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 5 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Een aanzienlijk grotere groep ontvangers denkt het tegenovergestelde: 46 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 37 procent zou veel van een eventuele straf merken.

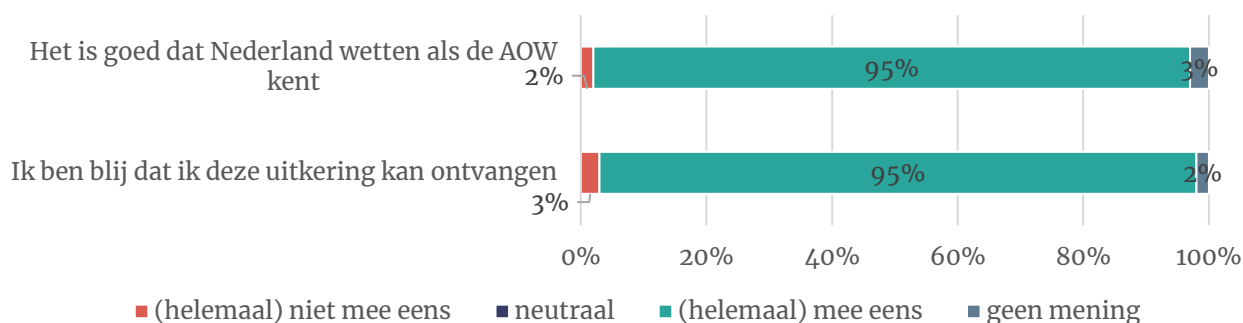
Figuur 5.9 Normen en waarden rond AOW-uitkering



Steun voor de AOW

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de AOW kent (95%). Twee procent is van mening dat dit niet zo is. Ook is 95 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen. Ook hier is de groep die dit niet vindt klein (3%).

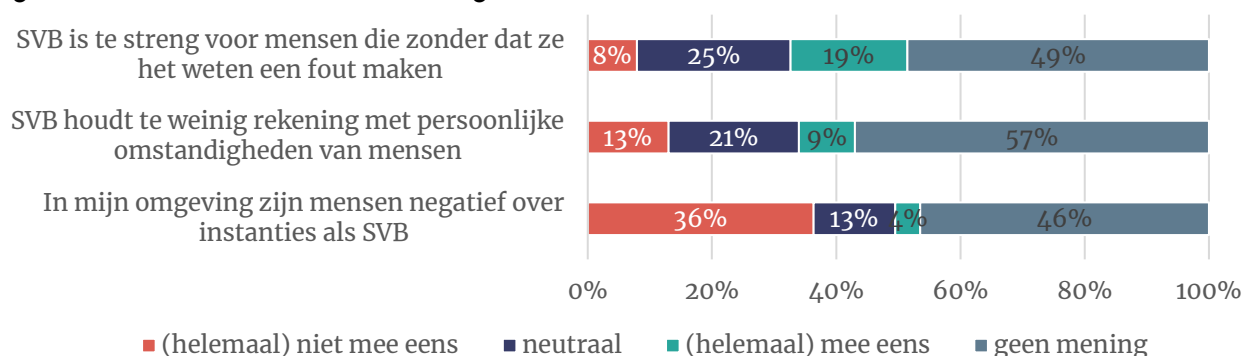
Figuur 5.10 Steun voor de AOW



Vertrouwen in instanties

Tussen de 46 procent en 57 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. De groep ontvangers van een AOW-uitkering die niet tevreden is over SVB is betrekkelijk klein. Het gemiddelde rapportcijfer voor de SVB is een 7,9, waarbij 2 procent een onvoldoende geeft. Voor 4 procent geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als het SVB. Iets meer ontvangers vinden dat het SVB niet coulant genoeg is, hoewel dit percentage niet hoog is: 19 procent vindt SVB te streng voor mensen die onbewust een fout maken en 9 procent vindt dat SVB te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. Iets minder dan een op de tien (8%) vindt dat het SVB niet te streng is en 13 procent vindt dat SVB voldoende rekening met mensen houdt.

Figuur 5.11 Vertrouwen van AOW-ontvangers in instanties als SVB



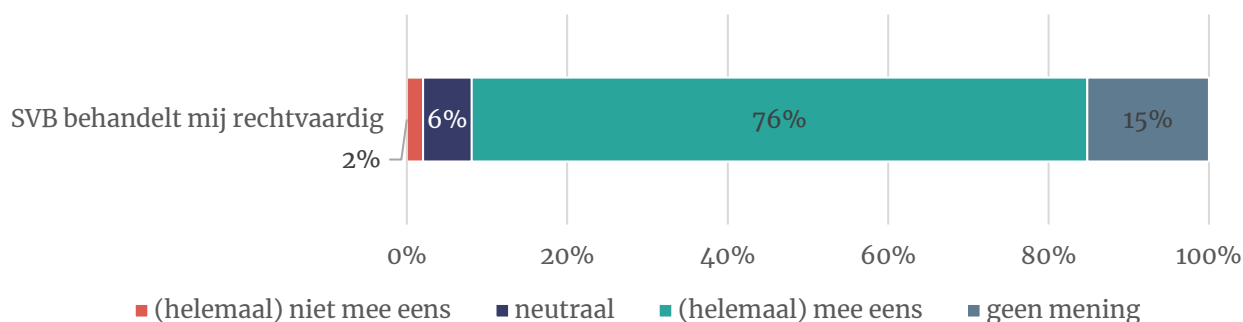
7,9

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een AOW-uitkering met SVB. In totaal geeft 69% een 8 of hoger, 2% een 5 of lager.

Driekwart van de ontvangers van een AOW-uitkering voelt zich rechtvaardig behandeld door de SVB

Weinig ontvangers van een AOW-uitkering vinden dat zij onrechtvaardig behandeld zijn. Twee procent geeft dit wel aan. Daar staat tegenover dat 76 procent zegt dat zij wel rechtvaardig behandeld worden, 15 procent weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat SVB iedereen rechtvaardig behandelt is een 7,5, waarbij 7 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.12 AOW-ontvangers over de rechtvaardigheid van SVB



7,5

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een AOW-uitkering erop vertrouwen dat SVB iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 58% een 8 of hoger, 7% een 5 of lager.

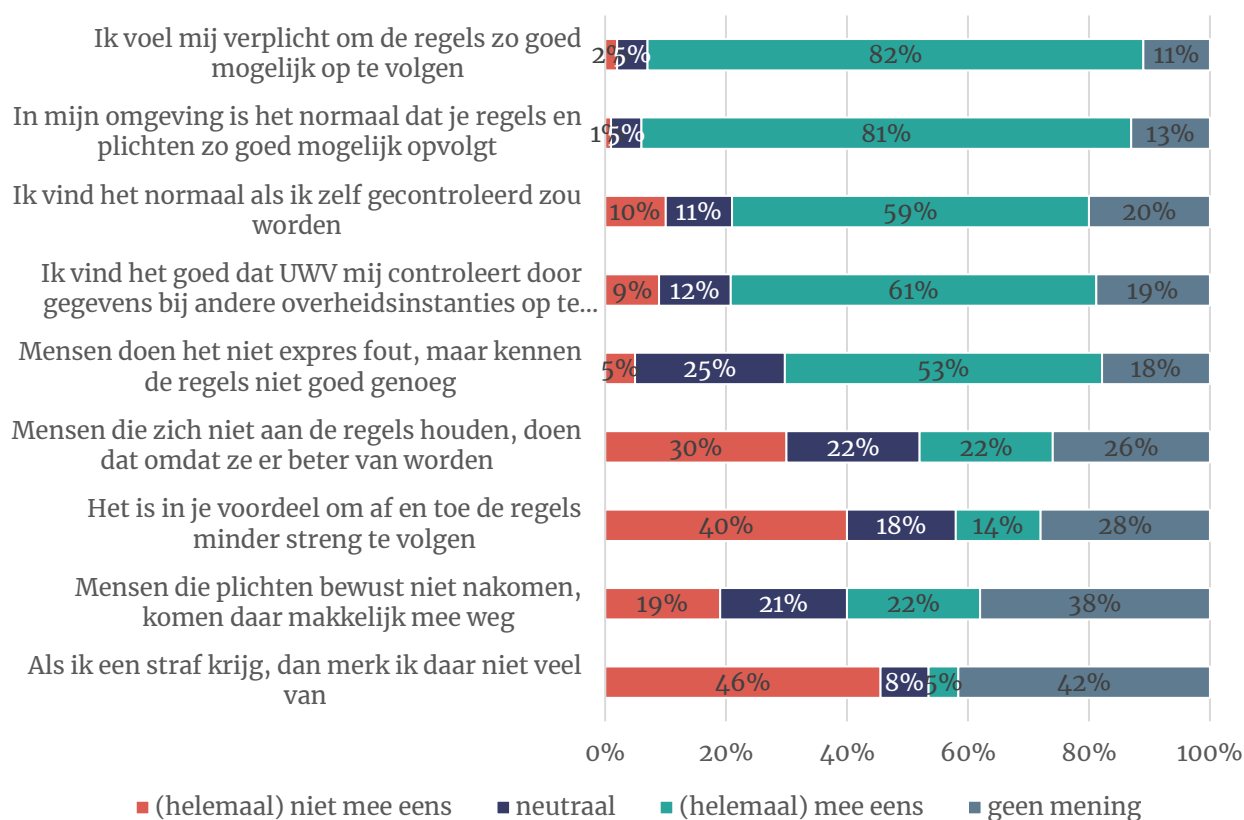
5.4 Wajong

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.13. Een ruime meerderheid van de ontvangers van de Wajong-uitkering probeert zo goed mogelijk de regels op te volgen (82%) en woont in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (81%). Voor een zeer klein deel van de ontvangers (1% tot 2%) geldt dit niet. Bijna twee derde vindt (61%) het goed dat UWV gegevens van de ontvanger ophaalt bij andere overheidsinstanties, terwijl een op de tien hier moeite mee heeft.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat meer dan de helft (53%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Een vijfde (22%) zegt dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden, 30 procent is het hier niet mee eens. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt een klein deel (14%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Een grotere groep (22%) is van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 5 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Een aanzienlijk grotere groep ontvangers denkt het tegenovergestelde: 40 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en bijna de helft (46%) zou veel van een eventuele straf merken.

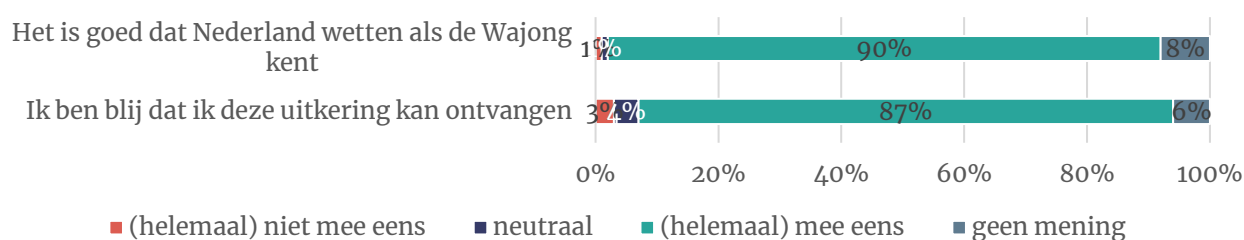
Figuur 5.13 Normen en waarden rond Wajong-uitkering



Steun voor de Wajong

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de Wajong kent (90%). Eén procent is van mening dat dit niet zo is. Ook is 87 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen. Ook hier is de groep die dit niet vindt klein (3%).

Figuur 5.14 Steun voor de Wajong

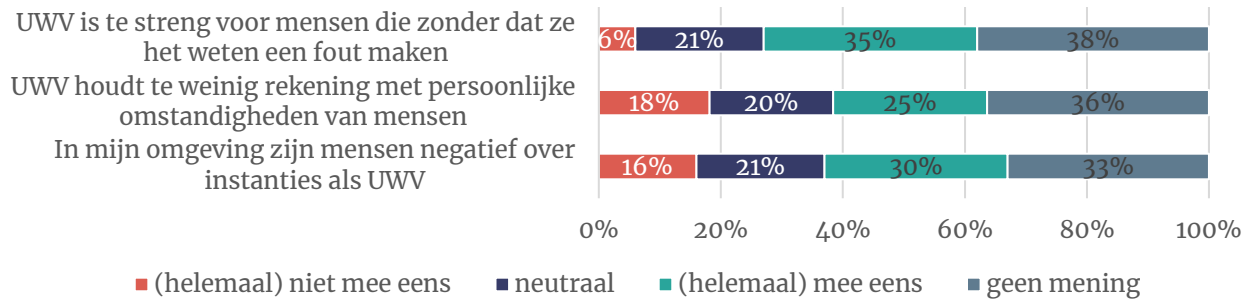


Vertrouwen in instanties

Tussen de 33 procent en 38 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. Het gemiddelde rapportcijfer voor UWV is een 6,9, waarbij 14 procent een onvoldoende geeft. Voor 30 procent geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als UWV. Drie op de tien ontvangers vinden dat UWV niet flexibel genoeg is: 35 procent vindt UWV te streng voor mensen die onbewust een fout maken en 25 procent vindt dat UWV te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden.

Bijna een vijfde (18%) vindt dat UWV voldoende rekening met de persoonlijke omstandigheden van mensen houdt en 6 procent vindt dat UWV niet te streng is voor mensen die onbewust een fout maken.

Figuur 5.15 Vertrouwen van Wajong-ontvangers in instanties als UWV



6,9

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een Wajong-uitkering met UWV. In totaal geeft 34% een 8 of hoger, 14% een 5 of lager.

Interviews: divers beeld van UWV

De geïnterviewden met een Wajong-uitkering denken op uiteenlopende wijze over UWV. Velen van hen vinden UWV een onpersoonlijke organisatie. Ook ervaren sommigen spanning en angst als zij te maken hebben met UWV of daaraan denken. Anderen kijken juist redelijk positief naar UWV en vinden UWV behulpzaam.

- “Ik kijk persoonlijk positief naar UWV. Ze helpen mensen die geen werk hebben of niet kunnen werken. Het is geen vetpot maar ze helpen je wel. Ze lieten mij ook altijd heel erg mijn eigen weg bewandelen.”
- “Aan de ene kant zijn ze [UWV] behulpzaam, je hebt er profijt van. Aan de andere kant is het wel een logge organisatie. En ik ken niemand van UWV dus ook wel onpersoonlijk.”
- “Ik voel wel spanning als ik aan UWV denk. Ik heb altijd het een beetje het gevoel dat ik me moet verantwoorden en ben bang dat dat dan niet gehoord of gezien wordt. Ik voel angst dat er geen begrip is voor mijn problematiek.”
- “Het levert spanning op; een onderliggende angst of onrust voor het afpakken van de uitkering.”
- “UWV ging in mijn beleving nooit uit van vermogen, maar vanuit beperkingen. Er was geen stimulatie en eigen ideeën en wensen werden afgeschoten met een 'kan je niet'.”

UWV gezien als zakelijk en afstandelijk

Aansluitend op het beeld dat zij hebben van instanties en specifiek UWV, is de geïnterviewden gevraagd zich voor te stellen hoe UWV eruit zou zien als dit een persoon zou zijn. In deze personificaties komt met name naar voren dat de geïnterviewden UWV zien als een zakelijk en afstandelijk persoon. Een deel van hen ziet deze zakelijkheid eerder negatief, anderen vinden dit juist prettig.

- *“Ik zie een heel groot log persoon in beeld, in een net pak met een aktetas. Hij is op zich wel vriendelijk, maar wel een beetje van regels zijn regels.”*
- *“Een hele grote meneer in pak met een koffer, heel zakelijk, straalt professionaliteit uit. Je krijgt nooit echt een persoonlijke band met hem, maar ik vind het alleen maar goed dat het een zakelijke relatie is.”*
- *“Ik denk aan een persoon met twee gezichten. Ik heb het idee dat UWV als instantie ver af staat van de mensen die hulp nodig hebben. Maar ik merk ook dat de mensen die ik heb gesproken juist heel vriendelijk waren.”*
- *“Nu zie ik meteen mijn arbeidsdeskundige voor me. Ze zijn zakelijk en kritisch. Maar als ik kijk naar de laatste jaren ook wel hartelijk en deskundig.”*

Afbeelding 2 Personificatie van UWV



Vertrouwen in UWV

De geïnterviewden die een Wajong-uitkering ontvangen vertrouwen UWV over het algemeen en hebben ook het gevoel dat UWV hen vertrouwt. Een van hen spreekt van een positieve relatie waarbij UWV haar enige vrijheid geeft en zij zich aan de gemaakte afspraken houdt, als basis voor het vertrouwen. Anderen vertrouwen UWV omdat zij zelf geen negatieve ervaringen hebben die dit vertrouwen hadden kunnen schaden.

- *“Ik heb wel het gevoel dat ik deze persoon [UWV] kan vertrouwen. Ik kan het niet met 100 procent zekerheid zeggen, maar ik denk wel dat ze bijvoorbeeld mijn gegevens niet met Jan en alleman delen.”*
- *“Op zich heb ik wel een gevoel van vertrouwen. Ik krijg elke maand mijn Wajong gestort, daar heb ik geen vervelende dingen mee meegemaakt.”*
- *“UWV legt het initiatief bij mij en ze weten dat ze de druk niet al te hoog moeten opvoeren, want dat werkt niet. Het is een wisselwerking; als ik de opdracht krijg om elke drie maanden een update te sturen en ik doe dat ook. Dan is er wel vertrouwen.”*

Angst voor verliezen van uitkering

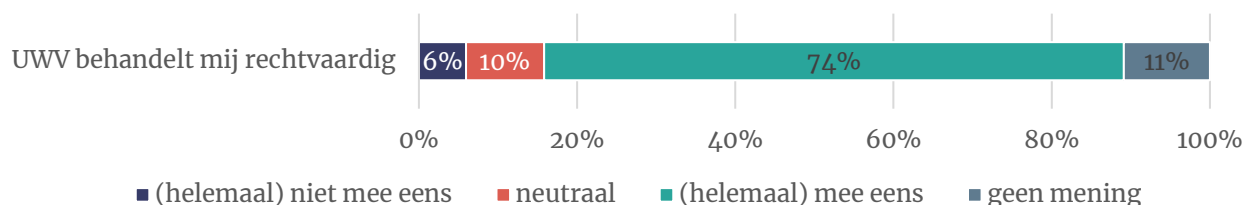
Ondanks dat er onder de geïnterviewden met een Wajong-uitkering redelijk veel vertrouwen in UWV is, is er bij een aantal van hen toch sprake van onzekerheid en angst. Zij zijn bang om fouten te maken en daardoor geld terug te moeten betalen of dat hun uitkering wegens wijzigingen in de wet of wegens bijverdiensten plotseling lager uitvalt. Men is vaak volledig afhankelijk van UWV voor een inkomen, waardoor de gevolgen van en de angst voor het verliezen van de uitkering groot zijn.

- “Wat als ik iets verkeerd doe, straks moet ik duizenden euro’s terugbetalen. Dat speelt de hele tijd in mijn achterhoofd.”
- “Het vervelende is dat je afhankelijk bent van een instantie. Ze kunnen zomaar ineens iets veranderen en mij daarmee korten. Daardoor hangt er wel een onrust om me heen.”
- “Dat de regels zo strikt zijn, geeft een beetje stress. Als bij wijze van spreken één euro te veel bijverdient, dan valt een deel van je uitkering weg. Soms mist de menselijke maat, dan moet er iemand gewoon even kijken naar je situatie.”
- “Als ze dreigen je uitkering te stoppen schrik je je natuurlijk helemaal te pletter, want het gaat wel om je bestaanszekerheid.”

Driekwart van de ontvangers van een Wajong-uitkering voelt zich rechtvaardig behandeld door UWV

Driekwart (74%) van de ontvangers van een Wajong-uitkering vindt dat zij rechtvaardig behandeld zijn. Daarentegen geeft 6 procent aan dat zij onrechtvaardig behandeld zijn en 11 procent weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt is een 6,0, waarbij 34 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.16 Wajong-ontvangers over de rechtvaardigheid van UWV



6,0

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een Wajong-uitkering erop vertrouwen dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 22% een 8 of hoger, 34% een 5 of lager.

Advies voor UWV: een meer persoonlijke benadering

Ter afsluiting van het interview is de ontvangers van de Wajong-uitkering gevraagd of zij tips of adviezen hebben voor UWV. Het voornaamste advies dat de geïnterviewden geven is dat zij behoefte hebben aan een meer persoonlijke benadering met aandacht voor hun situatie. Een van hen pleit voor een vast contactpersoon vanaf het begin, voor meer betrokkenheid en het samen doorlopen van het gehele traject.

- “Ze moeten meer naar de persoonlijke situatie kijken en daar de rechten en plichten aan koppelen. Je kan niet van iedereen hetzelfde verwachten.”
- “De menselijke maat, een meer persoonlijke benadering.”
- “Meer nadruk leggen op rechten. Want ik krijg wel een brief van ‘verandert er iets in uw leven laat het weten’. Maar wat zijn mijn rechten? Ik zou ook wel eens een brief willen krijgen met ‘wist u dat nu ook recht heeft op...’.”
- “Ik denk dat samenwerking heel belangrijk is. Dat je vanaf het begin iemand hebt en dan samen die reis maakt. Dan is er ook meer betrokkenheid. Nu is het doel niet om op de hoogte te zijn van mijn welbevinden, maar meer kijken of er al ruimte is bij mij om weer iets te gaan doen.”

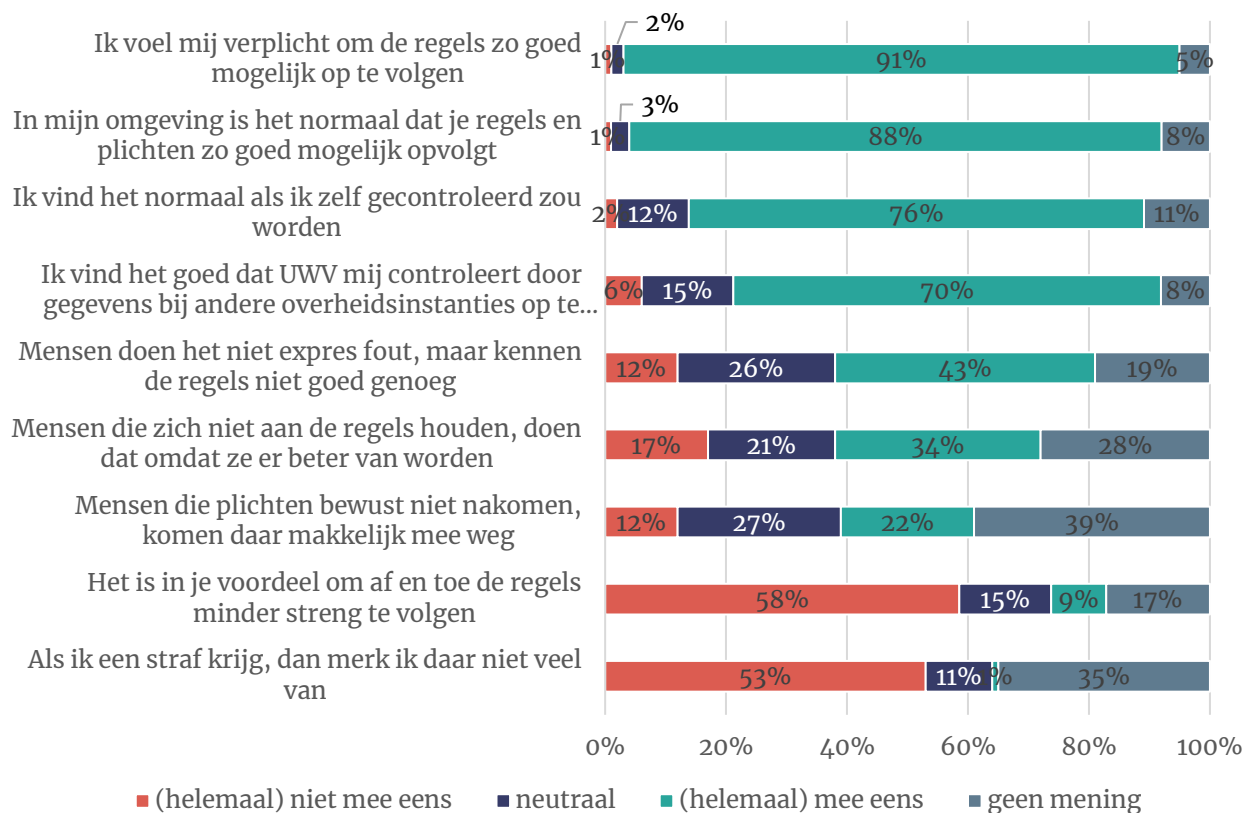
5.5 WAO

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.17. Een ruime meerderheid van de ontvangers van de WAO-uitkering probeert zo goed mogelijk de regels op te volgen (91%) en woont in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (88%). Voor een zeer klein deel van de ontvangers (1%) geldt dit niet. Driekwart vindt (76%) het normaal dat zij zelf gecontroleerd worden en 70 procent vindt het goed als UWV gegevens bij andere overheidsinstanties opvraagt.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat vier op de tien (43%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Een derde (34%) zegt dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden, 17 procent is het hier niet mee eens. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt een op de tien (9%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Een grotere groep (22%) is van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 1 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Ruim de helft denkt het tegenovergestelde: 58 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 53 procent zou veel van een eventuele straf merken.

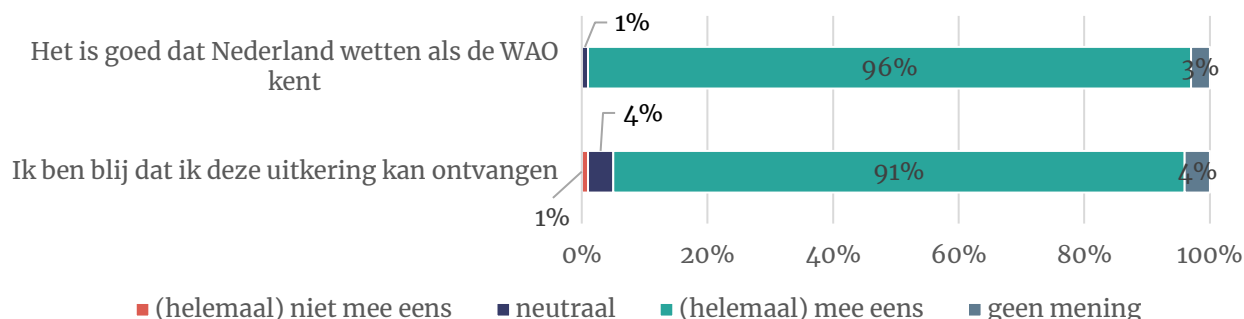
Figuur 5.17 Normen en waarden rond WAO-uitkering



Steun voor de WAO

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de WAO kent (96%). Niemand is van mening dat de WAO geen goede wet is. Ook is 91 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen, 1 procent is hier niet blij mee.

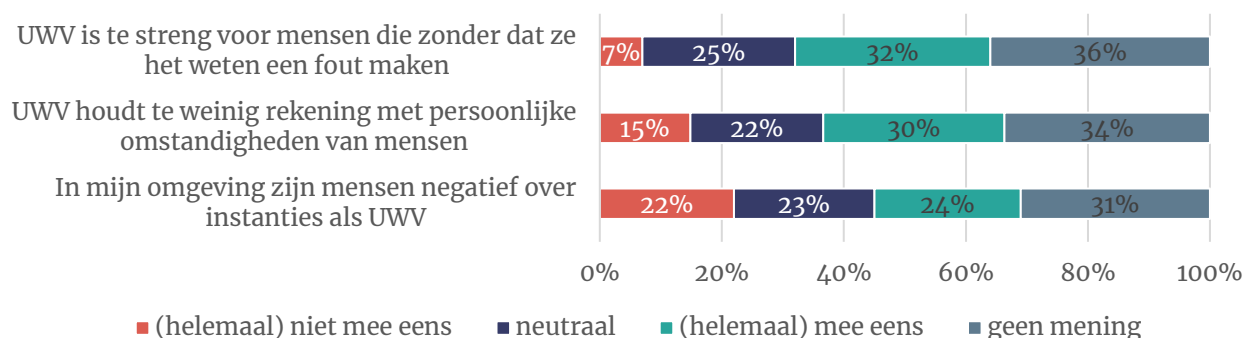
Figuur 5.18 Steun voor de WAO



Vertrouwen in instanties

Tussen de 31 procent en 36 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. Het gemiddelde rapportcijfer voor UWV is een 7,0, waarbij 14 procent een onvoldoende geeft. Voor een kwart (24%) geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als UWV. Drie op de tien ontvangers vinden dat UWV niet flexibel genoeg is: 32 procent vindt UWV te streng voor mensen die onbewust een fout maken en 30 procent vindt dat UWV te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. Vijftien procent vindt dat UWV voldoende rekening met mensen houdt en 7 procent vindt dat UWV niet te streng is voor mensen die onbewust een fout maken.

Figuur 5.19 Vertrouwen van WAO-ontvangers in instanties als UWV



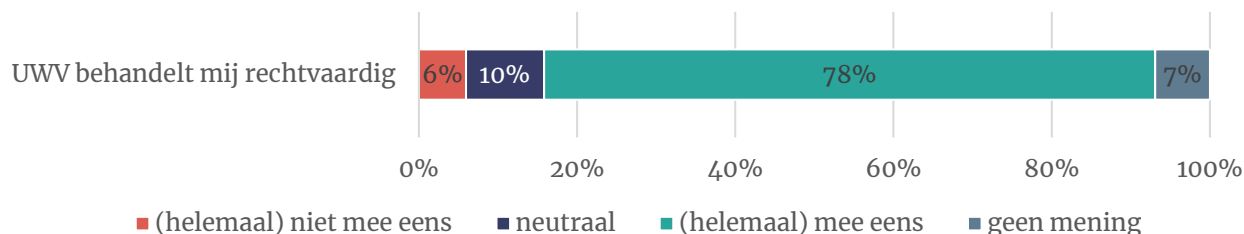
7,0

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een WAO-uitkering met UWV. In totaal geeft 37% een 8 of hoger, 14% een 5 of lager.

Driekwart van de ontvangers van een WAO-uitkering voelt zich rechtvaardig behandeld door UWV

Driekwart (78%) van de ontvangers van een WAO-uitkering vindt dat zij rechtvaardig behandeld zijn. Daarentegen geeft 6 procent aan dat zij zich onrechtvaardig behandeld vindt en 7 procent weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt is een 6,3, waarbij 32 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.20 WAO-ontvangers over de rechtvaardigheid van UWV



6,3

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een WAO-uitkering erop vertrouwen dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 27% een 8 of hoger, 32% een 5 of lager.

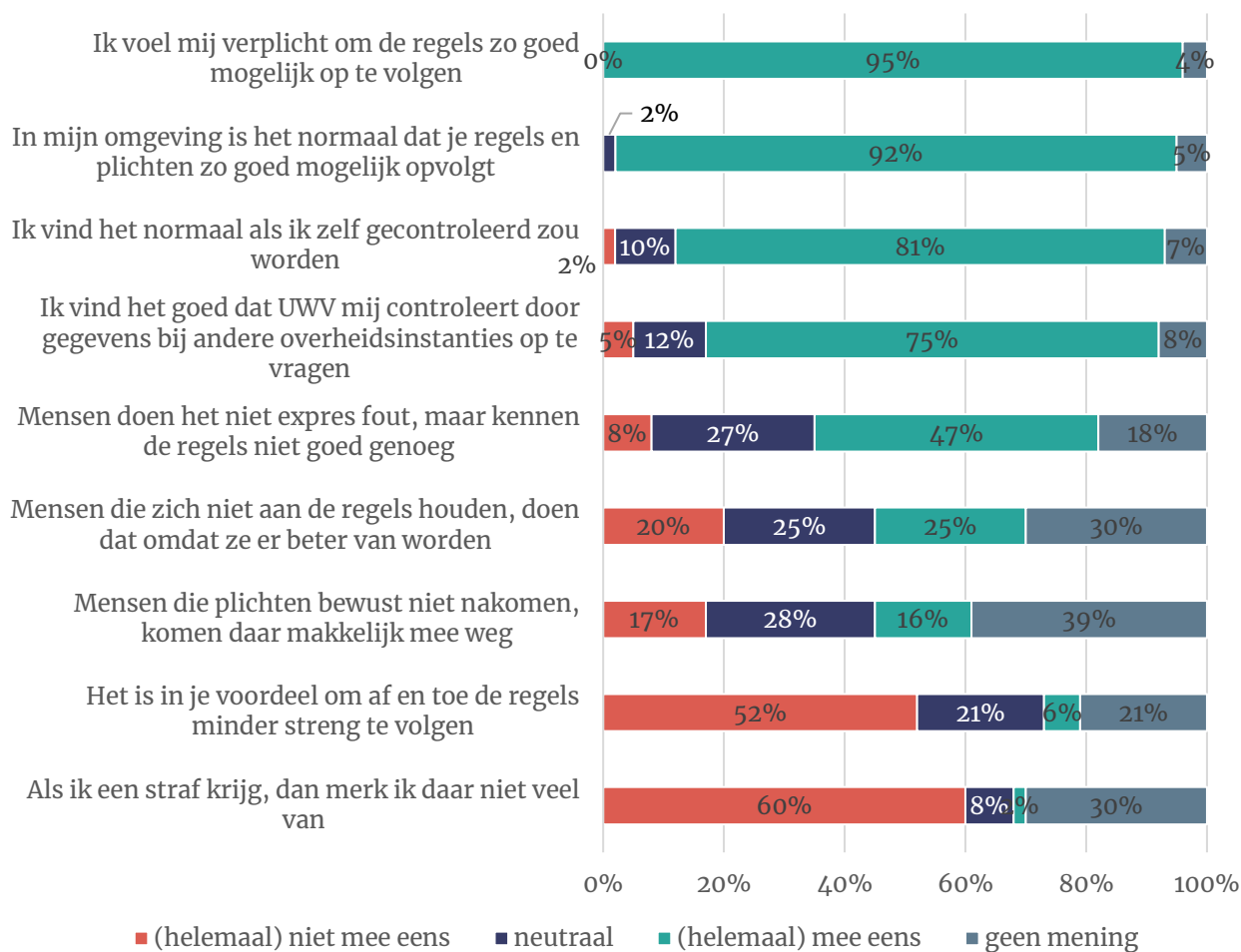
5.6 WIA

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.21. Bijna alle ontvangers van de WIA-uitkering proberen zo goed mogelijk de regels op te volgen (95%) en wonen in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (92%). Een enkeling kan hier geen antwoord op geven. Acht op de tien (81%) vinden het normaal dat zij zelf gecontroleerd worden en 75 procent vindt het goed als UWV gegevens bij andere overheidsinstanties opvraagt.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat bijna de helft (47%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Een kwart (25%) zegt dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden, 20 procent is het hier niet mee eens. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt minder dan een op de tien (6%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Een iets grotere groep (16%) is van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 2 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Ruim de helft denkt het tegenovergestelde: 52 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 60 procent zou veel van een eventuele straf merken.

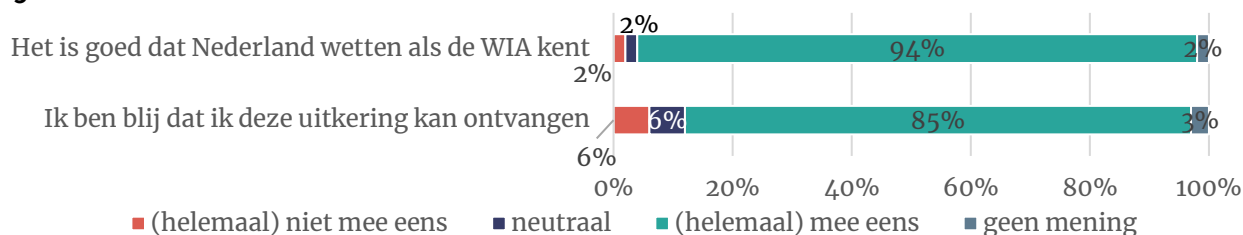
Figuur 5.21 Normen en waarden rond WIA-uitkering



Steun voor de WIA

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de WIA kent (94%). Twee procent is van mening dat de WIA geen goede wet is. Ook is 85 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen, 6 procent is hier niet blij mee.

Figuur 5.22 Steun voor de WIA



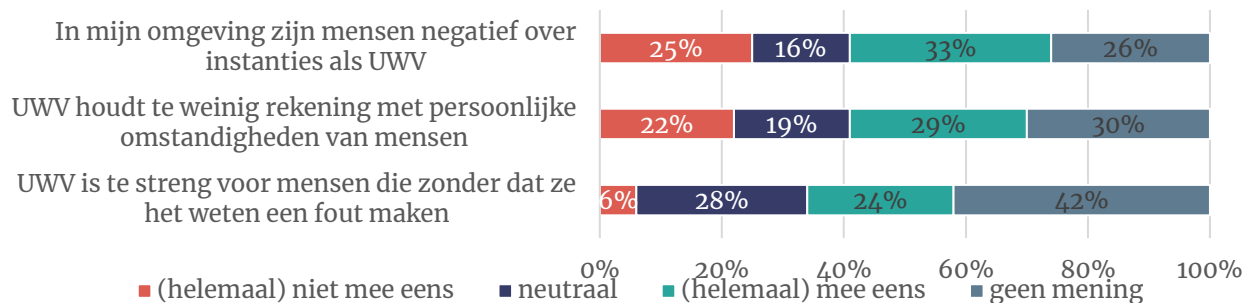
Ook de geïnterviewden met een WIA-uitkering zijn tevreden over het bestaan van de uitkering. Ze leggen uit dat het goed is dat er in Nederland een vangnet is voor mensen die ziek worden en daardoor niet meer kunnen werken. Een van de geïnterviewden die met een re-integratietraject bezig is, vindt ook dat het goed is dat hij gestimuleerd wordt om weer te gaan werken. Hij vindt het moeilijk dat dit hoogstwaarschijnlijk werk onder zijn niveau is, maar ziet hier toch wel een meerwaarde van in.

- “Het is goed dat UWV er is en dat mensen die uitvallen een uitkering krijgen. Dat het niet zo is dat je zodra je ziek bent in de schulden belandt en aan je lot wordt overgelaten.”
- “Het is fijn dat je ondanks ziekte toch kan blijven leven zoals je deed. Je doet een stapje terug, krijgt niet 100 procent van je inkomen maar het is niet zo dat ik elke dag in mijn portemonnee moet kijken wat ik nog kan uitgeven.”
- “Ik begrijp ook wel dat het voor mij goed is om te werken. Het gene wat ik mis is het contact met collega’s, dat is voor mij de grootste motivatie om een baan te vinden.”

Vertrouwen in instanties

Tussen de 26 procent en 42 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. Het gemiddelde rapportcijfer voor UWV is een 6,9, waarbij 17 procent een onvoldoende geeft. Voor een derde geldt (33%) dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als UWV. Een kwart van de ontvangers vindt dat UWV niet flexibel genoeg is: 24 procent vindt UWV te streng voor mensen die onbewust een fout maken en 29 procent vindt dat UWV te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. Een vijfde (22%) vindt dat UWV voldoende rekening met mensen houdt en 6 procent vindt dat UWV niet te streng is voor mensen die onbewust een fout maken.

Figuur 5.23 Vertrouwen van WIA-ontvangers in instanties als UWV



6,9

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een WIA-uitkering met UWV. In totaal geeft 35% een 8 of hoger, 17% een 5 of lager.

Beeld van UWV is log en bureaucratisch

De geïnterviewde mensen met een WIA-uitkering karakteriseren UWV als een logge bureaucratische en onpersoonlijke instantie. Hierdoor ervaren zij dat er weinig aandacht is voor hun individuele situatie. Wel is een van de geïnterviewden van mening dat er naast deze negatieve aspecten van UWV ook positieve kanten zijn en dat daar weinig aandacht voor is.



- *“UWV is log, bureaucratisch, onbuigzaam en onpersoonlijk. Ze zeggen ‘dit zijn onze regels en daar kan je niet van afwijken’. Dan zeg ik ‘mijn situatie sluit niet aan op jullie regels’ en dan zit je daar. Ik voel me dan hulpeloos en voel ook irritatie.”*
- *“Het komt vaak voor dat het erg log is voor je ergens toe komt. Het is wel jammer dat er vooral gekeken wordt naar het negatieve van een belastingdienst of UWV. De positieve dingen worden niet benoemd. Bijvoorbeeld de toeslagenaffaire is niet goed te praten, maar dat betekent niet dat alles wat ze doen negatief is.”*
- *“Vroeger toen het nog het GAK was heb ik hele positieve ervaringen gehad, toen kwam je er nog echt. Nu is het allemaal online geworden en heb je geen idee meer met wie je contact hebt.”*

Uiteenlopende personificaties van UWV

Aansluitend op het beeld dat zij hebben van instanties en specifiek UWV is de geïnterviewden gevraagd UWV te personifiëren. Bij de vraag hoe UWV eruit zou zien als deze een persoon was komen er verschillende beelden op bij de geïnterviewden. Een deel daarvan is (gedeeltelijk) positief, anderen zijn met name negatief over deze personificatie van UWV.

- *“Ik zie wel een behulpzaam en inlevend persoon voor me.”*
- *“Het eerste wat me te binnen schiet is een dubbele persoonlijkheid. Mijn ervaring is dat het heel afhankelijk is van met wie je praat hoe je behandeld wordt.”*
- *“Het bedrijf zou ik als politicus omschrijven, strak in pak met een mooie glimlach. Hij doet alsof hij echt voor je wil werken en je wil helpen. Maar zodra hij de kamer uitloopt is hij je weer vergeten en gooit hij je gewoon op de grote hoop.”*
- *“Ik zie een oude schoolleraar voor me, met een grijns waarbij alle bloemen ineens zouden verdorren. Zo’n strenge dame waarbij je vroeger in de klas zat en dacht ‘ik kan maar beter niks zeggen want dan krijg ik gelijk strafwerk’.”*

Geen vertrouwensrelatie met UWV

Uit de interviews met mensen die een WIA-uitkering ontvangen komt naar voren dat zij niet het gevoel hebben dat er sprake is van wederzijds vertrouwen tussen hen en UWV. Een van hen heeft zelf geen negatieve ervaringen met UWV waarbij een gebrek aan vertrouwen een rol speelde. Toch heeft hij naar aanleiding van de verschillende zaken als de toeslagenaffaire en de ‘boodschappenaffaire’ weinig vertrouwen in UWV. In beide zaken had de UWV echter geen rol, dit speelde bij de Belastingdienst en een gemeente. Anderen hebben het gevoel dat UWV hen niet vertrouwt en baseren dit gevoel op ervaringen die zij hadden bij UWV waarbij zij negatief benaderd werden.

- *“Ik heb ze nog niet kunnen betrappen op fouten, maar het komt zo veel in het nieuws mensen die gedupeerd worden. Er hoeft maar één nulletje verkeerd te zijn en je zit zo honderdduizenden euro’s in de schulden. En probeer dan maar een je gelijk te bewijzen.”*
- *“Ik heb wel het gevoel dat ze vooroordelen hebben, dat ze in eerste instantie uitgaan van het negatieve en geneigd zijn te denken dat mensen meer profiteur zijn dan hulpbehoevend.”*
- *“Als ik afga op mijn voorgaande ervaringen, heb ik het idee dat ze me niet vertrouwen.”*
- *“Ik heb weinig vertrouwen in UWV. Ook weinig reden daartoe. Mensen aan de telefoon zeggen andere dingen dan in de brieven die ik krijg. En ook als je iemand anders aan de telefoon hebt krijg je weer andere informatie.”*



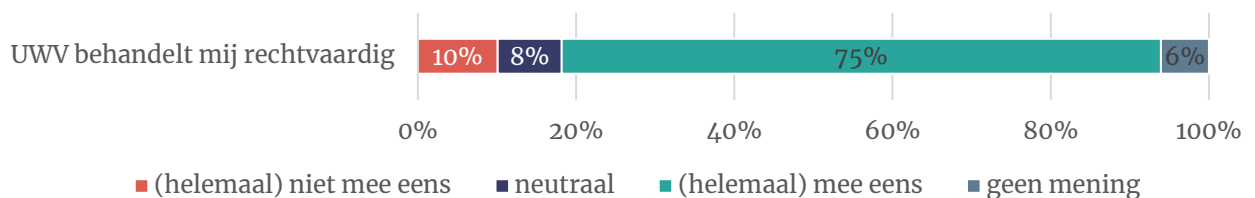
Bij een aantal van de geïnterviewden met een WIA-uitkering heeft dit gebrek aan vertrouwen in UWV ook tot gevolg dat zij voorzichtig zijn in hun contact met UWV of gedrag. Zij hebben de angst dat het gevolgen heeft voor hun uitkering als zij zich niet strikt aan de regels houden.

- “Ik probeer er alles aan te doen, zodat ze niet kunnen zeggen dat ik niet mee werk. Ik heb bijvoorbeeld net een therapie doorgekregen van mijn verzekeringsarts bij mijn oude werkgever, neuropathie. Ik geloof er niet in, maar alles wat de verzekeringsarts zegt doe ik.”
- “Ieder woord dat ik zeg leg ik op een gouden weegschaal. Vroeger had je meer menselijk contact bij UWV, dan kun je ook zien hoe iemand reageert op wat je zegt.”

Driekwart van de ontvangers van een WIA-uitkering voelt zich rechtvaardig behandeld

Driekwart (75%) van de ontvangers van een WIA-uitkering vindt dat zij rechtvaardig behandeld zijn. Daarentegen geeft een op de tien aan dat zij zich onrechtvaardig behandeld vindt en 6 procent weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt is een 6,2, waarbij 31 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.24 WIA-ontvangers over de rechtvaardigheid van UWV



6,2

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een WIA-uitkering erop vertrouwen dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 35% een 8 of hoger, 31% een 5 of lager.

Advies voor UWV: een meer persoonlijke benadering

Ter afsluiting van het interview is de ontvangers van de WIA-uitkering gevraagd of zij tips of adviezen hebben voor UWV. Meerdere geïnterviewden noemen dat zij behoefte hebben aan een meer persoonlijke benadering vanuit UWV. Anderen vinden dat UWV strenger mag zijn en een tegenprestatie moet eisen voor de uitkering of beter moet controleren op misbruik.

- “Ik denk dat ze meer persoonlijk contact moeten hebben en meer persoonlijke oplossingen bedenken, meer rekening houden met de situatie van de client.”
- “Je bent een nummer, maar als je iemand spreekt is het fijn als je niet als nummer behandeld wordt.”
- “Ik zou er bij die rechten altijd iets aan vast koppelen. Een verplichte tegenprestatie vind ik reëel.”
- “Er moet wel goed gecontroleerd worden dat er geen misbruik van de uitkering gemaakt wordt.”

5.7 WW

Normen en waarden

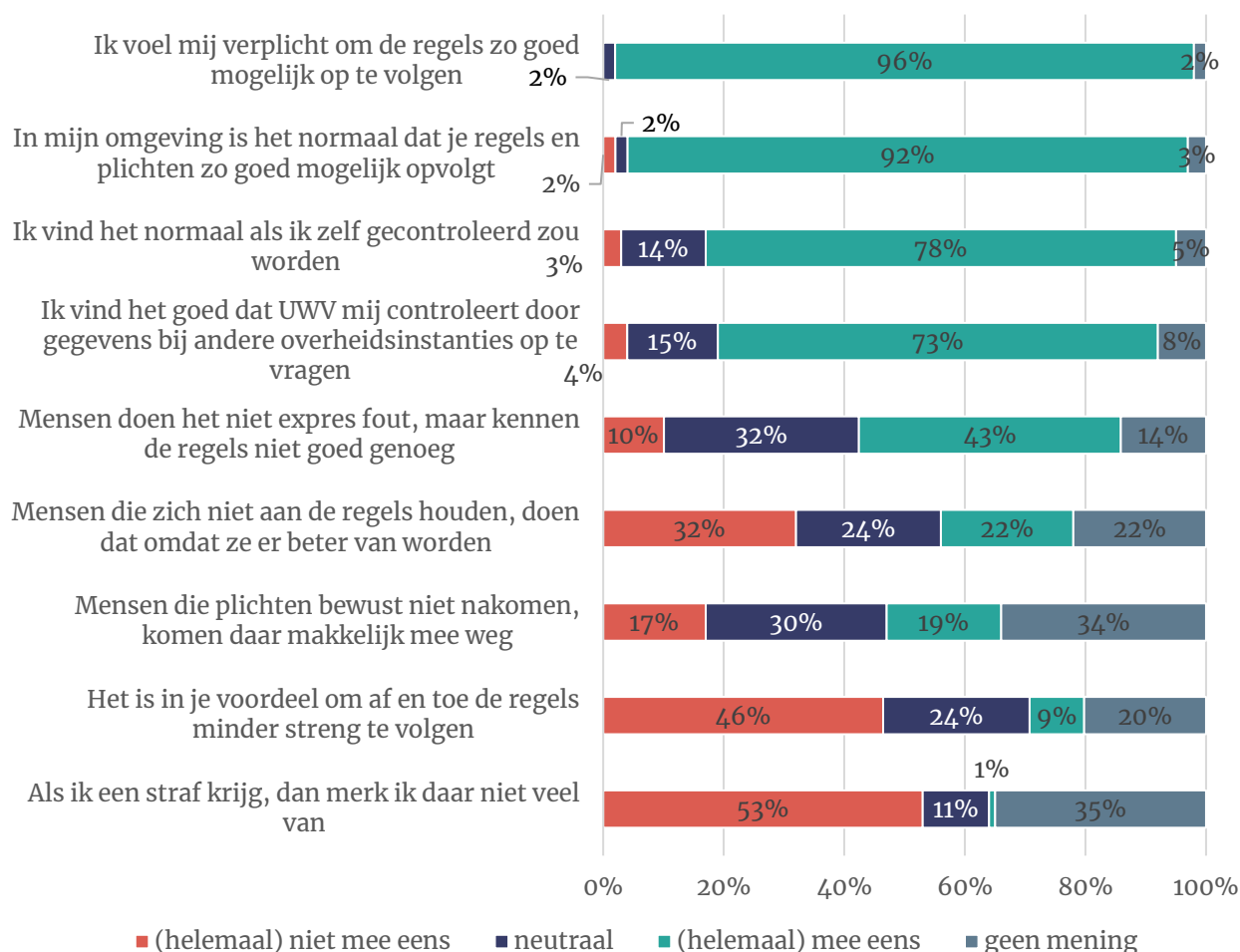
Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.25. Bijna alle ontvangers van de WW-uitkering proberen zo goed mogelijk de regels op te volgen (96%) en wonen in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (92%).



Een enkeling kan hier geen antwoord op geven. Ruim driekwart (78%) vindt het normaal dat zij zelf gecontroleerd worden en 73 procent vindt het goed als UWV gegevens bij andere overheidsinstanties opvraagt.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaan bijna ruim vier op de tien (43%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Een vijfde (22%) zegt dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden, 17 procent is het hier niet mee eens. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt minder dan een op de tien (9%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Een iets grotere groep (19%) is van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 1 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Ongeveer de helft denkt het tegenovergestelde: 46 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 53 procent zou veel van een eventuele straf merken.

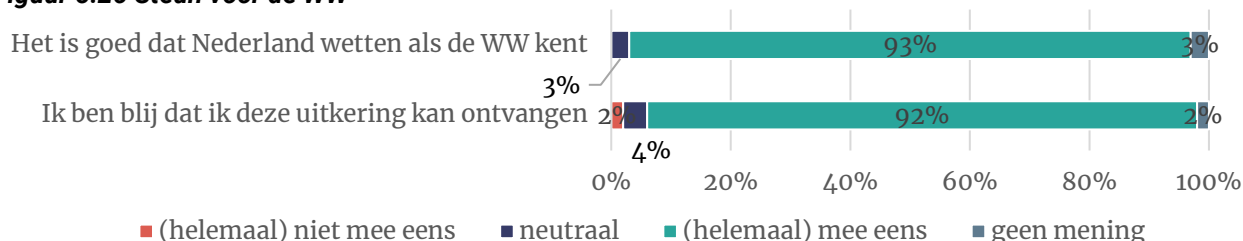
Figuur 5.25 Normen en waarden rond WW-uitkering



Steun voor de WW

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de WW kent (93%). Niemand is van mening dat de WW geen goede wet is. Ook is 92 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen, 2 procent is hier niet blij mee.

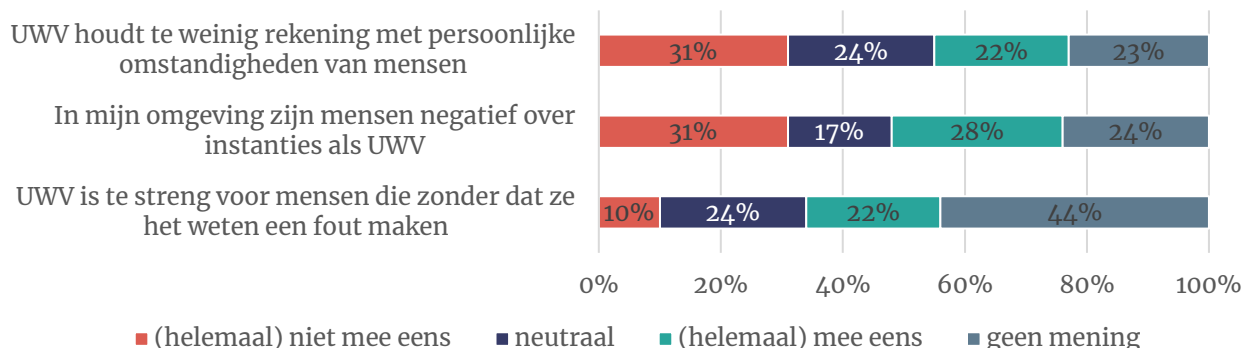
Figuur 5.26 Steun voor de WW



Vertrouwen in instanties

Tussen de 23 procent en 44 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. Het gemiddelde rapportcijfer voor UWV is een 7,2, waarbij 8 procent een onvoldoende geeft. Voor ruim een kwart (28%) geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als UWV. Een deel van de ontvangers vindt dat UWV niet flexibel genoeg is: 22 procent vindt UWV te streng voor mensen die onbewust een fout maken en eenzelfde groep vindt dat UWV te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. Een derde (31%) vindt dat UWV voldoende rekening met mensen houdt en 10 procent vindt dat UWV niet te streng is voor mensen die onbewust een fout maken.

Figuur 5.27 Vertrouwen van WW-ontvangers in instanties als UWV



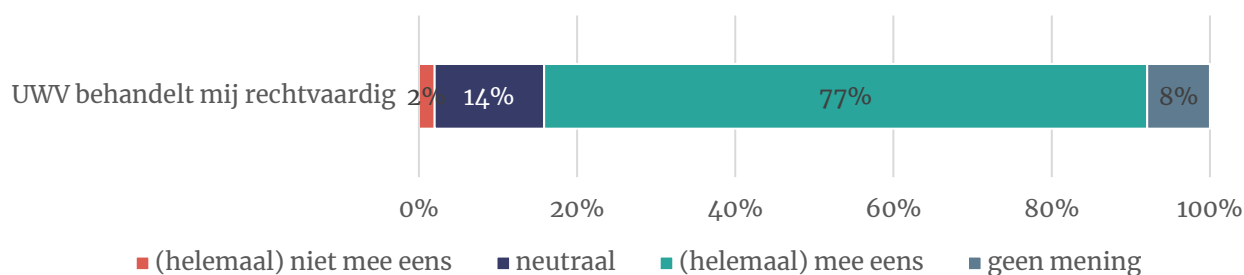
7,2

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een WW-uitkering met UWV. In totaal geeft 42% een 8 of hoger, 8% een 5 of lager.

Driekwart van de ontvangers van een WW-uitkering voelt zich rechtvaardig behandeld door UWV

Driekwart (77%) van de ontvangers van een WW-uitkering vindt dat zij rechtvaardig behandeld zijn. Daarentegen geeft 2 procent aan dat zij zich onrechtvaardig behandeld voelen en 8 procent weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt is een 6,7, waarbij 19 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.28 WW-ontvangers over de rechtvaardigheid van UWV



6,7

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een WW-uitkering erop vertrouwen dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 40% een 8 of hoger, 19% een 5 of lager.

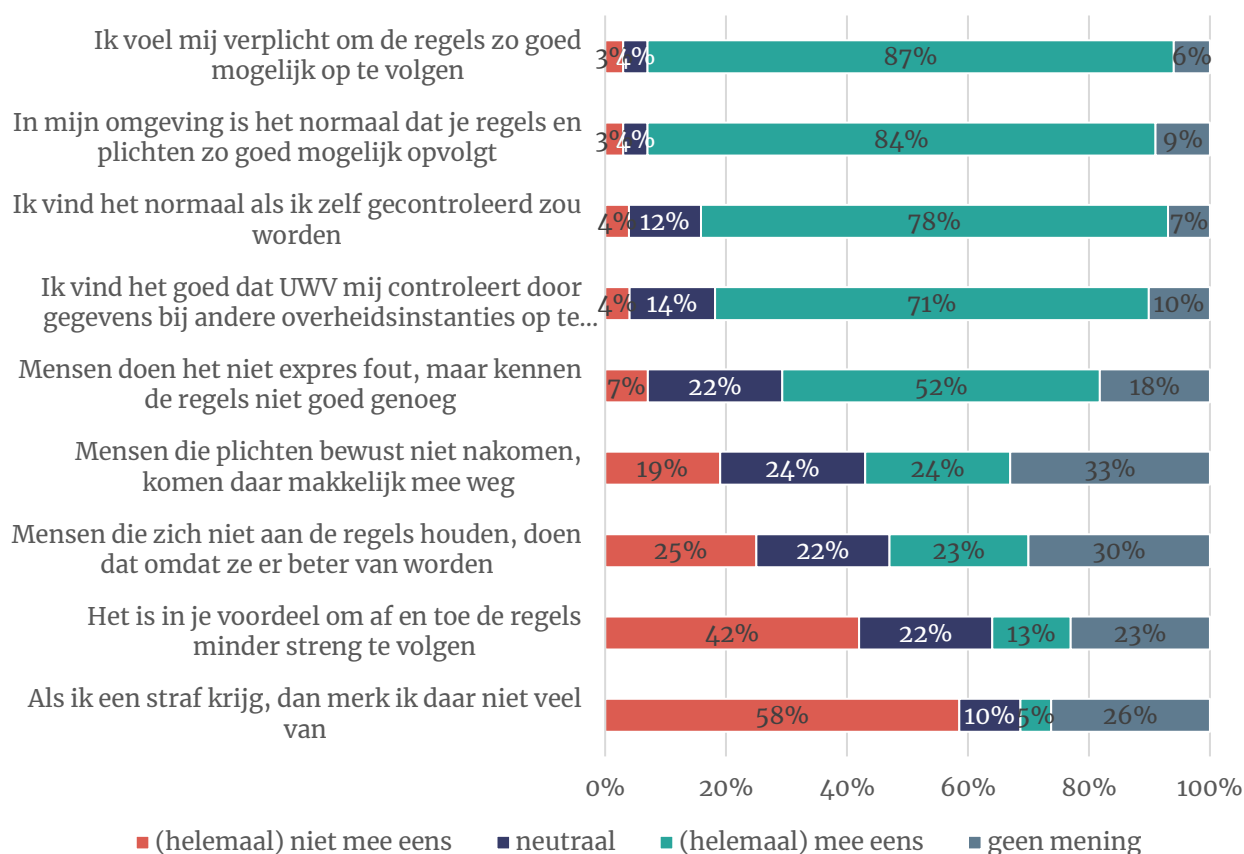
5.8 ZW

Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.29. Bijna alle ontvangers van de ZW-uitkering proberen zo goed mogelijk de regels op te volgen (87%) en wonen in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (84%). Een enkeling is het hier niet mee eens (3%). Ruim driekwart (78%) vindt het normaal dat zij zelf gecontroleerd worden en 71 procent vindt het goed als UWV gegevens bij andere overheidsinstanties opvraagt.

Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat de helft (52%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Bijna een kwart (23%) zegt dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden, een kwart is het hier niet mee eens. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt een op de tien (13%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Een grotere groep (24%) is van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 5 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Ongeveer de helft denkt het tegenovergestelde: 42 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 58 procent zou veel van een eventuele straf merken.

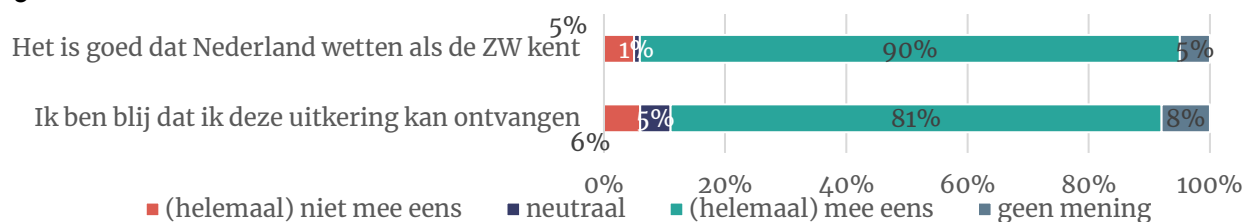
Figuur 5.29 Normen en waarden rond ZW-uitkering



Steun voor de ZW

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de ZW kent (90%). Vijf procent is van mening dat de ZW geen goede wet is. Ook is 81 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen, 6 procent is hier niet blij mee.

Figuur 5.30 Steun voor de ZW



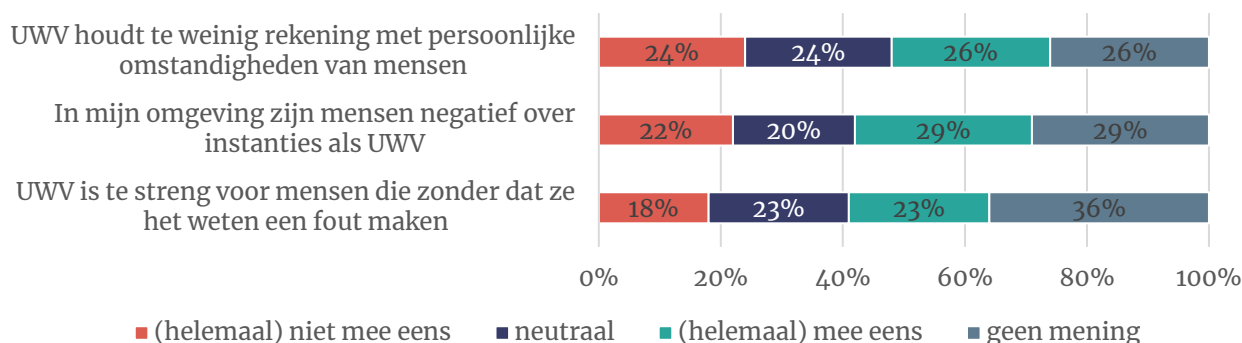
Vertrouwen in instanties

Tussen de 26 procent en 36 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. De groep ontvangers van een ZW-uitkering die niet tevreden is over UWV is betrekkelijk klein. Voor ruim een kwart (29%) geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over instanties als UWV. Een deel van de ontvangers vindt dat UWV niet flexibel genoeg is: 23 procent vindt UWV te streng voor mensen die onbewust een fout maken en eenzelfde groep vindt dat UWV te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden.



Drie op de tien (29%) vinden dat UWV voldoende rekening met mensen houdt en 18 procent vindt dat UWV niet te streng is voor mensen die onbewust een fout maken.

Figuur 5.31 Vertrouwen van ZW-ontvangers in instanties als UWV



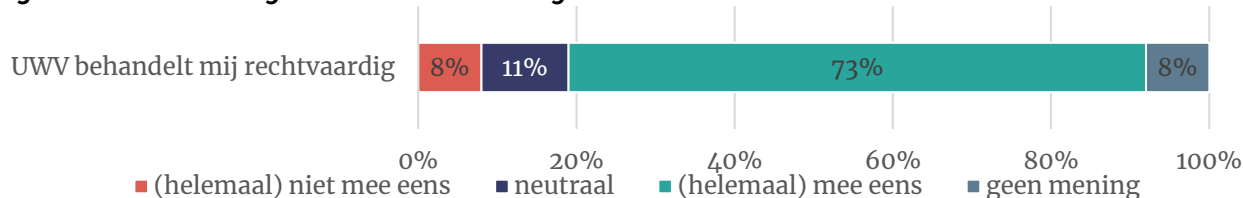
7,0

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een ZW-uitkering met UWV. In totaal geeft 40% een 8 of hoger, 13% een 5 of lager.

Driekwart van de ontvangers van een ZW-uitkering voelt zich rechtvaardig behandeld door UWV

Driekwart (73%) van de ontvangers van een ZW-uitkering vindt dat zij rechtvaardig behandeld zijn. Daarentegen geeft 8 procent aan dat zij zich onrechtvaardig behandeld vindt en een even grote groep weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt is een 6,7, waarbij 24 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.32 ZW-ontvangers over de rechtvaardigheid van UWV



6,7

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een ZW-uitkering erop vertrouwen dat UWV iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 36% een 8 of hoger, 24% een 5 of lager.

5.9 Participatiewet (bijstand)

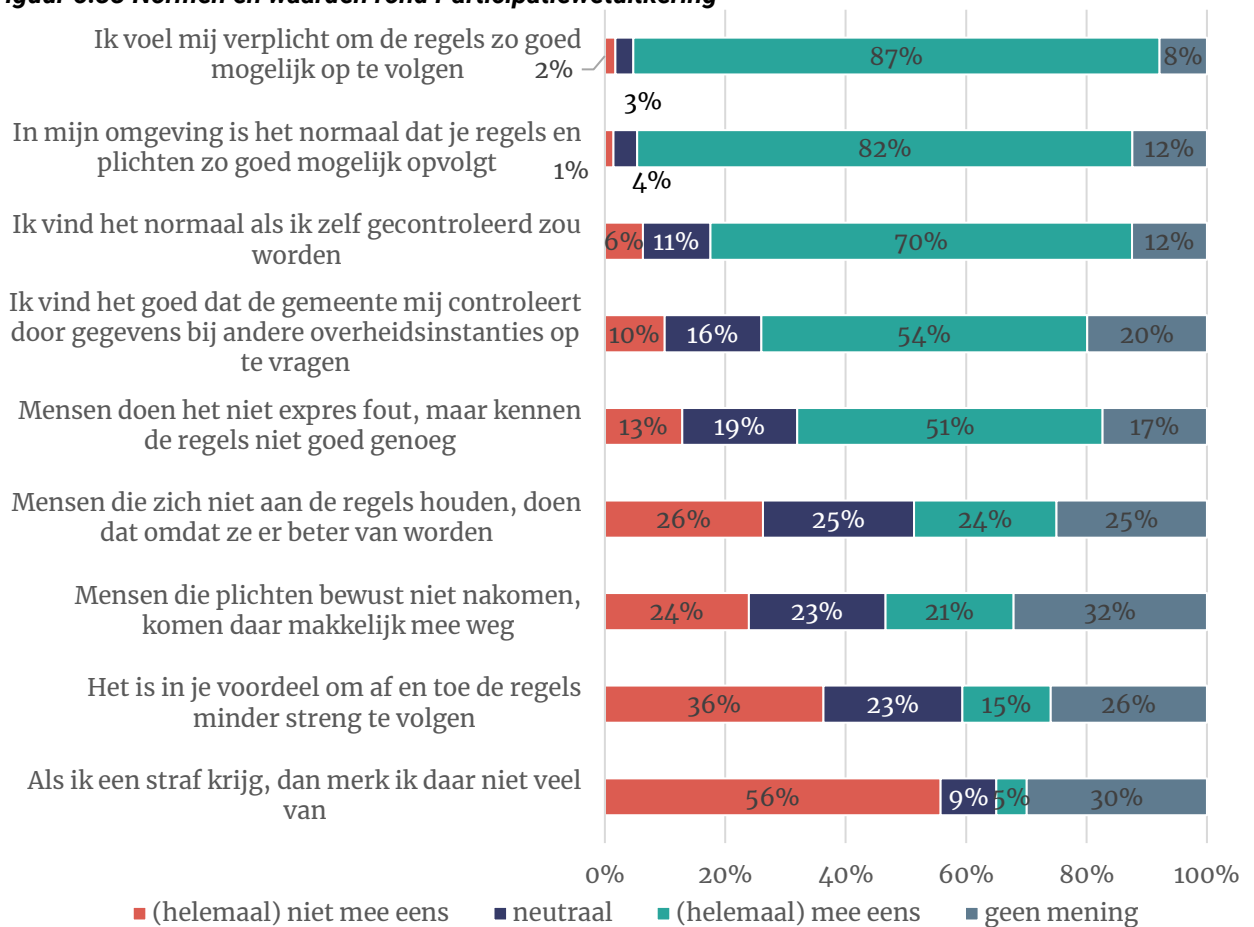
Normen en waarden

Indicatoren rond de normen en waarden staan weergegeven in figuur 5.33. Bijna alle ontvangers van de Participatiewetuitkering proberen zo goed mogelijk de regels op te volgen (87%) en wonen in een omgeving waar het normaal is om de regels op te volgen (82%). Een enkeling is het hier niet mee eens (1% tot 2%). Zeven op de tien (70%) vinden het normaal dat zij zelf gecontroleerd worden en 54 procent vindt het goed als de gemeente gegevens bij andere overheidsinstanties opvraagt. Een op de tien vindt dit laatste niet goed.



Wanneer er echter een fout wordt gemaakt, dan gaat de helft (51%) ervan uit dat dit niet met verkeerde intenties is gedaan, maar dat dit is gebeurd omdat deze uitkeringsgerechtigden de regels niet goed genoeg kennen. Een kwart (24%) zegt dat mensen die de regels overtreden dit waarschijnlijk doen omdat zij er zelf beter van worden, een vergelijkbare groep (26%) is het hier niet mee eens. Tot slot denkt maar een kleine groep ontvangers dat het loont om de regels bewust niet op te volgen, bijvoorbeeld omdat zij denken dat ze daar mee weg kunnen komen. Zo vindt een op de zeven (15%) dat het loont om af en toe de regels niet te volgen. Een iets grotere groep (21%) is van mening dat mensen die plichten niet nakomen, daar makkelijk mee weg komen. Wanneer men gestraft zou worden, denkt 5 procent dat zij hier niet veel van zouden merken. Een veel grotere groep denkt het tegenovergestelde: 36 procent vindt het niet in hun voordeel om af en toe de regels niet te volgen en 56 procent zou veel van een eventuele straf merken.

Figuur 5.33 Normen en waarden rond Participatiewetuitkering

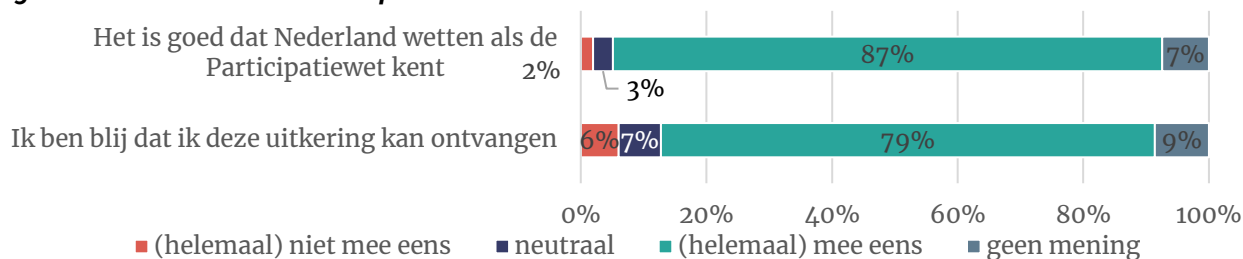


Steun voor de Participatiewet

Een zeer ruime meerderheid is tevreden dat Nederland een wet als de Participatiewet kent (87 %). Twee procent is van mening dat de Participatiewet geen goede wet is. Ook is 79 procent blij dat ze de uitkering kunnen ontvangen, 6 procent is hier niet blij mee.



Figuur 5.34 Steun voor de Participatiewet



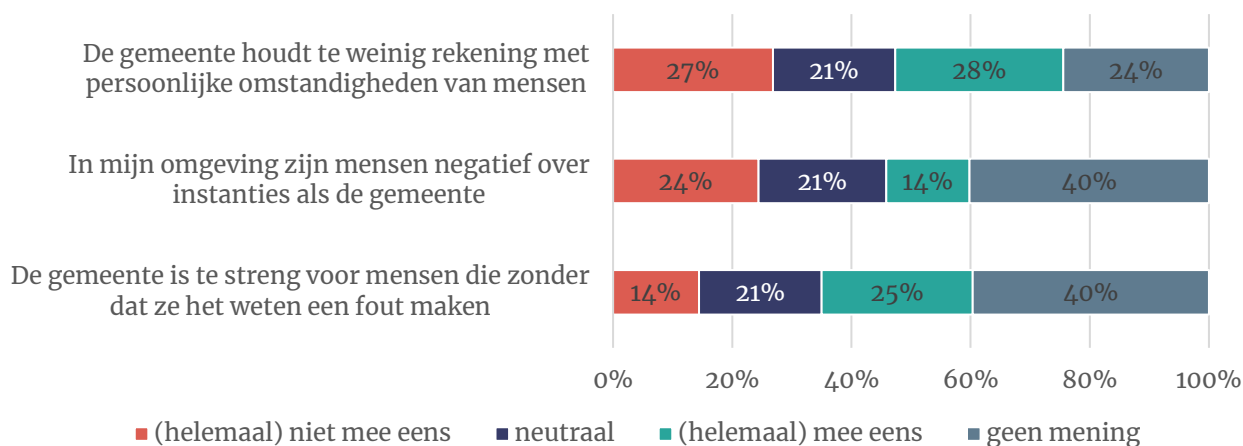
Ook in de interviews komt naar voren dat men het prettig vindt dat het recht op de Participatiewetuitkering bestaat. Toch ervaren een aantal van de geïnterviewden de procedures die horen bij de uitkering als onprettig en soms als vernederend.

- “Fijn dat er een achtervang is als je niet in staat bent om te werken.”
- “Ik prijs mij zeker gelukkig dat ik geld krijg van de overheid om te kunnen eten en mijn huis niet kwijt te raken. Tegelijkertijd voelt het niet veilig met de eisen waar je aan moet voldoen en het gevoel dat je speelbal van de politiek bent. Ik ervaar de regels en controle ook als vernederend en dat werkt compleet averechts om een goede dialoog te hebben met de uitkeringsinstantie.”

Vertrouwen in instanties

Tussen de 24 procent en 40 procent van de ontvangers had geen mening over hun vertrouwen in de instanties. Het gemiddelde rapportcijfer voor de gemeente is een 7,4, waarbij 11 procent een onvoldoende geeft. Voor een op de zeven (14%) geldt dat mensen in de omgeving negatief zijn over overheidsinstanties. Een deel van de ontvangers vindt dat hun gemeente niet flexibel genoeg is: 25 procent vindt de gemeente te streng voor mensen die onbewust een fout maken en een 28 procent vindt dat hun gemeente te weinig rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. Daarentegen vindt 27 procent dat hun gemeente voldoende rekening met mensen houdt en 14 procent vindt dat de gemeente niet te streng is voor mensen die onbewust een fout maken.

Figuur 5.35 Vertrouwen van ontvangers in overheidsinstanties



7,4

is het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid van ontvangers van een Participatiewetuitkering met de gemeente. In totaal geeft 50% een 8 of hoger, 11% een 5 of lager.

Beeld bij instanties is bureaucratie

De geïnterviewden met een Participatiewetuitkering zien de gemeente en instanties over het algemeen als bureaucratisch. Bij de een roept dit een sterkere reactie op dan bij de ander. Ook geeft een geïnterviewde aan het gevoel te hebben op de hoede te moeten zijn bij de gemeente en haalt hierbij als voorbeeld de ‘boodschappenaffaire’ aan.

- *“Ik krijg er kippenvel van. Ik krijg een allergische reactie van al dat bureaucratische, daar loop ik tegenaan. Het gaat mij allemaal niet snel genoeg.”*
- *“Ik denk aan bureaucratie, papierwerk, gedoe als ik het woord instanties hoor. Voor mij is het nog wel te doen. Ik heb er zelf soms moeite mee en als ik er moeite mee heb dan kan ik me voorstellen dat het voor andere mensen nog veel moeilijker is. Bijvoorbeeld voor ouderen.”*
- *“Je moet toch wel op je hoede zijn dat je niet iets verkeerd doet, zoals toen met die boodschappenaffaire. Voor je het weet moet je iets terugbetalen. Voor mezelf maak ik me daar niet echt zorgen over.”*

Positief beeld van gemeente

Naast het beeld dat zij hebben van instanties en specifiek de gemeente, is geïnterviewden met een Participatiewetuitkering gevraagd zich de gemeente voor te stellen als persoon. In deze personificaties is het beeld van de gemeente zeer positief. De geïnterviewden zien de gemeente als een vriendelijke persoon die geïnteresseerd is in hen en die dicht bij hen staat.

- *“Iemand die duidelijk en helder communiceert en interesse toont.”*
- *“Ik zie een aardige empathische en geïnteresseerde persoon. Iemand die interesse heeft in je achtergrond en je niet veroordeelt.”*
- *“Dat kan gewoon mijn buurman of buurvrouw zijn, ik vind ieder mens aardig. De mensen van de gemeente verstikken in de regelgeving dus ze kunnen er ook niks aan doen.”*

Vertrouwensrelatie tussen gemeente en uitkeringsontvangers

Aansluitend op dit positieve beeld van de gemeente, hebben geïnterviewden over het algemeen het gevoel dat er sprake is van vertrouwen vanuit de gemeente naar hen toe. Volgens een van de geïnterviewden is er een groot verschil tussen gemeenten in de mate waarin zij inwoners met een Participatiewetuitkering vertrouwen. Bij een ander is het wederzijdse vertrouwen met name te danken aan het goede contact dat zij heeft met haar contactpersoon bij de gemeente. Van de algemene communicatie van de gemeente naar bijstandsgerechtigden gaat weinig vertrouwen uit vindt zij.



- “Ik merk een groot verschil tussen gemeente Y, waar ik eerst woonde, en gemeente X, waar ik nu woon. In gemeente Y moest je alles verantwoorden en was het wantrouwen tenzij... In gemeente X is het vertrouwen tenzij...”
- “Er is goed vertrouwen, beide kanten op. Hoewel dit er in de standaard teksten en brieven niet zo uitkomt, daar is het ‘als je dit niet doet dan...’ De eerste keer dat ik dat zag had ik wel stress. Maar in het gesprek met de werkconsulent werd er goed geluisterd en meegedacht.”
- “Ik heb niet echt helemaal een vertrouwensrelatie. Omdat je dan toch bang bent dat je ergens in wordt geduwd waar je niet in wil. Dus als ik nu contact op neem ben ik daar wel bang voor. Terwijl ik gewoon mijn eigen plan heb.”

Angst om fouten te maken

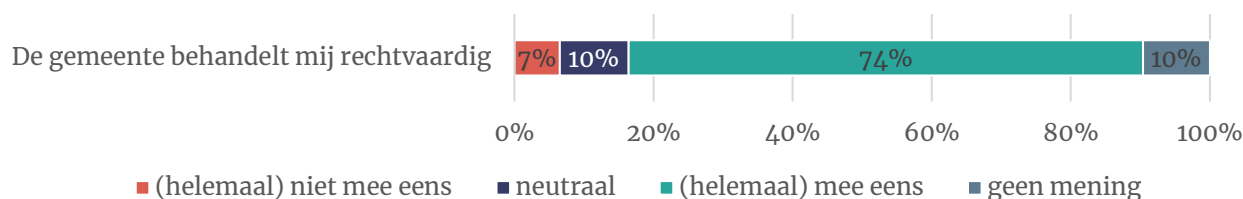
Toch is er bij een aantal geïnterviewden die een Participatiewetuitkering ontvangen ook sprake van angst om fouten te maken, bijvoorbeeld bij het aangeven van inkomsten. De ervaring is dat zij zich geen misstap kunnen veroorloven. Door bijvoorbeeld de ‘boodschappenaffaire’ is de angst voor de gevolgen van het niet opgeven van bepaalde inkomsten meer aanwezig.

- “Als ik aan plichten denk zie ik meteen de beelden van de boodschappenfraude uit het nieuws voor me. Ik krijg meteen een angstig gevoel. Ook dat ik nu een vragenlijst invul en daar geld voor krijg, dat vind ik wel spannend.”
- “Ik ben toch wel altijd op mijn hoede, laat niet alles van mezelf zien. Je bent toch bang dat je bepaalde dingen niet goed aanlevert en dat je dan dingen terug moet betalen.”

Driekwart van de ontvangers van een bijstandsuitkering voelt zich rechtvaardig behandeld door de gemeente

Driekwart (74%) van de ontvangers van een Participatiewetuitkering vindt dat zij rechtvaardig behandeld zijn. Daarentegen geeft 7 procent aan dat zij zich onrechtvaardig behandeld vindt en een op de tien weet het niet. Het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin men vertrouwt dat de gemeente iedereen rechtvaardig behandelt is een 7,1, waarbij 17 procent een onvoldoende geeft.

Figuur 5.36 Participatiewet ontvangers over de rechtvaardigheid van de gemeente



7,1

is het gemiddelde rapportcijfer voor de mate waarin ontvangers van een Participatiewetuitkering erop vertrouwen dat de gemeente iedereen rechtvaardig behandelt. In totaal geeft 45% een 8 of hoger, 17% een 5 of lager.

Advies voor gemeente: vereenvoudig communicatie

Ter afsluiting van het interview is de mensen met een Participatiewetuitkering gevraagd of zij tips of adviezen hebben voor de gemeente. Hierbij worden door de geïnterviewden verschillende punten aangekaart. Een aantal van hen pleiten voor betere communicatie vanuit de gemeente die ook afgestemd is op inwoners die minder (digi)taalvaardig zijn. Anderen vinden meer algemeen dat er meer aandacht moet zijn voor de persoonlijke situatie van uitkeringsontvangers.

- *“Ga achter de mensen aan die echt fraude plegen en wees coulant met mensen die misschien minder digitaalvaardig zijn of minder goed de taal spreken en daardoor minder goed weten wanneer ze een melding moeten doen.”*
- *“De communicatie naar burgers moet makkelijker. Het hoeft niet Jip en Janneke taal te zijn maar het moet wel begrijpelijk zijn.”*
- *“Maak het makkelijker om direct contact te hebben. Mijn oudere buurman gaat het niet lukken anders, zo’n man moet kunnen bellen om een vraag te stellen en zijn probleem op te lossen.”*
- *“Dat je de mens bekijkt, want dat gebeurt niet.”*
- *“Dat ze kijken naar de menselijke maat en dat er een reden is dat mensen in een uitkering zitten. Dus dat je ze niet zo gaat pushen en niet mensen in een kansloos baantje pushen.”*



6 Conclusies

De verplichtingen zijn bekend maar het toepassen in de praktijk is soms lastig

De verplichtingen die horen bij de diverse uitkeringen zijn bekend bij de meeste uitkeringsgerechtigden, wanneer deze hen voorgelegd worden. Uit zichzelf wordt voornamelijk het doorgeven van wijzigingen genoemd. Het toepassen van de verplichtingen op een specifieke situatie (de eigen situatie of een praktijkvoorbeeld) vindt een deel van de uitkeringsgerechtigden echter lastiger, zo blijkt uit zowel de vragenlijst als het kwalitatieve onderzoek. Om te kijken of plichten voor de eigen situatie gelden gaan ze op zoek naar meer informatie, bijvoorbeeld bij mede uitkeringsgerechtigden of door telefonisch contact op te nemen met de uitkeringsorganisatie. Geïnterviewden die niet op zoek gaan naar meer informatie gaan er eerder van uit dat de plicht niet geldt voor de eigen situatie omdat ze dit niet herkennen als situatie waar een plicht voor geldt geven zij aan in de interviews. Zij komen dan hun verplichting niet na in die situatie geven zij aan. Het grootste deel van de uitkeringsgerechtigden geeft echter aan dat zij geen moeite hebben om zich aan de plichten te houden.

Informatie over rechten en plichten veelal via websites en persoonlijke contact verkregen

Voor de meeste uitkeringen geldt dat de informatie over de rechten en plichten gezocht wordt op de website van de betrokken overheidsinstantie. Alleen bij de AOW is dit niet het geval. Voor deze wet geldt echter wel dat van de nieuwe uitkeringsgerechtigden (mensen rond de 65) een groter deel internet gebruikt dan van de mensen die al langer een uitkering krijgen. Ook deze groep geeft aan dat zij in het begin nog wel moeite hebben de plichten te vinden. Hoger opgeleiden kijken vaker op de website en hebben bij enkele regelingen meer moeite met het vinden van informatie of het beoordelen van deze informatie dan lager opgeleiden. Dit geldt in ieder geval bij WAO, AOW en ZW. Lager opgeleiden lezen minder vaak (en halen daardoor minder informatie uit) folders en brieven van de verschillende overheidsinstanties dan hoger opgeleiden.

De meerderheid van de uitkeringsgerechtigden schat de detectiekans groot in

Gemiddeld genomen schat iets meer dan de helft van de ontvangers de kans dat het opgemerkt wordt wanneer verplichtingen niet worden nagekomen als (zeer) groot in. Opvallend hierbij is dat van de uitkeringsgerechtigden van de uitkering met de minste verplichtingen (de AOW) een relatief groot deel (35%) de kans juist klein inschat. Daarnaast zien we dat bij de uitkeringen die een korte duur hebben (ZW en WW) de detectiekans hoger wordt ingeschat. De regelingen waarvoor het hoogst wordt ingeschat zijn AIO, WW en ZW.

Bijna alle uitkeringsgerechtigden gaan ervan uit dat wanneer opgemerkt wordt dat iemand zijn of haar verplichtingen niet nakomt, dit ook gevolgen heeft

Negen op de tien uitkeringsgerechtigden gaan ervan uit dat wanneer de uitkeringsinstantie er achter komt dat je niet aan de verplichtingen voldoet, er dan ook een straf volgt. Bij AIO, WAO en WIA wordt de kans het grootst geschat dat er gevolgen zijn wanneer je je verplichtingen niet nakomt. Ook hier geldt dat de AOW de grootste groep (15%) heeft die denkt dat de kans klein is dat er gevolgen zijn, gevolgd door de Participatiewet.



Ruim 80 procent van de uitkeringsgerechtigden woont in een omgeving waar het normaal is om de regels en plichten die gelden op te volgen

Over het algemeen voelen mensen zich verplicht om zich aan de regels te houden en leven mensen ook in een omgeving waar dit normaal is. Er blijft een klein deel, ongeveer 1-5 procent in iedere regeling, dat het iets minder nauw neemt met de regels. Het draagvlak om gecontroleerd te worden is iets kleiner en het laagst bij de Wajong en Participatiewet. Mensen gaan er over het algemeen van uit dat wanneer er verplichtingen niet nagekomen worden dit is omdat dit per ongeluk ging omdat de regels niet bekend waren, bijvoorbeeld omdat deze mensen het vergeten waren of omdat zij niet precies weten hoe de regels gelden voor die situatie.

Er is een grote steun voor de wetten en het is voor velen hun bestaanszekerheid

De uitkeringsgerechtigden geven aan dat ze blij zijn met hun uitkering en dat er wetten in Nederland bestaan die hen de uitkering geven. De mensen die niet aangeven dat ze blij zijn met hun uitkering geven aan geen mening te hebben op dit onderwerpen en een klein deel is niet blij met de uitkering. Uitkeringsgerechtigden geven aan dat de uitkering hen bestaanszekerheid biedt. Dit brengt, zo geven ze aan, echter ook met zich mee dat er een angst is voor het wegvallen van deze bestaanszekerheid doordat plichten niet worden nageleefd. Uitkeringsgerechtigden geven aan daarom constant op hun hoede te zijn voor het naleven van de plichten en of ze dit wel goed doen.

Het vertrouwen in instanties wisselt per type uitkering: het vertrouwen is lager bij uitkeringen waarbij het arbeidsvermogen moet worden bepaald

Het vertrouwen in instanties is over het algemeen aanwezig (al wil niet iedereen zich hierover uitlaten) en in de een-op-een relatie tussen medewerkers van een instantie en de uitkeringsgerechtigden is dit vertrouwen er vrijwel altijd. Bij uitkeringen waar het (beoordelen van het) arbeidsvermogen van mensen een rol speelt in de hoogte van de uitkering – zoals bij de Wajong – is men kritischer op de uitkeringsinstantie. Ontvangers van deze uitkeringen zien de instantie vaker als te streng, beoordelen de dienstverlening lager en vinden vaker dat er te weinig rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden. Ook hier geldt dat de kans op het wegvallen van (een deel van) de uitkering door een andere beoordeling van het arbeidsvermogen een rol speelt blijkt uit de open antwoorden en interviews. Een nieuwe beoordeling roept veel angst en stress op omdat hiermee de bestaanszekerheid kan wegvallen. Dit kan invloed op het doenvermogen hebben en uiteindelijk op het nakomen van verplichtingen. Voor het vergroten van het vertrouwen lijkt persoonlijk contact belangrijk en dit wordt bij onder andere bij UWV gemist geven geïnterviewden aan.

Er zijn geen grote verschillen in het aandeel uitkeringsgerechtigden dat zich rechtvaardig behandeld voelt

Gemiddeld genomen voelt driekwart van de uitkeringsgerechtigden zich rechtvaardig behandeld, tegelijk heeft een groot deel hier geen uitgesproken mening over. Het gevoel van rechtvaardigheid lijkt voor een deel ook uit beeldvorming voort te komen. Zo wordt de toeslagenaffaire genoemd als voorbeeld dat de uitkeringsinstanties niet altijd rechtvaardig zijn. De uitkeringsinstanties in dit onderzoek hebben echter geen rol gehad in de toeslagenaffaire. Wat ook mee kan spelen is dat mensen aangeven dat ze recht hebben op een uitkering omdat ze altijd hebben gewerkt en afgedragen of dat ze de regeling op zich niet rechtvaardig vinden, ongeacht de uitvoering.



Bijlage A: Onderzoeksverantwoording



A Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek bestaat uit een kwantitatief en een kwalitatief deel. Hieronder verantwoorden wij beide delen.

A.1 Kwantitatief onderzoek

Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met het ministerie van SZW en de begeleidingscommissie door I&O Research ontwikkeld. De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen:

- kennis van de verplichtingen;
- de ingeschatte detectiekans;
- steun voor gezagsdragers / sociale afstand tot de handhaver (houding t.o.v. handhaver);
- morele verplichting om de wet te volgen (normen en waarden);
- steun voor specifieke regelgeving / steun voor de wet (draagvlak);
- ervaren procedurele rechtvaardigheid (manier waarop burgers door overheid worden behandeld – hangt samen met legitimiteit)

Taalniveau B1

Het taalniveau van de vragenlijst en uitnodigingsteksten is getest door Stichting ABC. Deze stichting zet zich in voor laaggeletterden in Nederland. Stichting ABC heeft gekeken of de vragenlijst en uitnodigingsteksten op B1-niveau zijn geschreven⁸. Door op dit taalniveau te testen, worden respondenten die moeite hebben met taal niet op voorhand uitgesloten, wat de representativiteit van het onderzoek ten goede komt.

A.1.1 Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid

Doelgroep, steekproef en respons

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit uitkeringsgerechtigden die uitkering ontvangen uit de Participatiewet (bijstand), AIO, Anw, AOW, Wajong, WAO, WIA, WW en de ZW. De steekproeven voor de Wajong, WIA, WAO, WW en ZW zijn verzorgd door UWV. Als peildatum is genomen: mensen die op 1 augustus 2021 een uitkering ontvingen. Voor de AIO, Anw en AOW verzorgde SVB de steekproeven, de peildatum was mensen die op 1 augustus 2021 een uitkering ontvangen.

Steekproef Participatiewet

Voor de steekproeven van de Participatiewet zijn negen Nederlandse gemeenten geworven verspreid naar gemeentegrootte en regio. Deze gemeenten vormen een goede afspiegeling van alle gemeenten in Nederland en hebben naar verhouding⁹ een deel van de bijstand steekproef verzorgd.

⁸ Een voorbeeld hiervan is 'sanctie'. Dit woord is niet op B1-niveau. In de vragenlijst is daarom 'straf' gebruikt.

⁹ Hiermee bedoelen we dat het aandeel Nederlanders met een bijstandsuitkering verschilt per gemeentegrootte. Grotere gemeenten kennen logischerwijs meer inwoners met bijstand dan kleinere gemeenten. Zij hebben dan ook een grotere steekproef verzorgd.

De deelnemende gemeenten zijn Wierden, Moerdijk, Hellendoorn, Hoorn, Zwolle, Venlo, Rotterdam, Enschede en Groningen. De peildata van de gemeenten zijn verschillend, maar allen na 1 januari 2021. In tabel A.1 is te zien in welke categorie elke gemeente valt.

Tabel A.1. Categorieën gemeenten

Gemeente	Gemeentegrootte	Regio	Steekproef bijstand	Respons	Respons %
Wierden	< 25.000 inwoners	Oost	180	40	22%
Moerdijk	25.000 – 50.000 inwoners	Zuid	310	52	17%
Hellendoorn	25.000 – 50.000 inwoners	Oost	310	61	20%
Hoorn	50.000 – 100.000 inwoners	West	315	38	12%
Zwolle	> 100.000 inwoners	Oost	500	98	20%
Venlo	> 100.000 inwoners	Zuid	400	70	18%
Rotterdam	> 100.000 inwoners	West	500	80	16%
Enschede	> 100.000 inwoners	Oost	400	71	18%
Groningen	> 100.000 inwoners	Noord	450	86	19%
Totaal			3.365	596	18%

Respons en nauwkeurigheid

In oktober 2021 ontvingen uitkeringsgerechtigden een brief uit naam van het ministerie met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de uitkeringsgerechtigden die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel A.2 toont de respons per regeling.

Tabel A.2. Respons per regeling

Regeling	Aantal uitgenodigd	Aantal deelgenomen	Respons	Nauwkeurigheidsmarge bij 95% betrouwbaarheid
WW	1176	293	25%	5.72%
ZW	1437	298	25%	5.67%
WAO	823	219	27%	6.61%
WIA	849	216	25%	6.66%
Wajong	1253	241	19%	6.31%
AIO	1200	298	25%	5.67%
AOW	900	325	36%	5.43%
Anw	890	213	24%	6.71%
Participatiewet (bijstand)	3360	596	18%	4.01%

De nauwkeurigheidsmarge

In tabel A.2 zijn in de laatste kolom de zogenaamde nauwkeurigheidsmarges opgenomen. De nauwkeurigheidsmarge is een indicator voor de mate waarin de steekproef de werkelijkheid benadert. Deze marge is afhankelijk van de grootte van de steekproef en van het gevonden percentage in het onderzoek. Over het algemeen geldt dat de nauwkeurigheidsmarge kleiner wordt, wanneer de steekproef groter wordt. Ook geldt dat hoe dichter de nauwkeurigheidsmarge rond de 50 procent ligt, hoe groter de nauwkeurigheidsmarge is. Gangbaar in dit type onderzoek is een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent met een betrouwbaarheid van 95 procent. Dit betekent dat bij een resultaat van 50 procent, het werkelijke percentage (met 95% betrouwbaarheid) tussen de 45 procent en 55 procent zal liggen. De foutmarges (zie tabel A.2) zijn met deze respons daarmee iets hoger dan gebruikelijk, maar nog steeds voldoende om in dit onderzoek uitspraken te kunnen doen over de kennis van verplichtingen en verwante onderwerpen.

Hulp bij het invullen

In tabel A.3 is te zien hoe de vragenlijst is ingevuld en of men hulp heeft gehad met het invullen van de vragenlijst.

Tabel A.3. Manier van invullen

Regeling	Schriftelijk	Online	Hulp gehad bij invullen	Ingevuld door iemand anders
WW	41%	59%	3%	2%
ZW	44%	56%	9%	3%
WAO	57%	43%	9%	5%
WIA	49%	51%	9%	4%
Wajong	46%	54%	25%	6%
AIO	67%	33%	37%	18%
AOW	74%	26%	3%	5%
Anw	57%	43%	12%	4%
Participatiewet (bijstand)	56%	44%	20%	7%

A.1.2 Representativiteit

In de onderstaande tabellen is de respons naar de achtergrondkenmerken weergegeven per onderzochte regeling. Deze achtergrondkenmerken zijn vergeleken met de beschikbare populatiecijfers, aangeleverd door respectievelijk SVB, UWV en de deelnemende gemeenten. De respons komt veelal overeen met de aangeleverde populatiecijfers. Op sommige punten wijkt deze echter in beperkte mate af. Om de respons beter de werkelijkheid te laten representeren (en volledig overeen te laten komen met de kenmerken in de populatie) is gewogen op geslacht, leeftijd en waar mogelijk op duur van de uitkering. Hierdoor zijn de resultaten in dit onderzoek representatief voor wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Hoewel er per regeling geen populatiecijfers bekend zijn over het opleidingsniveau en hier niet op herwogen kon worden, lijken – vergeleken met het landelijke gemiddelde – ook op dit punt geen bovengemiddeld grote uitschieters voor te komen.

Bij de WW lijkt de groep hoger opgeleiden oververtegenwoordigd. Verder schatten wij dat de resultaten qua opleidingsniveau representatief zijn voor de werkelijke verhoudingen.

Tabel A.4 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie AIO

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	138	49%	25677	46%
	Vrouw	146	51%	30278	54%
leeftijd	65-69 jaar	85	31%	21223	38%
	70-74 jaar	81	30%	15101	27%
	75 jaar en ouder	109	40%	19631	35%
duur uitkering	< 1 jaar	27	11%	4936	9%
	1-2 jaar	36	15%	5167	9%
	> 2 jaar	180	74%	45852	82%
opleidingsniveau	Laag	145	58%	-	-
	Midden	61	24%	-	-
	Hoog	45	18%	-	-
soort uitkering	Ongehuwd	145	49%	31616	57%
	Gehuwd	153	51%	24339	43%

Tabel A.5 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie ANW

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	29	14%	2543	12%
	Vrouw	179	86%	19102	88%
leeftijd	20 jaar en jonger	1	1%	992	5%
	20-30	0	0%	119	1%
	30-40	6	3%	1.261	6%
	40-50	28	14%	4.075	19%
	50-60	47	23%	6.480	30%
	60-65	77	37%	7.808	36%
	65 e.o.	47	23%	910	4%
duur uitkering	< 1 jaar	5	3%	1.851	9%
	1-2 jaar	10	5%	2.217	10%
	> 2 jaar	183	92%	17.577	81%
opleidingsniveau	Laag	95	47%	-	-
	Midden	77	38%	-	-
	Hoog	30	15%	-	-

Tabel A.6 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie AOW

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	209	65%	1.495.917	46%
	Vrouw	113	35%	1.739.545	54%
leeftijd	65-69 jaar	58	18%	915.765	28%
	70-74 jaar	153	48%	943.028	29%
	75 jaar en ouder	107	34%	1.376.669	43%
duur uitkering	< 1 jaar	16	5%	204.595	6%
	1-2 jaar	16	5%	199.086	6%
	> 2 jaar	272	89%	2.831.781	88%
	onbekend	-	-	-	-
opleidingsniveau	Laag	121	40%	-	-
	Midden	89	29%	-	-
	Hoog	95	31%	-	-

Tabel A.7 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie Wajong oud + Wajong 2010

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	117	50%	125.275	55%
	Vrouw	116	50%	101.519	45%
leeftijd	15-24	3	1%	6.740	3%
	25-34	131	58%	98.789	44%
	35-44	54	24%	53.990	24%
	45-54	21	9%	36.668	16%
	55-64	15	7%	28.010	12%
	65 e.o.	1	0%	2.597	1%
opleidingsniveau	Laag	102	47%	-	-
	Midden	94	44%	-	-
	Hoog	20	9%	-	-

Tabel A.8 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie WAO

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	90	42%	95.025	44%
	Vrouw	122	58%	119.559	56%
leeftijd	15-24	0	0%	-	-
	25-34	0	0%	34	0%
	35-44	4	2%	10.201	5%
	45-54	42	20%	57.899	27%
	55-64	131	63%	124.024	58%
	65 e.o.	32	15%	22.426	10%
opleidingsniveau	Laag	79	39%	-	-
	Midden	69	34%	-	-
	Hoog	53	26%	-	-

Tabel A.9 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie WIA

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	90	42%	118.340	56%
	Vrouw	122	58%	94.189	44%
leeftijd	15-24	1	0%	1.018	0%
	25-34	19	9%	20.202	10%
	35-44	23	11%	47.252	22%
	45-54	52	25%	61.972	29%
	55-64	105	50%	73.133	34%
	65 e.o.	10	5%	8.954	4%
opleidingsniveau	Laag	71	34%	-	-
	Midden	85	41%	-	-
	Hoog	52	25%	-	-

Tabel A.10 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie WW

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	146	52%	145.952	51%
	Vrouw	137	48%	139.688	49%
leeftijd	15-24	3	1%	19.541	7%
	25-34	11	4%	61.134	21%
	35-44	35	13%	57.829	20%
	45-54	61	22%	68.460	24%
	55-64	138	50%	68.911	24%
	65 e.o.	31	11%	9.765	3%
opleidingsniveau	Laag	64	22%	-	-
	Midden	103	36%	-	-
	Hoog	118	41%	-	-

Tabel A.11 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie ZW

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	152	53%	42.531	40%
	Vrouw	133	47%	64.283	60%
leeftijd	15-24	11	4%	9.830	9%
	25-34	36	13%	35.219	33%
	35-44	48	17%	21.269	20%
	45-54	67	24%	19.639	18%
	55-64	111	40%	20.321	19%
	65 e.o.	6	2%	537	1%
opleidingsniveau	Laag	105	37%	-	-
	Midden	121	43%	-	-
	Hoog	55	20%	-	-

Tabel A.12 Verdeling van achtergrondkenmerken in steekproef en populatie Participatiewet (Bijstand)

		Respons (ongewogen)	%	Populatie	%
geslacht	Man	258	46%	185.050	43%
	Vrouw	303	54%	244.140	57%
leeftijd	27 en jonger	30	5%	39.890	9%
	27-45	161	29%	153.900	36%
	45-67	356	64%	235.410	55%
	67 jaar e.o.	11	2%	-	
duur uitkering	< half jaar	12	2%	-	-
	half jaar – jaar	30	5%	-	-
	1-2 jaar	58	10%	-	-
	2-3 jaar	31	5%	-	-
	> 3 jaar	374	63%	-	-
	onbekend	91	15%	-	-
opleidingsniveau	Laag	257	50%	-	-
	Midden	181	35%	-	-
	hoog	79	15%	-	-

A.1.3 Kwalitatief onderzoek

Synchroon aan de enquêtes is er dit jaar voor het eerst bij het jaarlijkse onderzoek Kennis der Verplichtingen kwalitatief onderzoek uitgevoerd ter verdieping op de kwantitatieve resultaten. Aan de hand van drie verschillende methodes wordt aanvullend inzicht geboden in elementen die een belangrijke rol spelen in de kennis van verplichtingen. Deze verdieping richt zich in de meting op twee sporen:

- De informatievoorziening richting de klanten, waarbij het gaat om het overbrengen van de informatie en de rechten en plichten die horen bij de inkomensondersteuning;
- Het in beeld brengen van andere factoren die een rol spelen bij nalevingsgedrag.

Deze ingezette methoden zijn:

- **Diepte-interviews.** Bij de diepte-interviews is ingegaan op de andere factoren, naast kennis over verplichtingen en gepercipieerde detectiekans, die van invloed zijn op de naleving, zoals eigen normen en waarden en draagvlak. In een persoonlijk gesprek met een drietal doelgroepen uit het onderzoek (zie voor een overzicht tabel 2.4) is gericht op zoek gegaan naar deze factoren en met verschillende technieken dieper ingaan op achterliggende beweegredenen. De interviews vonden veelal digitaal/telefonisch plaats of in een enkel geval face-to-face op kantoor bij I&O Research.
- **Gebruikerstesten.** In de gebruikerstesten stond de informatie richting de klant centraal: Is de informatie en het proces duidelijk en begrijpt deze persoon wat er van hem of haar verwacht wordt? Daarbij is gericht op twee informatievoorzieningen: 1) de website van UWV/gemeentelijke website en 2) een brief vanuit UWV over een Wajongbesluit. Met deze testen werd inzicht verkregen in onderdelen die de onduidelijk zijn. Tegelijkertijd bieden de gebruikerstesten concrete verbeterpunten voor UWV om de informatievoorziening verder te verbeteren.

- **Social community ‘samen in gesprek’.** Tot slot is een online omgeving ontwikkeld waar voor een langere periode met respondenten in gesprek is gegaan over belangrijke ervaringen tijdens de uitkering. Hiermee werden aanvullende inzichten opgehaald aan de hand van discussies en opdrachten. Op dit moment telt de community 18 deelnemers vanuit verschillende uitkeringen.

Doelgroep, deelnemers en leidraden

In nauw overleg met het Ministerie van SZW is gekozen om ons bij de kwalitatieve verdieping in deze meting te richten op de doelgroepen WIA, Wajong en Bijstand. De deelnemers zijn geworven via het I&O Research Panel en via een werving- en selectiebureau. Bij de selectie is zoveel mogelijk rekening gehouden met een spreiding in achtergrondkenmerken als leeftijd, geslacht en duur van de uitkering. In totaal zijn 15 diepte-interviews en 18 gebruikerstesten uitgevoerd, zie tabel hieronder. De leidraden voor de gesprekken zijn afgestemd met het ministerie van SZW en de begeleidingscommissie.

Tabel A.13 *Overzicht deelnemers*

Diepte-interviews	Gebruikerstesten (website)	Gebruikerstesten (brief)	Community
WIA (5)	WIA (6)	Wajong (5)	WIA (6)
Wajong (5)	Wajong (4)		Wajong (4)
Bijstand (5)	Bijstand (3)		Bijstand (8)

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl