

EVALUATIEONDERZOEK
BRIEF OP BESTELLING 2006

- eindrapport -

dr. R.C. van Geuns
drs. N.M. Heijbroek

Amsterdam, augustus 2006
Regioplan publicatienr. 1450

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van UWV.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	1
2	Uitvoering van het onderzoek.....	3
3	Resultaten cliënten CWI	5
4	Resultaten WW-bestanden UWV/CWI	11
5	Resultaten medewerkers CWI-UWV	15
6	Conclusies	19
	Bijlage	21

1 INLEIDING

Het UWV heeft al enige tijd geleden een hoge prioriteit gegeven aan het SUWI-streven om Werk Boven Uitkering (WBU) ook daadwerkelijk 'handen en voeten' te geven. Naast de inspanningen die erop gericht zijn de reguliere uitvoering zo vorm te geven dat alle betrokkenen doordrongen zijn van dit streven, zijn er allerlei pilots en projecten opgezet om te bezien op welke manier WBU zo effectief (en efficiënt) mogelijk kan worden bereikt. Projecten als 'de uitdaging' en 'de toonkamers' zijn hierop gericht.

Wellicht minder brede aandacht heeft het project 'Brief op bestelling' (BOB) gekregen. Toch heeft ook dit project, uitgevoerd in nauwe samenwerking met CWI, het doel de uitstroom van uitkeringsgerechtigden (WW'ers) naar werk te bevorderen en te versnellen. Het project BOB houdt in dat adviseurs van CWI (en UWV) bonnen kunnen uitdelen aan, voornamelijk, WW-cliënten. De bonnen zijn ook uitgedeeld op banenmarkten. Deze mensen zijn niet meegenomen in dit onderzoek, omdat van hen geen gegevens bekend zijn. Met deze bon kan de cliënt een op maat gemaakte sollicitatiebrief en CV bestellen bij het bedrijf BOB.

Op grond van de evaluatie van een pilot in Noord-Nederland concludeerde UWV dat de pilot succesvol was verlopen. Deze evaluatie is uitgevoerd door het bedrijf BOB.¹ De beide doelen werden gerealiseerd: kandidaten die gebruikmaakten van de diensten van BOB, werden significant vaker uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek en kregen bovendien ook opmerkelijk vaker een baan in het vervolg van de sollicitatieprocedure. De kandidaten hebben de diensten van BOB over het algemeen als zeer positief ervaren. Op basis van de resultaten van de pilot, de uitkomsten van de evaluatie en de verwachtingen over een landelijke toepassing van het product BOB is besloten tot een gefaseerde uitrol. Deze uitrol is bij 16 CWI-vestigingen door het hele land opgezet. De uitrol van de pilot zou van 1 februari 2006 tot 30 juli 2006 lopen, maar is uiteindelijk een maand verlengd.

UWV heeft RegioPlan gevraagd om de uitrol van het project BOB te evalueren. In deze evaluatie onderzoeken we het perspectief van de gebruikers van BOB en het perspectief van de medewerkers van CWI of UWV door middel van een webenquête. Het gaat hierbij om de medewerkers die ervaring hebben met het uitdelen van de bonnen van BOB. In aanvulling op de enquêtes wordt de groep gebruikers van de bon door middel van een bestandsanalyse vergeleken met een controlegroep, om inzicht te krijgen in de effectiviteit van het instrument BOB. Het doel van de evaluatie is te onderzoeken of het inzetten van het instrument toegevoegde waarde heeft voor zowel de werkzoekende zelf als voor de keten van werk en inkomen. En, zo ja, welke toegevoegde waarde dit instrument dan heeft.

¹ De evaluatie van BOB is in juni 2005 uitgevoerd en door het bedrijf BOB samengevat in een PowerPointpresentatie. Deze presentatie is een intern document van UWV en BOB.

De onderzoeksvragen van het onderzoek:

1. Zijn de werkzoekenden tevreden over het instrument BOB en in hoeverre denken de werkzoekenden zelf dat dit instrument verschil heeft uitgemaakt bij het daadwerkelijk vinden van een baan?
2. Welke verschillen bestaan er in de uitstroomquotes tussen vergelijkbare groepen werkzoekenden onder vergelijkbare arbeidsomstandigheden, waarvoor enerzijds het instrument BOB wel is ingezet en anderzijds niet is ingezet?
3. In hoeverre zijn de adviseurs van CWI of UWV van mening dat de inzet van dit instrument bijdraagt aan het sneller vinden van een baan? Wat is de werkbelasting voor deze adviseurs wanneer zij ervoor kiezen dit instrument in te zetten?

Deze rapportage geeft inzicht in de resultaten van de twee vragenlijsten en de analyse van de controlegroep en geeft antwoord op bovenstaande onderzoeksvragen.

2 UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

In totaal hebben 3604 werkzoekenden een bon ontvangen. 1726 werkzoekenden hebben, van begin februari tot eind mei, van dit aanbod gebruikgemaakt. Het CWI beschikt over ongeveer 800 e-mailadressen van werkzoekenden die de bon gebruikt hebben. Zij hebben die mensen een e-mail gestuurd met de vraag of ze mee wilden doen aan het evaluatieonderzoek van BOB. In die e-mail stond een link naar de webpagina waarop de webenquête stond en een voor iedere cliënt uniek wachtwoord en gebruikersnaam waarmee ze konden inloggen.

Het CWI heeft ook de vestigingmanagers van de 16 CWI-vestigingen een e-mail gestuurd met de vraag of ze mee wilden doen met het evaluatieonderzoek van BOB. De vestigingmanager kreeg een aantal wachtwoorden en gebruikersnamen toebedeeld en werd gevraagd deze onder de desbetreffende adviseurs te verspreiden. Hiermee konden ze inloggen op de Regioplan-website met de webenquête. Geschat werd dat ongeveer 200 adviseurs te maken hebben gehad met BOB.

CWI heeft na ongeveer een week aan alle respondenten een rappel gestuurd met een hernieuwd verzoek om de enquête, voor zover dat nog niet is gedaan, alsnog in te vullen.

Van de ongeveer 800 werkzoekenden hebben 348 werkzoekenden de vragenlijst ingevuld. Na het verwijderen van de respondenten die de vragenlijsten half hebben ingevuld, bleven er 341 respondenten over. Dat betekent dat er sprake is van een respons van 43 procent, wat – gegeven het feit dat het onderzoek in de zomervakanties plaatsvond – een redelijk resultaat is. Van de 200 CWI- en UWV-medewerkers hebben 115 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Na het verwijderen van de respondenten die de vragenlijsten half hebben ingevuld, bleven er 110 respondenten over (een respons van 55%). Ondanks de vakantieperiode is de verwachte respons van dertig tot vijftig procent voor de cliënten en vijftig tot zeventig procent voor de medewerkers dus toch behaald. Hieronder een overzicht van de respons.

Tabel 2.1 Respons

	Totaal	Vragenlijst ingevuld	Na verwijdering	Respons
Cliënten	800	348	341	43%
Medewerkers	200	115	110	55%

3 RESULTATEN CLIËNTEN CWI

In dit hoofdstuk presenteren wij de uitkomsten van de enquête onder de cliënten van het CWI. Hiermee kan onderzoeksvraag 1 beantwoord worden.

Zijn de werkzoekenden tevreden over het instrument BOB en in hoeverre denken de werkzoekenden zelf dat dit instrument verschil heeft uitgemaakt bij het daadwerkelijk vinden van een baan?

Wij zullen in dit hoofdstuk in zeer beperkte mate zoeken naar verbanden tussen kenmerken van de doelgroep en de oordelen over het product BOB. In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste resultaten weer. In de bijlage is een tabellenboek opgenomen met een volledig overzicht van de resultaten.

3.1 Respons cliënten CWI

De respons is niet evenwichtig verdeeld naar geslacht. Er hebben meer vrouwen (61%) gerepsondeerd dan mannen (39%). De respondenten zijn gemiddeld tussen de 35 en 44 jaar oud. Een klein deel van de respondenten is tussen de 15 en 24 jaar oud (8%) of boven de 55 jaar oud (11%).

Wat de opleiding betreft heeft een klein deel alleen primair onderwijs gevolgd (5%) en meer dan de helft heeft een mbo-, havo- of vwo-opleiding gevolgd (57%). De rest heeft een vmbo- (8%), hbo- (22%) of wo-opleiding (8%) gevolgd.

Wanneer deze variabelen vergeleken worden met de variabelen van de bongebruikers uit het UWV-bestand, komen de verhoudingen qua leeftijd en opleidingsniveau overeen. In het UWV-bestand is de man-vrouwverhouding iets minder scheef dan bij de respondenten (respectievelijk 43% en 58%). De grootste groep respondenten is ingeschreven bij de vestigingen in Eindhoven (15%), Enschede (15%) en Assen (14%).

3.2 Uitkomsten enquête cliënten

Het oordeel van cliënten over BOB is onderzocht met verschillende stellingen over het instrument in het algemeen en meer specifiek over de brief en CV. Daarnaast bevatte de vragenlijst een aantal stellingen over het wel of niet ervaren van empowerment naar aanleiding van de brief en CV. Ook werd gevraagd of de respondenten op gesprek zijn uitgenodigd en zijn aangenomen.

Oordeel cliënten

Bijna alle cliënten vinden BOB een goed initiatief van UWV en CWI (97%). Een groot deel van de cliënten (80%) wil de brief, of een gedeelte ervan, bij een volgende sollicitatie weer gebruiken. Wanneer er problemen zijn met de inlogcode of het invullen van het invulformulier worden de cliënten goed geholpen door BOB. Ook vinden de meeste respondenten (86%) de instructie van CWI over BOB duidelijk.

Brief

Driekwart van de respondenten sprak de stijl waarin de brief geschreven is, aan. Van de mensen die minder te spreken zijn over de brief, is een veelgehoorde klacht dat ze de schrijfstijl te overdreven vinden. Ruim de helft van de respondenten gebruikt een gedeelte van de brief en maakt daarnaast eigen aanpassingen. Ondanks dat veel respondenten de brief aanpassen, vinden de meeste respondenten wel dat de persoon die de brief leest, een goede indruk krijgt van zijn of haar kwaliteiten en dat de brief goed aansluit bij de vacature.

CV

De meeste respondenten zijn positief over het CV. Ze vinden de inhoud en lay-out van het CV duidelijk en de lengte van het CV goed. Verder vinden ze dat het CV een goed beeld geeft van hun kwaliteiten. Ongeveer de helft van de respondenten vindt wel dat het invulformulier te lang is.

Empowerment brief en CV

Er is geen duidelijke meerderheid die de brief en CV als positieve impuls ervaart bij het vinden van een baan. De groep die wel empowerment heeft ervaren is ongeveer gelijk aan de groep die dit niet heeft ervaren. Minder dan de helft van de respondenten (39%) geeft aan meer zelfvertrouwen te hebben gekregen door de brief en CV. De meerderheid van de mensen (65%) geeft aan dat de brief en CV hen niet over een drempel heeft geholpen bij het solliciteren. Verder geeft minder dan de helft van de mensen aan (43%) dat ze van de brief en CV meer vertrouwen hebben gekregen in het vinden van een baan. Deze uitkomsten geven alleen een relatieve toename aan. Het is mogelijk dat de respondenten, voordat ze de brief en CV ontvingen, al zelfvertrouwen hadden bij het solliciteren.

Gesprek

Ongeveer een derde van de respondenten is naar aanleiding van de brief en CV op gesprek uitgenodigd. Er zijn geen gegevens bekend over hoeveel kans iemand gemiddeld maakt om op gesprek uitgenodigd te worden, maar wij schatten in dat één op de drie cliënten een relatief hoog aantal is.

Tabel 3.1 Wel of geen sollicitatiegesprek

		Aantal	Percentage (N=314**)
Bent u naar aanleiding van deze brief en CV op gesprek uitgenodigd?	ja	111	35%*
	nee	203	65%*
Totaal		314	100%

* = significant vijf procent.

** 27 mensen zijn voor deze analyse verwijderd, omdat ze aangeven de brief van BOB niet te hebben gebruikt of omdat zelf op een andere manier werk hebben gevonden.

Het percentage respondenten dat op gesprek wordt uitgenodigd verschilt per leeftijdscategorie. Van de cliënten boven de 55 jaar wordt een vijfde (22%) uitgenodigd op gesprek en van de 15-24-jarigen wordt meer dan de helft (70%) uitgenodigd op gesprek. Dit verschil is significant.

De categorieën 25-34 jaar, 35-44 jaar en 45-54 jaar verschillen niet significant van elkaar. Ongeveer een derde per categorie wordt uitgenodigd op gesprek. Bij de categorie 45-54 jaar is dit minder dan een derde.

Er is geen significant verschil tussen mannen en vrouwen. Van de mannen en vrouwen wordt ongeveer een derde op gesprek uitgenodigd (respectievelijk 35% en 36%).

Van de 27 respondenten die een wo-opleiding hebben gevolgd, werden er 12 op gesprek uitgenodigd. Bij deze opleidingscategorie worden relatief de meeste mensen op gesprek uitgenodigd (44%). De grootste groep respondenten heeft een mbo-, havo- of vwo-opleiding gevolgd. Van die 182 respondenten wordt ongeveer een derde uitgenodigd op gesprek (59 in aantal). De verschillen tussen mensen met een mbo-, havo- of vwo-opleiding en met een wo-opleiding zijn niet significant.

Een derde van de respondenten die niet zijn uitgenodigd op gesprek, geeft aan dat ze niet in het profiel passen. Meer dan een kwart heeft nog geen reactie gehad. Anderen geven aan dat de functie al is vervuld (25%) of dat ze niet de juiste ervaring hebben (23%). Een deel van de mensen geeft aan dat hun leeftijd een reden is waardoor ze niet zijn uitgenodigd. Deze respondenten zijn allemaal boven de 45 jaar. Zoals hierboven al beschreven staat wordt deze leeftijdscategorie ook minder uitgenodigd op gesprek.

Aangenomen

Van de respondenten die op gesprek zijn uitgenodigd, geeft ongeveer een derde aan daarna te zijn aangenomen. Dit plaatsingspercentage kan niet vergeleken worden met het plaatsingspercentage van UWV. BOB is voornamelijk ingezet bij kortdurig werklozen (zie hoofdstuk 4). Langdurig werklozen hebben waarschijnlijk zwaardere instrumenten nodig.

Tabel 3.2 Wel of niet aangenomen

		Aantal	Percentage (N=112)
Bent u naar aanleiding van dat gesprek aangenomen?	Ja	39	35%*
	Nee	73	65%*
Totaal		112	100%

*=significant vijf procent

Het percentage respondenten dat wordt aangenomen, verschilt ook hier per leeftijdscategorie. Van de mensen boven de 55 jaar wordt een kwart aangenomen, en van de 15-24-jarigen wordt iets minder dan de helft aangenomen. Dit verschil is echter niet significant. De categorieën 25-34 jaar, 35-44 jaar en 45-54 jaar verschillen minder van elkaar. Ongeveer een derde van elke categorie wordt aangenomen.

Van de mannen wordt een kwart aangenomen (25%) en van de vrouwen minder dan de helft (42%). Dit verschil is marginaal significant. Wanneer de respondenten die zijn aangenomen verdeeld worden per opleidingsniveau, zijn de cellen onvoldoende gevuld om hier relevante uitspraken over te kunnen doen. Gemiddeld wordt een derde aangenomen per opleidingsniveau. Een derde van de respondenten die niet zijn aangenomen, geeft aan niet de juiste ervaring te hebben of niet in het profiel te passen. Een deel heeft nog geen reactie gehad (18%). Verder wordt als reden opgegeven dat de vacature intern wordt vervuld (12%). Van de respondenten die zijn aangenomen geeft ongeveer driekwart (74%) als reden dat hij of zij in het gesprek goed naar voren kwam. Twee derde geeft ook als reden de goede sollicitatiebrief en CV (67%), de persoonlijke kwaliteiten (67%) en de werkervaring (62%).

Hieronder een stroomtabel met de variabelen sekse, leeftijd en opleiding. De eerste kolom geeft de frequenties van deze variabelen weer bij de bongebruikers uit het totale UWV-bestand. De tweede kolom zijn de respondenten van de cliëntenenquête. Een gedeelte van deze respondenten zit in het UWV-bestand (kolom 1). De derde kolom bestaat uit het deel van de respondenten van kolom twee dat is aangenomen. Wat opvalt is dat de percentages voor de mannen en vrouwen steeds meer uit elkaar komen te liggen. Verder worden van de vijftien- tot vierentwintigjarigen relatief veel cliënten aangenomen. Wat betreft opleiding worden er relatief veel cliënten met een basisopleiding aangenomen en weinig met een VMBO-opleiding.

Overzicht variabelen sekse, leeftijd en opleiding

UWV-bestand bongebruikers	cliënten enquête	aangenomen
Man 43% Vrouw 58% 15-24 10% 25-34 28% 35-44 28% 44-54 25% boven 55 9% Basis 1% HBO 17% MBO/HAVO/VWO 53% Onbekend 4% VMBO 20% WO/Master 5% Totaal N=859	Man 39% Vrouw 61% 15-24 8% 25-34 24% 35-44 28% 44-54 30% boven 55 11% Basis 5% HBO 22% MBO/HAVO/VWO 44% Onbekend -% VMBO 23% WO/Master 8% Totaal N=341	Man 28% Vrouw 72% 15-24 20% 25-34 23% 35-44 30% 44-54 22% boven 55 5% Basis 10% HBO 25% MBO/HAVO/VWO 45% Onbekend -% VMBO 10% WO/Master 10% Totaal N=112

Functies

Met de bon is het meest gesolliciteerd naar administratieve beroepen (16%), secretaresse/secretaris (6%), receptioniste/telefoniste (6%) of winkelpersoneel (6%). Van de secretaresse/secretaris is bijna de helft op gesprek uitgenodigd en daarvan is ongeveer een vijfde aangenomen. Van de administratieve beroepen is een derde op gesprek uitgenodigd en daarvan is ongeveer de helft aangenomen. Iets minder dan de helft van het winkelpersoneel is op gesprek uitgenodigd en daarvan is iets minder dan de helft aangenomen.

Tabel 3.3 Meestvoorkomende functies

	Aantal sollicitanten	Aantal op gesprek (N=111)	Aantal aangenomen (N=39)
(Para)medisch, analist, verzorgend	9	5 (56%)	2 (40%)
Secretaresse, secretaris	19	9 (47%)	2 (22%)
Administratief beroep	50	17 (34%)	8 (47%)
Receptionist/telefonist	20	5 (25%)	0 (0%)
Beveiliging, politie, defensie	4	3 (75%)	2 (67%)
Catering, horeca, kok, huishouding, schoonmaak	9	4 (44%)	3 (75%)
ICT-beroepen	10	6 (60%)	3 (50%)
Inkoper, verkoper, sales, callcentrummedewerker	15	5 (33%)	1 (20%)
Logistiek, transport, planner	13	6 (46%)	1 (17%)
Winkel	18	8 (44%)	4 (44%)

4 RESULTATEN WW-BESTANDEN UWV/CWI

In dit hoofdstuk presenteren wij de uitkomsten van de analyses van de WW-bestanden van UWV en CWI om onderzoeksvraag 2 te beantwoorden.

Welke verschillen bestaan er in de uitstroomquotes tussen vergelijkbare groepen werkzoekenden onder vergelijkbare arbeidsomstandigheden, waarvoor enerzijds het instrument BOB wel is ingezet en anderzijds niet is ingezet?

Wij analyseren in dit hoofdstuk in hoeverre beide groepen van elkaar verschillen in de uitstroom uit de WW.

Selectie controlegroep

Van UWV en CWI hebben we een bestand gekregen met alle WW-gegevens van de werkzoekenden die bij de betrokken 16 vestigingen ingeschreven stonden. Wij hebben de sofinummers die we van BOB hebben gekregen, gematcht met dit bestand om de gebruikers van de bon eruit te filteren.

Wij hebben alle respondenten die zich voor 1 januari 2005 hebben ingeschreven uit de bestanden gehaald. Hierdoor houden we de meest recente WW-cliënten over. Bij de bongebruikers blijven er van de 1173 nog 859 cases over, van de controlegroep 65.477. Na de bongebruikers uit de controlegroep te hebben gehaald, blijven er 63.085 cases over.

We hebben de controlegroep gewogen en hebben een match gemaakt tussen de controlegroep en de bongebruikersgroep. Hierdoor is de controlegroep vergelijkbaar met de bongebruikersgroep op de variabelen sekse, leeftijd en opleidingsniveau.

In de tabel 4.1 is aangegeven hoe lang de uitkeringsgerechtigden gemiddeld in de WW hebben gezeten of nog steeds in de WW zitten. De bongebruikersgroep heeft significant minder lang een WW-uitkering ontvangen. Deze uitkomst is echter niet representatief, omdat er in de bongebruikersgroep veel meer uitkeringsgerechtigden zitten die kortgeleden (uiterlijk 1 januari 2006) met de WW gestart zijn (zie tabel 4.2). Daarom splitsen we de uitkeringsgerechtigden op in twee periodes.

Tabel 4.1 Gemiddeld aantal dagen en maanden in de WW

	M controlegroep	M bongebruikersgroep
Dagen WW	119 (N=8567)	88* (N=113)
Maanden WW	3,5	2,5*
Dagen WW lopend	255 (N=31090)	160* (N=648)
Maanden WW lopend	7,9	4,8*

* = significant vijf procent.

De datum aanvang WW verschilt per categorie. Bij de bongebruikersgroep is 25 procent in de tweede helft van 2005 gestart met de WW en bij de controlegroep 39 procent. Bij de bongebruikersgroep is 71 procent in de eerste helft van 2006 gestart met de WW en bij de controlegroep 28 procent. Omdat er bij de bongebruikersgroep weinig mensen in de eerste helft van 2005 zijn gestart met de WW, hebben we deze groep niet in de tabellen weergegeven.

Tabel 4.2 Aanvang WW

	Controlegroep (N=63085)	Bongebruikersgroep (N=859)
2 ^{de} helft 2005	39%	25%*
1 ^{ste} helft 2006	28%	71%*

* = significant vijf procent.

In de tabel hieronder is weergegeven hoeveel dagen en maanden gemiddeld een uitkeringsgerechtigde, die uit de WW is gegaan door werkhervatting, een WW-uitkering heeft ontvangen. We hebben dit opgesplitst naar de twee verschillende periodes waarin de uitkeringsgerechtigden met de WW zijn begonnen. Het verschil tussen de controlegroep en bongebruikersgroep is significant voor de tweede helft van 2005. Van de uitkeringsgerechtigden met de aanvang WW in de tweede helft van 2005 hebben de bongebruikers gemiddeld minder lang een WW-uitkering ontvangen dan de controlegroep. Bij aanvang WW in de eerste helft van 2006 heeft de controlegroep minder lang een WW-uitkering ontvangen dan de bongebruikersgroep. Dit verschil is echter niet significant.

Tabel 4.3 Gemiddeld aantal dagen en maanden in de WW, opgesplitst naar periode aanvang WW**

	Periode aanvang WW	M controlegroep	M bongebruikersgroep
Dagen WW	2 ^{de} helft 2005	137 (N=3758)	128* (N=37)
	1 ^{ste} helft 2006	46 (N=3841)	53 (N=74)
Maanden WW	2 ^{de} helft 2005	4,1	3,8*
	1 ^{ste} helft 2006	1,2	1,4

* = significant vijf procent.

** 38 procent van de controlegroep en 22 procent van de bongebruikers is gestopt met de WW door werkhervatting.

De tabel hieronder geeft weer hoe lang gemiddeld de huidige uitkeringsgerechtigden in de WW zitten. Dit hebben we ook opgesplitst naar de twee verschillende periodes waarin de uitkeringsgerechtigden met de WW zijn begonnen. Deze uitkeringsgerechtigden zaten in ieder geval tot eind juni in de WW. De gegevens van afgelopen juli zijn in onderstaande tabel niet verwerkt. Het verschil tussen de controlegroep en de bongebruikersgroep is significant voor de tweede helft van 2005. De uitkeringsgerechtigden uit de bongebruikersgroep hebben tot nu toe minder lang een WW-uitkering ontvangen dan de controlegroep. Voor de uitkeringsgerechtigden die in de eerste helft van 2006 gestart zijn met de WW, ontvangt de controlegroep tot nu toe iets minder lang een WW-uitkering. Dit verschil is echter zeer klein en niet significant.

Tabel 4.4 Gemiddeld aantal dagen en maanden in de WW, lopend, opgesplitst naar periode aanvang WW

	Periode aanvang WW	M controlegroep	M bongebruikersgroep
Dagen WW lopend	2 ^{de} helft 2005	264 (N=10.873)	245* (N=146)
	1 ^{ste} helft 2006	123 (N= 12.555)	124 (N=482)
Maanden WW lopend	2 ^{de} helft 2005	8,3	7,8*
	1 ^{ste} helft 2006	3,6	3,6

* = significant vijf procent.

5 RESULTATEN MEDEWERKERS CWI/UWV

In dit hoofdstuk presenteren wij de uitkomsten van de medewerkersenquête, om onderzoeksvraag 3 te beantwoorden.

- In hoeverre vinden de adviseurs van CWI en UWV dat de inzet van dit instrument bijdraagt aan het sneller vinden van een baan?
- Wat is de werkbelasting voor deze adviseurs wanneer zij ervoor kiezen dit instrument in te zetten?

5.1 Respons

Er hebben meer vrouwen (65.5%) gerespondeerd dan mannen (34.5%). De respondenten zijn gemiddeld tussen de 25 en 44 jaar oud. Een klein deel van de respondenten is tussen de 15 en 24 jaar oud (3%) of boven de 55 jaar oud (10%). Qua functie bestaat de grootste groep uit adviseurs werk en inkomen (84%). Een klein deel is teamcoördinator (3%) of iets anders (14%). De grootste groep respondenten zijn werkzaam in de vestigingen Eindhoven (20%), Helmond (12%) en Drachten (11%). In Amsterdam-Zuid is de enquête niet uitgezet. Hieronder een overzicht van de persoonskenmerken van de medewerkers.

Tabel 5.1 Persoonskenmerken medewerkers CWI/UWV (N=110)

		Percentage
Sekse	Man	34,5%
	Vrouw	65,5%
Functie	Adviseur werk en inkomen	84%
	Teamcoördinator	3%
	Anders*	14%
Leeftijd	15-24 jaar	3%
	25-34 jaar	30%
	35-44 jaar	39%
	45-54 jaar	18%
	Boven 55 jaar	10%

* Onder andere arbeidsadviseur, senior adviseur werk en inkomen en jongerenadviseur.

5.2 Uitkomst enquête medewerkers

Oordeel medewerkers over het instrument

In de evaluatie van de eerste pilot is de mening van de CWI- en UWV-medewerkers niet meegenomen. Tijdens de gefaseerde uitrol waren in de nieuwsbrieven, uitgegeven door BOB, wel reacties te lezen van medewerkers.

Deze reacties komen redelijk overeen met de bevindingen uit de enquête. Over het algemeen zijn de medewerkers positief over het project. De meeste medewerkers vinden BOB een goede aanvulling op de dienstverlening en willen graag doorgaan met dit project. Ze hebben het idee dat het project een positieve impuls levert voor de werkzoekende bij het vinden van een baan. Bijna alle medewerkers geven aan dat de werkzoekenden positief reageren op de service. Ook vinden ze het instrument effectief omdat ze het idee hebben dat de werkzoekenden eerder op gesprek worden uitgenodigd. De medewerkers zijn van mening dat de mensen die de bon het meeste nodig hebben, er ook gebruik van maken. De helft van de medewerkers geeft aan dat het voor cliënten mogelijk zou moeten zijn alleen een CV te bestellen.

Ervaren werkbelasting voor adviseurs

De ruime meerderheid van de medewerkers ervaart geen toename van de werkbelasting door BOB. Wel geven sommige medewerkers aan dat het door de drukte af en toe lastig is prioriteit aan dit project te geven. Een aantal medewerkers vindt dat de dienst zelfs voor tijdsbesparing zorgt. De cliënt ontvangt van BOB een goede brief en CV en heeft daarna geen uitgebreide workshop solliciteren meer nodig. De meeste medewerkers vinden dat de informatie die ze aan de werkzoekenden kunnen geven voldoende en duidelijk is.

De start en voortgang van BOB

In de eerste pilot en tijdens de nieuwsbrieven is naar voren gekomen dat er verschillen per vestiging bestaan in de start van het project, en in hoeveel aandacht de teamcoördinator aan het project besteedt. Volgens de evaluatie van de eerste pilot zouden deze verschillen de effectiviteit van het project beïnvloeden.

In dit onderzoek zijn er ook verschillen per vestiging naar voren gekomen. De meerderheid van de medewerkers (88%) is tevreden over de interne voorlichting bij de start van het project. In Eindhoven, Zeist, Stadskanaal en Drachten is echter een relatief grote minderheid van de medewerkers (22%) hier ontevreden over. Ook zijn de meeste medewerkers (90%) tevreden over de interne communicatie over BOB. Maar voor ongeveer een kwart van de medewerkers is het niet duidelijk bij wie hij moet zijn met vragen over dit project. Dit geldt vooral in Eindhoven, Helmond en Zeist. Voor dezelfde vestigingen geldt dat een vijfde van de medewerkers het onduidelijk vindt wie binnen de eigen vestiging de verantwoordelijkheid heeft over BOB. Driekwart van de medewerkers geeft aan gemotiveerd te worden door de leidinggevende om de bonnen te gebruiken. Vooral in Eindhoven en Zeist wordt een gebrek aan motivatie door de leidinggevende ervaren.

Een aantal mensen van de vestiging Zeist geeft aan op het moment veel projecten te hebben. Dit kan effect hebben op het verloop van het project. Door de hoeveelheid aan projecten kan het lastig zijn prioriteit te geven aan het project BOB. Ook bij andere vestigingen lopen er op dit moment andere projecten zoals De Toonkamers, De Uitdaging, het Opstapje van UWV en Werkmappen.

Het uitdelen van de bonnen

Van de medewerkers geeft een zesde aan de bon standaard mee te geven bij het intakegesprek. De medewerkers die de bonnen niet standaard meegeven, hanteren verschillende selectiecriteria bij het uitdelen van de bonnen. Ongeveer driekwart geeft de werkzoekende een bon wanneer de werkzoekende moeite heeft met het schrijven van een brief en CV. De helft van de medewerkers geeft de werkzoekende een bon afhankelijk van het opleidingsniveau. Een derde geeft de werkzoekende een bon mee afhankelijk van de sector waarin de werkzoekende solliciteert en minder dan de helft geeft een bon mee afhankelijk van de functie waarop de werkzoekende solliciteert. De grootste groep medewerkers (40%) deelt de bonnen een paar keer per maand uit. Zeven procent deelt de bonnen dagelijks uit en zesendertig procent een paar keer per week. Ongeveer een vijfde deelt de bonnen niet meer dan één keer per maand uit.

Iets meer dan de helft van de medewerkers geeft aan regelmatig te controleren of de werkzoekende de bon heeft gebruikt. Een vijfde van de medewerkers controleert dit nooit. Ongeveer een derde wil dat de werkzoekende de bon teruggeeft wanneer hij de bon niet gebruikt. Twee derde vraagt wel eens of de werkzoekende de brief en CV wil e-mailen. Er zijn geen grote verschillen gevonden tussen de leeftijdscategorieën, mannen en vrouwen of vestigingen in hoe de bonnen worden uitgedeeld.

6 CONCLUSIES

- De werkzoekenden zijn positief over het project BOB.
- De werkzoekenden hebben de brief en CV niet ervaren als empowerment bij het vinden van een baan.
- Ongeveer een derde is naar aanleiding van de brief en CV op gesprek uitgenodigd. Daarvan is ongeveer een derde aangenomen.
- De bongebruikers die in de tweede helft van 2005 met de WW zijn gestart, hebben eerder werk gevonden dan de controlegroep.
- Van de uitkeringsgerechtigden die nu nog een WW-uitkering ontvangen en in de tweede helft van 2005 met de WW gestart zijn, zitten de bongebruikers minder lang in de WW dan de controlegroep.
- De uitkeringsgerechtigden uit de controlegroep en de bongebruikersgroep die in de eerste helft 2006 de WW in zijn gegaan, verschillen niet significant van elkaar.
- De medewerkers zijn positief over BOB en willen graag doorgaan met het project.
- De medewerkers hebben geen toename in de werkbelasting ervaren door BOB.

Voor de mensen die al wat langer in de WW zitten blijkt het instrument BOB effectief te zijn. Voor de recente WW'ers is geen effect gevonden van het instrument.

De effectiviteit van het instrument is echter lastig te meten, omdat er veel factoren van invloed zijn. Ten eerste kunnen wij niet meten of de capaciteiten en ervaring van een sollicitant aansluiten bij de vacature. Het is goed mogelijk dat een aantal mensen op onhaalbare vacatures heeft gesolliciteerd. Wanneer ze dan niet worden aangenomen valt dat niet te wijten aan de brief en opmaak van de CV.

Ten tweede is het directe gevolg van de brief en CV of werkzoekenden op gesprek worden uitgenodigd. Bij het wel of niet aannemen van mensen spelen meer factoren mee, zoals hoe de werkzoekenden tijdens het gesprek over komt. Hier heeft BOB geen invloed op.

Ten derde heeft er een voorselectie opgetreden bij de bongebruikersgroep. De bongebruikersgroep en controlegroep zijn wel vergelijkbaar wat betreft de variabelen leeftijd, sekse en opleidingsniveau. Maar uit de medewerkersenquête is naar voren gekomen dat de medewerkers vooral mensen een bon geven die moeite hebben met het schrijven van een brief en CV. Ruim de helft van de cliënten heeft aangegeven de brief te veranderen of maar een gedeelte van de brief te gebruiken. Omdat de controlegroep niet bevraagd is, kunnen wij niet inschatten in welke mate de controlegroep moeite heeft met het schrijven van brieven. Wanneer de groepen hierin verschillen zou dit effect kunnen hebben op de effectiviteit van het instrument.

BIJLAGE

Tabellen Brief op bestelling

Tabellen cliënten CWI

Tabel B1 Cliënten per vestiging (N=341)

	Aantal	Percentage
Almere	20	6%
Amsterdam-Zuid	22	6%
Assen	47	14%
Cuijk	16	5%
Drachten	8	2%
Eindhoven	52	15%
Enschede	51	15%
Helmond	28	8%
Hengelo	17	5%
Rotterdam-Jongeren	1	0,3%
Rotterdam-Zuidplein	30	9%
Stadskanaal	11	3%
Utrecht-Noord	11	3%
Waalwijk	10	3%
Zeist	17	5%
Totaal	341	100%

Tabel B2 Oordeel cliënten (N=341)

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet/nvt	Totaal
Ik vind BOB een goed initiatief van UWV en CWI.	1%	1%	32%	65%	1%	100%
Ik vind de instructie van CWI over de Bon van BOB duidelijk.	4%	6%	53%	33%	3%	100%
Door deze brief en CV ben ik goed voorbereid op het sollicitatie-gesprek.	2%	6%	50%	31%	11%	100%
Bij problemen met het invullen van het invul-formulier, wordt ik snel geholpen door BOB	1%	4%	27%	7%	61%	100%
Bij problemen met mijn inlogcode, wordt ik snel geholpen door BOB	-	3%	19%	4%	73%	100%

Tabel B3 Oordeel cliënten (N=341)

	Ja	Nee	Weet niet	Totaal
Ik heb deze service ook aan andere mensen aangeraden	43%	51%	6%	100%
Ik ga de brief, of een gedeelte ervan, bij een volgende sollicitatie weer gebruiken	80%	10%	10%	100%

Tabel B4 Vraag cliënten (N=341)

	Ja, helemaal	Ja, voor een deel	Nee	Weet niet	Totaal
Ik heb de brief letterlijk gebruikt	38%	48%	14%	1%	100%

Tabel B5 Vraag cliënten (N=341)

	Ja, helemaal	Nee, het invulformulier is te lang	Nee, het invulformulier is te kort	Weet niet	Totaal
Ik vind de lengte van het invulformulier goed	38%	48%	14%	1%	100%

Tabel B6 Oordeel cliënten (N=341)

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet	Totaal
Ik heb door deze brief en CV meer zelfvertrouwen gekregen	11%	40%	33%	6%	10%	100%
Door deze brief en CV heb ik meer vertrouwen gekregen in het vinden van een baan	9%	38%	37%	6%	9%	100%
Deze brief en CV hebben me over een drempel geholpen bij het solliciteren	18%	47%	24%	4%	8%	100%

Tabel B7 Wel of geen sollicitatiegesprek (N=314)**

	Aantal	Percentage
Bent u naar aanleiding van de brief en het CV op gesprek uitgenodigd?	Ja	111
	Nee	203
Totaal	314	100%

* = significant vijf procent.

** 27 mensen zijn voor deze analyse verwijderd, omdat ze aangeven dat ze de brief van BOB niet hebben gebruikt of zelf op een andere manier werk hebben gevonden.

Tabel B8 Waarom bent u niet uitgenodigd voor een gesprek? (meer antwoorden mogelijk) (N=230)

	Aantal	Percentage
Ik heb nog geen reactie gehad	59	29%
De vacature wordt intern vervuld	19	9%
Ik heb niet de juiste ervaring	46	23%
Ik pas niet in het profiel	67	33%
De functie was al vervuld	51	25%
Ze stellen de procedure uit	5	3%
Op dit moment zijn er geen vacatures	38	19%
Weet ik niet	16	8%
Anders*	41	20%

* 13 mensen noemen leeftijd, de rest geeft verschillende redenen op.

Tabel B9 Wel of niet aangenomen (N=112)

	Aantal	Percentage
Bent u naar aanleiding van dat gesprek aangenomen?	Ja 39	35%*
	Nee 73	65%*
Totaal	112	100%

* = significant vijf procent.

Tabel B10 Waarom bent u niet aangenomen? (meer antwoorden mogelijk) (N=73)

	Aantal	Percentage
Ik heb nog geen reactie gehad	13	18%
De vacature wordt intern vervuld	9	12%
Ik heb niet de juiste ervaring	24	33%
Ik pas niet in het profiel	21	29%
De functie was al vervuld	6	8%
Ze stellen de procedure uit	5	7%
Op dit moment zijn er geen vacatures	5	7%
Weet ik niet	2	3%
Anders*	21	29%

* De leeftijd, de hoeveelheid uren en de match met het team worden genoemd.

Tabel B11 Waarom denk u dat u bent aangenomen? (meer antwoorden mogelijk) (N=39)

	Aantal	Percentage
Door mijn werkervaring	24	62%
Doordat ik in het gesprek goed naar voren kwam	29	74%
Door mijn goede sollicitatiebrief en CV	26	67%
Door mijn persoonlijke kwaliteiten	26	67%
Doordat ik al iemand kende bij die organisatie	2	5%
Anders	2	5%

Tabel B12 Voor welke functie heeft u gesolliciteerd? (N=314)

	Aantal	Percentage
(Elektro)technicus, -monteur, elektricien	5	2%
(Para)medisch, analist, verzorgend	9	3%
Secretaresse, secretaris	19	6%
Administratief beroep	50	16%
Receptionist/telefonist	20	6%
Magazijnmedewerker	10	3%
Adviseur, consulent, consultant, voorlichter	7	2%
Agrarisch beroep	3	1%
Beveiliging, politie, defensie	4	1%
Bouw	2	1%
Catering, horeca, kok, huishouding, schoonmaak	9	3%
Docent, trainer, onderzoeker	3	1%
Finance, bank, verzekering, belasting, accountant	5	2%
Grafisch, media, PR, marketing, artistiek	10	3%
ICT-beroepen	10	3%
Inkomer, verkoper, sales, callcentremedewerker	15	5%
Logistiek, transport, planner	13	4%
Maatschappelijk werk, welzijn, sociaal dienstverlener	7	2%
Personeelswerk	2	1%
Productiemedewerker industrie	7	2%
Staf, management, juridisch	8	3%
Winkel	18	6%
Anders	78	25%
Totaal	314	100%

Tabellen UWV-bestand

Tabel B13 Persoonskenmerken controlegroep en bon groep na weging

		Bongebruikersgroep (N=1006) en controlegroep (N=63.085)
Sekse	Man	43%
	Vrouw	57%
Opleiding	Basis	1%
	Hbo/bachelor	17%
	Mbo/havo/vwo	53%
	Onbekend	4%
	Vmbo	20%
	Wo/master	5%
Leeftijd	15-24 jaar	10%
	25-34 jaar	28%
	35-44 jaar	28%
	45-54 jaar	25%
	Boven 55 jaar	9%

Tabellen medewerkers CWI/UWV

Tabel B16 Reacties medewerkers per vestiging (N=110)

	Aantal	Percentage
Almere	10	9%
Amsterdam-Zuid	0	0%
Assen	5	4,5%
Cuijk	3	3%
Drachten	12	11%
Eindhoven	22	20%
Enschede	5	4,5%
Helmond	13	12%
Hengelo	6	5,5%
Rotterdam-Jongeren	3	3%
Rotterdam-Zuidplein	7	6%
Stadskanaal	5	4,5%
Utrecht-Noord	3	3%
Waalwijk	5	4,5%
Zeist	11	10%
Totaal	110	100%

Tabel B17 Oordeel medewerkers: bijdrage instrument bij vinden van een baan (N=110)

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet	Totaal
Ik vind BOB een goede aanvulling op de dienstverlening	1%	3%	23%	72%	2%	100%
De meeste werkzoekenden reageren positief op de service	-	3%	51%	55%	1%	100%
De brief en CV van BOB levert een positieve impuls voor werkzoekenden bij het vinden van een baan	1%	2%	46%	45%	4%	100%
Door de brief en CV van BOB worden werkzoekenden eerder voor een sollicitatiegesprek uitgenodigd	-	6%	42%	23%	29%	100%
Door de brief en CV van BOB worden werkzoekenden eerder aangenomen	1%	15%	26%	5%	54%	100%
De mensen die de bon het meeste nodig hebben, maken geen gebruik van de bon	6%	42%	16%	1%	35%	100%
Door de bon aan een klant te geven neemt mijn contact met de klant toe	6%	30%	43%	6%	15%	100%

Tabel B18 Oordeel medewerkers: bijdrage instrument bij vinden van een baan (N=110)

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet	Totaal
De informatie die ik aan werkzoekenden over dit project kan geven is voldoende	2%	10%	63%	24%	1%	100%
De informatie die ik aan werkzoekenden over dit project kan geven is duidelijk	1%	4%	63%	29%	3%	100%
Ik ben niet langer bezig met een klant door het aanbieden van de bon	6%	22%	54%	13%	5%	100%
Mijn werkbelasting is niet toegenomen door het aanbieden van de bon	2%	8%	65%	25%	-	100%

Tabel B19 Selectiecriteria (meerdere antwoorden mogelijk) (N=92)

	Percentage
Ik geef een bon aan mensen waarvan ik weet dat ze moeite hebben met het schrijven van een brief en CV.	73%
Afhankelijk van het opleidingsniveau geef ik werkzoekenden een bon mee.	52%
Afhankelijk van de sector waarin de werkzoekende solliciteert, geef ik een bon mee.	31,5%
Afhankelijk van de functie waarop de werkzoekende solliciteert, geef ik een bon mee.	42%

Tabel B20 Hoe vaak deelt u de bon gemiddeld uit? (N=92)

	Percentage
Dagelijks	6,5%
Een paar keer per week	36%
Een paar keer per maand	39%
Niet meer dan 1 keer per maand	18,5%
Totaal	100%

Tabel B21 Na het uitgeven van de bon (N=110)

	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Totaal
Ik controleer of de werkzoekende de bon gebruikt heeft	18%	37%	25%	20%	100%
Als de werkzoekende de bon niet gebruikt, wil ik dat hij de bon teruggeeft	24%	18%	16%	42%	100%
Wanneer ik een bon geef, vraag ik of de werkzoekende de brief en CV naar mij wil e-mailen of opsturen	20%	19%	26%	35%	100%

Enkele 'overige opmerkingen' van cliënten

- De brief was uitstekend!! Complimenten voor de maker of maakster. In het sollicitatiegesprek werden eerst complimenten gemaakt voor de originele brief.
- De opbouw van het invullen van de gegevens t.b.v. de CV was compleet onlogisch; eerst moesten heel veel vragen worden ingevuld en pas helemaal aan het einde werd de mogelijkheid geboden de eigen CV bij te voegen. Ik snap dat dit niet voor iedereen geldt maar alle benodigde informatie stond al in mijn CV. Dit bleek ook toen ik het door 'brief op bestelling' gemaakte CV ontving: op een enkele verandering na, was dit gewoon mijn eigen CV!
- Bij zo veel vragen is het beter dat het wel mogelijk is informatie tussentijds op te kunnen slaan om, indien nodig, later te kunnen afmaken. Ik heb mij inderdaad verkeken op de hoeveelheid vragen waardoor ik door tijdgebrek moest stoppen en alles kwijt was (Daar was voor gewaarschuwd). Ook crashte mijn laptop 1 keer waardoor ik het geheel 3 keer helemaal heb moeten invullen.
- Ik vind het een erg goed initiatief, maar ik vond de sollicitatiebrief wel wat overdreven opgesteld. De volgorde van de CV vond ik niet goed. De omschrijving wel.
- Deze brief schetste een beeld van mij, waardoor voor mijn gevoel de lezer een te hoge verwachting zou krijgen die ik niet waar zou kunnen maken.
- Zeer goed initiatief, enkel zullen de lay-out en brieven op een gegeven moment wel bekend zijn (zeer zeker bij grote bedrijven). Mijn CV is zeer goed ontvangen bij mijn sollicitaties. Mijn dank.
- De brief op bestelling was op zich prima. Toch zaten er minimaal 3 spelfouten in die ik er zo uit kon halen. Vind ik niet netjes want als iets niet slim overkomt is dat wel spelfouten in een sollicitatiebrief en of CV. Verder heb er ik geen gebruik van gemaakt.
- Ik heb erg veel gehad aan de brief en CV van Brief op Bestelling. Er zat wel een fout in de CV, die ik gelukkig zelf op heb gemerkt. Verder denk ik dat veel mensen die langer werkloos zijn hier ook veel aan zullen hebben.
- Mijn CV van 3 pagina's werd door jullie verlengd tot 5 pagina's; totaal onbruikbaar. Bedrijven willen maximaal 2 pagina's. Wellicht kun je hier in de toekomst rekening mee houden.
- Ben er erg positief over, dezelfde brief heb ik ook gebruikt (en aangepast) voor een vergelijkbare functie bij een ander bedrijf en ook daar mocht ik op gesprek komen.
- De brief en CV hebben mij enorm geholpen een goede eerste indruk te maken. Ik ben ervan overtuigd dat ik mede daarom ben uitgenodigd voor een gesprek. In maart heb ik de brief gebruikt om te reageren op een vacature, ik ben in mei uitgenodigd en per 1 juni.
- Ook klachten worden goed behandeld.
- Ik moest snel reageren op de advertentie. De brief op bestelling heeft (te) lang op zich laten wachten.
- Fijn om een keer een andere frisse versie van en visie op mijn CV en brief te zien! Dat zet je aan het nadenken en voor een volgende sollicitatie zou ik onderdelen uit jullie brief en mijn eigen brief mixen om tot een mooi geheel te komen.

Enkele 'overige opmerkingen' van medewerkers

- Ook voor mensen met een WWB-uitkering of NUG-ger zou het mogelijk moeten zijn gebruik te maken van BOB.
- Goed initiatief maar helaas is het aanbieden van een bon niet altijd mogelijk vanwege tijdsdruk en (andere) administratieve rompslomp.
- In het overzicht kan ik moeilijk zoeken welke cliënten van mij de briefbestelbon wel of niet gebruikt hebben. Als ik dit op mijn eigen naam zou kunnen opzoeken zou dit een stuk gemakkelijker zijn.
- Door de vele veranderingen en nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie, de verscheidenheid aan taken binnen mijn functie en de betrokkenheid bij allerlei projecten is het moeilijk om ook prioriteit te geven aan de Brief op bestelling.
- Het invullen van de gegevens voor de brief en CV is wel bewerkelijk. Ik denk niet dat elke klant in staat is om dit allemaal in te vullen. Ik denk dat hoe beter de klant het e.e.a. heeft ingevuld, dat de brief die eruit komt ook meer bij de klant past.
- Ik ben erg enthousiast over brief op bestelling. Punt 1 omdat het een goede brief en CV is. Punt 2 omdat veel cliënten moeite hebben met het schrijven want ze weten het vaak wel te vertellen maar krijgen het niet op papier gezet. zelfs niet na een workshop.
- De Brief op Bestelling is een waardevolle aanvulling op onze dienstverlening en daarbij ook nog eens een leuke attentie waar cliënten oprecht blij mee zijn!!
- Ik zou het erg jammer vinden als ik de brief op bestelling niet meer aan de WZ kan meegegeven, het heeft mijn inziens zeker toegevoegde waarde zowel voor de WZ als voor het CWI.
- Brief op Bestelling zorgt voor tijdsbesparing. De meeste werkzoekenden hoeven na een brief en een CV besteld te hebben niet meer naar een uitgebreide workshop solliciteren. Zo'n brief en CV geeft cliënten meer vertrouwen op het vinden van een baan.
- De brief was vrij formeel en niet voor alle functies toepasbaar. De reacties van sommigen cliënten waren dat ze zich niet herkenden in de brief en hem niet durfden op te sturen.
- In het algemeen heb ik erg veel positieve reacties gehad van mensen op het resultaat van de BON. Ik heb veel brieven gelezen en kan zeggen dat ze, bijna zonder uitzondering, heel goed zijn. Mensen krijgen hierdoor ook een soort 'opwaardering', want ze kijken nu door de ogen van anderen naar de eigen competenties en ervaringen. Nu eens in een 'passend jasje'.