



Durf de sprong te wagen

Een onderzoek om kansarme werkzoekenden te stimuleren naar kansrijke beroepen te zoeken.

Nikita Uijtewaal



Colofon

Auteur:

Nikita Uijtewaal

Instelling:

Radboud Universiteit Nijmegen

Opdrachtgever:

UWV WERKbedrijf

Interne begeleiding:

Ap Dijksterhuis

Externe begeleiding:

Yvonne Engels

Datum:

25-06-2018

Radboud University Nijmegen



Managementsamenvatting

Huidige situatie

De arbeidskansen voor laaggeschoolde werkzoekenden van 45 jaar en ouder die voorheen in een administratieve functie werkten, zijn erg laag. Wanneer deze groep werkzoekenden geen werk vindt heeft dit verschillende negatieve gevolgen voor zowel de werkzoekenden zelf als voor de maatschappij als geheel. In opdracht van UWV WERKbedrijf ontwikkelen en onderzoeken we een interventie die deze groep werkzoekenden stimuleert om naar kansrijke beroepen te zoeken.

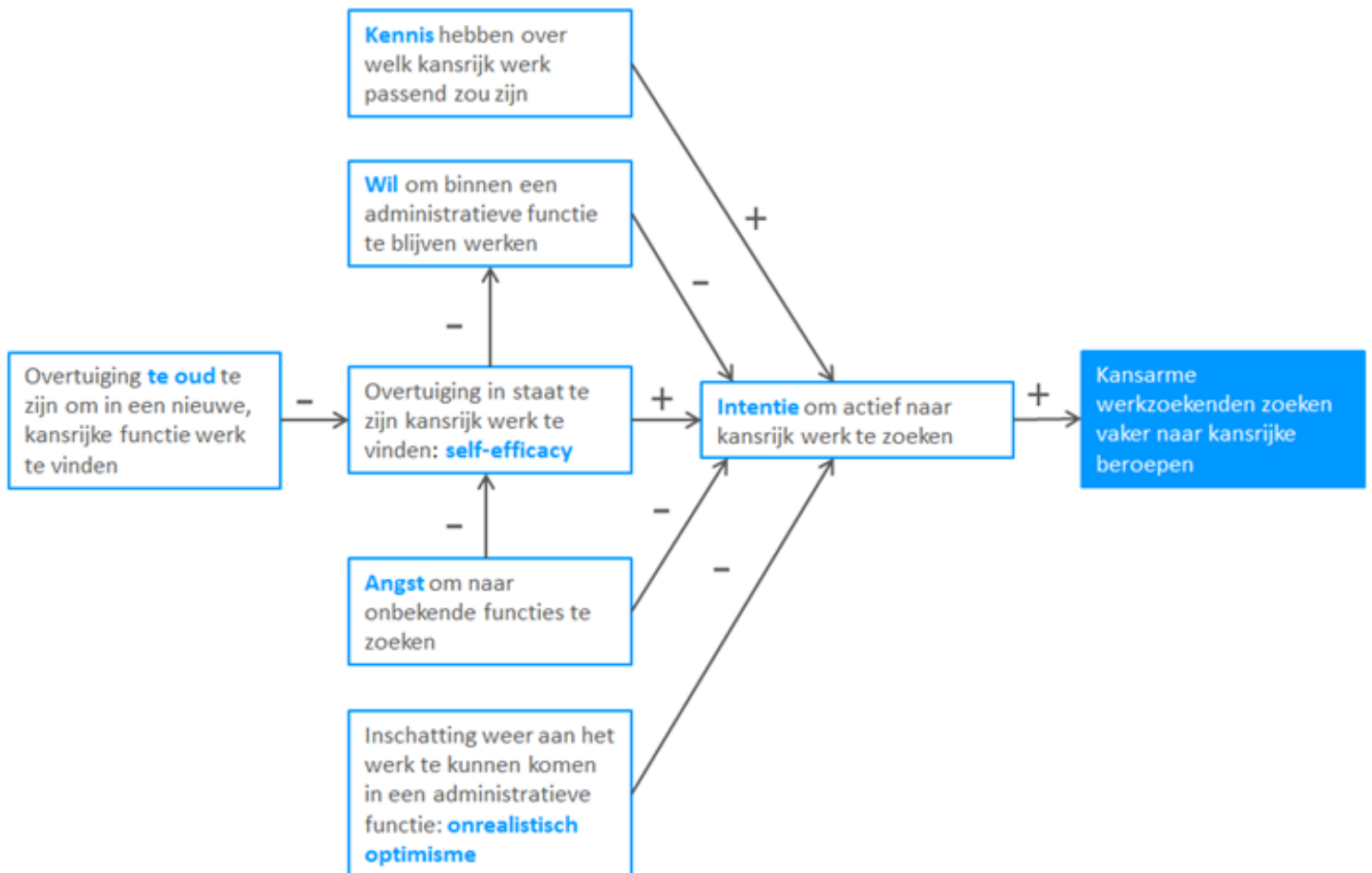
Hoofdvraag: *Hoe kunnen werkzoekenden van 45 jaar en ouder, die voorheen in een administratieve functie werkten en lager dan hbo geschoold zijn, met behulp van sociaalpsychologische technieken worden gestimuleerd vaker te zoeken naar kansrijke beroepen?*

Waarom passen de werkzoekenden hun zoekgedrag niet aan?

Aan de hand van een door UWV uitgevoerd onderzoek en een literatuuronderzoek zijn de volgende 7 factoren in kaart gebracht die het werkzoekgedrag van deze kansarme werkzoekenden verklaren (zie Figuur 1 voor een schematische weergave van deze factoren in een procesmodel):

1. **Intentie om naar kansrijk werk te zoeken** geeft weer hoe gemotiveerd en bereid kansarme werkzoekenden zijn om daadwerkelijk naar kansrijk werk te zoeken.
2. Een toename in **kennis over welk kansrijk werk passend zou zijn** leidt waarschijnlijk tot een hogere intentie om naar kansrijk werk te zoeken.
3. Werkzoekenden blijven waarschijnlijk naar administratieve functies zoeken omdat ze **binnen een administratieve functie willen blijven werken**. Hun intentie om naar kansrijk werk te zoeken zal hierdoor laag zijn.
4. **Zelfeffectiviteit** geeft weer in hoeverre werkzoekenden ervan overtuigd zijn de capaciteiten te hebben om kansrijk werk te vinden. Een hogere mate van zelfeffectiviteit leidt waarschijnlijk tot een hogere intentie om naar kansrijk werk te zoeken en een afname van de wil om binnen een administratieve functie te blijven werken.
5. Oudere werkzoekenden zijn er vaak van **overtuigd te oud te zijn om aan het werk te komen**, wat de zelfeffectiviteit van deze groep werkzoekenden verlaagd.
6. Werkzoekenden vinden het vaak **beangstigend om op onbekende functies te solliciteren** omdat ze daarvoor hun vertrouwde situatie moeten verlaten. Zowel de zelfeffectiviteit als de intentie van deze werkzoekenden om naar kansrijk werk te zoeken zal hierdoor laag zijn.

7. **Onrealistisch optimisme:** werkzoekenden schatten hun kans om binnen een administratieve functie werk te vinden te hoog in, waardoor hun intentie om naar kansrijk werk te zoeken laag zal zijn.



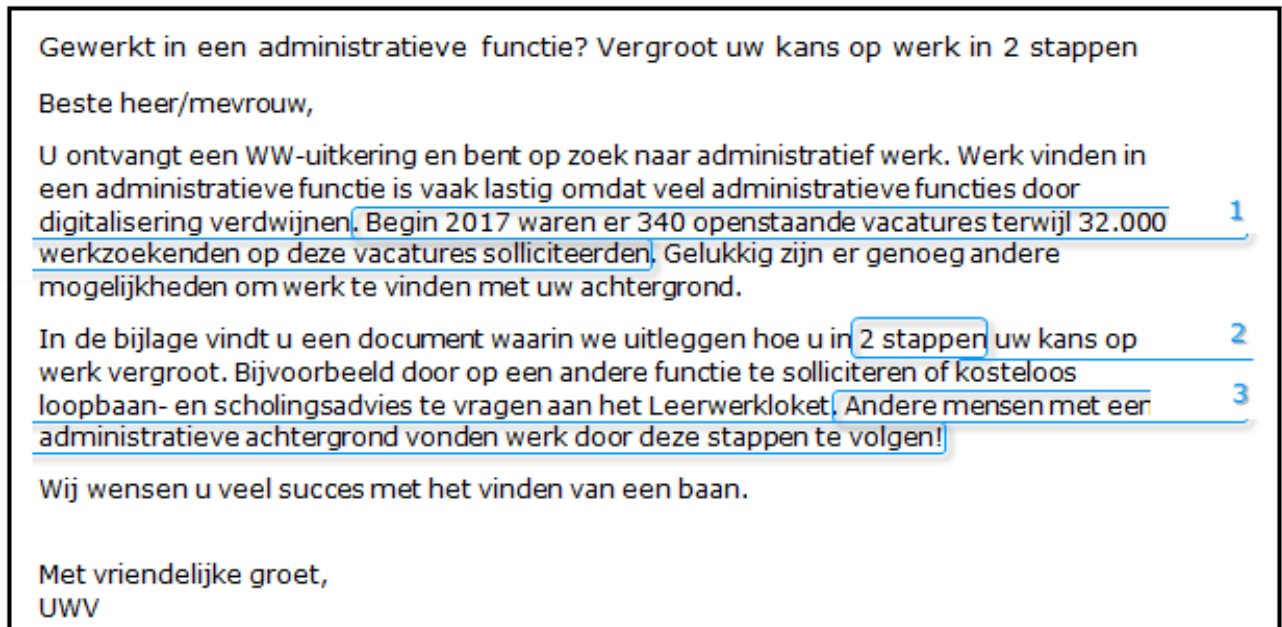
Figuur 1. Procesmodel met factoren die verklaren waarom kansarme werkzoekenden niet zoeken naar kansrijke beroepen. Een '+' geeft een **positief** verband weer en met een '-' wordt een **negatief** verband weergegeven.

Interventie

De interventie bestond uit een Werkmapbericht (zie Figuur 2) met een bijlage (zie Figuur 3), waarin met onderstaande sociaalpsychologische technieken werd ingespeeld op bovengenoemde factoren.

- **Informatie over arbeidsmarktkansen (1):** door informatie te geven over de daadwerkelijke kansen om binnen een administratieve functie werk te vinden werd geprobeerd de mate van onrealistisch optimisme te verlagen.
- **Stappenplan (2):** door een stappenplan zal het vinden van kansrijk werk minder complex lijken, waardoor de mate van zelfeffectiviteit van werkzoekenden waarschijnlijk toeneemt.

- **Succes van andere werkzoekenden observeren (3):** door te laten zien dat andere werkzoekenden ook binnen kansrijke functies werk vonden, werd geprobeerd de mate van zelfeffectiviteit te verhogen.



Figuur 2. Werkmapbericht

- **Overzicht kansrijke beroepen (4):** met zowel een overzicht van kansrijke beroepen als een verwijzing naar het Leerwerkloket werd geprobeerd de hoeveelheid kennis over welke beroepen passend zijn te verhogen.
- **Inhoud van kansrijke beroepen (5):** door aan te geven dat werkzoekenden al beschikken over de competenties die nodig zijn voor kansrijke functies, werd geprobeerd de wil om te veranderen te verhogen.
- **Bekendheid aangeven (6):** met informatie over welke competenties nodig zijn voor kansrijke functies, werd geprobeerd om duidelijker te maken wat de kansrijke functies inhouden waardoor de angst voor het onbekende waarschijnlijk afneemt.
- **Rolmodel (7):** met het succesverhaal van een rolmodel werd geprobeerd werkzoekenden ervan te overtuigen dat hun leeftijd geen rol hoeft te spelen bij het zoeken naar werk.



Stap 1: solliciteer naar een functie waarvoor de kans op werk groot is

2

Solliciteren naar een andere functie. Dat klinkt best spannend. Wij snappen dat dit voor u ook best een grote stap kan zijn. Daarom hebben wij gekeken naar functies waarin veel andere werkzoekenden met een administratieve achtergrond werk vonden. Dat zijn de volgende functies:

3

- | | |
|---------------------------------------|---|
| - Commercieel medewerker binnendienst | (34.136 vacatures – 18.154 werkzoekenden) |
| - Medewerker klantenservice | (32.122 vacatures – 8.546 werkzoekenden) |
| - Medewerker bediening horeca | (14.963 vacatures – 8.482 werkzoekenden) |
| - Callcentermedewerker (inbound) | (11.320 vacatures – 3.924 werkzoekenden) |

4

Net als bij administratieve functies, moet u voor bovenstaande functies nauwkeurig zijn en uw werk goed kunnen organiseren. Voor deze functies heeft u vaak geen specifieke opleiding nodig.

5/6

U vindt de vacatures door op werk.nl/vacatures te zoeken op een van bovenstaande functies.

Stap 2: kom erachter welke beroepen nog meer bij u passen via het Leerwerkloket

2

Wilt u ook iets anders dan een administratieve functie, maar weet u niet zo goed wat u wilt en wat u kunt? Kijk dan op lerenenwerken.nl voor informatie over beroepskeuze, scholing en leerbanen. Of maak een afspraak met het Leerwerkloket (via lerenenwerken.nl/leerwerkloketten) waar u samen met een adviseur onderzoekt wat uw kwaliteiten en interesses zijn. Zo komt u erachter welke beroepen nog meer bij u passen en kunt u een plan maken om hier werk in te vinden. Als u voor bepaalde beroepen om- of bijscholing nodig heeft, kan het Leerwerkloket u adviseren over scholingsmogelijkheden in uw regio.

4

De kracht van 45-plussers: het succesverhaal van Jolanda

Ook als 45-plusser kunt u werk vinden in een nieuwe functie. Dat bewijst het verhaal van Jolanda (54 jaar). Zij vertelt over haar overstap vanuit een administratieve functie:

"Zelf was ik ervan overtuigd dat ik nog niet voldoende ervaring had en te oud was om op een nieuwe functie te solliciteren, maar je komt een heel eind als je laat zien dat je heel graag wilt en bereid bent om te leren. Dit vertrouwen heeft mij doen besluiten om 'de stap' te zetten en te solliciteren op een nieuwe functie waarin ik nog nooit gewerkt had.

Op mijn nieuwe werkplek ben ik goed ingewerkt, waardoor ik veel werkzaamheden nu zelfstandig uitvoer. Natuurlijk kom ik af en toe werkzaamheden tegen die ik nog niet zo goed onder de knie heb, maar ik krijg alle hulp die ik nodig heb. Ik ben blij dat ik deze stap heb gezet.

Ik hoop dat meer administratief medewerkers de kans grijpen om iets nieuws te proberen. Uit ervaring weet ik dat het doodeng is om iets nieuws te proberen, maar ik weet ook zeker dat als je eenmaal gekeken hebt naar wat buiten de veilige haven te beleven is, je een nieuwe uitdaging met vertrouwen kunt aangaan."

3/7

Heeft u nog vragen over dit bericht? Neem dan contact met ons op via een bericht in de Werkmap.

Wij wensen u veel succes met het vinden van een baan!

Met vriendelijke groet,
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

Figuur 3. Bijlage van het Werkmapbericht.

Waren het Werkmapbericht en de bijlage effectief?

Uit de resultaten bleek dat werkzoekenden die het interventiebericht hadden ontvangen vaker naar kansrijke beroepen zochten dan werkzoekenden die dit bericht niet hadden ontvangen, waarbij het effect onafhankelijk bleek te zijn van hoelang de deelnemers al werkzoekend waren. Verder bleek dat werkzoekenden uit de interventieconditie een hogere intentie hadden om naar kansrijke vacatures te zoeken dan werkzoekenden uit de controleconditie. Ook bleek dat deelnemers uit de interventieconditie op minder administratieve vacatures solliciteerden dan deelnemers uit de controleconditie, terwijl deelnemers uit beide condities evenveel sollicitatieactiviteiten bleven verrichten.

Aanbevelingen

- Aanbevolen wordt om **het interventiebericht te blijven versturen** naar nieuw ingestroomde werkzoekenden uit deze doelgroep.
- Om het gebruik van de interventie te optimaliseren, wordt aanbevolen om te **onderzoeken of het interventiebericht ook effectief is voor kansarme werkzoekenden met een andere achtergrond**.
- Aanbevolen wordt om te **onderzoeken of de sociaalpsychologische technieken ook via andere kanalen kunnen worden ingezet**, om het effect van de interventie te optimaliseren.
- Om in te spelen op een mogelijke afname van de effectiviteit van de interventie, wordt aanbevolen **het langetermijneffect van de interventie te onderzoeken**.

Inhoudsopgave

Inleiding	11
Arbeidsmarktsituatie voor administratieve beroepen	11
Oudere werkzoekenden	11
Waar liggen wel arbeidskansen?	12
Wat zijn de gevolgen van werkloosheid?	12
Voor werkzoekenden	12
Voor de maatschappij	12
De divisie WERKbedrijf binnen UWV	13
Huidige onderzoek	13
Wat is er binnen UWV al bekend?	14
Onderzoek om kansrijkheid van werkzoekenden te vergroten	14
Wetenschappelijke context	16
Welke factoren kunnen het solliciteergedrag verklaren?	16
Intentie om naar kansrijk werk te zoeken	16
Kennis hebben over welk kansrijk werk passend zou zijn	16
De wil om binnen een administratieve functie te blijven werken	16
Overtuiging in staat te zijn kansrijk werk te vinden	17
Overtuiging te oud te zijn om nog aan het werk te kunnen komen	17
Angst om naar onbekende functies te zoeken	18
Inschatting weer aan het werk te kunnen komen in een administratieve functie	18
Procesmodel	19
Interventie	21
Informatie over arbeidsmarktkansen Onrealistisch optimisme (1)	23
Stappenplan Zelfeffectiviteit (2)	23
Succes van andere werkzoekenden observeren Zelfeffectiviteit (3)	23
Overzicht kansrijke beroepen Kennis over passende beroepen (4)	24
Inhoud van kansrijke beroepen Wil om te veranderen (5)	24
Bekendheid aangeven Angst voor onbekende functies (6)	24
Rolmodel Overtuiging te oud te zijn (7)	24
Verwachtingen	25

Toetsing	27
Onderzoeksdesign en Analysetechnieken	27
Deelnemers.....	27
Materiaal.....	27
Gedragsmeting: intern computersysteem.....	27
Vragenlijstonderzoek: onlinevragenlijst	27
Onderzoeksprocedure	28
Resultaten	31
Gedragsmeting	31
Datapreparatie Kansrijkheid van vacatures bepalen	31
Datapreparatie Welke deelnemers werden meegenomen in de analyse?	31
Datapreparatie Welke analyse is gebruikt?.....	31
Hoofdanalyse Zoeken werkzoekenden vaker naar kansrijke en minder vaak naar kansarme vacatures na het ontvangen van de interventie?	32
Aanvullende analyse Is de interventie effectiever voor werkzoekenden die langer werkzoekend zijn?.....	32
Vragenlijstonderzoek.....	34
Datapreparatie Welke deelnemers werden meegenomen in de analyse?	34
Datapreparatie Welke analyse is gebruikt?.....	34
Beschrijvende statistiek Relatie tussen factoren uit procesmodel en werkzoekgedrag.....	34
Hoofdanalyse In welke mate zijn de factoren uit het procesmodel aanwezig na de interventieperiode?	34
Exploratieve analyses.....	35
Exploratieve analyse Solliciteren werkzoekenden minder vaak op administratieve functies na het ontvangen van de interventie?.....	36
Exploratieve analyse Verrichten werkzoekenden na het ontvangen van de interventie minder sollicitatieactiviteiten?.....	36
Discussie	38
Gedragsmeting	38
Factoren uit procesmodel.....	39
Welke invloed had de interventie op solliciteergedrag?.....	39
Kritische reflectie met betrekking tot het onderzoek	40

Toegevoegde waarde van het onderzoek voor de wetenschap.....	40
Beperkingen van het onderzoek.....	40
Aanbevelingen	42
Aanbevelingen In het kort	42
Literatuurlijst.....	44
Bijlage A Uitnodigingsmail onlinevragenlijst.....	49
Bijlage B Herinneringsmail voor onlinevragenlijst.....	50
Bijlage C Onlinevragenlijst	51
Bijlage D Assumpties Poisson-regressieanalyse	63
Bijlage E Assumpties Regressieanalyse	63
Bijlage F Assumpties <i>independent-samples t-test</i>	63

Inleiding

In deze inleiding wordt de probleemsituatie globaal in kaart gebracht, door allereerst de huidige situatie te bespreken en de verschillende aspecten van het probleem te belichten, waarna de onderzoeksvraag geïntroduceerd zal worden.

Arbeidsmarktsituatie voor administratieve beroepen

De arbeidsmarkt verandert snel. De werkgelegenheid trekt aan, het aantal vacatures neemt in de meeste beroepsgroepen toe en de werkloosheid daalt (CBS, 2017). Ondanks het feit dat deze ontwikkelingen voor de meeste beroepsgroepen positief zijn, zijn er ook beroepsgroepen op de Nederlandse arbeidsmarkt die steeds meer onder druk komen te staan. Binnen deze beroepsgroepen zijn er weinig openstaande vacatures, terwijl de concurrentie juist groot is. Doordat het personeelsaanbod binnen deze beroepsgroepen groter is dan de vraag, is het voor werkzoekenden erg lastig om binnen deze beroepen aan het werk te komen. Hierdoor worden beroepen in deze beroepsgroepen ook wel kansarme beroepen genoemd (UWV, 2017b).

Een voorbeeld van een beroepsgroep die onder de kansarme beroepen wordt geschaard zijn administratieve beroepen voor functies op laag niveau (Salarisnet, 2017). Onder deze administratieve beroepen wordt werk verstaan als het ordenen en beheren van documenten en gegevens (UWV, 2015). Uit onderzoek van UWV bleek dat in de eerste helft van 2017 door ruim 32 duizend mensen gezocht is naar een baan als administratief medewerker, terwijl hiervoor slechts 340 vacatures open stonden (UWV, 2017b).

Er zijn verschillende factoren die invloed hebben gehad op de afname van het aantal administratieve banen. Naast de economische crisis lijken ook de verdergaande automatisering en digitalisering in de dienstverlening een grote impact te hebben gehad op het afnemende aantal administratieve banen (UWV, 2017b). Computerprogramma's en geprogrammeerde systemen zijn steeds beter in staat om routinematige handelingen en administratieve taken van mensen over te nemen. Daarnaast kunnen klanten steeds vaker hun gegevens zelf digitaal invoeren, waardoor veel laagopgeleide administratief medewerkers overbodig worden en het risico lopen om blijvend buiten spel te blijven staan (UWV, 2015). Tussen 2008 en 2012 zijn bijna 90 duizend banen in de administratieve sector verdwenen (UWV, 2015) en er wordt verwacht dat deze dalende trend in de administratieve sector zich nog verder voort zal zetten. UWV verwacht binnen de administratieve beroepen zelfs de grootste krimp in werkgelegenheid onder alle beroepsgroepen (UWV, 2015).

Het gevolg van deze krimpende werkgelegenheid is dat veel mensen die in een administratieve functie werken, werkloos worden. Hierdoor zijn werklozen uit administratieve functies opzoek naar werk, terwijl er door de technologische veranderingen nog maar weinig administratieve vacatures zijn (UWV, 2015).

Oudere werkzoekenden

Binnen deze groep werkzoekenden is een subgroep te onderscheiden voor wie de kansen op een baan nog kleiner zijn, namelijk de werkzoekenden van 45 jaar en ouder. Onderzoek onder werkzoekenden uit alle beroepsgroepen toonde aan dat het percentage werkzoekenden dat weer aan het werk komt steeds lager is naarmate ze ouder worden. Waar gemiddeld 60% van de werkzoekenden van 45 jaar nog binnen een jaar aan het werk komt, vindt slechts 20% van de 60-jarige werkzoekenden werk (Jong, et al., 2012).

Citaat Telegraaf | Ouderen blijven hangen in de bijstandsfuik

“Langdurig werkloze ouderen profiteren als laatste van de opleving op de arbeidsmarkt.” (Klerks, 2018).

Waar liggen wel arbeidskansen?

Zoals eerder beschreven zijn er door de economische crisis en de technologische veranderingen momenteel veel werklozen uit een administratieve functie opzoek naar nieuw werk. Omdat er voor administratieve beroepen meer vraag dan aanbod is, is de kans om aan het werk te komen momenteel beter voor niet-administratieve beroepen (UWV, 2017a). Om werk te vinden zouden werkzoekenden dus vooral op zoek moeten naar niet-administratieve beroepen waar veel vacatures zijn en weinig concurrenten. Dit worden ook wel kansrijke beroepen genoemd. Voorbeelden van beroepen die volgens UWV kansrijk zijn, zijn klantcontactberoepen (UWV, 2017a). Onder klantcontactberoepen vallen bijvoorbeeld callcenter en klantenservice medewerkers (UWV, 2017a).

Citaat UWV | Arbeidskansen

“De kans om aan het werk te komen is beter voor niet-administratieve beroepen.” (UWV, 2017a).

Ondanks dat uit de cijfers blijkt dat de kansen op werk beter zijn voor niet-administratieve beroepen, passen de werkzoekenden uit administratieve functies hun zoekgedrag hier vaak niet op aan. Zo bleek uit cijfers van UWV dat 86% van deze groep werkzoekenden blijft zoeken naar administratieve beroepen, waardoor de kans op werk klein is (UWV, persoonlijke communicatie, 13 maart, 2018).

Wat zijn de gevolgen van werkloosheid?

Voor werkzoekenden

Wanneer een werkzoekende geen werk vindt kan dit verschillende nadelige gevolgen hebben voor de werkzoekende. Zo is uit onderzoek gebleken dat mensen die niet werken gemiddeld ongelukkiger zijn (Clark & Oswald, 1994; DiTella, et al., 2001) en een slechtere fysieke en psychische gezondheid hebben (Klehe, Koen & De Pater, 2012) dan mensen die wel werken. Daarnaast kan werkloosheid leiden tot eenzaamheid en sociaal isolement, doordat mensen zich terugtrekken uit sociale relaties (Rijksoverheid, 2010). Een ander negatief gevolg kan zijn dat mensen een deel van hun identiteit verliezen (McArdle, Waters, Briscoe & Hall, 2007), omdat veel mensen zichzelf definiëren in termen van het werk dat ze doen. Tot slot kan werkloosheid ook financiële gevolgen met zich meebrengen, door een inkomensdaling (Nibud, 2010).

Voor de maatschappij

Naast de gevolgen voor de werkzoekenden zelf, heeft het niet hebben van werk ook gevolgen voor de maatschappij als geheel. Nederland is een verzorgingsstaat met sociale vangnetten die worden gefinancierd vanuit belastingen en premieopbrengsten (Rijksoverheid, 2010). Om werknemers die hun baan verliezen te beschermen tegen het verlies aan loon als gevolg van werkloosheid, krijgen werkzoekenden tijdelijk een uitkering om de periode van werkloosheid te overbruggen (Rijksoverheid, 2010). Deze wordt betaald uit de belasting en premieopbrengsten.

De divisie WERKbedrijf binnen UWV

Zoals hierboven is beschreven, is het dus voor zowel de werkzoekenden zelf als voor de maatschappij als geheel belangrijk dat werkzoekenden weer gaan werken. Om mensen zo snel mogelijk aan het werk te helpen, worden ze hierin door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) ondersteund. UWV is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) dat, in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, mensen stimuleert om aan het werk te blijven of om nieuw werk te vinden (UWV, 2016). Wanneer het mensen niet of niet direct lukt om werk te vinden, zorgt UWV voor een uitkering (UWV, 2016).

Binnen UWV zijn verschillende divisies, waarvan de divisie WERKbedrijf zich bezighoudt met arbeidsbemiddeling en re-integratie. Primair richt deze divisie zich op werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en op werkgevers die deze werkzoekenden in dienst zouden willen nemen (UWV, 2016). Om werkzoekenden te helpen met het vinden van nieuw werk bieden ze verschillende diensten aan, waaronder workshops, het versturen van vacatures en het publiceren van trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt (UWV, 2016).

Huidige onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om laagopgeleide werkzoekenden van 45 jaar en ouder uit een administratieve functie te stimuleren om naar kansrijke beroepen te zoeken. In dit project wordt daarom aan de hand van wetenschappelijke literatuur een interventie ontworpen en getest om dit doel te bereiken.

Hoofdvraag: *Hoe kunnen werkzoekenden van 45 jaar en ouder, die voorheen in een administratieve functie werkten en lager dan hbo geschoold zijn, met behulp van sociaalpsychologische technieken worden gestimuleerd vaker te zoeken naar kansrijke beroepen?*

Wat is er binnen UWV al bekend?

Onderzoek om kansrijkheid van werkzoekenden te vergroten

Om inzicht te krijgen in mogelijke drempels of belemmeringen die kansarme werkzoekenden ervaren om naar een kansrijk beroep te solliciteren, is door UWV een onderzoek uitgevoerd.

Deelnemers

Voor dit onderzoek zijn door UWV willekeurig 1000 laagopgeleide werkzoekenden van 45 jaar en ouder die in een administratieve functie werkzaam zijn geweest benaderd om een onlinevragenlijst in te vullen. Van deze 1000 werkzoekenden waren in totaal 369 werkzoekenden bereid de onlinevragenlijst in te vullen (respons-rate = 36.9%). De deelnemers kregen geen beloning voor hun deelname aan het onderzoek.

Procedure en Materiaal

De onlinevragenlijst bestond uit 20 items, waarbij de deelnemers bij elke vraag één of meerdere opties konden aanklikken die het meest op hen van toepassing zijn. Met deze vragenlijst werden de volgende drie factoren gemeten:

1. Redenen waarom de deelnemers nog geen werk hebben.
2. In hoeverre de deelnemers vast wilden houden aan hun huidige situatie.
3. Wat de deelnemers nog nodig hebben om weer aan het werk te komen.

Resultaten

Uit de resultaten bleek dat er verschillende redenen zijn waarom werkzoekenden uit een administratieve functie niet solliciteren naar kansrijke beroepen. Deze redenen zullen hieronder worden besproken.

Redenen waarom de deelnemers nog geen werk hebben

Uit de resultaten bleek dat 90% van de deelnemers zijn of haar leeftijd opgaf als de voornaamste reden dat ze nog geen werk hebben gevonden. Hoewel 86% van de deelnemers wel wist dat er binnen de administratieve beroepsgroep veel concurrentie is, gaf slechts 20% van de deelnemers aan dat er te weinig werk in hun beroepsgroep is.

In hoeverre de deelnemers wilden vasthouden aan hun huidige situatie

Verder bleek dat 83% van de deelnemers vond dat een nieuwe functie moet aansluiten bij hun ervaring en 80% wilde dat de functie aansloot bij hun opleiding.

Wat de deelnemers nog nodig hebben om aan het werk te komen

Tot slot gaf 25% van de deelnemers aan meer inzicht nodig te hebben in welke functies bij hen past.

Conclusies

Uit het onderzoek bleek dat er verschillende redenen zijn waarom de werkzoekenden niet naar kansrijke beroepen zoeken, namelijk:

1. Ze hebben het gevoel te oud te zijn om nog aan het werk te komen
2. Ze schatten hun beroepsgroep niet als problematisch in
3. Ze willen graag een functie die aansluit bij hun kennis en ervaring
4. Ze hebben geen inzicht in welke kansrijke beroepen bij hen passen



Wetenschappelijke context

Veel laagopgeleide werkzoekenden van 45 jaar en ouder die in een administratieve functie werkten, passen hun zoekgedrag niet aan naar kansrijke beroepen. Hierdoor is de kans om een nieuwe baan te vinden erg klein. In dit hoofdstuk zal dit gedrag aan de hand van sociaalpsychologische literatuur worden verklaard en schematisch worden weergegeven in een procesmodel.

Welke factoren kunnen het solliciteergedrag verklaren?

Aan de hand van het door UWV uitgevoerde onderzoek en de wetenschappelijke literatuur kunnen verschillende factoren worden aangewezen waarmee verklaard kan worden waarom deze kansarme werkzoekenden hun zoekgedrag niet aanpassen. De belangrijkste factor is de intentie, en de intentie wordt op haar beurt weer beïnvloedt door 6 andere factoren.

Intentie om naar kansrijk werk te zoeken

Als gezegd, de belangrijkste factor die invloed heeft of iemand bepaald gedrag gaat vertonen, is de **intentie**. Een intentie is een motiverende factor die aangeeft in hoeverre iemand bereid is om bepaald gedrag te vertonen en hoeveel inspanning iemand hiervoor wil leveren (Ajzen, 1991). Hierbij geldt dat hoe hoger de intentie is om bepaald gedrag uit te voeren, hoe waarschijnlijker het is dat iemand dit gedrag ook daadwerkelijk gaat uitvoeren (Ajzen, 1991). Zo toonde onderzoek van Taris (2002) aan dat als werkzoekenden een hoge intentie hebben om actief naar kansrijk werk te zoeken, ze ook daadwerkelijk zochten naar beroepen die ver van hun standaard zoekgedrag afweken en niet direct aansloten bij hun interesses en capaciteiten. Maar wat beïnvloedt de intentie?

Kennis hebben over welk kansrijk werk passend zou zijn

Een factor die de intentie van werkzoekenden om naar kansrijk werk te zoeken positief kan beïnvloeden, is de hoeveelheid kennis die de werkzoekenden hebben over welk kansrijk werk passend zou kunnen zijn. Uit het onderzoek van UWV bleek dat werkzoekenden vaak niet geneigd zijn om op kansrijke beroepen te solliciteren, omdat ze **onvoldoende kennis** hebben over welke kansrijke beroepen bij hen passen. Deze bevinding sluit aan bij het onderzoek van Johnson en Russo (1984), waarin werd aangetoond dat mensen geneigd zijn breder en efficiënter te gaan zoeken als ze meer kennis over een keuze hebben. Tevens heeft onderzoek aangetoond dat een toename in kennis ervoor zorgt dat mensen meer geneigd zijn om informatie buiten hun oorspronkelijke zoekscope te zoeken (Brucks, 1985).

Wanneer een werkzoekende uit een administratieve functie weet welk kansrijk werk passend zou zijn, zal deze werkzoekende waarschijnlijk meer geneigd zijn om ook naar kansrijke functies te zoeken.

De wil om binnen een administratieve functie te blijven werken

Een andere factor die de intentie van werkzoekenden om naar kansrijk werk te zoeken negatief kan beïnvloeden is de **wil** om binnen een administratieve functie te blijven werken. Mensen zijn er van nature toe geneigd hun huidige situatie te willen behouden (Kim & Kankanhalli, 2009). Dit wordt ook wel de **status quo bias** genoemd. Werkzoekenden die in een administratieve functie hebben gewerkt zullen deze situatie waarschijnlijk willen behouden, waardoor ze naar administratieve functies blijven zoeken.

De reden dat mensen hun huidige situatie willen behouden komt mogelijk doordat mensen willen blijven investeren in een situatie waarin ze al geïnvesteerd hebben, ook als bekend is dat hun situatie

hierdoor niet zal verbeteren (Strough, et al., 2008). Dit wordt de **sunk cost fallacy** genoemd.

Werkzoekenden uit administratieve functies zullen waarschijnlijk naar administratieve functies blijven zoeken, omdat ze hier al in geïnvesteerd hebben in de vorm van een opleiding en werkervaring. Wanneer werkzoekenden uit een administratieve functie naar niet-administratieve functies zoeken zal dit mogelijk aanvoelen als een verlies omdat ze dan niks meer met hun investering doen. De werkzoekenden kunnen hierdoor geneigd zijn om naar administratieve functies te blijven zoeken, ook als de kansen op werk hier minimaal zijn.

Overtuiging in staat te zijn kansrijk werk te vinden

Een factor die de intentie van werkzoekenden om naar kansrijk werk te zoeken positief kan beïnvloeden, is de overtuiging dat ze in staat zijn kansrijk werk te kunnen vinden (Kanfer, et al., 2001). Uit onderzoek is gebleken dat als werkzoekenden ervan overtuigd zijn dat ze voldoende capaciteiten hebben om hun situatie als werkzoekende te kunnen veranderen, ze een hogere intentie hebben om naar kansrijk werk te zoeken (Taris, 2002; Zikic & Saks, 2008). De overtuiging van mensen dat ze voldoende capaciteiten hebben om bepaald gedrag succesvol uit te voeren, wordt ook wel **zelfeffectiviteit** genoemd (Klassen & Chiu, 2010).

Wanneer de kansarme werkzoekenden een hoge mate van zelfeffectiviteit ervaren, zijn ze ervan overtuigd voldoende capaciteiten te hebben om hun situatie als werkzoekende te kunnen veranderen. Hierdoor, zullen ze waarschijnlijk geneigd zijn om actief op zoek te gaan naar kansrijk werk.

Zelfeffectiviteit heeft ook invloed op de wil van deze werkzoekenden om binnen een administratieve functie te blijven werken (Pratkanis, 2007). Onderzoek heeft aangetoond dat als mensen meer overtuigd zijn van hun eigen kunnen, ze minder tegen verandering in gaan (Sagarin & Chialdini, 2004), meer openstaan voor het verkennen van alternatieven en zoeken naar kansen (Schimel, Arndt, Pyszczynski & Greenberg, 2001). Wanneer werkzoekenden een hoge mate van zelfeffectiviteit ervaren, zullen ze waarschijnlijk meer openstaan voor alternatieve beroepen, waardoor ze waarschijnlijk ook naar kansrijke beroepen willen zoeken.

Overtuiging te oud te zijn om nog aan het werk te kunnen komen

Een factor die de mate van ervaren zelfeffectiviteit van werkzoekenden kan verlagen, is de overtuiging van werkzoekenden **te oud** te zijn om nog aan het werk te kunnen komen in een nieuwe functie. Uit het onderzoek van UWV bleek dat 90% van de oudere werkzoekenden ervan overtuigd is dat ze door hun leeftijd niet meer aan het werk kunnen komen. Deze bevinding kwam overeen met het onderzoek van Maurer (2001), waaruit bleek dat oudere werkzoekenden moeite hebben met het vinden van een nieuwe baan. Daarnaast bleek uit het onderzoek van Billet en collega's (2011) dat werknemers van 45 jaar en ouder het gevoel hadden gediscrimineerd te worden op basis van hun leeftijd. Zo hadden ze bijvoorbeeld het gevoel minder trainingen en promoties te krijgen dan hun jongere collega's.

Een mogelijke verklaring voor de overtuiging van oudere werkzoekenden dat ze door hun leeftijd niet meer aan het werk kunnen komen, is zelfstereotypering. **Zelfstereotypering** houdt in dat mensen zichzelf gaan beschrijven aan de hand van karakteristieken die kenmerkend zijn voor een groep (Cho & Knowles, 2013). Voorbeelden van kenmerken waarmee oudere werkzoekenden zichzelf gaan beschrijven zijn dat ze slechtere prestaties leveren, duurder zijn, minder flexibel zijn en minder makkelijk leren (Hedge, Borman & Lammlein, 2006). Doordat werkzoekenden zichzelf ervan

overtuigen over deze negatieve kenmerken te beschikken, verwachten ze dat werkgevers ze niet meer willen aannemen (Posthuma & Campion, 2009).

Wanneer werkzoekenden ouder zijn dan 45 jaar, zullen ze zichzelf er waarschijnlijk van overtuigen dat ze niet meer in staat zijn om aan het werk te komen omdat ze ervanuit gaan dat werkgevers ze niet meer willen aannemen. Hierdoor zullen ze een lagere zelfeffectiviteit ervaren.

Citaat UWV | Ongeschoold onvindbaar

“...kwamen we erachter dat oudere werklozen, van boven de 48 jaar, wél geschikt zijn. Maar zij denken zelf van niet, en reageren dus niet als je een vacature plaatst.” (Boer, 2018).

Angst om naar onbekende functies te zoeken

Een factor die zowel inspeelt op de intentie van werkzoekenden om naar kansrijk werk te zoeken als op hun zelfeffectiviteit, is de **angst** die werkzoekenden kunnen ervaren om naar onbekende functies te zoeken. Angst is een gevoel dat ontstaat als gevolg van blootstelling aan een potentieel risico (Reisinger & Mayondo, 2005) en wordt gezien als een van de meest onaangename gevoelens die de mens kan ervaren (Boyey & Hede, 2001). Het potentiële risico waar mensen aan worden blootgesteld waardoor angst ontstaat kan zowel echt als denkbeeldig zijn en kan voorkomen wanneer iemand een vertrouwde situatie moet inwisselen voor een onbekende (Boyey & Hede, 2001).

Doordat vrijwel alle kansarme werkzoekenden jarenlang in een administratieve functie hebben gewerkt, zal deze functie waarschijnlijk als vertrouwd worden gezien. Wanneer deze werkzoekenden naar een andere functie moeten gaan zoeken zullen ze van een voor hen bekende functie naar een onbekende functie gaan. Dit kan door werkzoekenden als een risico worden waargenomen, waardoor angst kan ontstaan.

Volgens de *anxiety/risk-reduction management theory* zijn mensen geneigd zichzelf tegen het gevoel van angst beschermen door een situatie te ontwijken wanneer deze als risicovol wordt ingeschat (Gudykunst & Hammer, 1988). Zo bleek uit het onderzoek van Reisinger en Mayondo (2005) dat reizigers minder geneigd zijn om te reizen wanneer ze hier angst voor ervaren. Wanneer werkzoekenden dus angst ervaren omdat ze een onbekende kansrijke functie als risico zien, zullen ze waarschijnlijk geneigd zijn deze onbekende situatie te ontwijken door niet te zoeken naar kansrijke beroepen.

Naast dat angst de intentie om naar kansrijk werk te zoeken kan verlagen, kan angst er ook voor zorgen dat de overtuiging van mensen dat ze in staat zijn kansrijk werk te vinden afneemt. Uit de literatuur blijkt dat angst en zelfeffectiviteit negatief samenhangen (Pajares & Kranzler, 1995). Tevens bleek uit onderzoek dat mensen hun eigen competentieniveau onderschatten als ze angstig zijn (Baker & MacIntyre, 2000). Wanneer werkzoekenden dus angst voor een onbekende functie ervaren, zullen ze er waarschijnlijk minder van overtuigd zijn dat ze instaat zijn kansrijk werk te vinden.

Inschatting weer aan het werk te kunnen komen in een administratieve functie

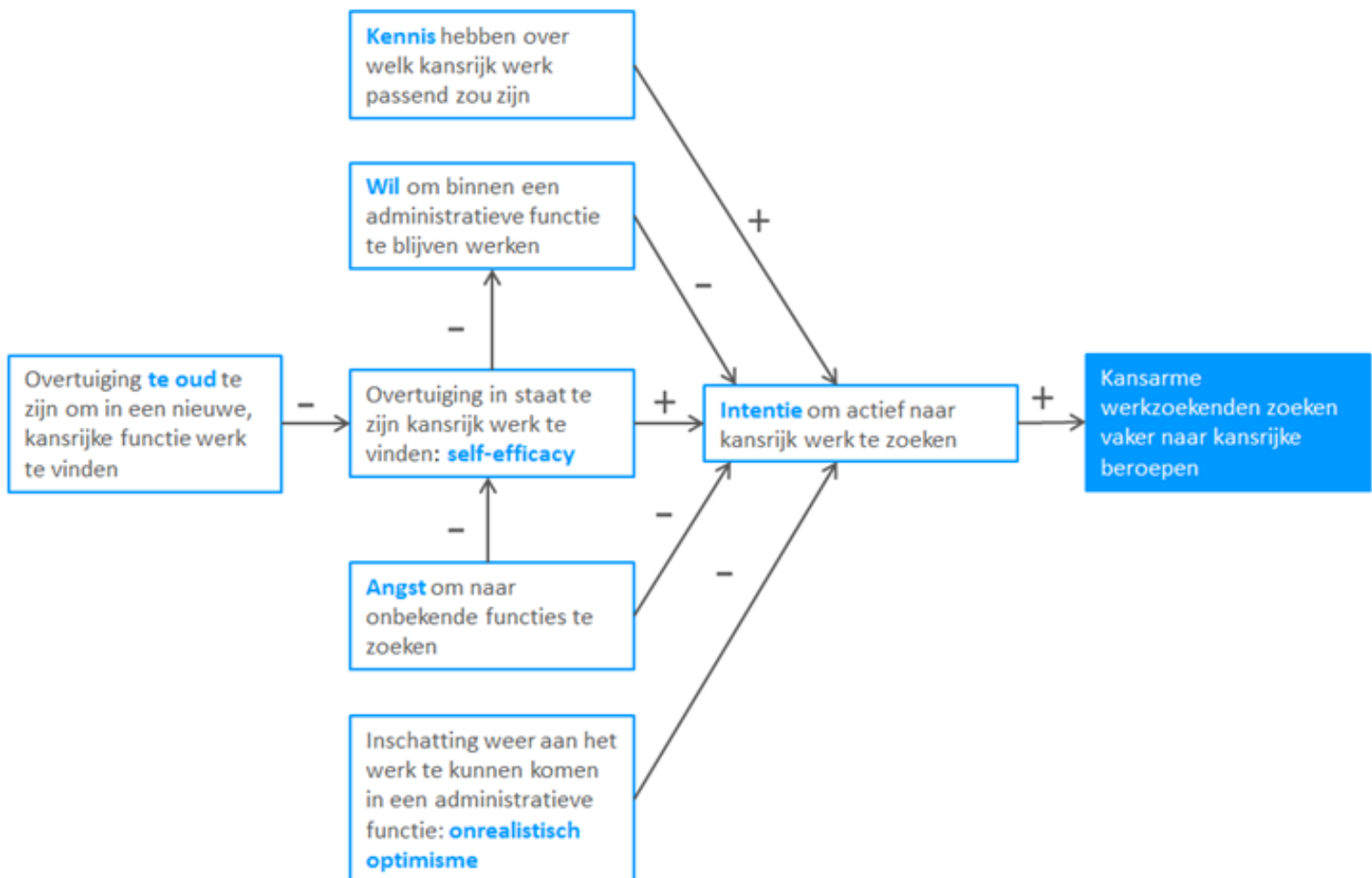
Een laatste factor die invloed kan hebben op de intentie om naar kansrijk werk te zoeken, is de inschatting van de werkzoekenden dat het ze wel weer gaat lukken om aan het werk te komen in een administratieve functie. Mensen zijn geneigd hun eigen persoonlijke risico's als lager waar te nemen

dan dat van andere mensen in dezelfde omstandigheden (Weinstein, Marcus & Moser, 2004). Dit wordt ook wel **onrealistisch optimisme** genoemd.

Uit het onderzoek van UWV bleek dat vrijwel alle werkzoekenden uit een administratieve functie weten dat er binnen administratieve functies veel concurrentie is, waardoor de kans op werk klein is. Toch denkt maar een klein deel van deze werkzoekenden dat de concurrentie binnen deze beroepsgroep er de oorzaak van is dat ze niet aan het werk zijn gekomen. Dit wijst erop dat de werkzoekenden verwachten nog aan het werk te kunnen komen in een administratieve functie.

Het is in de wetenschap bekend dat als mensen hun risico's onderschatten en dus een hoge mate van onrealistisch optimisme ervaren, hun intentie om bepaald gedrag te vertonen afneemt. Zo bleek uit het onderzoek van Barnoy, Bar-Tal en Treister (2003) dat als mensen hun kans op borstkanker onderschatten en daardoor een hoge mate van onrealistisch optimisme ervaren, ze minder geneigd zijn om een screeningtest te doen. Wanneer een werkzoekende een hoge mate van onrealistisch optimisme ervaart en dus de kans om aan het werk te komen in een administratieve functie overschat, zal deze werkzoekende waarschijnlijk minder geneigd zijn om ook naar kansrijke functies te zoeken.

Procesmodel



Figuur 1. In het procesmodel wordt de verklaring, waarom kansarme werkzoekenden niet zoeken naar kansrijke beroepen, schematisch weergegeven. Met een '+' wordt aangegeven dat een factor een **positief** effect heeft en met een '-' dat het effect **negatief** is.





Stap 1: solliciteer naar een functie waarvoor de kans op werk groot is

2

Solliciteren naar een andere functie. Dat klinkt best spannend. Wij snappen dat dit voor u ook best een grote stap kan zijn. Daarom hebben wij gekeken naar functies waarin veel andere

3

werkzoekenden met een administratieve achtergrond werk vonden. Dat zijn de volgende functies:

- Commercieel medewerker binnendienst (34.136 vacatures – 18.154 werkzoekenden)
- Medewerker klantenservice (32.122 vacatures – 8.546 werkzoekenden)
- Medewerker bediening horeca (14.963 vacatures – 8.482 werkzoekenden)
- Callcentermedewerker(inbound) (11.320 vacatures – 3.924 werkzoekenden)

4

Net als bij administratieve functies, moet u voor bovenstaande functies nauwkeurig zijn en uw werk goed kunnen organiseren. Voor deze functies heeft u vaak geen specifieke opleiding nodig.

5/6

U vindt de vacatures door op werk.nl/vacatures te zoeken op een van bovenstaande functies.

Stap 2: kom erachter welke beroepen nog meer bij u passen via het Leerwerkloket

2

Wilt u ook iets anders dan een administratieve functie, maar weet u niet zo goed wat u wilt en wat u kunt? Kijk dan op lerenenwerken.nl voor informatie over beroepskeuze, scholing en leerbanen. Of

maak een afspraak met het Leerwerkloket (via lerenenwerken.nl/leerwerkloketten) waar u samen met een adviseur onderzoekt wat uw kwaliteiten en interesses zijn. Zo komt u erachter welke beroepen nog meer bij u passen en kunt u een plan maken om hier werk in te vinden. Als u voor bepaalde beroepen om- of bijscholing nodig heeft, kan het Leerwerkloket u adviseren over scholingsmogelijkheden in uw regio.

4

De kracht van 45-plussers: het succesverhaal van Jolanda

Ook als 45-plusser kunt u werk vinden in een nieuwe functie. Dat bewijst het verhaal van Jolanda (54 jaar). Zij vertelt over haar overstap vanuit een administratieve functie:

"Zelf was ik ervan overtuigd dat ik nog niet voldoende ervaring had en te oud was om op een nieuwe functie te solliciteren, maar je komt een heel eind als je laat zien dat je heel graag wilt en bereid bent om te leren. Dit vertrouwen heeft mij doen besluiten om 'de stap' te zetten en te solliciteren op een nieuwe functie waarin ik nog nooit gewerkt had.

Op mijn nieuwe werkplek ben ik goed ingewerkt, waardoor ik veel werkzaamheden nu zelfstandig uitvoer. Natuurlijk kom ik af en toe werkzaamheden tegen die ik nog niet zo goed onder de knie heb, maar ik krijg alle hulp die ik nodig heb. Ik ben blij dat ik deze stap heb gezet.

Ik hoop dat meer administratief medewerkers de kans grijpen om iets nieuws te proberen. Uit ervaring weet ik dat het doodeng is om iets nieuws te proberen, maar ik weet ook zeker dat als je eenmaal gekeken hebt naar wat buiten de veilige haven te beleven is, je een nieuwe uitdaging met vertrouwen kunt aangaan."

3/7

Heeft u nog vragen over dit bericht? Neem dan contact met ons op via een bericht in de Werkmap.

Wij wensen u veel succes met het vinden van een baan!

Met vriendelijke groet,
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

Figuur 3. Bijlage van het Werkmapbericht met sociaalpsychologische technieken.

Informatie over arbeidsmarktkansen | Onrealistisch optimisme (1)

Een manier om de mate van onrealistisch optimisme te verlagen, is door cijfers te geven over hoe groot de kans op een gebeurtenis daadwerkelijk is (Helweg-Larsen & Shepperd, 2001). Zo bleek uit het onderzoek van Kreuter en Strecher (1995) dat mensen hun kans op een auto-ongeluk realistischer gingen inschatten na het bekijken van objectieve cijfers, waardoor de mate van onrealistisch optimisme afnam.

Om de mate van onrealistisch optimisme bij de werkzoekenden te verlagen, wordt in het Werkmapbericht informatie gegeven over hoe groot de kans van werkzoekenden daadwerkelijk is om in een administratieve functie werk te vinden (zie Figuur 1). Met deze cijfers wordt gesuggereerd dat de kans op het vinden van een baan binnen een administratieve functie erg klein is. Hierdoor zullen de werkzoekenden hun kans op het vinden van werk in een administratieve functie waarschijnlijk kleiner gaan inschatten waardoor de mate van onrealistisch optimisme afneemt.

Stappenplan | Zelfeffectiviteit (2)

Uit onderzoek is gebleken dat de mate van zelfeffectiviteit kan worden verhoogd door een taak op te delen in goed uitvoerbare onderdelen zodat de taak minder complex oogt (Gist & Mitchell, 1992; Hu, Humann & Hyman, 2007). Zo bleek uit het onderzoek van Cervone (geciteerd in Hu, et al., 2007) dat mensen een hogere mate van zelfeffectiviteit ervaren als ze zich focusten op de goed uitvoerbare onderdelen van een taak.

Om deze reden worden de werkzoekenden via het Werkmapbericht erop gewezen hoe ze in twee goed uit te voeren stappen hun kans op het vinden van werk kunnen vergroten (zie Figuur 1). Vervolgens krijgen ze in de bijlage van het Werkmapbericht een toelichting op beide stappen (zie Figuur 2).

Door het geven van een stappenplan zal het vinden van een kansrijke functie waarschijnlijk als minder complex en haalbaarder worden ingeschat (Cervone & Peake, 1986) waardoor de mate van zelfeffectiviteit waarschijnlijk zal toenemen.

Succes van andere werkzoekenden observeren | Zelfeffectiviteit (3)

Volgens de zelfeffectiviteit theorie van Bandura (1977) kan de mate van zelfeffectiviteit worden verhoogd door iemand die op ons lijkt bepaald gedrag succesvol te zien uitvoeren. Wanneer mensen iemand die op hen lijkt bepaald gedrag succesvol zien uitvoeren, kunnen mensen zich realiseren dat ze dit zelf ook kunnen (Zimmerman, 2000). Hierbij geldt, hoe meer overeenkomstige karakteristieken iemand heeft met de observator, zoals leeftijd en interesses, hoe groter het effect is op de mate van zelfeffectiviteit (Britner & Pajares, 2006).

Om de mate van zelfeffectiviteit bij de werkzoekenden te verhogen, wordt zowel in het Werkmapbericht als in de bijlage van het Werkmapbericht beschreven dat andere werkzoekenden succesvol werk vonden in een kansrijke functie (zie Figuur 1 en 2). Om het effect te vergroten werd daarbij benadrukt dat deze andere werkzoekenden ook uit een administratieve functie kwamen en dat één van deze werkzoekenden daarbij ook uit dezelfde leeftijdsgroep komt.

Door de werkzoekenden te laten zien dat anderen die op hen lijken werk vonden in een kansrijke functie zal de mate van zelfeffectiviteit waarschijnlijk toenemen.

Overzicht kansrijke beroepen | Kennis over passende beroepen (4)

Voordat werkzoekenden geneigd zullen zijn om naar kansrijke beroepen te zoeken dienen zij eerst kennis te hebben over welke kansrijke beroepen passend zijn. Zoals in hoofdstuk 3 is beschreven, kan een toename in kennis ervoor zorgen dat mensen meer geneigd zijn om buiten hun oorspronkelijke zoekscope te zoeken (Brucks, 1985).

In de bijlage van het Werkmapbericht wordt daarom een overzicht gegeven van kansrijke beroepen die aansluiten bij de ervaring van administratief medewerkers (zie Figuur 2). Daarnaast wordt in het Werkmapbericht verwezen naar het Leerwerkloket. Dit is een plek waar werkzoekenden samen met een adviseur hun kennis over welke kansrijke beroepen bij hen passen kunnen vergroten, zie Figuur 2 (Leren en Werken, z.j.).

Door zowel een overzicht te geven van kansrijke beroepen als werkzoekenden naar het Leerwerkloket te verwijzen, zullen werkzoekenden waarschijnlijk meer kennis krijgen over welke kansrijke functies passend zou zijn.

Inhoud van kansrijke beroepen | Wil om te veranderen (5)

Uit de wetenschappelijke context bleek dat werkzoekenden niet naar kansrijke functies willen zoeken, omdat ze iets met hun opgedane kennis en werkervaring willen blijven doen. (Strough, et al, 2008). Door te benadrukken dat ze deze kennis en ervaring zullen blijven gebruiken, zullen werkzoekenden wellicht ook naar nieuwe kansrijke functies willen zoeken.

Om deze reden staan in de bijlage van het Werkmapbericht verschillende functie-eisen waar werknemers voor zowel administratieve functies als voor kansrijke functies aan moeten voldoen. Hierdoor zien werkzoekenden dat ze ook binnen een kansrijke functie hun kennis en werkervaring zullen blijven gebruiken, waardoor hun wil om binnen een administratieve functie te blijven werken waarschijnlijk zal afnemen.

Bekendheid aangeven | Angst voor onbekende functies (6)

De angst die iemand voor een nieuwe onbekende situatie ervaart, kan worden verlaagd door iemand over de nieuwe situatie te informeren. Zo bleek uit onderzoek dat patiënten minder bang zijn voor hun operatie als ze hier vooraf informatie over hebben gekregen (Spalding, 2003).

Om de angst van werkzoekenden voor een nieuwe functie te verlagen, worden in de bijlage van het Werkmapbericht een aantal functie-eisen weergegeven die overeenkomen met de functie-eisen van een administratieve functie. Hierdoor kunnen werkzoekenden een beter beeld krijgen van wat de kansrijke functies inhouden, waardoor de nieuwe situatie waarschijnlijk als minder beangstigend wordt ervaren.

Door de werkzoekenden informatie te geven over de inhoud van een kansrijke functie, zal duidelijker worden wat de functie inhoudt en zal de angst hiervoor waarschijnlijk afnemen.

Rolmodel | Overtuiging te oud te zijn (7)

Een manier om zelfstereotypering te doorbreken, is het gebruik van een rolmodel (Stout, Dasgupta, Husinger & McManus, 2011). Een rolmodel is iemand die laat zien dat een voor een persoon na te streven doel behaald kan worden (Reber, 2004). Wanneer een rolmodel laat zien een bepaald doel te

kunnen behalen, kan de observator zien dat de negatieve eigenschappen van het stereotype geen rol hebben gespeeld. Hierdoor neemt de mate van zelfstereotypering af (Marx, Stapel & Muller, 2005). Het effect van een rolmodel op zelfstereotypering blijkt zelfs zo sterk te zijn dat het lezen over rolmodellen er ook voor kan zorgen dat de mate van zelfstereotypering afneemt (McIntyre, Paulson & Lord, 2003).

Om de overtuiging van werkzoekenden - dat ze te oud te zijn om aan het werk te kunnen komen in een kansrijke functie - te doorbreken wordt in de bijlage van het Werkmapbericht een succesverhaal over een rolmodel gedeeld. In dit succesverhaal wordt beschreven dat het rolmodel zelf ook dacht te oud te zijn om in een nieuwe functie aan het werk te komen, maar dat dit geen rol heeft gespeeld.

Door werkzoekenden te laten zien dat het ook op hun leeftijd nog mogelijk is om werk te vinden in een nieuwe kansrijke functie, zullen ze mogelijk zien dat hun leeftijd geen rol hoeft te spelen bij het zoeken naar een nieuwe kansrijke functie. Hierdoor zal de overtuiging te oud te zijn om een nieuwe functie aan het werk te komen waarschijnlijk worden doorbroken.

Verwachtingen

o Verwachting 1

Werkzoekenden zullen vaker naar kansrijke en minder vaak naar kansarme vacatures zoeken na het ontvangen van het interventiebericht vergeleken met werkzoekenden die dit bericht niet hebben ontvangen.

o Verwachting 2

Werkzoekenden die het interventiebericht hebben ontvangen zullen vergeleken met werkzoekenden die het bericht niet hebben ontvangen een **hogere mate** ervaren van de volgende factoren uit het procesmodel:

- kennis over welk kansrijk beroep passend zou zijn
- zelfeffectiviteit
- intentie om actief naar kansrijk werk te zoeken

En een **lagere mate** ervaren van de volgende factoren uit het procesmodel:

- wil om binnen een administratieve functie te blijven werken
- angst om naar onbekende functies te zoeken
- overtuiging te oud te zijn
- onrealistisch optimisme



Toetsing

Om de effectiviteit van het interventiebericht te meten, is een onderzoek uitgevoerd. In deze sectie wordt beschreven hoe dit onderzoek is gedaan en welke analysetechnieken gebruikt zullen worden om de data te analyseren.

Onderzoeksdesign en Analysetechnieken

Het effect van de interventie werd getoetst in een between-subjectsdesign met als onafhankelijke variabele *conditie* (interventieconditie/controleconditie) en als afhankelijke variabelen: (1) *zoekgedrag* (aantal keer naar kansrijke en aantal keer naar kansarme vacatures gezocht) en (2) een meting van *de factoren uit het procesmodel*.

Om te onderzoeken of deelnemers uit de interventieconditie vaker naar kansrijke vacatures en minder vaak naar kansarme vacatures zochten dan deelnemers uit de controleconditie (verwachting 1), zijn *Poisson-regressieanalyses* uitgevoerd.

Vervolgens zijn *independent-samples t-tests* uitgevoerd om te onderzoeken of de factoren uit het procesmodel verschilden van deelnemers uit de interventieconditie in vergelijking met deelnemers uit de controleconditie (verwachting 2).

Deelnemers

De deelnemers aan dit onderzoek waren 1861 werkzoekenden van 45 jaar en ouder, die lager dan hbo geschoold zijn en afkomstig zijn uit een administratief beroep. Deze werkzoekenden zijn op basis van de hierboven beschreven criteria uit een pool met alle bij UWV ingeschreven werkzoekenden geselecteerd. De groep bestond uit 1443 vrouwen en 418 mannen ($M_{leeftijd}=56.33$, $SD_{leeftijd}=5.57$). Er zaten 931 deelnemers in de interventieconditie en 930 deelnemers in de controleconditie. De deelnemers kregen geen beloning voor hun deelname aan dit onderzoek.

Materiaal

Gedragsmeting: intern computersysteem

Om te onderzoeken naar welke beroepen de deelnemers hadden gezocht, is gebruik gemaakt van het computersysteem van UWV. Via dit systeem kon worden nagegaan naar welke vacatures de deelnemers in de periode van 8 t/m 22 mei zochten op de vacaturesite van UWV (werk.nl). Omdat in de interventie werd verwezen naar deze vacaturesite, is de kans groot dat deelnemers via deze site naar vacatures hebben gezocht. Hierdoor kan dit systeem het zoekgedrag van de deelnemers waarschijnlijk goed in kaart brengen.

Vragenlijstonderzoek: onlinevragenlijst

Om de factoren uit het procesmodel te meten na de interventieperiode, is gebruik gemaakt van een onlinevragenlijst (zie Bijlage C). De vragenlijst bestond uit 23 stellingen, verdeeld over zeven subschalen: kennis over welk werk passend zou zijn, wil om binnen een administratieve functie te blijven werken, zelfeffectiviteit, angst om naar onbekende functies te zoeken, onrealistisch optimisme, overtuiging te oud te zijn en intentie om actief naar kansrijk werk te zoeken. Naast deze 23 stellingen zijn er voor UWV nog extra vragen opgenomen in de vragenlijst. Omdat deze geen rol speelden in de effectmeting worden ze verder niet behandeld in dit verslag.

Alle stellingen werden beoordeeld op een 5-punts Likertschaal (1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens), waarna voor elke factor een gemiddelde score werd berekend. De laagste score

op elke factor was 1, wat betekent dat deze factor vrijwel niet aanwezig is en de hoogste score op elke factor was 5, wat betekent dat de factor in hoge mate aanwezig is. Alle stellingen zijn gebaseerd op een gevalideerde schaal of op literatuur.

Intentie

De intentie om naar kansrijk werk te zoeken werd met 3 stellingen gemeten ($\alpha=.73$), gebaseerd op de gevalideerde 'turnover intention scale' (TIS-6) van Bothma en Roodt (2013). Een voorbeeldstelling is: *ik ben van plan om naar functies te zoeken die ik nog niet ken.*

Kennis

Kennis over welk werk passend zou zijn werd gemeten met 3 stellingen ($\alpha=.72$), gebaseerd op de "intellectual capital indicator" van Bontis (2001). Een voorbeeldstelling is: *ik weet welke beroepen bij mij passen.*

Wil om binnen een administratieve functie te blijven werken

De wil om binnen een administratieve functie te blijven werken werd gemeten met 4 stellingen ($\alpha=.80$), gebaseerd op de gevalideerde vragenlijst van Miller, Johnson en Grau (1994). Een voorbeeldstelling is: *ik ben bereid om werk te doen waar ik minder of geen ervaring in heb.*

Zelfeffectiviteit

De zelfeffectiviteit met betrekking tot het vinden van kansrijk werk, werd met 3 stellingen gemeten ($\alpha=.91$), gebaseerd op de gevalideerde vragenlijst van Chen, Gully en Eden (2001). Een voorbeeldstelling is: *ik ben ervan overtuigd dat ik werk kan vinden in een beroep waar ik minder of geen ervaring in heb.*

Angst

Om de angst van werkzoekenden om naar onbekende functies te zoeken te meten, zijn 3 stellingen opgesteld ($\alpha=.93$), gebaseerd op de vragenlijst van Miller, Johnson en Grau (1994). Een voorbeeldstelling is: *de gedachte aan werken in een functie die ik niet ken, baart me zorgen.*

Onrealistisch optimisme

Onrealistisch optimisme werd gemeten met 3 stellingen ($\alpha=.71$). De stellingen zijn gebaseerd op de vragenlijsten van Weinstein (1980) en Scheier en Carver (1985). Een voorbeeldstelling is: *ik verwacht weer aan het werk te komen in een administratieve functie.*

Overtuiging te oud te zijn

De overtuiging te oud te zijn om werk in een nieuw beroep te vinden werd gemeten met 4 items gebaseerd op *Causal dimensional scale* (DSII) van McAuley, Duncan en Russel (1992) ($\alpha=.91$). Een voorbeeldstelling is: *het is vrijwel onmogelijk om op mijn leeftijd nog aan het werk te komen.*

Onderzoeksprocedure

De deelnemers werden willekeurig over de volgende twee condities verdeeld: interventieconditie (N=931) waarin de deelnemers via een Werkmapbericht het interventiebericht toegestuurd kregen en een controleconditie (N=930) waarin de standaardprocedure van UWV gevolgd werd en de deelnemers geen bericht ontvingen.

Op 08/05/2018 kregen deelnemers uit de interventieconditie via de werkmap het interventiebericht toegestuurd. Deelnemers uit de controleconditie kregen geen bericht toegestuurd.

Twee weken na het versturen van het interventiebericht kregen alle 1861 werkzoekenden via de mail van een extern onderzoeksbureau een uitnodiging toegestuurd (zie Bijlage A), waarin werd gevraagd of ze de onlinevragenlijst (zie Bijlage C) wilden invullen. Een week na het versturen van de uitnodiging kregen alle deelnemers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsmail toegestuurd, waarin werd gevraagd of ze de vragenlijst alsnog wilden invullen (zie Bijlage B). Het invullen van de vragenlijst duurde ongeveer 10 minuten. Het verzamelen van de data nam twee weken in beslag.



Resultaten

Analyses van de uit de toetsing verkregen data moeten uitwijzen of de interventie effect heeft gehad op het zoekgedrag van de kansarme zoekenden. In dit hoofdstuk worden allereerst de resultaten van de gedragsmeting besproken, gevolgd door de resultaten van het vragenlijstonderzoek en ten slotte zullen de resultaten van de exploratieve analyses worden besproken.

Gedragsmeting

Datapreparatie | Kansrijkheid van vacatures bepalen

Voordat de analyses uitgevoerd konden worden, is vastgesteld of de vacatures waar de deelnemers naar zochten wel of niet kansrijk waren. Om te bepalen of een vacature kansrijk is, is gebruik gemaakt van de beroepenkaart van UWV op werk.nl, hierin staat per beroep aangegeven wat de verhouding vacatures/werkzoekenden is (UWV, z.j.). Wanneer bij een beroep meer vacatures dan werkzoekenden zijn, werd deze als kansrijk gerekend. Wanneer er daarentegen evenveel of minder vacatures dan werkzoekenden waren, werd de functie als kansarm gerekend. Om te voorkomen dat vacatures in de interventieconditie onterecht vaker als kansrijk werden beoordeeld om aan de verwachting te voldoen, is de beoordeling van de vacatures dubbelblind uitgevoerd. Om dit te bereiken zijn de condities waarin de deelnemers zaten tijdens het beoordelingsproces verborgen.

Datapreparatie | Welke deelnemers werden meegenomen in de analyse?

Van de 1861 deelnemers kon van 315 deelnemers worden vastgesteld naar welke vacatures ze hadden gezocht (16.92%). Honderdénenzestig van deze deelnemers zaten in de interventieconditie en 153 deelnemers zaten in de controleconditie. Van de overige 1546 deelnemers kon het zoekgedrag niet worden vastgesteld omdat ze in de periode van 8 t/m22 mei niet op werk.nl naar vacatures hadden gezocht. Deze deelnemers konden om die reden niet worden meegenomen in de analyse.

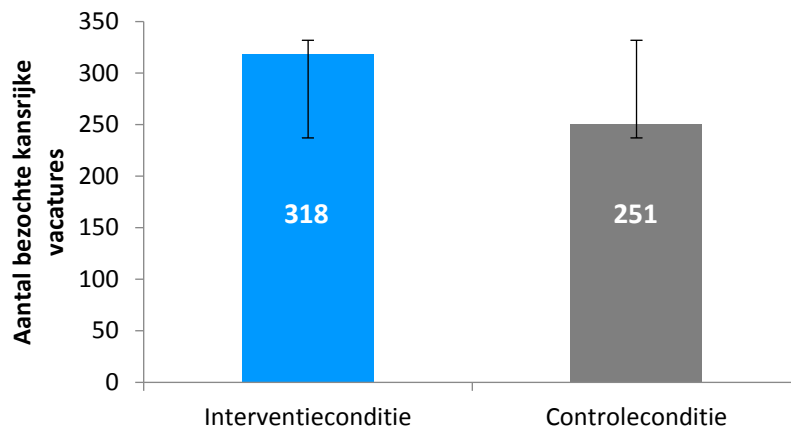
Vervolgens is voor elk van de afhankelijke variabelen een boxplot gemaakt om extreem uitschieterende scores te detecteren. Extreem uitschieterende scores zijn scores die meer dan 3 keer de inter-kwartiel afstand boven het eerste kwartiel liggen (Haines, et al., 2010). Bij 7 deelnemers bleek de score op het zoekgedrag extreem uit te schieten, één hiervan zat in de controleconditie en 6 in de interventieconditie. Om power te behouden zijn deze scores vervangen door de opeenvolgende uiterste score welke geen uitschieter was, ook wel *Winsorizing* genoemd (Field, 2013). Het is belangrijk dat deze extreem uitschieterende scores worden aangepast omdat ze anders een vertekenend beeld geven van de statistiek (Field, 2013).

Datapreparatie | Welke analyse is gebruikt?

Om te toetsen of deelnemers uit de interventieconditie vaker naar kansrijke en minder vaak naar kansarme vacatures zochten dan deelnemers uit de controleconditie (verwachting 1) is een *Poisson-regressieanalyse* uitgevoerd, met conditie (interventieconditie/controleconditie) als onafhankelijke variabele en werkzoekgedrag naar kansrijke vacatures en werkzoekgedrag naar kansarme vacatures als afhankelijke variabelen. Er is voor deze analyse gekozen omdat de data een poissonverdeling had en uit teldata bestond en deze toets het beste bij deze kenmerken past. Uit een controle van assumpties bleek de data aan alle assumpties voor deze test te voldoen, waardoor deze zonder problemen uitgevoerd kon worden (zie Bijlage D voor een overzicht van alle assumpties).

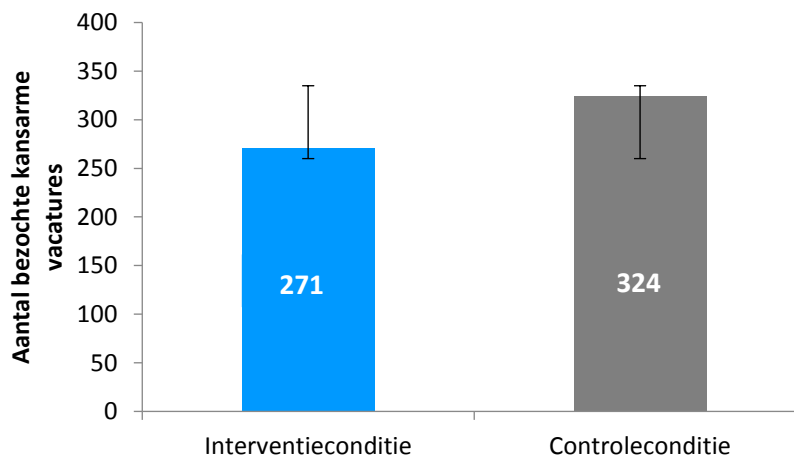
Hoofdanalyse | Zoeken werkzoekenden vaker naar kansrijke en minder vaak naar kansarme vacatures na het ontvangen van de interventie?

Uit de resultaten bleek er een significant effect te zijn van conditie op werkzoekgedrag naar kansrijke vacatures (*Likelihood Ratio* $\chi^2(1)=13.31$, $p<.001$). Deelnemers uit de interventieconditie zochten vaker naar kansrijke vacatures ($M=2.03$, $SD=2.20$) dan deelnemers uit de controleconditie ($M=1.48$, $SD=1.86$). Anders gezegd, deelnemers uit de interventieconditie zochten 37% vaker naar kansrijke vacatures ($Exp(b)=1.37$) dan deelnemers uit de controleconditie, zie Figuur 4.



Figuur 4. Per conditie het aantal door werkzoekenden bezochte kansrijke vacatures.

Verder bleek er geen significant effect te zijn van conditie op werkzoekgedrag naar kansarme vacatures (*Likelihood Ratio* $\chi^2(1)=0.03$, $p=.856$). Deelnemers uit de interventieconditie zochten even vaak naar kansarme vacatures ($M=1.94$, $SD=2.44$) als deelnemers uit de controleconditie ($M=1.91$, $SD=2.23$), zie Figuur 5. Verwachting 1 werd gedeeltelijk bevestigd.



Figuur 5. Per conditie het aantal door werkzoekenden bezochte kansarme vacatures.

Aanvullende analyse | Is de interventie effectiever voor werkzoekenden die langer werkzoekend zijn?

Omdat mensen die langer werkzoekend zijn wellicht hebben ervaren dat het lastig is om werk te vinden in een administratieve functie, staan zij mogelijk meer open voor kansrijke functies dan werkzoekenden die nog kort werkzoekend zijn en dit nog niet hebben ervaren. Hierdoor wordt het interventiebericht mogelijk effectiever naarmate mensen langer werkzoekend zijn.

Om te onderzoeken of de duur van de werkloosheid invloed heeft op werkzoekgedrag, is met de scores van de 161 deelnemers uit de interventieconditie exploratief een regressieanalyse uitgevoerd met als afhankelijke variabele aantal kansrijke vacatures en als onafhankelijke variabele de lengte van de werkloosheid. In een computersysteem van UWV kon worden bekeken hoeveel weken werkzoekenden werkzoekend waren. Omdat de scores van 6 deelnemers extreem uitschoten, zijn deze scores vervangen door de opeenvolgende uiterste score welke geen uitschieter is.¹

Daaropvolgend zijn de assumpties voor een regressieanalyse gecontroleerd (zie bijlage E voor een overzicht van de assumpties). Hieruit bleek dat de assumptie van normaliteit werd geschonden omdat de residuen niet normaal verdeeld bleken te zijn. Ondanks dat deze assumptie werd geschonden, bleek de regressieanalyse de enige geschikte analyse en is ervoor gekozen deze toets toch te gebruiken. Omdat niet aan alle assumpties is voldaan, moeten de resultaten voorzichtig worden geïnterpreteerd.

Uit de resultaten van de regressieanalyse bleek dat er geen significant effect is van de duur van de werkloosheid op werkzoekgedrag ($F(1,151)=0.74$, $p=.786$). Werkzoekenden die langer werkloos zijn zoeken even vaak naar kansrijke vacatures als werkzoekenden die korter werkloos zijn.

¹ Met een boxplot gemaakt van de scores van de afhankelijke variabele van de deelnemers uit de interventieconditie konden extreem uitschieterende scores worden gedetecteerd. Een score schiet extreem uit wanneer deze meer dan 3 keer de inter-kwartiel afstand boven het eerste kwartiel ligt (Haines, et al., 2010).

Vragenlijstonderzoek

Datapreparatie | Welke deelnemers werden meegenomen in de analyse?

In totaal waren 590 van de 1861 werkzoekenden bereid om de onlinevragenlijst in te vullen (response= 31.70%), 297 hiervan zaten in de controleconditie en 293 in de interventieconditie. Omdat de score van 13 deelnemers op de factoren van het procesmodel extreem bleken uit te schieten, zijn deze scores uit de dataset verwijderd.² Hiervan zaten 5 deelnemers in de controleconditie en 8 in de interventieconditie. Verder zijn nog 50 deelnemers uit de interventieconditie van de analyse uitgesloten omdat zij aangaven het interventiebericht niet ontvangen te hebben en 159 deelnemers uit de controleconditie omdat zij onterecht aangaven het interventiebericht wel te hebben ontvangen.

Datapreparatie | Welke analyse is gebruikt?

Om te toetsen of de factoren uit het procesmodel verschilden voor deelnemers in de interventieconditie vergeleken met deelnemers in de controleconditie (verwachting 2), zijn *independent-samples t-tests* uitgevoerd met conditie als onafhankelijke variabele en de factoren uit het procesmodel als afhankelijke variabele. Uit controleanalyses bleek de data aan alle assumpties van een *independent-samples t-test* te voldoen, zie Bijlage F voor een overzicht van alle assumpties.

Beschrijvende statistiek | Relatie tussen factoren uit procesmodel en werkzoekgedrag

Een Pearson-correlatieanalyse is uitgevoerd om de relatie te meten tussen de factoren uit het procesmodel en werkzoekgedrag, zie Tabel 1.

Tabel 1. *Correlaties tussen de Factoren uit het Procesmodel en Werkzoekgedrag.*

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Werkzoekgedrag	1							
2. Intentie om naar kansrijk werk te zoeken	.61**	1						
3. Kennis over welk werk passend zou zijn	.06	.10	1					
4. Wil om binnen een administratieve functie te blijven werken	.20**	.50**	.07	1				
5. Zelfeffectiviteit	.14*	.11*	.03	.06	1			
6. Overtuiging te oud te zijn	.01	.03	-.03	-.02	-.39**	1		
7. Angst om naar onbekende functies te zoeken	-.16	-.42**	-.25**	-.43**	-.06	.12*	1	
8. Onrealistisch optimisme	-.00	-.03	.22**	-.12*	.36**	-.40**	-.01	1

* $p < .05$, ** $p < .001$

Hoofdanalyse | In welke mate zijn de factoren uit het procesmodel aanwezig na de interventieperiode?

Zoals verwacht bleek uit de resultaten dat deelnemers uit de interventieconditie een significant hogere intentie hadden om naar kansrijke beroepen te zoeken dan deelnemers uit de controleconditie, zie Tabel 2 voor toetsingsgrootheden en gemiddelden. In tegenstelling tot verwachting 2 verschilden deelnemers uit de interventieconditie niet significant van deelnemers uit de controleconditie op de overige factoren uit het procesmodel (zie Tabel 2). Verwachting 2 werd gedeeltelijk bevestigd.

² Aan de hand van een boxplot, gemaakt met de scores van de afhankelijke variabele, kunnen extreme scores worden gedetecteerd. Een score schiet extreem uit wanneer deze meer dan 3 keer de inter-kwartiel afstand boven het eerste kwartiel ligt.

Tabel 2. Overzichtstabel met toetsingsgrootheden, gemiddelden en standaarddeviaties per conditie voor elke factor uit het procesmodel.

Factor procesmodel	Conditie	M(SD)	t(df)	Independent-samples t-test p-waarde	Effectsize
Intentie om naar kansrijk werk te zoeken	Interventie	3.36 (0.70)	t(366)=0.56	p=.018*	d=0.25
	Controle	3.18 (0.72)			
	Totaal	3.29 (0.71)			
Kennissen hebben over welk ander (kansrijk) werk passend zou zijn	Interventie	3.93 (0.54)	t(366)=0.95	p=.341	d=0.09
	Controle	3.88 (0.55)			
	Totaal	3.91 (0.54)			
Wil om binnen een administratieve functie te blijven werken	Interventie	3.32 (0.65)	t(366)=0.73	p=.469	d=0.08
	Controle	3.27 (0.62)			
	Totaal	3.31 (0.64)			
Overtuiging in staat te zijn kansrijk werk te vinden: zelfeffectiviteit	Interventie	2.44 (0.81)	t(366)=0.47	p=.639	d=0.05
	Controle	2.40 (0.76)			
	Totaal	2.43 (0.79)			
Gedachte te oud te zijn om in een nieuwe, kansrijke functie werk te vinden	Interventie	3.82 (0.84)	t(366)=0.14	p=.893	d=0.02
	Controle	3.80 (0.88)			
	Totaal	3.81 (0.85)			
Angst om naar onbekende functies te zoeken	Interventie	2.66 (0.88)	t(366)=-1.64	p=.103	d=0.17
	Controle	2.82 (0.95)			
	Totaal	2.72 (0.90)			
Gedachte weer aan het werk te komen in een administratieve functie: onrealistisch optimisme	Interventie	2.70 (0.79)	t(366)=-0.79	p=.429	d=0.08
	Controle	2.76 (0.76)			
	Totaal	2.72 (0.78)			

Note: *p<.05, wat betekent dat de interventie- en controleconditie significant van elkaar verschilden op deze factor.

Exploratieve analyse

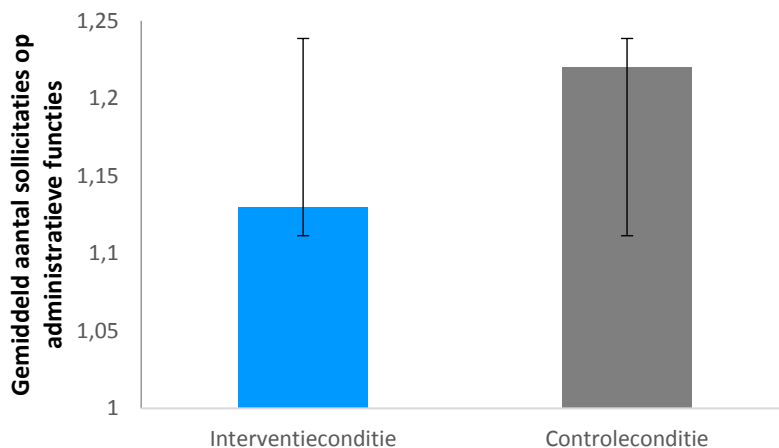
Omdat enkel het zoeken naar kansrijke vacatures geen werk oplevert, maar een sollicitatie hiervoor noodzakelijk is, is het interessant om exploratief te onderzoeken of deelnemers hun sollicitatiegedrag hebben aangepast na het ontvangen van de interventie. In een *Poisson-regressieanalyse*, met als onafhankelijke variabele conditie en als afhankelijke variabele het aantal administratieve sollicitaties, werd exploratief onderzocht of deelnemers uit de interventieconditie minder vaak op administratieve vacatures solliciteerden dan deelnemers uit de controleconditie. Er is voor deze analyse gekozen omdat de data *poisson*-verdeeld bleek te zijn en deze toets het beste bij deze verdeling past.

Om te achterhalen op hoeveel administratieve vacatures de deelnemers hadden gesolliciteerd, is gebruik gemaakt van een computersysteem van UWV waarop werkzoekenden zelf doorgeven welke sollicitatieactiviteiten ze hebben verricht. Er is gekeken op hoeveel administratieve vacatures de deelnemers in de periode van 8 mei t/m 11 juni hadden gesolliciteerd. Van alle 1861 deelnemers kon worden vastgesteld op hoeveel administratieve vacatures ze hadden gesolliciteerd.

Omdat uit controleanalyses bleek dat de data aan alle assumpties van een *Poisson-regressie* voldoet (zie Bijlage D voor een overzicht van alle assumpties), kan deze zonder problemen worden uitgevoerd.

Exploratieve analyse | Solliciteren werkzoekenden minder vaak op administratieve functies na het ontvangen van de interventie?

Uit de resultaten van de *Poisson-regressie* bleek dat er een marginaal significant effect is van conditie op solliciteergedrag (*Likelihood Ratio Chi²(1)=3.47, p=.062*). Omdat het effect marginaal significant is moeten de resultaten voorzichtig worden geïnterpreteerd. Deelnemers uit de interventieconditie solliciteerden minder vaak op administratieve functies ($M=1.13, SD=1.56$) dan deelnemers uit de controleconditie ($M=1.22, SD=1.81$). Anders gezegd, deelnemers uit de controleconditie solliciteren 8% vaker naar administratieve functies ($Exp(b)=1.08$) dan deelnemers uit de interventieconditie, zie Figuur 6.



Figuur 6. Het gemiddeld aantal sollicitaties op een administratieve functie, per conditie.

Exploratieve analyse | Verrichten werkzoekenden na het ontvangen van de interventie minder sollicitatieactiviteiten?

Omdat uit de voorgaande analyse bleek dat deelnemers uit de interventieconditie op minder administratieve functies solliciteerden dan deelnemers uit de controleconditie, zou het kunnen zijn dat deelnemers na het ontvangen van het interventiebericht minder sollicitatieactiviteiten zijn gaan verrichten. Om te controleren of deelnemers uit de interventieconditie evenveel sollicitatieactiviteiten hebben verricht als deelnemers uit de controleconditie is een *independent-samples t-test* gedaan, met als afhankelijke variabele het aantal sollicitatieactiviteiten en als onafhankelijke variabele conditie.

Omdat bij 14 deelnemers de score extreem uitschoot, zijn deze scores vervangen door de opeenvolgende uiterste score welke geen uitschieter was.³ Vervolgens bleek na controle dat de data aan alle assumpties van een *independent-samples t-test* voldoet, waardoor deze toets zonder problemen kan worden uitgevoerd (zie Bijlage F voor een overzicht van assumpties voor een *independent-samples t-test*).

Uit de resultaten bleek dat conditie geen significant effect heeft op sollicitatieactiviteiten ($t(1859)=1.22, p=.223$). Deelnemers uit de interventieconditie deden evenveel sollicitatieactiviteiten ($M=4.00, SD=2.33$) als deelnemers uit de controleconditie ($M=4.13, SD=2.46$).

³ Met een boxplot gemaakt van de scores van de afhankelijke variabele kunnen extreem uitschieterende scores worden gedetecteerd. Een score schiet extreem uit wanneer deze meer dan 3 keer de inter-kwartiel afstand boven het eerste kwartiel ligt (Haines, et al., 2010).



Discussie

In dit hoofdstuk zullen de resultaten worden toegelicht, zal verklaard worden waarom bepaalde effecten mogelijk niet zijn gevonden en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek. Ten slotte zal er kritisch op het onderzoek worden gereflecteerd.

In dit onderzoek is, in opdracht van UWV WERKbedrijf, een interventie ontwikkeld en getest die erop gericht was kansarme werkzoekenden te stimuleren naar kansrijke beroepen te zoeken. De interventie bestond uit een Werkmapbericht met een bijlage waarin verschillende sociaalpsychologische technieken waren verwerkt.

Gedragsmeting

Om vast te stellen of het interventiebericht werkzoekenden daadwerkelijk stimuleert om vaker naar kansrijke en minder vaak naar kansarme functies te zoeken (**verwachting 1**), is een gedragsmeting uitgevoerd. Uit de resultaten van de gedragsmeting bleek dat werkzoekenden die het interventiebericht hadden ontvangen vaker naar kansrijke vacatures zochten, maar even vaak naar kansarme vacatures zochten als werkzoekenden die dit bericht niet hadden ontvangen. Verwachting 1 werd gedeeltelijk bevestigd.

Deze resultaten impliceren dat werkzoekenden met het interventiebericht kunnen worden gestimuleerd om vaker naar kansrijke functies te zoeken, maar dat werkzoekenden hun zoekgedrag met betrekking tot kansarme vacatures niet aanpassen na het ontvangen van het interventiebericht. Deze resultaten doen vermoeden dat werkzoekenden uit de interventieconditie naast hun gebruikelijke zoektocht naar kansarme vacatures nog extra naar kansrijke vacatures zijn gaan zoeken.

Dat werkzoekenden die het interventiebericht hadden ontvangen niet minder vaak naar kansarme vacatures zochten dan werkzoekenden die dit bericht niet hadden ontvangen, kan mogelijk worden verklaard doordat het interventiebericht ze er enkel expliciet op aanstuurde naar kansrijke vacatures te zoeken en niet om minder naar kansarme vacatures te zoeken. Hierdoor zijn werkzoekenden mogelijk naast het zoeken naar kansrijke vacatures uit gewoonte naar kansarme beroepen blijven zoeken. In vervolgonderzoek kan worden onderzocht of werkzoekenden naar minder kansarme functies zoeken als ze hier expliciet op worden gewezen.

Vervolgens is **aanvullend** onderzocht of de duur van de werkloosheid invloed had op de effectiviteit van het interventiebericht. Uit de resultaten bleek dat werkzoekenden die langer werkzoekend waren even vaak naar kansrijke vacatures zochten als werkzoekenden die minder lang werkzoekend zijn. Deze resultaten impliceren dat de effectiviteit van het interventiebericht onafhankelijk is van de duur van de werkloosheid waardoor het bericht waarschijnlijk effectief is voor alle werkzoekenden in deze doelgroep. Omdat een assumptie was gebroken, moeten de resultaten voorzichtig worden geïnterpreteerd.

Dat de interventie onafhankelijk is van de duur van de werkloosheid kan mogelijk verklaard worden omdat met de interventie is ingespeeld op sociaalpsychologische factoren die aanwezig zijn bij de gehele doelgroep en niet alleen bij werkzoekenden die voor een bepaalde periode werkzoekend zijn. Hierdoor kan verwacht worden dat het interventiebericht een positief effect heeft op de hele doelgroep.

Al met al lijkt de interventie effectief werkzoekenden te stimuleren om naar meer kansrijke functies te zoeken onafhankelijk van hoelang ze werkzoekend zijn.

Factoren uit procesmodel

Vervolgens werd met een onlinevragenlijst onderzocht of de factoren uit het procesmodel verschilden voor werkzoekenden die het interventiebericht hadden ontvangen vergeleken met werkzoekenden die dit bericht niet hadden ontvangen (**verwachting 2**). Zoals verwacht bleken werkzoekenden uit de interventieconditie een hogere intentie te hebben om naar kansrijke vacatures te zoeken dan werkzoekenden uit de controleconditie. Op de overige factoren uit het procesmodel bleken beide groepen echter niet te verschillen. Verwachting 2 werd gedeeltelijk bevestigd.

Hoewel in de eerder aangehaalde literatuur is aangetoond dat de verschillende sociaalpsychologische technieken uit het interventiebericht invloed hadden op de factoren uit het procesmodel en verwacht kan worden dat de aangetoonde gedragsverandering (verwachting 1) is veroorzaakt door veranderingen van factoren uit het procesmodel, werd deze relatie in dit onderzoek slechts gedeeltelijk gevonden.

Dat er voor verwachting 2 in dit onderzoek slecht gedeeltelijke ondersteuning is gevonden kan mogelijk worden verklaard doordat alle factoren slechts een zeer kleine bijdrage hebben geleverd aan het gedragseffect. Om zeer kleine effecten te kunnen meten is een zeer grote groep deelnemers nodig (Myors, 2006), volgens het programma G*power zelfs meer dan 1000. Waarschijnlijk is de vragenlijst door te weinig mensen ingevuld om de zeer kleine effecten van de factoren uit het procesmodel te kunnen meten, waardoor er voor deze factoren geen effecten werden gevonden. In vervolgonderzoek zou hier rekening mee gehouden kunnen worden door de vragenlijst door een grotere groep deelnemers in te laten vullen.

Al met al lijkt het erop dat zeer kleine veranderingen van de factoren uit het procesmodel de intentie om naar kansrijk werk te zoeken hebben verhoogd wat er vervolgens toe heeft geleid dat werkzoekenden daadwerkelijk naar kansrijke functies zijn gaan zoeken.

Welke invloed had de interventie op solliciteergedrag?

Ten slotte is uit de resultaten gebleken dat werkzoekenden na het ontvangen van het interventiebericht minder vaak op administratieve functies solliciteerden, maar wel evenveel sollicitatieactiviteiten bleven verrichten als werkzoekenden die het interventiebericht niet hadden ontvangen. Omdat werkzoekenden uit beide condities evenveel sollicitatieactiviteiten verrichtten, maar minder administratieve, doen deze resultaten vermoeden dat het interventiebericht ervoor heeft gezorgd dat werkzoekenden vaker op niet-administratieve vacatures zijn gaan solliciteren. Wat doet impliceren dat werkzoekenden ook hun sollicitatiegedrag hebben aangepast na het ontvangen van de interventie.

Dat de interventie een marginale invloed heeft op sollicitatiegedrag kan mogelijk worden verklaard doordat zoekgedrag gerelateerd is aan het ondernemen van sollicitatieactiviteiten. Zo heeft eerder onderzoek aangetoond dat zoeken naar werk leidt tot een toename in het ondernemen van sollicitatieactiviteiten, zoals sollicitatiegesprekken (Saks & Ashforth, 2001). Omdat er echter een marginaal significant effect was moeten de resultaten voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Al met al lijkt het erop dat het veranderde zoekgedrag heeft geleid tot een aanpassing van het sollicitatiegedrag.

Kritische reflectie met betrekking tot het onderzoek

Toegevoegde waarde van het onderzoek voor de wetenschap

Op basis van het beschreven onderzoek van UWV en de aangehaalde literatuur heeft dit rapport inzicht gegeven in welke factoren werkzoekgedrag tot stand brengen. Verder is in dit rapport duidelijk geworden hoe erop deze factoren in kan worden gespeeld om werkzoekgedrag daadwerkelijk te veranderen. Daarnaast kon in dit onderzoek worden geconcludeerd dat er een gedragsverandering heeft plaatsgevonden omdat met de gedragsmeting het daadwerkelijke gedrag van kansarme werkzoekenden gemonitord kon worden. Ten slotte heeft dit onderzoek inzicht gegeven in de effectiviteit van de interventie voor een zeer specifieke doelgroep.

Beperkingen van het onderzoek

De resultaten van het huidige onderzoek laten de effectiviteit van de interventie zien in een zeer korte periode na het ontvangen van de interventie. Het lange termijneffect van de interventie is in dit onderzoek echter niet gemeten. Hierdoor kan niet met zekerheid worden gezegd dat de interventie het zoekgedrag permanent heeft veranderd. Mogelijk hebben de werkzoekenden geen gewoonte gemaakt van het zoeken naar kansrijke functies, waardoor de effectiviteit na verloop van tijd zal afnemen en werkzoekenden weer naar kansarme functies gaan zoeken.

Daarnaast kon het werkzoekgedrag van de deelnemers uit beide condities nauwkeurig worden gevolgd, er kon alleen niet worden nagegaan of alle deelnemers uit de interventieconditie het interventiebericht daadwerkelijk hadden gelezen. Dat het interventiebericht werkzoekenden erop aanstuurde om op werk.nl naar kansrijke vacatures te zoeken, maar een groot deel van de deelnemers (1546) niet op werk.nl naar vacatures had gezocht, impliceert dat een groot deel van de werkzoekenden het interventiebericht wellicht niet had gelezen. Hierdoor kan niet met zekerheid worden gezegd dat de interventie de gedragsverandering teweeg heeft gebracht.

Ten slotte werd in dit onderzoek een objectieve gedragsmeting gedaan die het daadwerkelijke zoekgedrag van de werkzoekenden in kaart bracht. Er kon echter van slechts een kleine groep deelnemers (16.92%) worden vastgesteld naar welke vacatures ze hadden gezocht. Omdat deze groep werkzoekenden waarschijnlijk op een andere vacaturesite gezocht heeft dan de rest van de deelnemers, zou het kunnen zijn dat het werkzoekgedrag ook op andere aspecten afwijkt van de gehele groep deelnemers. Hierdoor zijn de resultaten mogelijk niet te generaliseren naar alle werkzoekenden uit de doelgroep. Echter, met de interventie werd ingespeeld op factoren die voor de gehele groep gelden, waardoor de werkzoekenden op andere vacaturesites mogelijk ook hun zoekgedrag hebben aangepast.



CONTRACT

Teamwork and cooperation between all the members of company provides success in business. Constant feedback and interaction of business people is the formula for success in getting the leading positions in market.

Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek kunnen vier aanbevelingen worden gedaan. Deze aanbevelingen bestaan zowel uit praktische toepassingen als aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

Ten eerste wordt aanbevolen het interventiebericht te blijven versturen naar nieuw ingestroomde werkzoekenden van 45 jaar en ouder die lager dan hbo geschoold zijn en afkomstig zijn uit een administratief beroep. Omdat uit de effectmeting bleek dat werkzoekenden na het ontvangen van dit bericht vaker naar kansrijke functies zochten en minder op administratieve vacatures solliciteerden.

Ten tweede wordt aanbevolen om te onderzoeken of het interventiebericht ook een positief effect heeft op het werkzoekgedrag van kansarme werkzoekenden met een andere achtergrond, zoals werkzoekenden afkomstig uit de detailhandel. Wanneer blijkt dat het interventiebericht ook effectief is voor werkzoekenden met een andere achtergrond, kan de interventie naar een bredere doelgroep worden verstuurd waardoor het gebruik van de interventie wordt geoptimaliseerd.

Ten derde kan het voor UWV interessant zijn om te onderzoeken of de sociaalpsychologische technieken ook via een ander kanaal dan een Werkmapbericht ingezet kunnen worden, zoals in proactieve telefoongesprekken, in gesprekken met adviseurs of in workshops. Hierdoor kan de interventie mogelijk op meerdere momenten worden toegepast, waardoor het gebruik van de interventie kan worden geoptimaliseerd.

Ten slotte wordt aanbevolen om het langetermijneffect van het interventiebericht te onderzoeken, omdat het effect van de interventie mogelijk afneemt als werkzoekenden er geen gewoonte van hebben gemaakt om naar kansrijke vacatures te zoeken. Door het langetermijneffect van het interventiebericht te onderzoeken kan hierop worden ingespeeld.

Aanbevelingen | In het kort

- *Blijf het interventiebericht versturen naar nieuw ingestroomde werkzoekenden van 45 jaar en ouder die lager dan hbo geschoold zijn en afkomstig zijn uit een administratief beroep.*
- *Onderzoek of het interventiebericht ook een positief effect heeft op het werkzoekgedrag van kansarme werkzoekenden met een andere achtergrond.*
- *Onderzoek of het interventiebericht ook via andere kanalen effectief is.*
- *Onderzoek het langetermijneffect van het interventiebericht.*



Literatuurlijst

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Baker, S.C., & MacIntyre, P.D. (2000). The role of gender and immersion in communication and second language orientations. *Language Learning*, 50, 311-341.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Barnoy, S., Bar-Tal, Y., & Treister, L. (2003). Effect of unrealistic optimism, perceived control over disease, and experience with female cancer on behavioral intentions of Israeli women to undergo screening tests. *Cancer Nursing*, 26, 363-369.
- Billet, S., Dymock, D., Johnson, G., & Martin, G. (2011). Last resort employees: Older workers' perceptions of workplace discrimination. *Human Resource Development International*, 14, 375-389.
- Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: A review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Management Reviews*, 3, 41-60.
- Bothma, C.F.C., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *Journal of Human Resource Management*, 11, 507-519.
- Bovey, W.H., & Hede, A. (2001). Resistance to organisational change: the role of defence mechanisms. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 534-548.
- Britner, S.L., & Pajares, F. (2006). Sources of science self-efficacy beliefs of middle school students. *Journal of Research in Science Teaching*, 43, 485-499.
- Brucks, M. (1985). The effects of product class knowledge on information search behavior. *Journal of Consumer Research*, 12, 1-16.
- CBS. (2017, 14 november). Arbeidsmarkt trekt verder aan in derde kwartaal. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/46/arbeidsmarkt-trekt-verder-aan-in-derde-kwartaal>.
- Cervone, D., & Peake, P. K. (1986). Anchoring, efficacy, and action: The influence of judgmental heuristics on self-efficacy judgments and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 492-501.
- Chen, G., Gully, S.M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4, 62-83.
- Cho, J.C., & Knowles, E.D. (2013). I'm like you and you're like me: Social projection and self-stereotyping both help explain self-other correspondence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104, 444-456.

- Clark, A., Oswald, A.J. (1994). Unhappiness and unemployment. *Economic Journal*, 104, 648-659.
- De Boer, J. (2018, 28 mei). Ongeschoold onvindbaar. Geraadpleegd op 31 mei 2018, van <https://digitalewerkplek.sharepoint.uwv.nl/nieuws/Paginas/Ongeschooldonvindbaar.aspx>.⁴
- Di Tella, R., MacCulloch, R.J., Oswald, A.J. (2001). Preferences over inflation and unemployment: Evidence from surveys of happiness. *The American Economic Review*, 91, 335- 341.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4e ed., pp. 880). sage.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management review*, 17(2), 183-211.
- Gudykunst, W.B., & Hammer, M. (1988). The influence of social identity and intimacy of interethnic relationships on uncertainty reduction processes. *Human Communication Research*, 14, 569-601.
- Haines, T.P., Sinnamon, P., Wetzig, N.G., Lehman, M., Walpole, e., Pratt, T., & Smith, A. (2010). Multimodal exercise improves quality of life of women being treated for breast cancer, but at what cost? Randomized trial with economic evaluation. *Breast Cancer Res Treat*, 124, 163-175.
- Hedge, J.W., Borman, W.C., & Lammlein, S.E. (2006). *The aging workforce: Realities, myths, and implications for organizations*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Helweg-Larsen, M., & Shepperd, J.A. (2001). Do moderators of the optimistic bias affect personal or target risk estimates? A review of the literature. *Personality and Social Psychology*, 5, 74-95.
- Hu, J., Huhmann, B.A., & Hyman, M.R. (2007). The relationship between task complexity and information search: The role of self-efficacy. *Psychology & Marketing*, 24, 253-270.
- Johnson, E.J., & Russo, J.E. (1984) Product Familiarity and Learning New Information. *Journal of Consumer Research*, 11, 151-155.
- Jong, W., Geertjes, K., De Mooij-Schep, M., De Rijk, A., & Sluiter, N. (2012). *Werkhervattingskansen na instroom in de WW*. Geraadpleegd op 12-03-2018 van <file:///prod.ka.uwv.nl/private/Users?HomeN/nui001/Downloads/120120-%20000052-werkhervattingskansen-na-instroom-in-ww.pdf>.
- Kanfer, R., Wanber, C.R., & Kantrowitz, T.M. (2001). Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 86, 837-855.
- Kim, H., & Kankanhalli, A. (2009). Investigating user resistance to information systems implementation: A status quo bias perspective. *Mis Quarterly*, 33, 567-582.
- Klassen, R.M., & Chiu, M.M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102, 741-756.

⁴ Bron afkomstig van het intranet (niet publiekelijk toegankelijk) van UWV.

- Klehe, U. C., Koen, J., & De Pater, I.E. (2012). Ending on the scrap heap? The experience of job loss and job search among older workers. In Hedge, J.W., & Borman, W.C. (Eds.), *The Oxford Handbook of Work and Aging* (pp.313-340). New York, NY: Oxford University Press.
- Klerks, M. (2018, 28 februari). Ouderen blijven hangen in bijstandsfuik. *De Telegraaf*. Geraadpleegd van <https://www.telegraaf.nl/financieel/1729107/ouderen-blijven-hangen-in-bijstandsfuik>.
- Kreuter, M.W., & Strechter, V.J. (1995). Changing inaccurate perceptions of health risk: Results from a randomized trial. *Health Psychology, 14*, 56-63.
- Leren en Werken. (z.j.). Over ons. Programma Leren en Werken. Geraadpleegd op 3 mei 2018, van <https://www.lerenenwerken.nl/over-ons>.
- Marx, D. M., Stapel, D. A., & Muller, D. (2005). We can do it: The interplay of construal orientation and social comparisons under threat. *Journal of Personality and Social Psychology, 88*, 432–446.
- Maurer, T.J. (2001). Career-relevant learning and development, worker age, and beliefs about self-efficacy for development. *Journal of Management, 27*, 123-140.
- McArdle, S., Waters, L., Briscoe, J. P., & Hall, D. T. (2007). Employability during unemployment: Adaptability, career identity and human and social capital. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 247-264.
- McAuley, E., Duncan, T.E., & Russell, D.W. (1992). Measuring causal attributions: The revised causal dimension scale (CDII). *Personality and Social Psychology Bulletin, 18*, 566-573.
- McIntyre, R. B., Paulson, R. N., & Lord, C. G. (2003). Alleviating women's mathematics stereotype threat through salience of group achievements. *Journal of Experimental Social Psychology, 39*, 83–90.
- Miller, V.D., Johnson, J.R., & Grau, J. (1994). Antecedents to willingness to participate in a planned organizational change. *Journal of Applied Communication Research, 22*, 59-80.
- Myors, B. (2006). Statistical power. In F. Leong, & J. Austin (Eds.), *The psychology research handbook: A guide for graduate students and research assistants*. (2nd ed., pp. 161-173). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nibud. (2010). *Zonder werk; De financiële gevolgen van werkloosheid*. Geraadpleegd van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2010-Zonder-werk-de-financi%C3%83%C2%ABle-gevolgen-van-werkloosheid.pdf>.
- Pajares, F., & Kranzler, J. (1995). Self-efficacy beliefs and general mental ability in mathematical problem-solving. *Contemporary Educational Psychology, 20*, 426-443.
- Posthuma, R.A., & Campion, M.A. (2009). Age stereotypes in the workplace: Common stereotypes, moderators, and future research directions. *Journal of Management, 35*, 158-188.
- Pratkanis, A.R. (2007). *The science of social influence: Advances and future progress*. New York: Psychology Press.
- Reber, A.S. (2004). *Woordenboek van de psychologie*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.

- Reisinger, Y., & Mayondo, F. (2005). Travel anxiety and intentions to travel internationally: implications of travel risk perception. *Journal of Travel Research*, 43, 212-225.
- Rijksoverheid. (2010). Rijksbegroting. Gevolgen voor werkloosheid. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van http://www.rijksbegroting.nl/2010/voorbereiding/miljoenennota,kst132844_19.html.
- Sagarin, B.J., & Chialdini, R.B. (2004). Creating critical consumers: Motivating receptivity by teaching resistance. In Knowles, E.S., & Linn, J.A. (Eds.), *Resistance and persuasion* (pp. 259-297). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associations, Inc.
- Saks, A.M., & Ashforth. B.E. (2000). Change in job search behaviors and employment outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 277-287.
- Salarisnet. (2017, 23 april). Minder vraag naar administratief personeel – hoe zit het met de salarisadministrateur? Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.salarisnet.nl/2017/04/minder-vraag-naar-administratief-personeel-hoe-ziet-salarisadministrateur/>.
- Scheier, M.F., & Carver, C.S. (1985). Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4, 219-247.
- Schimmel, J., Arndt, J., Pyszczynski, T., & Greenberg, J. (2001). Being accepted for who we are: Evidence that social validation of the intrinsic self reduces general defensiveness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 35-52.
- Spalding, N.J. (2003). Reducing anxiety by pre-operative education: Make the future familiar. *Occupational Therapy International*, 10, 278-293.
- Strough, J., Mehta, C.M., McFall, J.P., & Schuller, K.L. (2008). Are older adults less subject to the sunk-cost fallacy than younger adults? *Association for Psychological Science*, 19, 650-652.
- Stout, J. G., Dasgupta, N., Hunsinger, M., & McManus, M. A. (2011). STEMing the tide: Using ingroup experts to inoculate women's self-concept in science, technology, engineering, and mathematics (STEM). *Journal of Personality and Social Psychology*, 100, 255– 270.
- Taris, T.W. (2002). Unemployment and mental health: A longitudinal perspective. *International Journal of Stress Management*, 9, 43-57.
- UWV. (z.j.). Beroepenkaart. Geraadpleegd op 17 mei 2018, van <https://spiegel.werk.nl/werknemer/beroepenkaart>.
- UWV. (z.j.). Wat is UWV. Geraadpleegd op 13 maart 2018, van <https://www.uwv.nl/overuwv/wat-is-uwv/organisatie/detail/onderdelen/werkbedrijf>.
- UWV. (z.j.). Mijn Werkmap / Mijn UWV. Geraadpleegd op 1 mei 2018, van https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/werkmap
- UWV. (2015). *Administratieve beroepen. Arbeidsmarktbeschrijving*. Geraadpleegd van <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/20150306%20UWV%20Rapport%20Administratieve%20beroepen.pdf>.

- UWV. (2016). *Wat is UWV? Organisatie*. Geraadpleegd op 14 maart 2018 van <http://www.uwv.nl/overuwv/wat-is-uwv/index.aspx>.
- UWV. (2017a). Administratief medewerkers secretariaat vooral kans op werk buiten administratie. Geraadpleegd op 8 maart 2018, van https://www.werk.nl/portal/page/portal/werk_nl/arbeidsmarktinformatie/sector-beroep/kansrijke-beroepen/overstapberoepen/administratief-medewerker-secretariaat.
- UWV. (2017b). *Overstapberoepen voor administratief medewerkers secretariaat*. Geraadpleegd van <https://www.werk.nl/xpsimage/wdo219599>.
- Weinstein, N.D. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 806-820.
- Weinstein, N.D., Marcus, S.E., & Moser, R.P. (2004). Smokers' unrealistic optimism about their risk. *Tabacco Control*, 14, 55-59.
- Zikic, J., & Saks, A.M. (2008). Job search and social cognitive theory: The role of career-relevant activities. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 117-127.
- Zimmerman, B.J. (2000). Self-efficacy: An essential motive to learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 82-91.

Bijlage A | Uitnodigingsmail onlinevragenlijst



Geachte <heer><mevrouw>,

UWV is in samenwerking met de Radboud Universiteit Nijmegen bezig met een onderzoek naar de manier waarop mensen naar werk zoeken. Via deze mail willen we u graag uitnodigen om aan dit onderzoek deel te nemen.

Hoe doet u mee?

Geef uw mening door de vragenlijst binnen twee weken in te vullen. Het invullen duurt ongeveer tien minuten. U kunt de vragenlijst via internet invullen.

Ga daarvoor naar: https://q.mwm2.nl/NS7yQZP4ZUKG4XQWlv_uog

Uw privacy is gewaarborgd

Uw gegevens worden anoniem verwerkt. UWV voert het onderzoek niet zelf uit. Dat doet onderzoeksbureau MWM2. Zo blijft het onderzoek objectief. MWM2 koppelt de resultaten niet aan uw naam. Zo is uw privacy gewaarborgd.

Heeft u nog vragen?

Wilt u meer informatie over het onderzoek? Dan kunt u uw vraag per e-mail stellen. Stuur dan een bericht naar: xxx [helpdesk MWM2]

Heeft u andere vragen, dan kunt u bellen met UWV Telefoon (0900 9294).

Ook kunt u kijken op uwv.nl, op de pagina Klantenservice.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Marije Wolsink

Directeur Klant & Service UWV

Bijlage B | Herinneringsmail voor onlinevragenlijst



Geachte **<heer><mevrouw>**,

Pasgeleden nodigden wij u uit om een vragenlijst in te vullen. Al veel klanten hebben de vragenlijst ingevuld. Kunnen we ook op u rekenen?

Wilt u alsnog meedoen?

Heeft u de vragenlijst nog niet ingevuld? Dan vragen wij u vriendelijk of u dit alsnog wilt doen.

U kunt de vragenlijst **tot en met 4 juni 2018** invullen op:

https://q.mwm2.nl/NS7yQZP4ZUKG4XQWlv_uog

Werkt de link niet? Kopieer dan de link in de werkbalk van een nieuwe internetpagina.

Uw privacy is gewaarborgd

Uw gegevens worden anoniem verwerkt. UWV voert het onderzoek niet zelf uit. Dat doet onderzoeksbureau MWM2. Zo blijft het onderzoek objectief. MWM2 koppelt de resultaten niet aan uw naam. Zo is uw privacy gewaarborgd.

Heeft u nog vragen?

Wilt u meer informatie over het onderzoek? Dan kunt u uw vraag per e-mail stellen. Stuur dan een bericht naar: [helpdesk MWM2]

Heeft u andere vragen, dan kunt u bellen met UWV Telefoon (0900 9294). Ook kunt u kijken op uwv.nl, op de pagina Klantenservice.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Marije Wolsink

Directeur Klant & Service UWV

Bijlage C | Onlinevragenlijst



Beste meneer, mevrouw,

Bedankt dat u deze vragenlijst over werk zoekgedrag wilt invullen. In de vragenlijst krijgt u een aantal stellingen voorgelegd waarbij u antwoord geeft door één van de antwoordopties te selecteren. Selecteer het antwoord dat het meest op u van toepassing is, er zijn geen foute antwoorden.

[Klik hier om direct deel te nemen](#)



Heeft u recentelijk werk gevonden?

- Ja
- Nee

Powered by 



TERUG

0%


VERDER




Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik weet welke beroepen bij mij passen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet welke alternatieve beroepen bij mij passen. <i>Met alternatieve beroepen bedoelen we functies waar u normaal niet op zou solliciteren, maar die wel aansluiten op uw opleidingsachtergrond en/of ervaring.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet in welke beroepen ik met mijn werkervaring en/of opleidingsachtergrond een goede kans op werk heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by 



 TERUG


 4%
 VERDER
 

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kijk er naar uit om werk te doen waar ik minder of geen ervaring in heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bereid om werk te doen waar ik minder of geen ervaring in heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bereid om werk te doen dat niet aansluit bij mijn opleiding.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben bereid om werk onder mijn niveau te doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by 


 TERUG

 9%
 VERDER
 

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik kan aan het werk komen binnen een functie waarin ik geen ervaring heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben ervan overtuigd dat ik het werk kan vinden in een beroep waar ik minder of geen ervaring in heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan werk vinden in een functie waar ik minder of geen ervaring in heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by **MWM²**

TERUG

 VERDER

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De gedachte aan werken in een functie die ik niet ken, baart me zorgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zie er tegenop om naar functies te zoeken die ik niet ken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het een eng idee om werk te doen waarin ik geen ervaring heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by **MWM²**

TERUG

 VERDER

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Er zijn te weinig administratieve functies.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik verwacht weer aan het werk te komen in een administratieve functie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vergeleken met andere werkzoekenden is mijn kans om administratief werk te vinden groot.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by **MWM²**

TERUG

 VERDER

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Mijn leeftijd is de belangrijkste reden dat het mij tot nu toe nog niet gelukt is om (volledig) werk te vinden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het maakt niet uit waar ik op solliciteer, werkgevers nemen sollicitanten van mijn leeftijd niet aan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sommige werkgevers lijken sollicitanten van mijn leeftijd niet aan te willen nemen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is vrijwel onmogelijk om op mijn leeftijd nog aan het werk te komen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by **MWM²**

TERUG

 VERDER

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik heb in de afgelopen maand overwogen om te zoeken naar een functie waarin ik nog niet eerder heb gewerkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb in de afgelopen maand overwogen om te zoeken naar 1 van de volgende functies: medewerker klantenservice, medewerker bediening horeca, commercieel medewerker binnendienst, callcentermedewerker.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben van plan om naar functies te zoeken die ik nog niet ken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by 

← TERUG 31% VERDER →

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening bij uw WW-uitkering?

(1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)



Powered by 

← TERUG 36% VERDER →


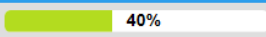



Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk?

(1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)



Powered by 

 TERUG  40% VERDER 



Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk?

(1 = Zeer ontevreden, 10 = Zeer tevreden)



Powered by 

 TERUG  40% VERDER 

Ik heb in de afgelopen maand gezocht naar 1 van de volgende functies: medewerker klantenservice, medewerker bediening horeca, commercieel medewerker binnendienst, callcentermedewerker.

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens


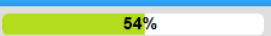

Powered by 

 TERUG  50% VERDER 

Heeft u in de afgelopen maand de website www.lerenenwerken.nl bezocht?

- Ja
- Nee


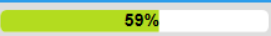

Powered by 

 TERUG  54% VERDER 

Heeft u op deze website informatie gevonden waar u iets mee kunt?

- Ja
- Nee


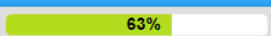

Powered by 

 TERUG  59% VERDER 

Heeft u op deze website nieuwe informatie gevonden?

- Ja
- Nee


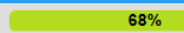

Powered by 

 TERUG  63% VERDER 

Heeft u in de afgelopen maand een afspraak gemaakt of gehad met een adviseur van het Leerwerkloket?

- Ja
- Nee


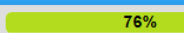

Powered by 

 TERUG  68% VERDER 

Van welke dienstverlening van het Leerwerkloket heeft u gebruik gemaakt?

- Bezoeken workshop
- Bezoeken voorlichting
- Individueel gesprek


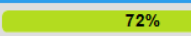

Powered by 

 TERUG  76% VERDER 

Bent u van plan om een afspraak te maken met een adviseur van het Leerwerkloket?

- Ja
- Nee


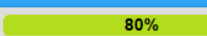

Powered by 

 TERUG  72% VERDER 

Heeft u een Werkmap-bericht ontvangen over hoe u uw kans op werk kunt vergroten in 2 stappen?

- Ja
- Nee


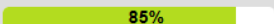

Powered by 

 TERUG  80% VERDER 

Ik was tevreden over het Werkmap-bericht.

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens


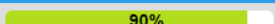

Powered by 

 TERUG  85% VERDER 

Ik vind het prettig dat UWV mij via een Werkmap-bericht informeert.

- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

Powered by 

 TERUG  90% VERDER 



Dit is het einde van de vragenlijst, u kunt dit scherm nu wegklikken.
Hartelijk bedankt voor uw deelname!

Powered by 

Bijlage D | Assumpties Poisson-regressieanalyse

De data moet voor het gebruik van de *Poisson-regressie* voldoen aan vier assumpties:

- Afhankelijke variabele bestaat uit 'tel-data'
- Er is minimaal één onafhankelijke variabele
- Elke observatie is onafhankelijke van andere observaties
- De data heeft een '*Poisson-verdeling*'

Bijlage E | Assumpties Regressieanalyse

De data moet voor het gebruik van een regressieanalyse voldoen aan negen assumpties:

- De onafhankelijke variabele is continue
- De steekproef is willekeurig verkregen
- De onafhankelijke variabele heeft variantie
- De onafhankelijke variabele correleert niet te hoog met variabelen buiten het model
- Er is sprake van homoscedasticiteit
- De residuen zijn ongecorreleerd
- De residuen zijn normaal verdeeld
- De deelnemers zijn onafhankelijk van elkaar
- Het verband tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele moet lineair zijn

Bijlage F | Assumpties *independent-samples t-test*

De data moet voor het gebruik van een *independent-samples t-test* voldoen aan vier assumpties:

- De afhankelijke variabele is normaal verdeeld
- De afhankelijke variabelen zijn op interval of ratio niveau
- De variantie van de afhankelijke variabele moet hetzelfde zijn voor elke groep
- De scores zijn onafhankelijk van elkaar