

INFORMATIEVOORZIENING URENAFTREK DOOR ZELFSTANDIGEN VANUIT WW

INFORMATIEVOORZIENING
URENAFTREK DOOR
ZELFSTANDIGEN VANUIT WW

- eindrapport -

drs. L.F. Heuts
drs. R.C. van Waveren

Amsterdam, december 2009
Regioplan publicatienr. 1950

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

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van de Nationale
ombudsman.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond.....	1
1.2	Onderzoek.....	1
1.3	Enquête.....	2
1.4	Respons	2
2	Informatievoorziening over de urenaf trek	3
2.1	Informatievoorziening aan casemanagers.....	3
2.2	Informatievoorziening aan klanten	5
2.3	Kennis van klanten over de urenaf trek	6
2.4	Stellingen over de urenaf trek	7
2.5	Oorzaken van gerezen problemen.....	8
3	Samenvatting en conclusies	11
Bijlagen	13
Bijlage 1	Achtergrond respondenten	15

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

De afgelopen tijd is er onduidelijkheid gerezen over de uren die bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) moesten worden opgegeven als je vanuit de WW als zelfstandig ondernemer start. Er zijn achtereenvolgens verschillende regelingen geweest die mensen met een WW-uitkering in staat moesten stellen om als zelfstandige aan de slag te gaan. Rond het opgeven van uren die een zelfstandige aan zijn bedrijf heeft besteed is nu een probleem ontstaan. Er bestond namelijk bij een groep zelfstandigen met een WW-uitkering een discrepantie tussen het aantal uren dat zij hebben opgegeven bij de Belastingdienst en bij UWV.

Bij de Belastingdienst kunnen mensen die meer dan 1225 uur in een jaar hebben besteed aan hun bedrijf, in aanmerking komen voor zelfstandigenaftrek. Bij UWV moeten klanten hun gewerkte uren opgeven. Voor deze uren wordt iemand niet als 'werknemer' beschouwd en daarom worden deze uren blijvend in mindering op de uitkering gebracht. De onduidelijkheid heeft betrekking op het gegeven dat men bij UWV én de Belastingdienst *alle* aan het bedrijf bestede uren moet opgeven. Dat betekent dat ook uren waarmee niet direct geld is verdiend, moeten worden opgegeven.

Veel zelfstandigen met een WW-uitkering zijn er echter vanuit gegaan dat alleen de uren waarvoor zij inkomsten kregen, hoefden te worden opgegeven. Bij de start van een bedrijf besteedt men namelijk al snel veel meer tijd aan het bedrijf dan dat daar inkomsten tegenover staan. Momenteel vordert UWV de te veel ontvangen uitkering van deze klanten terug. Vaak wordt daarnaast een boete opgelegd. Het gaat het om grote bedragen en in een aantal gevallen leidt het tot een strafrechtelijk traject.

1.2 Onderzoek

De Nationale ombudsman voert momenteel een onderzoek uit naar de problemen die zijn ontstaan omtrent de uitvoering van de zogenoemde zelfstandigenregeling WW door UWV. De aanleiding voor dit onderzoek zijn meerdere signalen die de Nationale ombudsman heeft ontvangen rondom dit onderwerp. Een aantal burgers heeft zich tot de ombudsman gewend en heeft hem verzocht om individuele klachtbehandeling. Ook de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid vroeg de aandacht van de Nationale ombudsman voor dit onderwerp. De klachten richten zich met name op de informatievoorziening door UWV over de toepassing van de regeling.

1.3 Enquête

Een onderdeel van dit onderzoek vormde een enquête onder casemanagers van UWV die in de periode 2002 tot en met 2005 te maken hadden met klanten die vanuit de WW als zelfstandig ondernemer zijn begonnen. Alle geënquêteerden zijn nog in dienst van UWV. Aan RegioPlan is gevraagd om de enquête onder deze groep casemanagers uit te voeren. Het doel van de enquête was een beeld te krijgen op welke wijze mensen volgens de casemanagers van UWV in de praktijk zijn geïnformeerd over de geldende regels. In het bijzonder is gekeken naar de informatievoorziening over de urenaftrekregel. Gekeken is in welke mate dit een verklaring kon zijn voor de gerezen problemen rondom de urenaftrek. Ook is de casemanagers gevraagd wat volgens hen de oorzaken van de problemen zijn.

1.4 Respons

De enquête is verstuurd aan 145 casemanagers die in de periode 2002 tot en met 2005 te maken hadden met klanten die vanuit de WW als zelfstandig ondernemer zijn begonnen. Van dit aantal hebben 94 respondenten de enquête geheel of grotendeels ingevuld. Dat komt overeen met een responspercentage van 65 procent. In de bijlage wordt een overzicht gegeven van een aantal kenmerken van de respondenten.

2 INFORMATIEVOORZIENING OVER DE URENAFTREK

In de enquête is aan casemanagers van UWV onder meer gevraagd naar de wijze waarop zij zijn geïnformeerd over de urenaftrekregel die bestond voor klanten die vanuit de WW als zelfstandige zijn begonnen. Daarnaast is gevraagd hoe zij de informatievoorziening over de urenaftrek aan henzelf en aan klanten beoordelen en of klanten vaker vragen aan hen stelden over deze regel. Ook is aan respondenten gevraagd wat zij als de belangrijkste oorzaken van de gerezen problemen rondom de urenaftrek zien.

2.1 Informatievoorziening aan casemanagers

Wijze van informatievoorziening

Bijna alle respondenten (98%) geven aan dat het hun taak was om klanten, die vanuit de WW als zelfstandig ondernemer begonnen, te informeren over de urenaftrekregel.

De meeste casemanagers (81%) werden in de periode 2002 tot en met 2005 door middel van werkprocessen *geïnstrueerd over de urenaftrek* die geldt voor WW'ers die als zelfstandige willen starten. Ook geeft een aanzienlijk aantal respondenten aan dat zij ook op een andere wijze hierover zijn geïnformeerd door UWV. Tabel 2.1 geeft een en ander weer.

Tabel 2.1 Hoe bent u in de periode 2002 tot en met 2005 door UWV geïnstrueerd over de urenaftrekregel? (n=94, meerdere antwoorden waren mogelijk)

	Percentage
Werkprocessen	81
Folders voor de klanten	46
Cursus	45
Op informele wijze door collega's	37
Dit heb ik zelf uitgezocht	34
Intranet	32
Overig	19

Beoordeling van informatievoorziening

39 procent van de respondenten beoordeelt de informatievoorziening aan casemanagers over de urenaftrekregel achteraf goed en vijf procent noemt deze zeer goed. Ruim een derde van de respondenten geeft een neutraal antwoord. Zeventien procent beoordeelt de informatievoorziening aan de casemanagers als slecht. Uit de enquête komt ook naar voren dat respondenten destijds, in de periode 2002 tot en met 2005, iets positiever dachten over de informatievoorziening aan hen dan ze er op dit moment over denken. Bijna

de helft (48%) geeft aan dat zij destijds van oordeel was dat deze goed was; zes procent vond deze destijds zeer goed. Tabel 2.2 geeft dit weer.

In de open vraag waarin respondenten is gevraagd naar de manier waarop de informatievoorziening beter had gekund in de periode 2002 tot en met 2005, wordt onder meer gewezen op de inhoud van de folder en de opleiding van de casemanagers. Ook wordt aangegeven dat meer overleg tussen backoffice en de casemanagers goed zou zijn geweest en wordt aangegeven dat het wellicht goed zou zijn geweest om informatie die was afgestemd met de Belastingdienst te geven. Een andere suggestie was om in het format van het gespreksverslag een vaste plek in te ruimen voor het aspect directe en indirecte uren.

Tabel 2.2 Oordeel van respondenten over de informatievoorziening aan casemanagers over de urenaf trek in de periode 2002 tot en met 2005 (n=95)

	Oordeel achteraf (in %)	Oordeel destijds (in %)
Zeer goed	5	6
Goed	39	48
Neutraal	35	28
Slecht	16	14
Zeer slecht	1	0
Weet niet/geen antwoord	4	3
Totaal	100	100

Verbetering informatievoorziening aan de casemanagers

Uit de enquête komt naar voren dat de meerderheid van de casemanagers (84%) aangeeft dat het voor hen zelf *volledig duidelijk* was welke uren iemand met een WW-uitkering die als zelfstandige werkte, moest opgeven bij UWV. Veertien procent geeft aan dat het in zekere mate helder was. De groep die aangeeft dat het in zekere mate duidelijk was noemt als onduidelijkheid vooral de vraag wat precies valt onder het begrip 'gewerkte uren'.

45 procent van de respondenten geeft aan dat zij momenteel beter zijn geïnformeerd over de urenaf trek dan in de periode 2002 tot en met 2005. Van die groep casemanagers geeft 62 procent aan dat de *informatievoorziening aan casemanagers sinds 2006 is verbeterd*; 21 procent geeft aan dat deze zelfs sterk is verbeterd.

Veel respondenten geven aan dat er nu betere folders en handleidingen zijn voor casemanagers en dat er workshops over dit onderwerp worden gegeven. Ook is de informatievoorziening over de urenaf trek via intranet verbeterd.

Van de respondenten die aangeven dat zij momenteel *niet* beter zijn geïnformeerd over de urenaf trek dan in de periode 2002 tot en met 2005, geeft 38 procent wel aan dat de informatievoorziening sinds 2006 (sterk) is verbeterd. Volgens de helft van die respondenten (51%) is de

informatievoorziening hetzelfde gebleven.

Samenvattend

44 procent van de respondenten oordeelt achteraf positief over de informatievoorziening over de urenaf trekregel aan casemanagers. Uit de enquête komt ook naar voren dat respondenten destijds, in de periode 2002 tot en met 2005, iets positiever dachten over de informatievoorziening aan hen dan ze er op dit moment over denken. De informatievoorziening aan casemanagers is volgens veel respondenten sinds 2006 verbeterd, onder meer door betere folders en workshops over de regels die gelden voor zelfstandigen vanuit de WW.

2.2 Informatievoorziening aan klanten

Wijze van informatievoorziening

Bijna iedere respondent (99%) *informeerde klanten over de urenaf trek* via een face-to-facegesprek op afspraak. Daarnaast stuurde 27 procent van de respondenten ook een folder met informatie naar de klant. Een aantal respondenten geeft aan dat zij klanten via e-mail of door middel van een gespreksverslag informeerde over de urenaf trek. Tabel 2.3 geeft een en ander weer.

Tabel 2.3 Op welke wijze informeerde u klanten in de periode 2002 tot en met 2005 over de urenaf trek die geldt voor WW'ers die als zelfstandige willen starten? (n=93, meerdere antwoorden waren mogelijk)

	Percentage
In een face-to-facegesprek	99
Opsturen van een folder	27
Telefoon	10
Overig*	10

* Onder overig valt bijvoorbeeld informeren door middel van e-mail.

Beoordeling van informatievoorziening

53% van de respondenten is nu positief of zeer positief (8%) over de *informatievoorziening van destijds aan klanten over de urenaf trek*. Ook geeft de meerderheid van de respondenten aan dat zij *destijds* – in de periode 2002 tot en met 2005 – positief (58%) of zeer positief (9%) waren over de informatievoorziening aan klanten over de urenaf trek. Tabel 2.4 geeft dit weer. 16 procent van de respondenten geeft aan dat de informatievoorziening slecht tot zeer slecht was; 23 procent geeft aan hierover neutraal te zijn.

Tabel 2.4 Oordeel van respondenten over de informatievoorziening aan klanten over de urenaftrek in de periode 2002 tot en met 2005 (n=93)

	Oordeel achteraf (in %)	Oordeel destijds (in %)
Zeer goed	8	9
Goed	53	58
Neutraal	23	19
Slecht	14	11
Zeer slecht	2	1
Weet niet/geen antwoord	1	2
Totaal	100	100

Verbetering informatievoorziening

De helft van de casemanagers geeft aan dat de *informatievoorziening aan klanten over de urenaftrekregel sinds 2006 verbeterd* is. Acht procent van de respondenten geeft zelfs aan dat deze sterk verbeterd is. Respondenten geven in een open vraag onder meer aan dat er betere folders zijn gekomen en op internet betere informatie beschikbaar is over de regels die voor zelfstandigen vanuit de WW gelden.

Samenvattend

De informatievoorziening over de urenaftrek aan klanten in de periode 2002 tot en met 2005 wordt achteraf beschouwd door 61 procent van de respondenten positief beoordeeld. Een vergelijkbare groep (56%) geeft daarnaast aan dat de informatievoorziening aan klanten (sterk) is verbeterd sinds 2006, onder meer door betere informatieve folders en een betere website.

2.3 Kennis van klanten over de urenaftrek

Ureanaftrekregel onduidelijk

Aan de casemanagers is ook gevraagd naar de *kennis van klanten* over de ureanaftrekregel die geldt voor zelfstandigen vanuit de WW. Uit de enquête blijkt dat respondenten vaker van klanten hebben gehoord dat het hun met betrekking tot het werkbriefje niet duidelijk was welke uren zij moesten opgeven. In totaal geeft veertig procent van de respondenten dit aan (zie tabel 2.5). Veel respondenten geven aan dat klanten naar hen toe kwamen met de vraag welke uren ze nu precies moesten opgeven.

Tabel 2.5 Ontving u met betrekking tot het werkbriefje in de periode 2002 tot en met 2005 van klanten met een WW-uitkering die als zelfstandige werkten, vragen over de in te vullen uren? (n=93)

	Percentage
Ja, ik heb vaker vragen van klanten hierover gehad	40
Ja, ik heb wel eens een vraag van klanten hierover gehad	47
Nee, ik heb geen vragen van klanten hierover gehad	12
Weet niet/geen antwoord	1
Totaal	100

Folders over urenaf trek

Ook komt uit de enquête naar voren dat *folders*, waarin de urenaf trek beschreven werd, voor veel klanten *onduidelijk* waren. Veel casemanagers (34%) kregen vaker van klanten met een WW-uitkering, die als zelfstandige werkten, vragen over de informatie in de folder die ging over de op te geven uren.¹ Daarnaast geeft 22 procent van de respondenten aan dat zij nooit vragen van klanten hierover hebben gekregen.

Samenvattend

Uit de enquête blijkt dat veel klanten met vragen zaten over de urenaf trekregel die voor zelfstandigen vanuit de WW gold. De vragen betroffen de uren die opgegeven dienden te worden.

2.4 Stellingen over de urenaf trek

Pragmatisch omgaan met urenaf trekregel

Uit de enquête blijkt dat een aanzienlijk aantal casemanagers van UWV begrip toonde voor het innemen van een pragmatische houding ten aanzien van de urenaf trekregel.

In totaal is 28 procent het namelijk (helemaal) eens met de stelling *“Een casemanager begeleidt mensen naar werk. Voor het laten slagen van iemand als zelfstandige was het in de periode 2002 tot en met 2005 soms nodig pragmatisch met de urenaf trekregel om te gaan.”*

Ook was 28 procent van de respondenten het eens met de stelling *“Het kwam regelmatig voor dat casemanagers aan hun klanten voorstelden dat zij het aantal gewerkte uren moesten opsplitsen over meerdere weken (bijv. 4 weken 7,5 uur werken in plaats van 1 week 30 uur werken), zodat de klant meer ruimte had om zijn of haar bedrijf te starten.”*

Daarnaast onderschrijft 22 procent van de respondenten de stelling *“Het kwam regelmatig voor dat klanten, die vanuit de WW als zelfstandige zijn begonnen, de 40 uur die zij in één week hadden gewerkt, verdeelden over vier verschillende weken (bijv. iedere week 10 uur opgeven).”*

Ongeveer de helft van de respondenten is het (helemaal) niet eens met deze drie stellingen.

Inkomensverrekening en urenaf trek

Tot slot is aan respondenten ook de stelling *“De inkomensverrekening stelt*

¹ In de meeste folders die in de periode van 2002 tot en met 2005 werden verstrekt aan klanten die vanuit de WW als zelfstandige wilden beginnen, stond de volgende tekst over de urenaf trekregel: "De uren die u aan uw eigen bedrijf besteedt, gaan blijvend van uw uitkeringsrecht af. Voor die uren bent u namelijk geen 'werknemer' meer."

een WW'er beter in staat als zelfstandige te beginnen dan de urenaf trek." De grote meerderheid van de respondenten is het hiermee eens (36%) of helemaal eens (42%).

Samenvattend

Ruim een kwart van de respondenten geeft aan dat het voor het slagen van iemand als zelfstandige soms nodig was pragmatisch om te gaan met de urenaf trekregel. Eenzelfde percentage respondenten geeft aan dat het regelmatig voorkwam dat casemanagers hun klanten voorstelden het aantal gewerkte uren op te splitsen over meerdere weken, zodat de klant meer ruimte had om zijn of haar bedrijf te starten. Ongeveer de helft van de respondenten is het hier niet of helemaal niet mee eens. Ruim driekwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de inkomensverrekening mensen beter in staat stelt voor zichzelf te beginnen dan de urenaf trekregel.

2.5 Oorzaken van gerezen problemen

Belangrijkste oorzaken

Aan respondenten is ook gevraagd wat de casemanagers als de *belangrijkste oorzaken* zien voor de gerezen problemen rondom de urenaf trek door klanten die vanuit de WW als zelfstandige zijn begonnen. Respondenten konden hierbij maximaal drie antwoorden geven. Zeventig procent van de casemanagers geeft aan dat misbruik door klanten één van de belangrijkste oorzaken van de gerezen problemen is. Ook geeft 48 procent van de respondenten aan dat onduidelijke wet- en regelgeving één van de oorzaken voor de gerezen problemen is; 47 procent noemt onduidelijke informatievoorziening aan klanten als één van de oorzaken. Ruim een derde van de casemanagers noemt ook de slechte informatievoorziening aan de casemanagers als één van de oorzaken van de ontstane problemen. Tabel 2.6 geeft een en ander weer.

Tabel 2.6 **Belangrijkste oorzaken voor de gerezen problemen rondom de urenaf trek (n=92, meerdere antwoorden mogelijk)**

	Percentage
Misbruik door klanten	70
Onduidelijke wet- en regelgeving	48
Slechte informatievoorziening aan klanten	47
Slechte informatievoorziening aan casemanagers	37
Er zijn achtereenvolgens te veel verschillende regelingen geweest die mensen met een WW-uitkering in staat stelden als zelfstandige aan de slag te gaan	21
Overig	10
Weet niet/geen antwoord	4

In een verdere analyse van de gegevens is gekeken naar de combinatie van antwoorden die respondenten hebben gegeven bij de vier meest genoemde oorzaken (misbruik door klanten, onduidelijke wet- en regelgeving, slechte

informatievoorziening aan klanten en slechte informatievoorziening aan casemanagers).

Uit deze analyse blijkt dat 32 procent van de respondenten aangeeft dat de oorzaak van de problemen niet bij UWV ligt: 19 procent geeft namelijk aan dat de oorzaak in zowel fraude als onduidelijke regelgeving ligt en 13 procent van de respondenten noemt van deze vier variabelen alleen misbruik door klanten als oorzaak.

Ongeveer 57 procent wijt de oorzaak van de problemen zowel aan problemen binnen UWV (dus informatievoorziening aan casemanagers en/of informatievoorziening aan klanten) als aan externe factoren (misbruik door klanten en/of onduidelijke regelgeving).

Zeven procent noemt alleen de informatievoorziening aan klanten en/of aan casemanagers als oorzaak. Vier procent van de respondenten noemt de oorzaken misbruik door klanten, onduidelijke wet- en regelgeving, slechte informatievoorziening aan klanten en slechte informatievoorziening aan casemanagers, niet. Tabel 2.7 geeft bovenstaande weer.

Tabel 2.7 Combinatie van antwoorden van respondenten (n=92)

Antwoorden	Percentage
Misbruik door klanten én onduidelijke regelgeving	19
Misbruik door klanten	13
Slechte informatievoorziening aan casemanagers en/of aan klanten, evenals misbruik door klanten en/of onduidelijke regelgeving	57
Slechte informatievoorziening aan casemanagers en/of klanten	7
Geen van de vier belangrijkste oorzaken	4
Totaal	100

Samenvattend

Zeventig procent van de respondenten noemt misbruik door klanten als één van de belangrijke oorzaken van de gerezen problemen rondom de urenaftrek. Onduidelijke wet- en regelgeving wordt door 48 procent van de respondenten ook als belangrijke oorzaak genoemd. Slechte informatievoorziening aan klanten wordt door 47 procent van de casemanagers als één van de oorzaken aangewezen. Ruim een derde van de casemanagers noemt ook de slechte informatievoorziening aan de casemanagers als één van de oorzaken van de ontstane problemen.

3 **SAMENVATTING EN CONCLUSIES**

Het doel van deze enquête onder casemanagers van UWV was te achterhalen hoe de informatievoorziening over de urenaftrek-regel aan casemanagers en aan klanten plaatsvond en in welke mate dit een verklaring kon zijn voor de gerezen problemen rondom de urenaftrek. Ook is aan de casemanagers gevraagd wat volgens hen de oorzaken van de problemen zijn.

Informatievoorziening

44 procent van de respondenten beoordeelt de informatievoorziening tussen 2002 en 2005 over de urenaftrek-regel aan casemanagers achteraf positief. Ruim een derde van de respondenten geeft een neutraal antwoord. 17 procent beoordeelt de informatievoorziening aan de casemanagers negatief. De informatievoorziening aan klanten van UWV over de urenaftrek-regel in de periode 2002 tot en met 2005 wordt achteraf door 61 procent van de respondenten positief beoordeeld.

De informatievoorziening aan casemanagers en aan klanten is volgens veel respondenten sinds 2006 verbeterd, onder meer door betere folders en workshops en informatie op de website over de regels die gelden voor zelfstandigen vanuit de WW. De meeste casemanagers (84%) geven aan dat het voor hen zelf volledig duidelijk was welke uren iemand met een WW-uitkering die als zelfstandige werkte, moest opgeven bij UWV. Hoewel het gros dus aangeeft zelf goed op de hoogte te zijn geweest, geeft 44 procent van de casemanagers tevens aan momenteel beter geïnformeerd te zijn dan destijds.

Ruim een derde van de casemanagers noemt de slechte informatievoorziening aan de casemanagers als één van de oorzaken van de gerezen problemen. Hoewel casemanagers de informatievoorziening aan klanten positief beoordelen, noemt 47 procent van de respondenten slechte informatievoorziening aan klanten toch als één van de oorzaken van de gerezen problemen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat respondenten de vraag naar oorzaken van de gerezen problemen waarschijnlijk meer 'op afstand' konden beantwoorden; hoewel de informatievoorziening door hen zelf als positief wordt beoordeeld, zouden respondenten de informatievoorziening door collega-casemanagers wellicht minder positief hebben beoordeeld.

Al dan niet pragmatisch omgaan met de regels

Ruim een kwart (28%) van de respondenten geeft aan dat het voor het slagen van iemand als zelfstandige soms nodig was pragmatisch om te gaan met de urenaftrek-regel. Eenzelfde percentage respondenten geeft aan dat het regelmatig voorkwam dat casemanagers hun klanten voorstelden het aantal gewerkte uren op te splitsen over meerdere weken, zodat de klant meer ruimte had om zijn of haar bedrijf te starten. Ongeveer de helft van de respondenten is het er niet mee eens dat een dergelijke pragmatische houding nodig is, noch

dat casemanagers adviseerden uren te spreiden over meerdere weken.

Onduidelijke wet- en regelgeving

Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat onduidelijke wet- en regelgeving één van de oorzaken voor de gerezen problemen is. Het beeld van de onduidelijke wet- en regelgeving wordt ondersteund door andere vragen in de enquête. Immers, uit de enquête blijkt dat veel klanten met vragen zaten over de urenaf trekregel die voor zelfstandigen vanuit de WW gold. Veertig procent van de respondenten heeft vaker van klanten gehoord dat het hun, met betrekking tot het werkbriefje, niet duidelijk was welke uren zij moesten opgeven.

Ruim driekwart van de respondenten is het daarnaast (helemaal) eens met de stelling dat de inkomensverrekening mensen beter in staat stelt voor zichzelf te beginnen dan de urenaf trek-regel.

Misbruik van de regels

Aan respondenten is gevraagd wat volgens hen de belangrijkste oorzaken zijn van de gerezen problemen rondom de urenaf trek. Hierbij konden zij drie antwoorden opgeven. Zeventig procent van de casemanagers geeft aan dat misbruik door klanten één van de drie belangrijkste oorzaken van de gerezen problemen is. Verder zijn, zoals hierboven beschreven, door veel respondenten slechte informatievoorziening en onduidelijke wet- en regelgeving genoemd.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1
Achtergrond respondenten
Tabel B.1 Jaar waarin respondenten als casemanager bij UWV zijn begonnen (n=95)

	Percentage
1974	1
1997	2
1998	1
1999	1
2001	2
2002	37
2003	43
2004	11
2005	2
Totaal	100

Tabel B.2 Aantal zelfstandigen vanuit de WW waar respondenten in de periode 2002 tot en met 2005 te maken hadden (n=94)

	Percentage
Minder dan vijf	3
Vijf tot twintig	28
Twintig of meer	52
Weet niet/geen antwoord	17
Totaal	100

Tabel B.3 Hadden klanten in de periode 2002 tot en met 2005 in de praktijk een vast contactpersoon bij UWV? (n=94)

	Percentage
Ja, dit was altijd het geval	14
Ja, in de meeste gevallen wel	70
Dit was soms het geval	11
Nee, dit was niet het geval	3
Weet niet/geen antwoord	2
Totaal	100

REGIOPLAN BELEIDSONDERZOEK

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl