



# Gedragsinzichten binnen UWV

VNG, Gedragwetenschap in het Sociaal Domein  
27 juni 2017

Kaj Bots, Directie Handhaving UWV







# DAN ARIELY

*New York Times* bestselling author of  
*Predictably Irrational* and *The Upside of Irrationality*



THE (HONEST) TRUTH  
ABOUT DISHONESTY

How We Lie to Everyone—Especially Ourselves



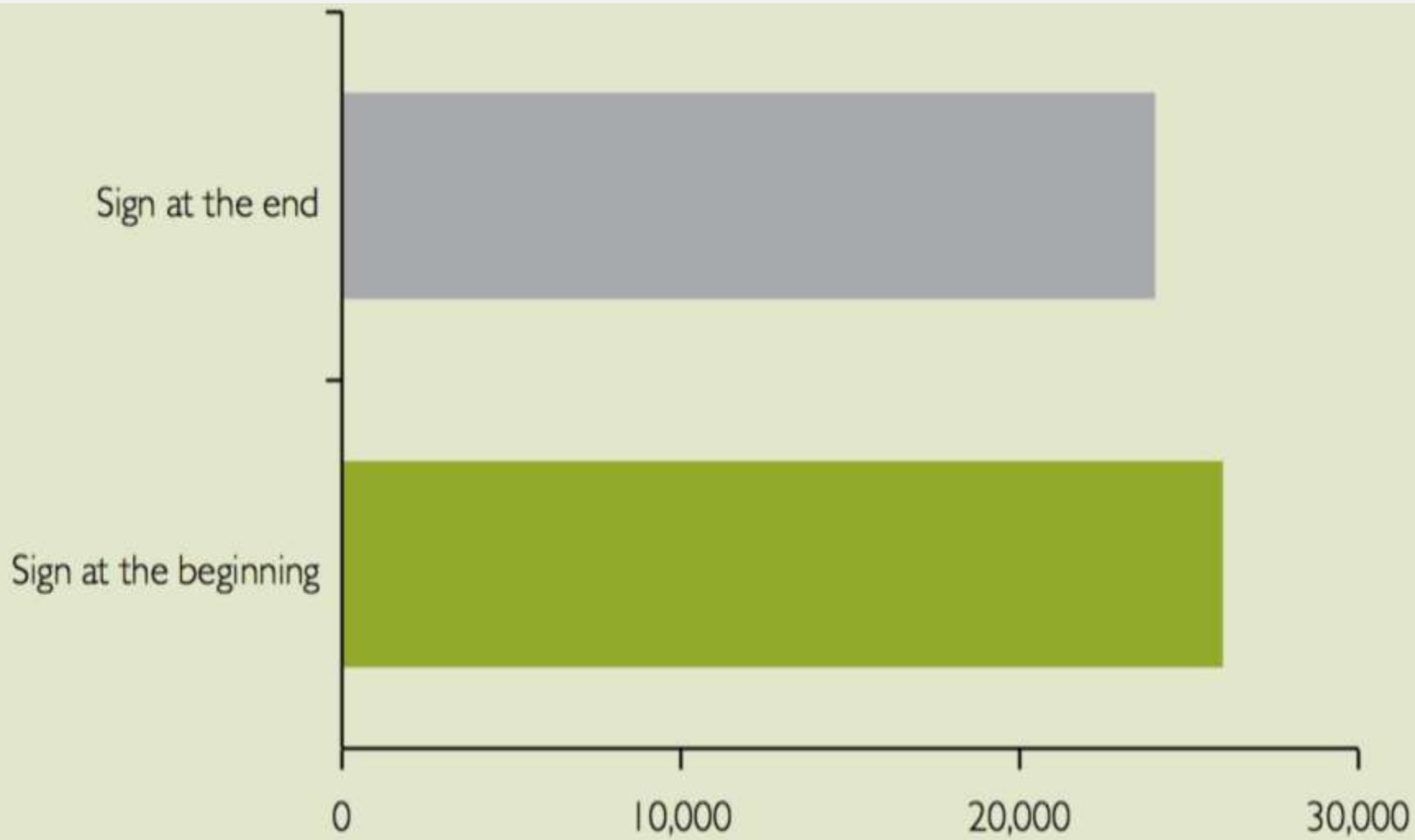
“Ik geef op dit formulier ju  
en volledige informatie ov  
mijzelf en mijn situatie”

*J. H. ...*











## Toestemming vragen voor vrijwilligerswerk met behoud van uw WW-uitkering

34-0855-45

### Waarom dit formulier?

Met dit formulier vraagt u toestemming om met behoud van uw WW-uitkering vrijwilligerswerk te mogen doen. U vraagt deze toestemming samen aan met de organisatie waar u het vrijwilligerswerk gaat doen.

### Waarom toestemming nodig?

Het vrijwilligerswerk moet aan een aantal eisen voldoen. Dat beoordelen wij met dit formulier. Kijk voor deze eisen op [uwv.nl/vrijwilligerswerk](http://uwv.nl/vrijwilligerswerk).

Let op: betaald werk heeft altijd voorrang. U moet dus meteen met het vrijwilligerswerk kunnen stoppen als u betaald werk vindt dat u niet kunt combineren met het vrijwilligerswerk.

### Opsturen

Stuur het formulier en de bijlagen via de Werkmap naar ons op. Heeft u geen Werkmap? Stuur het formulier dan per post naar het Werkplein bij u in de buurt. Op [werk.nl](http://werk.nl) kunt u via uw postcode het adres van dit Werkplein vinden.

### Als u het formulier heeft toegestuurd

Binnen 1 maand nadat wij dit formulier hebben ontvangen, sturen wij u een brief met een beslissing. Daarin staat of u toestemming krijgt om het vrijwilligerswerk te doen naast uw WW-uitkering.

### Meer informatie

U vindt meer informatie op [uwv.nl](http://uwv.nl). U kunt ook bellen met UWV Telefoon Werknemers via 0900 – 92 94. Kijk voor de kosten van dit telefoonnummer op [uwv.nl/bellen](http://uwv.nl/bellen). Als u belt, houd dan uw burgerservicenummer bij de hand. Wij kunnen u dan beter helpen.

#### Door u in te vullen

#### Waarvoor teken ik

Intentieverklaring

Ik geef op dit formulier juiste en volledige informatie over mijzelf en mijn situatie.

#### 1 Uw persoonlijke gegevens

1.1 Voorletters en achternaam

1.2 Postcode

1.3 Geboortedatum





werken aan perspectief

Zoek

[Klantenservice](#)

Inloggen

[Meer info](#)

Mijn UWV

Werkmap

**Werkloos**  
 WW

**Ziek**  
 Ziektewet, WIA, WAO

**Arbeidsbeperkt**  
 Wajong

**Zwanger**

 En verder: [Voorzieningen](#) | [Internationaal](#) | [Bedrijf starten](#) | [Vrijwilligerswerk](#) | [Verzekeren](#)

**Werkloos**  
 WW

>

**Ziek**  
 Ziektewet, WIA, WAO, WAZ

>

**Arbeidsbeperkt**  
 Indicatie banenafpraak, Wajong

>

**Zwanger**  
 Adoptie, pleegzorg, ZEZ

>

### Inkomstenopgave invullen

Bent u werkloos geworden op of na 1 juli 2015? Geef dan uw inkomsten door met het formulier *Inkomstenopgave*.

[Inkomstenopgave invullen](#)

### Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?

**WW** [Bereken uw persoonlijke betaaldatum](#)

**WIA, Wajong, WAZ, WAO** vrijdag 21 juli

**Ziektewet** [Iedere week of iedere maand](#)

► [Meer over betaaldatum](#)s

Actueel - Particulieren



## Toeslagen

Wanneer heb ik recht op een toeslag?



## Extra plichten

Vanaf de aanvraag van een toeslag gelden extra plichten



## Leefsituatie

Het recht op een toeslag is onder andere afhankelijk van uw leefsituatie



**Uw jaaropgaaf staat klaar op Mijn UWV**

## Veelgestelde vragen

- ▶ Wat is een toeslag en hoe vraag ik deze aan?
- ▶ Hoe kan UWV mij helpen als ik financiële problemen of schulden heb?
- ▶ Wat is mijn leefsituatie?
- ▶ Meer veelgestelde vragen

## Inkomstenopgave invullen

Bent u werkloos geworden op of na 1 juli 2015? Geef dan uw inkomsten door met het formulier *Inkomstenopgave*.



Inkomstenopgave invullen

## Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?

**WW**

[Bereken uw persoonlijke betaaldatum](#)

**WIA, Wajong,  
WAZ, WAO**

vrijdag 23 juni

**Ziektewet**

[Iedere week of iedere maand](#)

▶ Meer over betaaldatum

## Actueel - Particulieren

25 april

Vakantiegeld 2017 in mei betaald

19 april

Geen scholingsvouchers meer toegekend

▶ Meer berichten

## Handige informatie

▶ Formulieren



Toeslag hangt  
af van uw  
gezinsinkomsten  
en levensituatie





# Klantenservice Particulieren



Waarmee kunnen we u helpen?

## Een wijziging in uw situatie doorgeven

- ▶ Wijzigingsformulier toeslag van UWV
- ▶ Ziek melden als u WW heeft
- ▶ Beter melden WW
- ▶ Wijzigingsformulier WW
- ▶ Wijzigingen doorgeven via de Werkmap
- ▶ Overige wijzigingen

## Veelgestelde vragen

- ▶ Wat is een toeslag en hoe vraag ik deze aan?
- ▶ Hoe kan UWV mij helpen als ik financiële problemen heb?
- ▶ Wat is mijn leefsituatie?
- ▶ Meer veelgestelde vragen

## Uw gegevens bekijken

- ▶ Uw WW-aanvraag volgen
- ▶ Uw betaalspecificaties en jaaropgaaf bekijken
- ▶ Uw arbeidsverleden en loongegevens bekijken
- ▶ Is mijn WW-aanvraag aangekomen?

## Uitkeringen van UWV

- ▶ WW
- ▶ Ziektewet

## Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?

**WW** [Bereken uw betaaldatum](#)

**WIA, Wajong, WAZ, WAO** vrijdag 23

**Ziektewet** [Iedere week maand](#)

- ▶ Meer over betaaldatum

## Contact

Bel voor vragen, meer informatie met UWV Telefoon Werknemers werkdagen van 8.00 tot 17.00



De gemiddelde wachttijd

**0900 - 92 94**

(starttarief 4,5 cent en daarna 4 cent per minuut, plus uw gebruikelijke belkosten)



Twitter





**Verpflichten?**



**50%**



**70%**

Maandelijks  
**3.500** extra  
ingevulde  
vragenlijsten

••••• TekRevue

11:39 AM



11:39

Monday, September 14



UWV

slide to reply



# SMS #1: neutraal



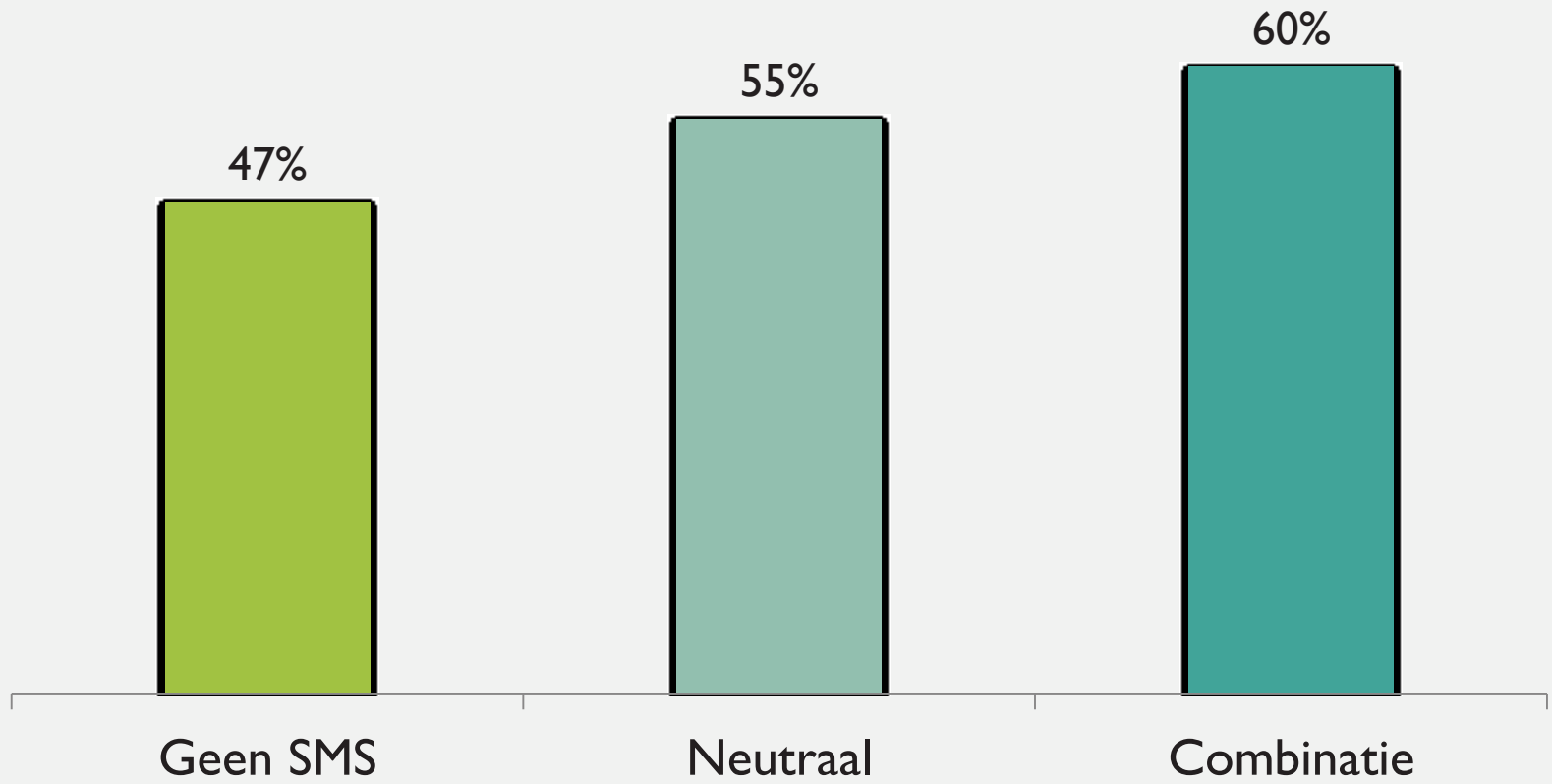
Er staat een vragenlijst in uw Werkmap (bij uw taken). Wilt u deze invullen? Met uw antwoorden kunnen wij u helpen bij het vinden van werk. UWV

## SMS #2: persoonlijk + wederkerigheid



Beste Jan, we willen u graag helpen bij het vinden van werk. Daarom hebben we een vragenlijst in uw Werkmap gezet. Wilt u deze invullen? Succes! Yvonne UWV

*Percentage ingevulde Werkverkenners*







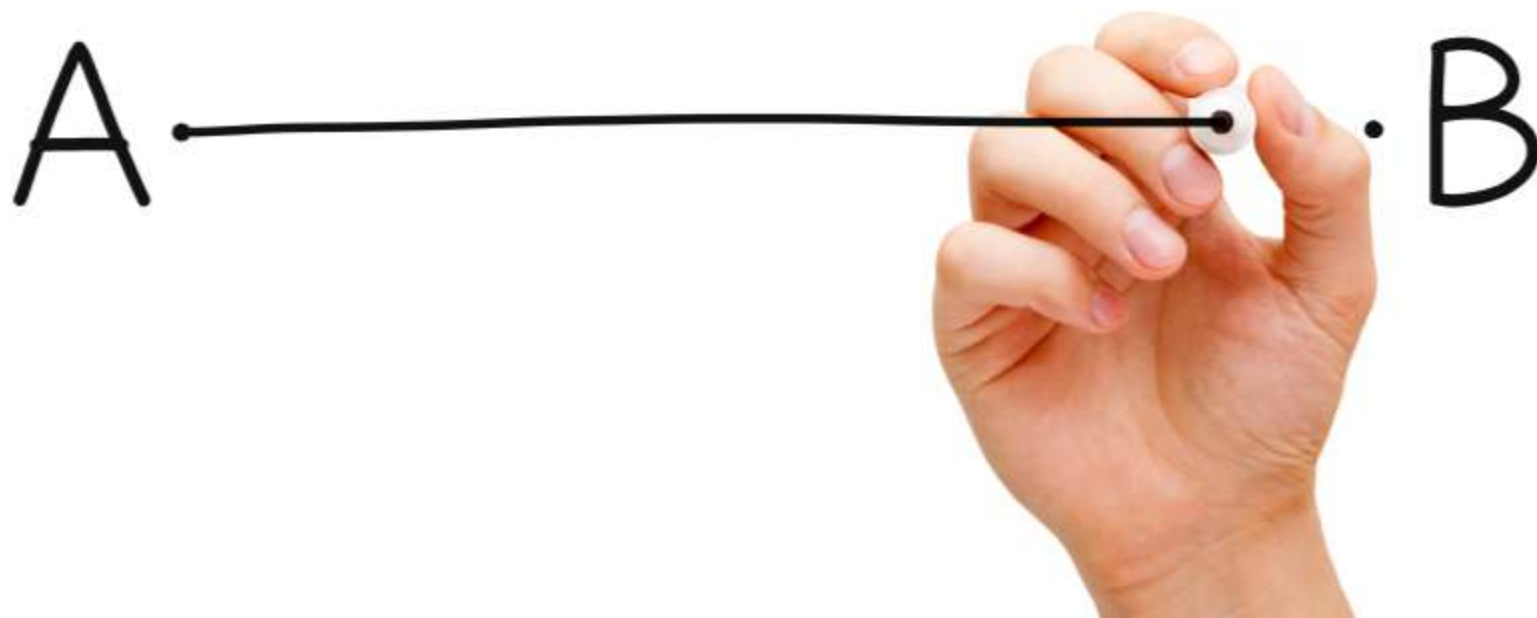
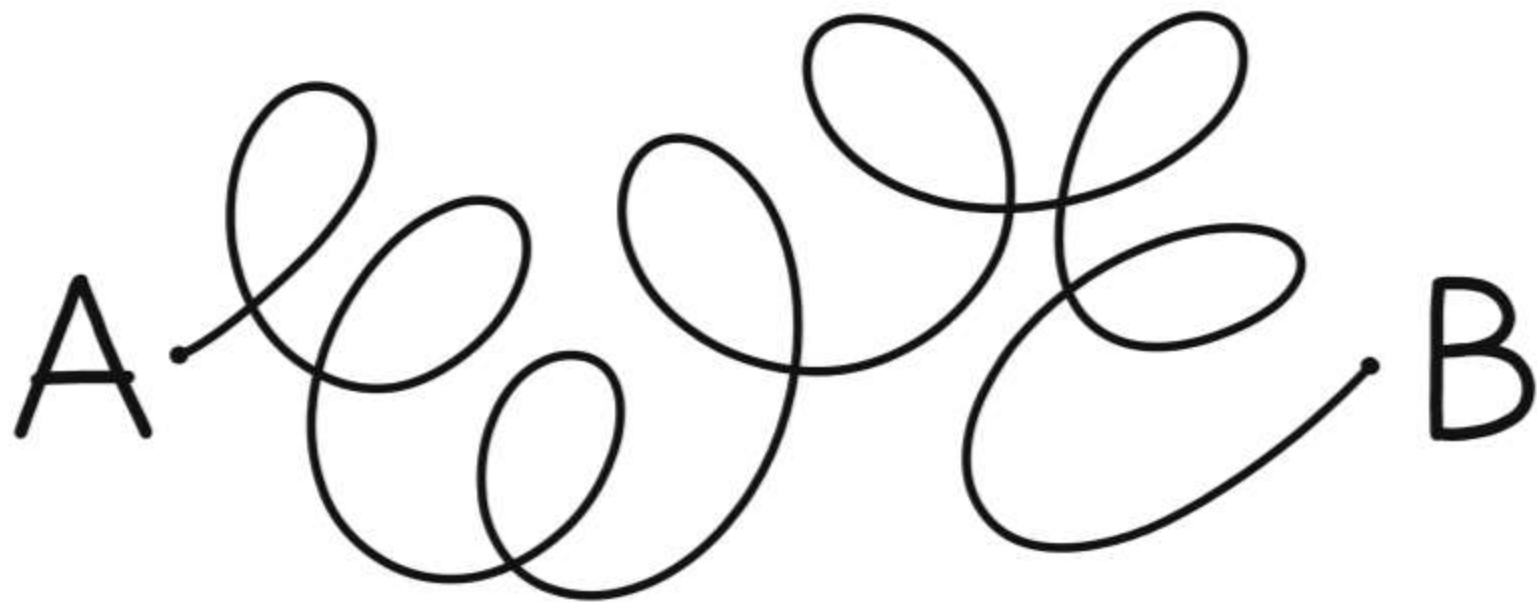


EA3341269432

EURO

10

EYPO  
EBPO



Wij hebben uw aanvraag voor een WW-uitkering goedgekeurd. In deze brief leest u welke periode u de WW-uitkering krijgt en hoe hoog deze is. In de bijlagen vindt u de berekeningen hiervan en belangrijke informatie over wat u moet doen en weten als u WW krijgt.

#### **Uw WW-uitkering**

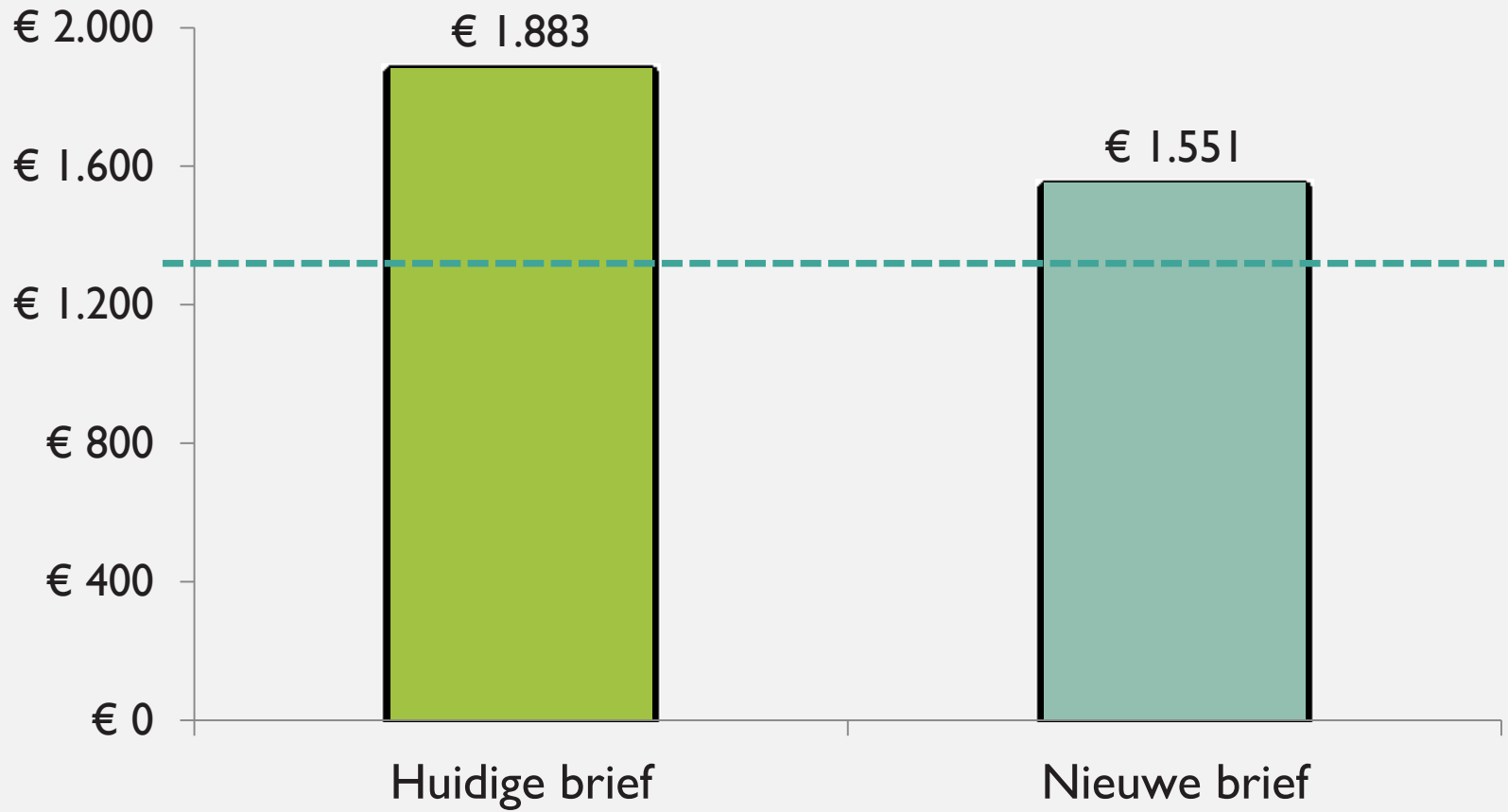
Periode 1 april 2017 tot en met 30 november 2019.

Bedrag Van 1 april tot en met 31 mei 2017: € 1.875 bruto per maand.

Vanaf 1 juni 2017: € 1.750 bruto per maand.

De periode en bedragen gelden zolang uw situatie niet verandert. Wat u netto overhoudt, ziet u op de betaalspecificatie die na iedere betaling voor u klaarstaat op Mijn UWV. Ga daarvoor naar [uwv.nl/mijnuwv](http://uwv.nl/mijnuwv).

*Verwacht netto inkomen*







Professionalisering  
en vakmanschap



Uitstekende  
dienstverlening



Gedrags-  
beïnvloeding



Effectiviteit  
dienstverlening



# Kennisagenda 2016-2017



werken aan perspectief

Bij deze  
Kennisagenda



Samenwerken  
in de regio



Maatschappelijke  
en arbeidsmarkt-  
ontwikkelingen



Bevorderen  
arbeidsparticipatie



Financiële  
problematiek  
en schulden



# UWV Kennisverslag 2016-10

Denktank Gedragsbeïnvloeding  
Arne Meeldijk  
Yvonne Engels  
Kaj Bots

## ONBEWUST EN IRRATIONEEL GEDRAG

De toepassing van gedragswetenschappelijke  
inzichten binnen UWV

3

UWV Kennisverslag 2016-10



## Onbewust en irrationeel gedrag

### Samenvatting

UWV probeert gedrag van klanten vaak te sturen door ze bewust te maken van bestaande regelgeving en dienstverlening. In de praktijk zien we echter dat lang niet altijd doen wat UWV van ze wil of verwacht. De gedragswetenschappen ons dat het louter informeren of bewust maken van mensen vaak onvoldoende om gedrag te veranderen. Gedrag komt namelijk ook onbewust tot stand en mensen maken vaak gebruik van irrationeel ogende vuistregels om beslissingen te nemen. Dit artikel geeft een aantal voorbeelden van hoe gedragswetenschappelijke inzichten binnen UWV toegepast kan worden om zo op een kosteneffectieve manier de dienstverlening en communicatie te verbeteren.

Klanten van  
UWV alleen maar  
informereren over  
diensten en  
regelgeving is vaak  
niet toereikend  
om gedrag te  
veranderen.

- Naast rationele overwegingen maken mensen ook gebruik van vuistregels en snelle keuzes kunnen maken. Daarnaast worden ze onbewust beïnvloed door omgevingsprikkels. Kennis over het bestaan van deze irrationeel ogende processen geeft beter inzicht in wat het gedrag van onze klanten bepaalt.
- Met een aantal voorbeelden tonen we aan hoe UWV deze kennis al gebruikt om de dienstverlening te verbeteren:
  - Het formuleren van boodschappen in termen van winst of verlies heeft een invloed op wat klanten uiteindelijk met de informatie doen.
  - Communiceren hoe andere klanten zich gedragen zorgt ervoor dat klanten vergelijkbaar gaan gedragen.
  - Klanten herinneren aan een actie is vaak voldoende om hen te activeren.
- Binnen de gehele UWV-organisatie zou meer kennis beschikbaar moeten zijn hoe het gedrag van klanten tot stand komt en hoe dit op een positieve manier beïnvloed kan worden.

Dit kan door:

  - meer onderzoek te doen naar de toepassing van gedragswetenschappelijke inzichten;
  - gedragsdeskundigen te betrekken bij de ontwikkeling van dienstverlening;
  - het effect van dienstverlening op gedrag te evalueren.

Bedankt voor uw aandacht



[kaj.bots@uwv.nl](mailto:kaj.bots@uwv.nl)