

Klantonderzoek Onafhankelijk Arbeidsadviseur

Tabellen 2008 / TNO - januari 2009

Voor toelichting zie Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur, Jaarrapportage 2008.

Tabel 1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur.

| Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan? (meerdere antwoorden mogelijk) | Verdeling in Percentages* |
|--|------------------------------|
| Arbeidsadviseur is onafhankelijk | 38% |
| Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden | 25% |
| Doorverwezen door UWV, gemeente of CWI | 22% |
| Zocht hulp over IRO of PRB | 16% |
| Onvoldoende begrip UWV, gemeente of CWI | 10% |
| UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende te vertellen | 5% |
| UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende tijd | 3% |

* Het percentage totaal is niet gelijk aan 100 doordat er meerdere antwoorden mogelijk zijn.

** Tevens was er een optie anders, namelijk. Deze werd door 35% van de respondenten ingevuld. Het antwoord bestond vaak uit de inhoudelijke reden waarom ze de OAA bezochten. Deze redenen worden al besproken in Hoofdstuk 3.

Tabel 2: Tevredenheid over arbeidsadviseur.

| Aspect (subschaal) | Gemiddelde score (op schaal van 1-5) | Percentage klanten dat ontevreden is (< 3) |
|------------------------------------|--|--|
| Bereikbaarheid en toegankelijkheid | 4,2 | 0,6 |
| Kwaliteit advies | 4,2 | 1,0 |
| Deskundigheid arbeidsadviseur | 4,0 | 1,4 |
| Klantgerichtheid | 4,3 | 0,8 |
| Onafhankelijkheid | 4,2 | 1,7 |
| Ervaren nut | 4,0 | 2,2 |

Tabel 3: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie klanten arbeidsadviseur t.o.v. 1^e meting, korte en lange termijn.

| | 1 ^{ste} interview (binnen 3 maanden) | 2 ^e interview (binnen 6 maanden) | 3 ^e interview (binnen 9 maanden) |
|---|---|---|---|
| Gestart met werken | 21% | 32% | 45% |
| Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot | 16% | 14% | 36% |
| Gestart met studeren / opleiding | 7% | 10% | 18% |
| Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot | 14% | 15% | 29% |
| Gestart met een re-integratietraject | 17% | 21% | 25% |
| Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot | 41% | 37% | 22% |
| Gestart met vrijwilligersbaan | 21% | 25% | 18% |
| Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot | 0% | 3% | 0% |

NB: dit betreft de klanten die op de eerste meting niet deelnamen aan deze activiteit.

Tabel 4: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur.

| Aspect | Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet |
|---|--|
| Onafhankelijk van overige instanties | 84% |
| Behandelt met respect | 74% |
| Deskundigheid | 71% |
| Stelt eigen wensen en belangen centraal | 65% |
| Goed op de hoogte van de gang van zaken bij CWI, UWV, gemeenten en/of re-integratiebedrijven. | 64% |
| Trekt veel tijd uit | 60% |
| Goed bereikbaar | 59% |
| Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn | 47% |
| Biedt inzicht in re-integratiemogelijkheden | 40% |
| Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden | 38% |
| Biedt inzicht in mijn uitkeringssituatie | 28% |
| Overig | 16% |
| Geen toegevoegde waarde | 2% |

Tabel 5: Aantallen per periode, per cohort.

| | Cohort 1 | Cohort 2 | Cohort 3 | Cohort 4 | Totaal |
|----------------------------|----------|----------|----------|----------|--------|
| vragenlijst | 223 | 262 | 244 | 297 | 1026 |
| 1 ^{ste} interview | 169 | 196 | 160 | - | 525 |
| 2 ^e interview | 131 | 147 | - | - | 278 |
| 3 ^e interview | 78 | - | - | - | 78 |

Tabel 6: Zouden de klanten de arbeidsadviseur nogmaals raadplegen (uit 1^e interview)?

| | | Aantal | Percentage |
|--|---|--------|------------|
| Zou u de arbeidsadviseur aanbevelen bij anderen? | Ja | 501 | 95% |
| | Nee | 24 | 5% |
| Zou u de arbeidsadviseur nog eens raadplegen? | Ja | 465 | 89% |
| | Nee | 60 | 11% |
| Ik zou de arbeidsadviseur nog eens raadplegen omdat... | de arbeidsadviseur mij met respect behandelt | 435 | 94% |
| | de arbeidsadviseur onafhankelijk is | 439 | 94% |
| | de arbeidsadviseur mij de vorige keer goed geholpen heeft | 432 | 93% |
| | de arbeidsadviseur goed op de hoogte is van de gang van zaken bij CWI, UWV, sociale dienst en/of re-integratiebedrijven | 396 | 85% |
| | de arbeidsadviseur mij helpt te ontdekken wat ik precies wil en kan | 289 | 62% |
| | de arbeidsadviseur meer tijd neemt voor een gesprek dan CWI, UWV of sociale dienst | 259 | 56% |
| | nog een andere reden, namelijk | 151 | 33% |

Tabel 7: Waar heeft de informatie of het advies van de arbeidsadviseur toe geleid?

| De informatie heeft geleid tot... | vragenlijst (n=1026) | eerste interview (n=525) | tweede interview (n=278) | derde interview (n=78) |
|--|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie | 11% | 15% | 18% | 21% |
| een re-integratieplan | 11% | 13% | 15% | 21% |
| een keuze voor een re-integratiebedrijf | 10% | 9% | 10% | 13% |
| het aanvragen van een IRO of PRB bij UWV of de gemeente | 7% | 15% | 22% | 21% |
| een baan | 5% | 4% | 6% | 14% |
| iets anders | 71% | 54% | 54% | 47% |

* Het percentage totaal is niet gelijk aan 100 doordat er meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Tabel 8: Werk- of opleidingssituatie klanten arbeidsadviseur, korte en lange termijn.

| Huidige werk- of opleidingssituatie (meerdere antwoorden mogelijk) | vragenlijst (n=1026) | 1 ^{ste} interview (n=525) | 2 ^e interview (n=278) | 3 ^e interview (n=78) |
|---|-------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| Baan: | 45% | 46% | 51% | 51% |
| • Betaalde fulltime baan | 16% | 35% | 31% | 33% |
| • Betaalde parttime baan | 17% | 57% | 52% | 48% |
| • Gesubsidieerde baan | 1% | 5% | 11% | 17% |
| • Eigen bedrijf | 5% | 8% | 13% | 14% |
| • Heeft werk, maar zit langdurig thuis | 12% | 8% | 5% | 3% |
| • Heeft werk, maar wordt binnenkort ontslagen | 10% | 5% | 3% | 2% |
| Studerend / in opleiding | 4% | 10% | 13% | 18% |
| In een re-integratietraject | 9% | 22% | 26% | 27% |
| Vrijwilligersbaan | 9% | 27% | 32% | 22% |

Tabel 9: Kenmerken van de onderzoeksgroep cohort 1 t/m 4.

| Kenmerk | Categorie | Verdeling in percentages |
|---|---|--------------------------|
| Geslacht | Man | 37% |
| | Vrouw | 63% |
| Leeftijd | 15-24 jaar | 3% |
| | 25-34 jaar | 14% |
| | 35-44 jaar | 29% |
| | 45-54 jaar | 33% |
| | 55-64 jaar | 20% |
| | 65 jaar en ouder | 1% |
| Etniciteit | Autochtoon | 87% |
| | Allochtoon | 13% |
| Opleiding | Lager onderwijs | 3% |
| | MAVO/LBO/VBO/VMBO | 22% |
| | MBO/HAVO/VWO | 39% |
| | HBO/Universiteit | 35% |
| | Anders | 1% |
| Burgerlijke staat | Gehuwd/samenwonend | 53% |
| | Niet gehuwd/niet samenwonend | 28% |
| | Gescheiden | 13% |
| | Inwonend bij ouders | 3% |
| | Weduwe/weduwenaar | 2% |
| | Anders | 1% |
| Kinderen | Ja | 55% |
| | Nee | 45% |
| Duur werkloosheid | Nog nooit werkloos geweest | 26% |
| | Minder dan twee maanden | 8% |
| | Twee tot zes maanden | 13% |
| | Zes maanden tot een jaar | 13% |
| | Een tot twee jaar | 13% |
| | Twee tot vijf jaar | 14% |
| | Vijf jaar of langer | 13% |
| Wanneer laatste baan gehad | Nog nooit werkloos geweest/n.v.t. | 42% |
| | Minder dan twee maanden | 13% |
| | Twee tot zes maanden | 12% |
| | Zes maanden tot een jaar | 8% |
| | Een tot twee jaar | 8% |
| | Twee tot vijf jaar | 7% |
| | Vijf jaar of langer | 10% |
| Type inkomen | In loondienst | 29% |
| | Zelfstandige | 2% |
| | Bijstand: WWB / IOAW | 6% |
| | WW | 24% |
| | AOW: WAO / WIA / WAJONG | 11% |
| | Loondoorbetaling bij ziekte | 10% |
| | Nugger | 6% |
| | AO én WW | 2% |
| | WW én in loondienst | 2% |
| | AO én in loondienst | 1% |
| | Ander inkomensstatus, andere combinatie inkomen | 7% |
| Gebruik makend van een regeling voor besteding budget bij traject naar werk (IRO/PRB) | Ja | 6% |
| | Nee, maar wel van plan | 21% |
| | Nee | 43% |
| | Onbekend | 30% |