

TNO Kwaliteit van Leven

TNO-rapport

22102/10392

**Registratie klantcontacten arbeidsadviseur
8^e periode (september – december 2006)**

Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.tno.nl/arbeid

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum	19 januari 2007
Auteurs	B.M.F. Fermin E.M.M. de Vroome

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2006 TNO

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
2 Resultaten achtste periode	5
3 Totaaloverzicht registraties t/m 8e periode	13
Registratie 8e periode regio Noord (september t/m december 2006)	16
Registratie 8e periode regio Oost (september t/m december 2006)	18
Registratie 8e periode regio Noord-West (september t/m december 2006)	20
Registratie 8e periode regio Midden-West (september t/m december 2006)	22
Registratie 8e periode regio Zuid-West (september t/m december 2006)	24
Registratie 8e periode regio Zuid-Oost (september t/m december 2006)	26
Registratie 8e periode, onderverdeling naar type inkomen (september t/m december 2006)	28
Registratie 8e periode, onderverdeling naar type klant (individu vs instelling)	30

Samenvatting

Deze achtste en laatste perioderapportage van 2006 beslaat de maanden september tot en met december. Deze perioderapportage bevat bij uitzondering de gegevens van 4 maanden. Hiermee wordt het verschil tussen meetperioden van de perioderapportages en de kalenderkwartalen, dat sinds het verschijnen van de tussenevaluatie in 2005 is ontstaan, weer rechtgetrokken. In 2007 zal weer sprake zijn van kwartaalrapportages die gelijk lopen met de kalenderkwartalen. Op basis van de ervaringen tot nu toe is voor 2007 ook het registratieformulier waarin de arbeidsadviseurs hun klantcontacten vastleggen, aangepast en zal het format van de kwartaalrapportages worden afgestemd op de huidige informatiebehoefte.

Deze achtste perioderapportage is de laatste rapportage volgens het 'oude format'. Om de gegevens met de vorige perioden en vorig jaar te kunnen blijven vergelijken, hebben wij in de landelijke en regionale cijfers een knip aangebracht, namelijk tussen de periode september t/m november en de maand december. Om de rapportage hanteerbaar te houden, beslaan de gegevens per vestiging wel de 4 maanden van de achtste rapportageperiode.

In totaal zijn er in de achtste periode (sept t/m dec 2006) 11.195 klantcontacten geregistreerd, waarvan 9.041 in de periode september t/m november en 2.154 in december 2006. De regio Zuid-Oost registreerde evenals in de vorige perioden de meeste klantcontacten en de regio Noord-West de minste. Hiermee staat de teller na 2 jaar arbeidsadviseur (januari 2005 t/m december 2006) op 61.507 geregistreerde klantcontacten.

De meeste klanten spreken de arbeidsadviseur een keer (circa 80%). Een groot deel van de klantcontacten betreft mensen met een WW-uitkering. De meest voorkomende leeftijdsgroep is de groep van 35 tot 45 jaar, maar ook de leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en van 45 tot 55 jaar komen veel voor. Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur. Deze verdeling is vergelijkbaar met de vorige rapportageperioden. Het aantal klantcontacten dat in september t/m november van de 8e periode is geregistreerd, is hoger dan in de vorige rapportage periode, maar lager dan in de vergelijkbare periode in 2005. Mogelijk dat de aantrekkende economie hierin een rol speelt. Bij de interpretatie van de absolute aantallen dient men echter rekening te houden dat deze 'harde cijfers' minder hard zijn dan ze ogen. Door de gekozen vorm van registratie is de vulling van het formulier sterk afhankelijk van de discipline van de arbeidsadviseurs.

Een groot deel van de klanten ontdekt de arbeidsadviseur door verwijzing van het CWI. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of re-integratiebedrijf blijft beperkt voorkomen. De regio's laten grote verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt. Het valt op dat in de regio Noord-West relatief veel mensen en in de regio's Zuid-West en Zuid-Oost relatief weinig mensen de arbeidsadviseur hebben ontdekt via publiciteit en media. In de regio's Oost, Zuid-West en Zuid-Oost ontdekken relatief veel mensen de arbeidsadviseur bij een spontaan bezoek aan het CWI.

Bij de meeste klantcontacten waren er vragen omtrent/tijdens de oriëntatiefase (71%). Daarnaast werden in 38% van de klantcontacten algemene vragen gesteld en in 4,5% vragen over het re-integratietraject.

1 Inleiding

Per 1 juli 2004 is een nieuwe functie ingevoerd binnen de keten van werk en inkomen: de arbeidsadviseur. De monitoring en evaluatie van de arbeidsadviseur valt onder de verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Arbeidsadviseur. Deze stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de Landelijke Cliëntenraad, UWV, CWI en Divosa. De Stuurgroep arbeidsadviseur heeft TNO gevraagd een analyse te maken van de gegevens van de arbeidsadviseurs met betrekking tot hun klantcontacten en klantvragen. TNO heeft inmiddels over de eerste zeven perioden rapportages opgeleverd.

Voor u ligt de achtste en laatste perioderapportage van 2006. Door de opleveringsdatum van de tussenevaluatie in 2005 (juni) lopen sinds die tijd de driemaandelijke perioderapportages niet gelijk op met de kalenderkwartalen. Om in 2007 weer in de pas te kunnen lopen, bevat deze laatste rapportage in 2006 vier maanden, namelijk de periode van september tot met december 2006. Om de cijfers zo goed mogelijk vergelijkbaar te houden met de voorgaande perioden, zijn de gegevens op landelijk en regionaal niveau opgesplitst in de maanden september t/m november en de separaat gerapporteerde maand december. We beschrijven zowel het aantal klantcontacten als het type klant, voor wat betreft uitkering, leeftijd en geslacht. We beschrijven ook hoe de klant de arbeidsadviseur heeft ontdekt, de wijze van contactlegging en de aard van de vragen van de klant.

Voor de dataverzameling is gebruik gemaakt van een door TNO ontwikkeld registratieformulier. De gegevens uit deze registratieformulieren zijn door TNO eerst administratief 'opgeschoond'¹. Hierdoor kunnen de gegevens in deze rapportage enigszins afwijken van de gegevens die een individuele arbeidsadviseur uit zijn/haar registratieformulier kan afleiden. Dit rapport heeft echter niet als doel om een exacte verantwoording te bieden voor elke individuele arbeidsadviseur, maar om een algemeen beeld te schetsen van de klantcontacten van de arbeidsadviseur in Nederland.

Vanaf januari 2007 leggen de arbeidsadviseurs hun gesprekken vast in een nieuwe versie van het registratieformulier. In overleg met de Stuurgroep zal ook het format van de kwartaalrapportages worden bijgesteld. Deze rapportage is daarom de laatste die gebaseerd is op de 'oude' registratieformulieren en is opgesteld volgens het 'oude format'.

In hoofdstuk 2 vindt u de gegevens van de 8e periode voor alle regio's afzonderlijk en gezamenlijk; zie tabellen 1a (periode sept t/m nov) en 1b (dec) voor de aantallen en de kenmerken van de klanten, en de tabellen 2a (sept t/m nov) en 2b (dec) voor de aard van de klantvragen. In hoofdstuk 3 is een totaaloverzicht opgenomen van de acht periodes (tabel 3). De gegevens per vestiging staan in de bijlagen. Ook zijn in de bijlagen twee tabellen weergegeven met een onderverdeling naar aard, inkomen en type klant (individuele klant versus instelling/organisatie). Let op: de gegevens per vestiging betreffen de volledig 8^{ste} rapportageperiode van september t/m december 2006.

¹ Administratieve opschoning houdt onder meer in dat dubbele invoer van een klantcontact is gecorrigeerd. Ook zijn sommige klantcontacten geëxcludeerd vanwege missende gegevens.

2 Resultaten achtste periode

In Tabel 1 en 2 staan de gegevens voor alle regio's, afzonderlijk en gezamenlijk, weer-gegeven. De tabellen 1a en 2a bevatten de gegevens van de periode september tot en met november en de de tabellen 1b en 2b de gegevens van de maand december. Deze knip is aangebracht om de cijfers zo goed mogelijk vergelijkbaar te houden met de rapportages van vorig jaar. De gegevens per vestiging staan in de bijlagen en betreffen de gehele rapportageperiode (sept t/m dec). In 2007 zullen de perioderapportages weer gewoon de kalenderkwartalen volgen.

Respons

De respons op het onderzoek voor alle arbeidsadviseurs gezamenlijk, is 96% (67 van de 70). Dit betekent dat 96% van de arbeidsadviseurs hun registratieformulieren geheel of gedeeltelijk heeft aangeleverd. Drie formulieren zijn door omstandigheden niet ontvangen.²

Aantal klantcontacten

In totaal zijn er in de achtste periode (sept t/m dec 2006) 11.195 klantcontacten geregistreerd, waarvan 9.041 in de periode september t/m november en 2.154 in december 2006. De regio Zuid-Oost registreerde weer de meeste klantcontacten (2.585 + 656) en de regio Noord-West de minste (686 + 149).

Het gemiddeld aantal klantcontacten per vestiging kan geschat worden op 135 voor de achtste periode. Dit aantal verschilt echter per regio. De regio Zuid-Oost heeft gemiddeld het hoogste aantal klanten (235 consulten per vestiging); de regio Noord-West het laagste aantal (98 consulten per vestiging). De regio's Oost, Midden-West, Noord, en Zuid-West zitten hier tussenin (respectievelijk 120, 124, 113 en 117 consulten per vestiging). Hierbij is geen onderscheid gemaakt naar de 'grootte' van de locaties. Ook kan er sprake zijn van locaties die slechts enkele dagdelen per week worden bemand (de zogeheten dislocaties). Enige voorzichtigheid bij de interpretatie van het aantal gesprekken per vestiging is daarom noodzakelijk.

Nieuwe versus vervolcontacten

Het merendeel van de klantcontacten van de arbeidsadviseur betreft nieuwe contacten. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen gaat het in 20% van de gevallen om vervolcontacten. Een vervolcontact betreft veelal alleen een tweede gesprek.

Instelling of organisatie als klant

In een zeer klein percentage van de gevallen is de klant een bedrijf of instelling. Gemiddeld gaat het om 2% van de gevallen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat sommige arbeidsadviseurs ook presentaties voor, of overleg met, bedrijven of instellingen mogelijk hebben meegeteld als klantcontact. In de nieuwe versie van het registratieformulier, worden deze verschillen beter onderscheiden.

Verdeling naar inkomen

Het meest voorkomende type inkomen is alleen een WW-uitkering. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen heeft 30% van de klanten een WW-uitkering. Verder heeft 8% WAO/Wajong, 8% bijstand, en 5% WAO in combinatie met WW. 9% is

² De gegevens van de locaties Amersfoort, Hoorn en Stadskanaal/Winschoten zijn niet verwerkt in de 8^e perioderapportage.

nugger en ruim 8% is in loondienst. Circa 29% heeft een inkomen op overige wijze, waarvan 6% een loondoorbetaling/uitkering bij ziekte betreft en 8% recent ontslagen is of nog in een ontslagtraject zit. Voor het overige betreft het andere vormen van inkomen of andersoortige combinaties van inkomens. De precieze verdeling over inkomestypen verschilt enigszins tussen regio's.

Verdeling naar leeftijd

Over het algemeen is de meest voorkomende leeftijdsgroep de groep van 35 tot 45 jaar (33%). De leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar zijn ook ruim vertegenwoordigd (22% en 29%). De verschillende regio's laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdeling over deze leeftijdsgroepen. Wel valt opnieuw op dat het percentage klantcontacten in de leeftijd van 15 tot 25 sterk verschilt tussen regio's, waarbij het aandeel jongeren in de regio Zuid-Oost het hoogst (11%) en in de regio Noord-West (3%) het laagst is. Ook hier is enige voorzichtigheid noodzakelijk bij de interpretatie van deze verschillen. In de eerste plaats kunnen klanten vrijblijvend en laagdrempelig gebruik maken van de arbeidsadviseur. Klanten hoeven zich ook niet te legitimeren. De geregistreerde leeftijdscategorieën zijn daarom gebaseerd op een schatting van de arbeidsadviseur. Daarnaast kunnen de verschillen tussen de regio's te maken hebben met verschillen in de demografische en economische kenmerken van de regio's.

Verdeling naar geslacht

Gemiddeld genomen zijn de klantcontacten van de arbeidsadviseur in 52% van de gevallen man, in 48% van de gevallen vrouw.

Hoe heeft men de arbeidsadviseur ontdekt?

Klanten hebben op verschillende manieren de arbeidsadviseur ontdekt. Gemiddeld genomen is 37% van de klanten verwezen door het CWI, 20% heeft de arbeidsadviseur ontdekt tijdens een bezoek aan het CWI (spontaan), 13% heeft de arbeidsadviseur ontdekt via publiciteit of de media en 19% via het eigen netwerk. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of re-integratiebedrijf komt weinig voor, gemiddeld tussen de 2% en 3%.

De regio's laten verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit en media, bezoek aan het CWI (spontaan) en doorverwijzing van het CWI. Zo valt bijvoorbeeld op dat in de regio Noord-West relatief veel mensen de arbeidsadviseur hebben ontdekt via publiciteit en media (circa 24%) en in de regio's Zuid-West en Zuid-Oost relatief weinig (beide rond de 9 à 10%). In de regio's Zuid-West, Oost en Zuid-Oost ontdekken relatief veel mensen de arbeidsadviseur bij een spontaan bezoek.

Wijze contactlegging

De meest voorkomende wijze van contactlegging is bezoek op afspraak. Dit geldt voor alle regio's, behalve Oost en Zuid-Oost, waar een spontaan bezoek het meest voorkomt. Gemiddeld genomen gaat het in 45% van gevallen om een bezoek op afspraak. Daarnaast gaat het in veel gevallen om een spontaan bezoek (32%), of is er telefonisch contact (20%). Deze percentages verschillen echter wel tussen de regio's.

Algemene vragen

In circa 38% van de klantcontacten werden er één of meerdere algemene vragen gesteld. In totaal had circa 10% een vraag over AG (arbeidsongeschiktheidsuitkeringen),

5% over WWB, 8% over het CWI, 17% over de WW en 4% over REA³. De precieze percentages verschillen tussen regio's.

Vragen omtrent of tijdens de oriëntatiefase

In circa 71% van de klantcontacten werden er één of meerdere vragen gesteld omtrent of tijdens de oriëntatiefase. De precieze percentages verschillen tussen regio's. Het kon hierbij onder meer gaan om re-integratiemogelijkheden, scholing, IRO/PRB, re-integratiebedrijven, gevolgen van re-integratie op uitkering, rechten en plichten, en flankerend beleid.

Vragen omtrent of tijdens reïntegratietraject

In 4,5% van de klantcontacten werden er één of meerdere vragen gesteld omtrent of tijdens het re-integratietraject.

³ **AG-vragen** hebben betrekking op beslissing/bezwaar, herbeoordeling, anticumulatie, bereikbaarheid UWV, communicatie UWV en overige gerelateerde onderwerpen.
WWB-vragen hebben betrekking op beslissing/bezwaar, sociale recherche, gemeentelijk beleid, bereikbaarheid gemeente, communicatie gemeente en overige gerelateerde onderwerpen.
CWI-vragen hebben betrekking op bereikbaarheid/wachttijden, communicatie met CWI en overige onderwerpen.
WW-vragen hebben betrekking op beslissing/bezwaar, sollicitatieplicht en/of -vrijstelling, sanctie, werken als zelfstandige, bereikbaarheid UWV, communicatie UWV en overige gerelateerde onderwerpen.
REA-vragen hebben betrekking op bereikbaarheid UWV, communicatie met UWV, arbeidshandicap, reïntegratie-instrumenten werkgevers, reïntegratietelefoon en overige gerelateerde onderwerpen.

Tabel 1a. Registratie periode 8 - september t/m november 2006 - alle regio's afzonderlijk en gezamenlijk

	Totaal	Regio					
		Noord	Oost	Noord-West	Midden-West	Zuid-West	Zuid-Oost
Aantal klantcontacten:	9.041	1.316	1.244	686	1.577	1.633	2.585
Gem. aantal FTE:	0,93	0,88	0,95	0,87	0,94	0,90	1,04
Aantal deelnemende vestigingen:	67	11	10	7	14	14	11
Respons:⁴	96%	92%	100%	88%	93%	100%	100%
Geslacht klant							
Man	52%	54%	52%	47%	49%	50%	54%
Vrouw	48%	46%	48%	53%	51%	50%	46%
Soort klant							
Onbekende/anonieme klant	2%	2%	1%	2%	1%	1%	5%
"Reguliere" klant	96%	95%	99%	97%	98%	99%	93%
Institutionele klant	2%	3%	1%	2%	1%	0%	3%
Soort consult							
Eerste consult	81%	73%	83%	77%	75%	83%	87%
Vervolgconsult	19%	27%	17%	23%	25%	18%	14%
Leeftijdscategorie							
15-24 jaar	7%	7%	6%	3%	4%	8%	11%
25-34 jaar	22%	21%	24%	19%	22%	21%	24%
35-44 jaar	33%	33%	32%	37%	35%	31%	32%
45-54 jaar	29%	30%	30%	31%	29%	31%	25%
55-64 jaar	9%	8%	8%	10%	10%	9%	9%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen							
WAO en/of Wajong	8%	6%	9%	12%	11%	5%	8%
WW	30%	32%	34%	37%	31%	31%	23%
WWB	8%	7%	7%	5%	8%	10%	9%
WAO én WW	5%	4%	5%	11%	7%	4%	4%
nugger	9%	9%	8%	4%	5%	13%	9%
loondienst	12%	13%	10%	5%	6%	12%	17%
ziek	6%	5%	6%	5%	5%	4%	8%
ontslag en/of loondienst	8%	9%	8%	5%	6%	8%	9%
'anders'	4%	7%	3%	3%	2%	3%	6%
andere combinaties	11%	10%	10%	15%	19%	10%	7%
Hoe ontdekt							
Publiciteit, folders, krant etc.	13%	17%	13%	24%	14%	10%	9%
Bij bezoek CWI (spontaan)	20%	15%	23%	17%	11%	21%	28%
Verwezen door CWI	37%	25%	41%	33%	40%	42%	37%
Verwezen door UWV	3%	3%	2%	3%	3%	5%	3%
Verwezen door gemeente	2%	1%	1%	0%	3%	1%	2%
Verwezen door cliëntenorganisatie	2%	1%	0%	1%	4%	2%	2%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	2%	1%	1%	4%	2%	2%	2%

⁴ Door omstandigheden hebben wij de gegevens van de locaties Amersfoort, Hoorn en Stadskanaal/Winschoten niet kunnen verwerken in de 8^e perioderapportage.

	Totaal	Regio					
		Noord	Oost	Noord- West	Midden- West	Zuid- West	Zuid- Oost
Via eigen netwerk, in- formele contacten	19%	34%	16%	14%	21%	15%	16%
Onbekend	2%	2%	2%	3%	1%	1%	3%
Wijze contactlegging							
Spontaan bezoek	32%	27%	38%	20%	13%	31%	46%
Telefonisch	20%	20%	30%	17%	21%	12%	20%
E-mail	3%	3%	1%	3%	5%	2%	2%
Schriftelijk	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
Op afspraak	45%	50%	30%	59%	60%	55%	31%

Tabel 1b. Registratie periode 8 – december 2006 - alle regio's afzonderlijk en gezamenlijk

	Totaal	Regio					
		Noord	Oost	Noord- West	Midden- West	Zuid- West	Zuid- Oost
Aantal klantcontacten:	2.154	281	301	149	396	371	656
Gem. aantal FTE:	0,93	0,88	0,95	0,87	0,94	0,90	1,04
Aantal deelnemende vestigingen:	67	11	10	7	14	14	11
Respons:	96%	92%	100%	88%	93%	100%	100%
Geslacht klant							
Man	54%	60%	53%	51%	50%	54%	55%
Vrouw	46%	40%	47%	49%	51%	46%	45%
Soort klant							
Onbekende/anonieme klant	2%	2%	0%	1%	1%	1%	5%
"Reguliere" klant	96%	95%	99%	99%	98%	99%	92%
Institutionele klant	2%	3%	1%	0%	1%	1%	4%
Soort consult							
Eerste consult	78%	66%	84%	73%	67%	82%	84%
Vervolgconsult	22%	34%	16%	27%	33%	18%	16%
Leeftijdscategorie							
15-24 jaar	7%	9%	3%	6%	4%	7%	10%
25-34 jaar	21%	19%	23%	22%	20%	19%	24%
35-44 jaar	33%	38%	30%	30%	32%	36%	31%
45-54 jaar	28%	29%	33%	27%	31%	29%	23%
55-64 jaar	11%	6%	11%	15%	13%	8%	12%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen							
WAO en/of Wajong	8%	5%	8%	7%	11%	5%	9%
WW	30%	23%	43%	36%	30%	30%	25%
WWB	8%	5%	7%	7%	9%	11%	8%
WAO én WW	5%	3%	5%	9%	8%	6%	3%
nugger	7%	9%	5%	3%	5%	8%	9%
loondienst	11%	17%	11%	6%	6%	11%	13%
ziek	6%	4%	5%	7%	7%	3%	8%
ontslag en/of loondienst	9%	10%	7%	7%	5%	10%	12%
'anders'	4%	7%	3%	3%	2%	3%	5%
andere combinaties	12%	16%	7%	15%	18%	14%	8%

	Totaal	Regio					
		Noord	Oost	Noord-West	Midden-West	Zuid-West	Zuid-Oost
Hoe ontdekt							
Publiciteit, folders, krant etc.	10%	14%	9%	15%	15%	8%	5%
Bij bezoek CWI (spontaan)	21%	13%	29%	19%	8%	25%	27%
Verwezen door CWI	36%	23%	32%	35%	42%	43%	36%
Verwezen door UWV	3%	2%	3%	3%	3%	4%	4%
Verwezen door gemeente	2%	3%	2%	1%	2%	0%	2%
Verwezen door cliëntenorganisatie	2%	2%	0%	1%	4%	1%	2%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	2%	2%	2%	4%	2%	2%	2%
Via eigen netwerk, informele contacten	22%	41%	20%	17%	21%	15%	19%
Onbekend	3%	1%	3%	5%	2%	2%	4%
Wijze contactlegging							
Spontaan bezoek	33%	29%	46%	25%	10%	35%	45%
Telefonisch	19%	28%	24%	18%	17%	9%	20%
E-mail	3%	3%	3%	3%	6%	2%	2%
Schriftelijk	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
Op afspraak	44%	40%	27%	54%	66%	54%	32%

Tabel 2a. Vragen en klachten periode 8 - **september t/m november 2006** - alle regio's afzonderlijk en gezamenlijk

	Totaal	Regio					
		Noord	Oost	Noord-West	Midden-West	Zuid-West	Zuid-Oost
Vraag:							
algemene vraag	37%	18%	47%	48%	55%	18%	39%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	72%	85%	61%	73%	54%	85%	73%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	4%	4%	6%	6%	6%	3%	3%
Type algemene vraag:							
AG-vraag	9%	6%	11%	19%	16%	3%	8%
WWB-vraag	5%	3%	5%	7%	7%	4%	5%
CWI-vraag	8%	1%	13%	9%	6%	4%	14%
WW-vraag	16%	7%	22%	26%	28%	6%	14%
REA-vraag	3%	1%	4%	6%	3%	3%	3%
Klacht over:							
traject	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%
casemanager	1%	0%	1%	1%	0%	1%	0%
lange wachttijd	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Klacht traject betreft:							
UWV	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Klacht casemanager betreft:							
UWV	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Klacht wachttijd betreft: UWV							
UWV	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabel 2b. Vragen en klachten periode 8 - december 2006 - alle regio's afzonderlijk en gezamenlijk

	Totaal	Regio					
		Noord	Oost	Noord-West	Midden-West	Zuid-West	Zuid-Oost
Vraag:							
algemene vraag	40%	22%	50%	57%	55%	19%	43%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	70%	76%	64%	69%	54%	85%	71%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	5%	6%	6%	5%	8%	2%	3%
Type algemene vraag:							
AG-vraag	11%	8%	14%	22%	18%	4%	9%
WWB-vraag	4%	4%	3%	4%	4%	3%	6%
CWI-vraag	9%	1%	10%	16%	4%	4%	15%
WW-vraag	19%	10%	22%	34%	32%	7%	17%
REA-vraag	4%	0%	6%	9%	1%	4%	5%
Klacht over:							
traject	3%	4%	3%	1%	4%	2%	2%
casemanager	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
lange wachttijd	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%
Klacht traject betreft:							
UWV	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
reïntegratiebedrijf	2%	2%	2%	1%	3%	1%	2%
andere organisatie	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Klacht casemanager betreft:							
UWV	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
gemeente	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Klacht wachttijd betreft: UWV							
UWV	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

3 Totaaloverzicht registraties t/m 8e periode

Tabel 3 geeft een overzicht van alle klantencontacten gezamenlijk over de eerste acht meetperioden. Omdat vanaf de tweede periode met een nieuw registratiesysteem is gewerkt, zijn niet alle categorieën van de 1^e periode vergelijkbaar met latere perioden.

Het aantal klantcontacten in de maanden september t/m november 2006 (9.041) is hoger dan het aantal van de zevende periode (8.077) maar lager dan in dezelfde maanden van vorig jaar (sept t/m nov 2005 telde 9.615 klantcontacten). Opmerkelijk daarbij is dat de resultaten van deze periode in 2005 (periode 4) met 10 vestigingen minder is gerealiseerd dan in periode 8 van 2006. Een verklaring hiervoor kan zijn dat onder meer door de aantrekkende economie het aantal uitkeringsgerechtigden en uitkeringsaanvragen afneemt. Bij de interpretatie van de absolute aantallen dient men echter rekening te houden dat deze 'harde cijfers' minder hard zijn dan ze ogen. Door de gekozen vorm van registratie is de vulling van het formulier sterk afhankelijk van de discipline van de arbeidsadviseurs.

Het beeld van het type klant, uitkeringsachtergrond, de wijze van ontdekken en de aard van de vragen blijft nagenoeg gelijk. Deze percentages inzake de kenmerken en de vragen van de klanten, hebben een hogere betrouwbaarheid dan de absolute aantallen.

Tabel 3. Cumulatief overzicht alle regio's gezamenlijk t/m 8e periode

	Periode 1 jan-maart 2005	Periode 2 apr-mei 2005	Periode 3 juni-aug 2005	Periode 4 sept-nov 2005	Periode 5 dec 2005 feb 2006	Periode 6 maart- mei 2006	Periode 7 juni-aug 2006	Periode 8 sept-nov 2006	Periode 8 dec 2006
Aantal klantcontacten: Totaal 8 perioden = 61.507	2474	4196	7362	9615	9367	9221	8077	9041	2154
Aantal deelnemende vestigingen:	51	58	57	57	62	62	66	67	67
Respons:	46%	95%	94%	98%	100%	100%	95%	96%	96%
Geslacht klant:									
man	56%	56%	54%	53%	55%	54%	52%	52%	54%
vrouw	44%	44%	46%	47%	45%	46%	48%	48%	46%
Soort klant:									
onbekende/anonieme klant	0%	5%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%
"reguliere" klant	99%	91%	96%	97%	96%	96%	96%	96%	96%
institutionele klant	1%	4%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	2%
Soort consult:									
eerste consult	86%	86%	85%	83%	79%	79%	80%	81%	78%
vervolgconsult	14%	14%	15%	17%	21%	21%	20%	19%	22%
Leeftijd:									
15-24 jaar	10%	10%	9%	8%	9%	8%	9%	7%	7%
25-34 jaar	28%	25%	25%	24%	23%	23%	23%	22%	21%
35-44 jaar	33%	32%	33%	34%	33%	33%	32%	33%	33%
45-54 jaar	23%	25%	25%	25%	26%	28%	27%	29%	28%
55-64 jaar	7%	7%	8%	8%	9%	8%	9%	9%	11%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:									
WAO en/of Wajong	-	8%	8%	9%	8%	8%	8%	8%	8%
WW	45%	40%	38%	36%	36%	36%	32%	30%	30%
WWB	9%	9%	9%	9%	8%	9%	8%	8%	8%
WAO én WW	-	6%	6%	6%	5%	5%	5%	5%	5%
nugger	16%	7%	7%	7%	7%	7%	9%	9%	7%
loondienst	1,6%	8%	7%	8%	7%	8%	10%	12%	11%
andere inkomensstatus	-	21%	26%	26%	28%	26%	27%	29%	31%
Hoe ontdekt:									
publiciteit, folders, krant etc.	18%	13%	13%	15%	14%	11%	11%	13%	10%
bij bezoek CWI (spontaan)	30%	27%	25%	24%	22%	21%	22%	20%	21%
verwezen door CWI		39%	40%	37%	36%	39%	38%	37%	36%
verwezen door UWV	22%	3%	2%	2%	3%	3%	4%	3%	3%
verwezen door gemeente		2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
verwezen door cliëntenorganisatie	-	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
verwezen door reïntegratiebedrijf	-	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
via eigen netwerk, informele contacten	-	12%	13%	14%	18%	18%	19%	19%	22%
onbekend	-	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	3%
Wijze contactlegging:									
spontaan bezoek	40%	38%	39%	37%	36%	34%	35%	32%	33%
telefonisch	15%	26%	23%	18%	19%	18%	19%	20%	19%
e-mail	2%	2%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	3%
schriftelijk	-	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%
op afspraak	23%	34%	37%	42%	43%	45%	43%	45%	44%
Vraag:									
algemene vraag	-	39%	41%	37%	40%	39%	39%	37%	40%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	91%	66%	70%	74%	73%	73%	70%	72%	70%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	9%	10%	7%	6%	6%	5%	5%	4%	5%

Bijlagen: registraties per regio sept t/m dec 2006

Registratie 8e periode regio Noord (september t/m december 2006)

	Totaal					Vestiging arbeidsadviseur						
		Assen (N)	Delfzijl (N)	Drachten (N)	Emmen (N)	Groningen Centrum (N)	Groningen Noord Oost (N)	Heerenveen / Sneek (N)	Hoogeveen (N)	Leeuwarden (N)	Stadskanaal / Winschoten (N)	Hoogezand / Veendam (N)
Aantal klantcontacten	1.597	27	240	132	189	134	283	141	148	177	14	112
Aantal FTE (38 u/pw)	8,8	0,84	0,95	0,95	0,95	1	0,74	0,63	0,84	0,95	0,95	n.b
• Geslacht klant												
Man	55,2%	59,3%	86,3%	52,3%	50,8%	51,5%	44,9%	61,0%	40,5%	46,9%	57,1%	54,5%
Vrouw	44,8%	40,7%	13,8%	47,7%	49,2%	48,5%	55,1%	39,0%	59,5%	53,1%	42,9%	45,5%
• Soort klant												
Onbekende/anonieme klant	2,07%	0,00%	0,42%	0,00%	4,23%	3,73%	0,35%	1,42%	2,70%	2,26%	0,00%	7,14%
Reguliere" klant	95,2%	96,3%	99,6%	99,2%	84,7%	96,3%	99,6%	92,2%	95,9%	92,7%	100,0%	92,9%
Institutionele klant	2,69%	3,70%	0,00%	0,76%	11,1%	0,00%	0,00%	6,38%	1,35%	5,08%	0,00%	0,00%
• Soort consult												
Eerste consult	71,9%	100,0%	65,0%	91,7%	79,4%	67,9%	47,7%	86,5%	83,1%	80,8%	0,00%	72,3%
Vervolgconsult	28,1%	0,00%	35,0%	8,33%	20,6%	32,1%	52,3%	13,5%	16,9%	19,2%	100,0%	27,7%
• Leeftijdscategorie												
15-24 jaar	7,06%	3,85%	5,00%	9,92%	7,84%	5,38%	6,74%	7,14%	4,73%	8,54%	7,14%	11,7%
25-34 jaar	20,8%	30,8%	10,8%	21,4%	26,5%	20,0%	26,2%	18,6%	18,2%	23,2%	28,6%	23,4%
35-44 jaar	34,3%	30,8%	40,4%	28,2%	29,4%	33,8%	33,7%	37,9%	31,8%	31,7%	42,9%	36,9%
45-54 jaar	30,0%	30,8%	36,7%	33,6%	24,5%	32,3%	26,6%	26,4%	37,8%	26,8%	21,4%	21,6%
55-64 jaar	7,80%	3,85%	7,08%	6,87%	10,8%	8,46%	6,74%	10,00%	7,43%	9,76%	0,00%	6,31%
65 jaar en ouder	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
• Inkomen												
Alléén WAO en/of Wajong	5,44%	8,00%	0,42%	6,30%	4,00%	7,58%	7,17%	11,9%	1,41%	4,27%	14,3%	8,11%
Alléén WW	30,1%	16,0%	60,0%	21,3%	33,1%	28,0%	12,9%	33,3%	24,6%	28,7%	21,4%	26,1%
Alléén WWB	6,80%	4,00%	1,67%	6,30%	4,00%	12,1%	9,68%	4,44%	5,63%	10,4%	0,00%	9,91%
Alléén WAO én WW	3,50%	0,00%	0,00%	4,72%	7,43%	2,27%	2,51%	5,19%	2,82%	3,66%	7,14%	6,31%
Alléén nugges	9,07%	16,0%	1,25%	23,6%	6,86%	15,9%	3,58%	2,22%	12,0%	17,7%	7,14%	9,01%
Alléén loondienst	13,5%	36,0%	1,67%	7,87%	15,4%	6,82%	19,7%	28,9%	16,9%	14,6%	14,3%	5,41%
Alléén ziek	4,53%	4,00%	0,00%	5,51%	6,29%	3,79%	5,73%	2,96%	3,52%	7,32%	7,14%	7,21%
Alléén ontslag en/of loondienst	9,20%	4,00%	12,5%	18,1%	8,57%	9,85%	2,87%	8,15%	14,8%	8,54%	7,14%	4,50%
Alléén 'anders'	6,67%	8,00%	2,50%	0,79%	4,57%	1,52%	23,7%	0,00%	3,52%	4,27%	21,4%	2,70%
Andere combinaties	11,1%	4,00%	20,0%	5,51%	9,71%	12,1%	12,2%	2,96%	14,8%	0,61%	0,00%	20,7%
• Hoe ontdekt												
Publiciteit, folders, krant etc.	16,2%	0,00%	0,90%	5,30%	23,1%	24,6%	16,8%	23,7%	21,9%	22,3%	7,69%	15,5%
Bij bezoek CWI (spon- taan)	14,9%	15,8%	0,90%	19,7%	20,4%	16,1%	23,1%	7,91%	11,6%	13,1%	0,00%	27,8%
Verwezen door CWI	24,6%	42,1%	8,11%	49,2%	24,2%	31,4%	2,10%	27,3%	15,1%	57,7%	30,8%	23,7%
Verwezen door UWV	2,90%	21,1%	0,45%	0,76%	3,76%	0,85%	0,84%	3,60%	8,90%	0,00%	0,00%	9,28%
Verwezen door ge- meente	1,48%	10,5%	1,35%	1,52%	1,61%	3,39%	1,68%	1,44%	0,00%	0,00%	0,00%	2,06%
Verwezen door cliën- tenorganisatie	1,41%	0,00%	0,90%	0,00%	0,00%	5,93%	0,00%	1,44%	5,48%	0,00%	7,69%	1,03%

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur										
		Assen (N)	Delfzijl (N)	Drachten (N)	Emmen (N)	Groningen Centrum (N)	Groningen Noord Oost (N)	Heerenveen / Sneek (N)	Hoogeveen (N)	Leeuwarden (N)	Stadskanaal / Winschoten (N)	Hoogezand / Veendam (N)
Verwezen door reïntegratiebedrijf	1,14%	0,00%	2,70%	0,00%	1,61%	0,00%	0,84%	2,88%	0,68%	0,00%	0,00%	1,03%
Via eigen netwerk, informele contacten	35,5%	10,5%	84,7%	23,5%	18,3%	9,32%	53,8%	30,9%	36,3%	6,86%	53,8%	18,6%
Onbekend	1,82%	0,00%	0,00%	0,00%	6,99%	8,47%	0,84%	0,72%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%
• Wijze contactlegging												
Spontaan bezoek	27,1%	3,70%	60,5%	36,4%	23,4%	12,7%	18,1%	23,4%	14,3%	33,7%	0,00%	19,1%
Telefonisch	21,2%	81,5%	35,2%	12,1%	16,5%	17,9%	18,9%	31,4%	12,2%	17,7%	14,3%	13,6%
E-mail	3,34%	14,8%	1,43%	1,52%	2,13%	3,73%	1,42%	8,76%	8,16%	1,14%	0,00%	3,64%
Schriftelijk	0,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,36%	0,73%	0,00%	0,00%	0,00%	0,91%
Op afspraak	48,2%	0,00%	2,86%	50,0%	57,4%	65,7%	61,2%	35,8%	65,3%	47,4%	85,7%	62,7%
• Soort vraag												
Algemene vraag	18,3%	29,6%	17,1%	15,2%	11,6%	32,8%	18,0%	14,2%	9,46%	14,1%	35,7%	38,4%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	83,4%	70,4%	81,3%	88,6%	93,1%	85,1%	84,1%	83,7%	89,2%	87,6%	42,9%	55,4%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	4,13%	0,00%	5,42%	5,30%	1,59%	6,72%	2,47%	2,84%	2,03%	0,00%	0,00%	17,9%
• Type algemene vraag												
AG-vraag	6,51%	7,41%	5,42%	3,79%	2,65%	8,96%	11,0%	3,55%	2,03%	5,08%	28,6%	13,4%
WWB-vraag	3,13%	3,70%	1,25%	3,79%	2,12%	5,97%	4,24%	1,42%	2,70%	0,56%	7,14%	8,04%
CWI-vraag	1,25%	3,70%	0,00%	0,00%	2,65%	6,72%	0,35%	0,71%	0,00%	0,56%	0,00%	1,79%
WW-vraag	7,76%	14,8%	9,58%	8,33%	3,70%	14,9%	2,47%	9,22%	4,73%	8,47%	0,00%	15,2%
REA-vraag	1,00%	3,70%	2,92%	0,00%	1,06%	1,49%	0,00%	0,71%	0,00%	0,00%	0,00%	2,68%

1 Registratie 8e periode regio Oost (september t/m december 2006)

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur							
		Almelo (O)	Hengelo (O)	Deventer (O)	Enschede (O)	Nijmegen (O)	Tiel (O)	Zeveaar (O)	Zwolle (O)
Aantal klantcontacten	1.545	76	148	520	180	267	191	115	48
Aantal FTE (38 u/pw)	7,59	0,84	0,95	1	1	0,95	0,95	0,95	0,95
• Geslacht klant									
Man	52,0%	56,6%	66,2%	51,5%	53,3%	44,6%	52,4%	41,7%	66,7%
Vrouw	48,0%	43,4%	33,8%	48,5%	46,7%	55,4%	47,6%	58,3%	33,3%
• Soort klant									
Onbekende/anonieme klant	0,58%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,37%	3,14%	0,87%	0,00%
Reguliere" klant	98,6%	100,0%	100,0%	97,5%	100,0%	99,6%	96,9%	99,1%	100,0%
Institutionele klant	0,78%	0,00%	0,00%	2,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
• Soort consult									
Eerste consult	83,5%	93,4%	94,6%	80,0%	78,3%	94,4%	77,5%	65,2%	97,9%
Vervolgconsult	16,5%	6,58%	5,41%	20,0%	21,7%	5,62%	22,5%	34,8%	2,08%
• Leeftijdscategorie									
15-24 jaar	5,34%	5,41%	3,38%	5,20%	4,44%	7,14%	5,26%	7,53%	2,08%
25-34 jaar	24,1%	27,0%	29,1%	26,6%	28,3%	22,9%	13,2%	16,1%	27,1%
35-44 jaar	31,5%	36,5%	36,5%	29,1%	32,8%	31,6%	27,9%	35,5%	35,4%
45-54 jaar	30,2%	25,7%	26,4%	31,6%	22,2%	32,7%	38,4%	29,0%	20,8%
55-64 jaar	8,63%	5,41%	4,73%	7,13%	12,2%	5,64%	14,7%	11,8%	14,6%
65 jaar en ouder	0,20%	0,00%	0,00%	0,39%	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%
• Inkomen									
Alléén WAO en/of Wajong	9,15%	5,48%	3,40%	6,72%	5,62%	17,8%	9,57%	13,2%	12,8%
Alléén WW	36,0%	39,7%	59,9%	34,4%	37,6%	34,1%	37,2%	10,4%	29,8%
Alléén WWB	6,76%	5,48%	3,40%	1,78%	7,87%	13,6%	4,79%	23,6%	0,00%
Alléén WAO én WW	5,30%	1,37%	6,80%	5,14%	3,93%	4,55%	9,57%	4,72%	2,13%
Alléén nugger	7,55%	21,9%	6,80%	7,31%	5,62%	5,30%	8,51%	4,72%	12,8%
Alléén loondienst	9,87%	0,00%	6,80%	10,5%	7,30%	11,0%	7,98%	24,5%	6,38%
Alléén ziek	5,77%	8,22%	1,36%	6,32%	10,1%	6,06%	3,19%	0,94%	12,8%
Alléén ontslag en/of loondienst	7,42%	4,11%	6,80%	15,4%	7,30%	0,00%	2,66%	2,83%	0,00%
Alléén 'anders'	3,05%	0,00%	0,00%	3,56%	8,99%	0,76%	1,06%	7,55%	0,00%
Andere combinaties	9,15%	13,7%	4,76%	8,89%	5,62%	6,82%	15,4%	7,55%	23,4%
• Hoe ontdekt									
Publiciteit, folders, krant etc.	11,9%	0,00%	11,2%	9,56%	18,5%	5,91%	27,8%	8,93%	2,13%
Bij bezoek CWI (spontaan)	24,4%	13,6%	62,2%	25,6%	25,8%	23,2%	4,81%	12,5%	21,3%
Verwezen door CWI	38,7%	39,4%	25,9%	50,1%	25,8%	25,0%	48,7%	33,0%	51,1%
Verwezen door UWV	2,58%	1,52%	0,00%	1,40%	6,62%	3,64%	4,28%	0,00%	4,26%
Verwezen door gemeente	1,40%	1,52%	0,00%	0,93%	1,32%	0,00%	1,07%	8,93%	0,00%
Verwezen door cliëntenorganisatie	0,37%	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%	0,91%	1,07%	0,00%	0,00%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	1,40%	0,00%	0,00%	0,70%	1,99%	4,09%	1,60%	0,00%	2,13%
Via eigen netwerk, informele contacten	16,9%	21,2%	0,70%	11,4%	19,9%	37,3%	9,09%	25,0%	17,0%
Onbekend	2,36%	22,7%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	11,6%	2,13%
• Wijze contactlegging									
Spontaan bezoek	39,6%	58,9%	60,8%	38,7%	53,9%	34,0%	15,9%	31,3%	48,9%

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur							
		Almelo (O)	Hengelo (O)	Deventer (O)	Enschede (O)	Nijmegen (O)	Tiel (O)	Zevenaar (O)	Zwolle (O)
Telefonisch	29,0%	17,8%	38,5%	24,4%	29,2%	36,2%	23,8%	44,3%	10,6%
E-mail	1,64%	4,11%	0,70%	0,58%	2,81%	1,51%	1,59%	3,48%	4,26%
Op afspraak	29,7%	19,2%	0,00%	36,4%	14,0%	28,3%	58,7%	20,9%	36,2%
• Soort vraag									
Algemene vraag	47,6%	23,7%	20,3%	79,8%	53,3%	14,6%	36,6%	42,6%	37,5%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	61,9%	67,1%	80,4%	30,2%	56,7%	98,5%	85,9%	51,3%	85,4%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	6,15%	10,5%	0,68%	5,58%	4,44%	7,49%	8,90%	6,09%	10,4%
• Type algemene vraag									
AG-vraag	11,8%	9,21%	4,73%	17,9%	11,1%	3,00%	14,7%	12,2%	10,4%
WWB-vraag	4,34%	1,32%	1,35%	4,23%	8,89%	0,37%	1,57%	18,3%	2,08%
CWI-vraag	12,8%	1,32%	5,41%	27,1%	6,67%	0,37%	8,38%	15,7%	2,08%
WW-vraag	21,9%	11,8%	8,78%	40,0%	23,3%	7,87%	12,0%	6,96%	29,2%
REA-vraag	4,47%	2,63%	0,00%	3,85%	11,7%	3,00%	8,38%	1,74%	0,00%

Registratie 8e periode regio Noord-West (september t/m december 2006)

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur						
		Amsterdam Nieuw West (N-W)	Amsterdam Oost (N-W)	Amsterdam Zuid Oost (N-W)	Meerlanden (N-W)	IJmond / Beverwijk (N-W)	Zaandam (N-W)	Alkmaar (N-W)
Aantal klantcontacten	835	216	31	156	70	183	128	51
Aantal FTE (38 u/pw)	5,22	1	n.b.	1	0,79	0,74	0,74	0,95
• Geslacht klant								
Man	47,9%	37,5%	48,4%	59,0%	50,0%	49,7%	48,4%	47,1%
Vrouw	52,1%	62,5%	51,6%	41,0%	50,0%	50,3%	51,6%	52,9%
• Soort klant								
Onbekende/anonieme klant	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	4,92%	0,78%	7,84%
"Reguliere" klant	96,9%	97,7%	100,0%	100,0%	98,6%	92,9%	97,7%	92,2%
Institutionele klant	1,32%	2,31%	0,00%	0,00%	0,00%	2,19%	1,56%	0,00%
• Soort consult								
Eerste consult	76,3%	70,4%	90,3%	93,6%	60,0%	68,9%	76,6%	88,2%
Vervolgconsult	23,7%	29,6%	9,68%	6,41%	40,0%	31,1%	23,4%	11,8%
• Leeftijdscategorie								
15-24 jaar	3,29%	2,37%	6,45%	3,31%	1,43%	3,83%	4,88%	1,96%
25-34 jaar	19,5%	19,0%	22,6%	19,9%	22,9%	16,4%	18,7%	27,5%
3 35-44 jaar	35,4%	38,9%	38,7%	48,3%	37,1%	29,0%	26,0%	23,5%
4 45-54 jaar	30,6%	28,0%	29,0%	20,5%	24,3%	38,3%	35,8%	41,2%
5 55-64 jaar	11,2%	11,8%	3,23%	7,95%	14,3%	12,6%	14,6%	5,88%
• Inkomen								
Alléén WAO en/of Wajong	10,9%	14,8%	9,68%	9,68%	10,8%	9,29%	9,60%	7,50%
Alléén WW	36,5%	31,4%	58,1%	60,0%	32,3%	32,8%	20,8%	27,5%
Alléén WWB	5,69%	6,19%	0,00%	7,74%	6,15%	3,28%	4,80%	12,5%
Alléén WAO én WW	10,5%	8,57%	16,1%	10,3%	6,15%	14,2%	12,8%	0,00%
Alléén nugges	3,71%	4,76%	3,23%	3,23%	7,69%	2,19%	4,00%	0,00%
Alléén loondienst	5,19%	4,29%	9,68%	4,52%	13,8%	4,92%	4,00%	0,00%
Alléén ziek	4,94%	2,86%	0,00%	1,94%	4,62%	8,20%	7,20%	10,00%
Alléén ontslag en/of loondienst	4,94%	0,95%	3,23%	0,00%	7,69%	11,5%	4,80%	12,5%
Alléén 'anders'	2,97%	5,24%	0,00%	0,65%	4,62%	1,09%	4,00%	5,00%
Andere combinaties	14,7%	21,0%	0,00%	1,94%	6,15%	12,6%	28,0%	25,0%
• Hoe ontdekt								
Publiciteit, folders, krant etc.	22,5%	39,5%	12,9%	14,7%	31,3%	4,44%	23,5%	30,2%
Bij bezoek CWI (spontaan)	17,0%	5,12%	48,4%	30,0%	17,9%	16,1%	18,5%	6,98%
Verwezen door CWI	33,8%	12,6%	12,9%	40,7%	28,4%	43,9%	49,6%	53,5%
Verwezen door UWV	3,11%	1,40%	0,00%	1,33%	13,4%	6,11%	0,00%	0,00%
Verwezen door gemeente	0,50%	1,86%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Verwezen door cliëntenorganisatie	0,99%	3,26%	0,00%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	3,73%	12,6%	0,00%	0,67%	0,00%	1,11%	0,00%	0,00%
Via eigen netwerk, informele contacten	14,8%	23,7%	0,00%	10,7%	7,46%	20,0%	5,88%	9,30%
Onbekend	3,60%	0,00%	25,8%	1,33%	1,49%	8,33%	2,52%	0,00%
• Wijze contactlegging								
Spontaan bezoek	21,0%	4,65%	51,7%	38,1%	31,4%	13,7%	25,6%	21,7%
Telefonisch	17,1%	17,2%	20,7%	5,16%	32,9%	19,1%	16,0%	26,1%
E-mail	3,28%	0,00%	0,00%	0,65%	10,00%	8,74%	0,80%	4,35%
Schriftelijk	0,24%	0,47%	0,00%	0,65%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Op afspraak	58,3%	77,7%	27,6%	55,5%	25,7%	58,5%	57,6%	47,8%

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur						
		Amsterdam Nieuw West (N-W)	Amsterdam Oost (N-W)	Amsterdam Zuid Oost (N-W)	Meerlanden (N-W)	IJmond / Beverwijk (N-W)	Zaandam (N-W)	Alkmaar (N-W)
• Soort vraag								
Algemene vraag	49,9%	63,9%	25,8%	18,6%	50,0%	74,9%	50,8%	9,80%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	71,9%	75,5%	74,2%	82,7%	67,1%	62,3%	60,9%	90,2%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	5,39%	2,31%	3,23%	4,49%	2,86%	4,37%	14,1%	7,84%
• Type algemene vraag								
AG-vraag	19,4%	25,0%	6,45%	5,77%	22,9%	27,9%	21,9%	3,92%
WWB-vraag	6,35%	14,8%	0,00%	0,64%	8,57%	2,73%	5,47%	3,92%
CWI-vraag	10,2%	12,5%	0,00%	0,64%	17,1%	13,1%	16,4%	0,00%
WW-vraag	27,2%	37,0%	19,4%	11,5%	18,6%	49,2%	14,8%	1,96%
REA-vraag	6,83%	5,56%	0,00%	0,64%	14,3%	14,2%	5,47%	1,96%

Registratie 8e periode regio Midden-West (september t/m december 2006)

	Totaal			Vestiging arbeidsadviseur											
	Almere (M-W)	Alphen a/d Rijn (M-W)	De Meern / Leidsche Rijn (M-W)	Den Haag Zuid Oost (M-W)	Gouda (M-W)	Hilversum (M-W)	Huizen (M-W)	Leiden (M-W)	Nieuwegein (M-W)	Utrecht Noord (M-W)	Utrecht Zuid (M-W)	Zeist (M-W)	Zoetermeer (M-W)	Leidschendam (M-W)	
Aantal klantcontacten	1.973	130	117	152	130	351	46	17	114	67	275	147	78	245	104
Aantal FTE (38 u/pw)	12,21	1,9	0,53	0,71	1	1	0,95	0,95	0,47	0,95	0,95	0,85	0,95	1	
• Geslacht klant															
Man	48,8%	44,6%	48,7%	48,0%	53,5%	51,6%	65,2%	64,7%	50,9%	37,3%	56,7%	34,0%	39,7%	48,2%	43,3%
Vrouw	51,2%	55,4%	51,3%	52,0%	46,5%	48,4%	34,8%	35,3%	49,1%	62,7%	43,3%	66,0%	60,3%	51,8%	56,7%
• Soort klant															
Onbekende/anonieme klant	1,06%	1,54%	0,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,51%	1,49%	3,27%	0,68%	2,56%	0,00%	0,96%
"Reguliere" klant	98,3%	98,5%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	82,4%	94,7%	97,0%	96,7%	95,2%	96,2%	100,0%	99,0%
Institutionele klant	0,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	17,6%	1,75%	1,49%	0,00%	4,08%	1,28%	0,00%	0,00%
• Soort consult															
Eerste consult	73,3%	87,7%	80,3%	90,1%	77,5%	72,6%	78,3%	76,5%	82,5%	53,7%	61,5%	66,7%	84,6%	67,8%	64,4%
Vervolgconsult	26,7%	12,3%	19,7%	9,87%	22,5%	27,4%	21,7%	23,5%	17,5%	46,3%	38,5%	33,3%	15,4%	32,2%	35,6%
• Leeftijdscategorie (
15-24 jaar	4,13%	3,10%	2,61%	3,95%	2,33%	6,00%	11,4%	13,3%	0,88%	4,69%	5,82%	2,72%	2,56%	3,67%	1,92%
25-34 jaar	21,7%	15,5%	20,9%	19,7%	27,1%	16,0%	18,2%	20,0%	24,6%	17,2%	30,2%	31,3%	19,2%	22,0%	11,5%
35-44 jaar	33,9%	31,0%	28,7%	35,5%	39,5%	25,7%	25,0%	20,0%	32,5%	42,2%	37,5%	41,5%	41,0%	38,4%	27,9%
45-54 jaar	29,5%	34,1%	37,4%	27,6%	27,9%	37,1%	38,6%	33,3%	30,7%	25,0%	16,0%	22,4%	29,5%	26,5%	43,3%
55-64 jaar	10,8%	16,3%	10,4%	12,5%	3,10%	15,1%	6,82%	13,3%	11,4%	10,9%	10,5%	2,04%	7,69%	9,39%	15,4%
65 jaar en ouder	0,05%	0,00%	0,00%	0,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
• Inkomen															
Alléén WAO en/of Wajong	10,6%	10,9%	4,39%	3,95%	8,66%	10,9%	22,2%	0,00%	9,65%	13,8%	11,7%	18,5%	11,7%	9,96%	11,0%
Alléén WW	31,0%	50,0%	36,0%	17,8%	42,5%	36,0%	22,2%	42,9%	23,7%	26,2%	22,3%	23,3%	31,2%	38,6%	21,0%
Alléén WWB	8,40%	5,47%	0,88%	5,92%	16,5%	3,93%	6,67%	7,14%	11,4%	7,69%	8,79%	16,4%	13,0%	7,88%	12,0%
Alléén WAO én WW	7,57%	7,03%	9,65%	4,61%	2,36%	9,97%	4,44%	0,00%	9,65%	6,15%	8,79%	9,59%	9,09%	7,05%	4,00%
Alléén nugger	5,13%	3,13%	4,39%	6,58%	3,15%	5,74%	2,22%	7,14%	7,89%	7,69%	2,93%	1,37%	10,4%	7,88%	4,00%
Alléén loondienst	5,86%	3,91%	9,65%	5,26%	11,8%	2,42%	2,22%	0,00%	2,63%	3,08%	6,23%	5,48%	6,49%	6,22%	14,0%
Alléén ziek	5,45%	1,56%	12,3%	1,97%	0,79%	10,3%	4,44%	0,00%	3,51%	12,3%	5,86%	2,05%	3,90%	3,32%	7,00%
Alléén ontslag en/of loondienst	5,91%	7,03%	11,4%	0,00%	0,79%	6,65%	0,00%	0,00%	4,39%	3,08%	8,42%	7,53%	1,30%	9,13%	5,00%
Alléén 'anders'	1,71%	0,78%	0,88%	0,00%	2,36%	0,91%	8,89%	21,4%	2,63%	4,62%	1,10%	0,68%	1,30%	0,83%	5,00%
Andere combinaties	18,3%	10,2%	10,5%	53,9%	11,0%	13,3%	26,7%	21,4%	24,6%	15,4%	23,8%	15,1%	11,7%	9,13%	17,0%
• Hoe ontdekt															
Publiciteit, folders, krant etc.	14,0%	16,4%	13,0%	0,00%	37,2%	7,16%	10,3%	16,7%	25,5%	11,9%	0,00%	14,8%	48,7%	16,0%	22,0%
Bij bezoek CWI (spons-taan)	10,5%	0,78%	15,7%	9,93%	24,0%	8,96%	23,1%	8,33%	10,8%	23,9%	5,60%	6,56%	3,95%	5,76%	26,0%
Verwezen door CWI	40,6%	47,7%	33,0%	34,4%	33,3%	31,6%	38,5%	33,3%	25,5%	20,9%	65,7%	18,9%	23,7%	60,9%	43,0%
Verwezen door UWV	3,39%	10,2%	11,3%	0,66%	2,33%	5,67%	0,00%	16,7%	2,94%	1,49%	2,24%	0,82%	1,32%	0,41%	0,00%
Verwezen door gemeente	2,38%	0,78%	2,61%	1,32%	2,33%	3,28%	0,00%	0,00%	8,82%	1,49%	2,24%	0,82%	0,00%	2,88%	1,00%

	Totaal		Vestiging arbeidsadviseur												
	Almere (M-W)	Alphen a/d Rijn (M-W)	De Meern / Leidsche Rijn (M-W)	Den Haag Zuid Oost (M-W)	Gouda (M-W)	Hilversum (M-W)	Huizen (M-W)	Leiden (M-W)	Nieuwegein (M-W)	Utrecht Noord (M-W)	Utrecht Zuid (M-W)	Zeist (M-W)	Zoetermeer (M-W)	Leidschendam (M-W)	
Verwezen door cliëntenorganisatie	4,40%	0,78%	6,09%	0,00%	0,00%	3,28%	5,13%	0,00%	8,82%	0,00%	14,6%	10,7%	0,00%	0,00%	1,00%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	2,12%	4,69%	1,74%	0,00%	0,00%	5,07%	0,00%	0,00%	2,94%	0,00%	2,99%	0,82%	0,00%	1,23%	0,00%
Via eigen netwerk, informele contacten	21,1%	17,2%	15,7%	53,6%	0,78%	34,6%	15,4%	25,0%	14,7%	35,8%	6,34%	33,6%	22,4%	12,8%	7,00%
Onbekend	1,43%	1,56%	0,87%	0,00%	0,00%	0,30%	7,69%	0,00%	0,00%	4,48%	0,37%	13,1%	0,00%	0,00%	0,00%
• Wijze contactlegging															
Spontaan bezoek	12,5%	0,83%	22,8%	11,2%	3,10%	10,4%	28,9%	31,3%	16,8%	44,8%	16,7%	2,04%	17,9%	4,08%	20,2%
Telefonisch	19,9%	32,2%	7,89%	16,4%	15,5%	7,49%	53,3%	56,3%	52,2%	13,4%	26,9%	34,0%	21,8%	9,80%	3,85%
E-mail	5,22%	9,92%	1,75%	0,00%	10,1%	2,31%	17,8%	12,5%	7,96%	8,96%	0,36%	23,1%	2,56%	2,04%	0,00%
Schriftelijk	0,92%	0,00%	1,75%	0,00%	1,55%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	1,49%	0,00%	0,68%	1,28%	2,86%	0,00%
Op afspraak	61,4%	57,0%	65,8%	72,4%	69,8%	78,7%	0,00%	0,00%	23,0%	31,3%	56,0%	40,1%	56,4%	81,2%	76,0%
• Soort vraag															
Algemene vraag	54,8%	67,7%	41,0%	25,0%	72,1%	63,2%	30,4%	11,8%	52,6%	65,7%	73,1%	69,4%	29,5%	49,0%	25,0%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	53,8%	43,1%	56,4%	52,0%	53,5%	43,6%	67,4%	76,5%	83,3%	47,8%	31,6%	46,3%	80,8%	66,5%	81,7%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	5,93%	6,15%	6,84%	0,00%	6,20%	1,71%	13,0%	17,6%	34,2%	1,49%	6,91%	1,36%	5,13%	5,31%	0,00%
• Type algemene vraag															
AG-vraag	16,6%	13,8%	13,7%	6,58%	9,30%	21,9%	13,0%	0,00%	7,89%	34,3%	25,8%	24,5%	15,4%	12,2%	7,69%
WWB-vraag	6,18%	7,69%	2,56%	3,29%	17,8%	3,13%	6,52%	5,88%	11,4%	5,97%	7,27%	8,84%	5,13%	4,49%	0,96%
CWI-vraag	5,22%	8,46%	0,00%	1,97%	5,43%	5,13%	0,00%	0,00%	2,63%	0,00%	7,64%	15,6%	0,00%	6,53%	0,96%
WW-vraag	28,8%	33,1%	27,4%	14,5%	42,6%	38,5%	8,70%	5,88%	26,3%	20,9%	34,5%	29,9%	10,3%	28,6%	15,4%
REA-vraag	2,69%	12,3%	2,56%	0,00%	3,88%	0,85%	2,17%	0,00%	14,0%	10,4%	0,00%	0,68%	0,00%	0,41%	0,00%

Registratie 8e periode regio Zuid-West (september t/m december 2006)

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur													
		Bergen op Zoom (Z-W)	Breda (Z-W)	Dordrecht (Z-W)	Goes / Zierikzee (Z-W)	Gorinchem de Rijn (Z-W)	IJsselgemeenten (Z-W)	Middelburg (Z-W)	Rotterdam Noord (Z-W)	Roosendaal (Z-W)	Schiedam (Z-W)	Terneuzen (Z-W)	Rotterdam Zuidplein (Z-W)	Spijkenisse (Z-W)	Rotterdam Heimaan Dullaertplein (Z-W)
Aantal klantcontacten	2.004	231	165	118	60	190	75	258	200	57	209	161	108	112	60
Aantal FTE (38 u/pw)	9,01	1,05	0,95	0,84	0,95	0,84	0,95	1	n.b	n.b	0,74	0,95	0,74	n.b	n.b
• Geslacht klant															
Man	50,4%	58,4%	46,1%	53,4%	48,3%	51,1%	45,3%	51,6%	58,0%	56,1%	39,2%	50,3%	55,6%	39,3%	48,3%
Vrouw	49,6%	41,6%	53,9%	46,6%	51,7%	48,9%	54,7%	48,4%	42,0%	43,9%	60,8%	49,7%	44,4%	60,7%	51,7%
• Soort klant															
Onbekende/anonieme klant	0,85%	0,00%	0,00%	2,54%	0,00%	0,53%	0,00%	0,39%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	0,00%
"Reguliere" klant	98,7%	100,0%	99,4%	97,5%	100,0%	99,5%	100,0%	99,6%	93,5%	100,0%	97,6%	100,0%	100,0%	98,2%	100,0%
Institutionele klant	0,45%	0,00%	0,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	2,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
• Soort consult															
Eerste consult	82,4%	82,7%	86,7%	82,2%	95,0%	82,6%	88,0%	82,6%	75,5%	94,7%	79,9%	82,6%	74,1%	83,0%	81,7%
Vervolgconsult	17,6%	17,3%	13,3%	17,8%	5,00%	17,4%	12,0%	17,4%	24,5%	5,26%	20,1%	17,4%	25,9%	17,0%	18,3%
• Leeftijdscategorie															
15-24 jaar	8,05%	0,87%	9,70%	4,24%	18,3%	3,16%	12,0%	13,6%	3,50%	7,02%	8,17%	16,8%	4,63%	14,4%	1,67%
25-34 jaar	20,6%	8,66%	23,6%	25,4%	23,3%	21,1%	14,7%	17,9%	15,5%	21,1%	25,0%	27,3%	34,3%	18,0%	28,3%
35-44 jaar	32,0%	28,6%	27,3%	26,3%	25,0%	32,6%	30,7%	29,6%	47,0%	24,6%	26,9%	40,4%	25,0%	36,9%	41,7%
45-54 jaar	30,3%	51,1%	26,1%	39,8%	25,0%	31,1%	33,3%	28,0%	31,5%	40,4%	28,8%	9,94%	27,8%	18,9%	25,0%
55-64 jaar	8,75%	10,4%	13,3%	4,24%	8,33%	12,1%	9,33%	9,73%	2,00%	7,02%	11,1%	5,59%	8,33%	11,7%	3,33%
65 jaar en ouder	0,25%	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,17%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
• Inkomen															
Alléén WAO en/of Wajong	5,09%	7,79%	2,42%	11,2%	5,00%	11,7%	6,85%	3,14%	5,29%	0,00%	1,47%	5,70%	1,92%	2,83%	0,00%
Alléén WW	30,9%	45,5%	41,2%	15,5%	40,0%	50,0%	32,9%	13,7%	29,1%	29,6%	21,1%	30,4%	30,8%	15,1%	48,3%
Alléén WWB	10,2%	4,76%	8,48%	15,5%	3,33%	3,72%	6,85%	10,2%	25,4%	7,41%	3,92%	9,49%	15,4%	14,2%	18,3%
Alléén WAO én WW	4,28%	6,49%	9,09%	10,3%	3,33%	4,26%	1,37%	0,78%	3,17%	1,85%	0,98%	5,06%	5,77%	4,72%	1,67%
Alléén nugger	12,4%	3,03%	6,06%	12,9%	6,67%	8,51%	32,9%	12,5%	5,82%	7,41%	24,5%	18,4%	20,2%	15,1%	6,67%
Alléén loondienst	11,6%	3,03%	14,5%	10,3%	0,00%	10,1%	0,00%	16,5%	9,52%	31,5%	14,2%	10,1%	5,77%	27,4%	13,3%
Alléén ziek	4,02%	3,90%	3,03%	0,86%	3,33%	6,91%	2,74%	2,75%	2,12%	13,0%	5,39%	5,06%	5,77%	2,83%	1,67%
Alléén ontslag en/of loondienst	8,15%	6,93%	3,03%	7,76%	8,33%	1,06%	8,22%	34,5%	0,00%	1,85%	4,90%	6,33%	3,85%	0,94%	5,00%
Alléén 'anders'	2,65%	0,00%	4,85%	0,00%	0,00%	0,00%	1,37%	1,57%	12,2%	3,70%	0,98%	1,27%	2,88%	3,77%	5,00%
Andere combinaties	10,7%	18,6%	7,27%	15,5%	30,0%	3,72%	6,85%	4,31%	7,41%	3,70%	22,5%	8,23%	7,69%	13,2%	0,00%
• Hoe ontdekt															
Publiciteit, folders, krant etc.	9,66%	9,09%	5,92%	8,42%	5,08%	14,8%	25,0%	12,1%	8,73%	0,00%	0,00%	1,86%	21,3%	0,00%	28,3%
Bij bezoek CWI (spontaan)	22,0%	16,9%	9,21%	22,1%	28,8%	18,5%	9,72%	5,86%	41,3%	58,9%	7,74%	32,3%	45,4%	53,3%	21,7%

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur													
		Bergen op Zoom (Z-W)	Breda (Z-W)	Dordrecht (Z-W)	Goes / Zierikzee (Z-W)	Gorinchem de Rijn (Z-W)	IJsselgemeenten (Z-W)	Middelburg (Z-W)	Rotterdam Noord (Z-W)	Roosendaal (Z-W)	Schiedam (Z-W)	Terneuzen (Z-W)	Rotterdam Zuidplein (Z-W)	Spijkenisse (Z-W)	Rotterdam Heiman Dullaertplein (Z-W)
Verwezen door CWI	42,5%	32,9%	50,0%	15,8%	8,47%	32,8%	58,3%	62,1%	34,1%	21,4%	89,7%	42,2%	17,6%	31,7%	36,7%
Verwezen door UWV	4,72%	9,52%	19,7%	3,16%	1,69%	7,94%	0,00%	0,00%	0,79%	5,36%	0,00%	3,11%	0,93%	1,67%	3,33%
Verwezen door gemeente	1,12%	0,87%	4,61%	3,16%	0,00%	1,59%	0,00%	0,39%	0,00%	0,00%	0,00%	1,86%	0,00%	1,67%	0,00%
Verwezen door cliëntenorganisatie	1,91%	6,93%	0,00%	9,47%	5,08%	0,00%	2,78%	0,39%	0,79%	1,79%	0,00%	0,62%	0,00%	0,00%	0,00%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	2,13%	7,36%	3,95%	5,26%	0,00%	1,59%	0,00%	0,00%	2,38%	1,79%	0,00%	0,00%	2,78%	0,00%	0,00%
Via eigen netwerk, informele contacten	14,6%	16,0%	5,92%	29,5%	50,8%	22,8%	4,17%	19,1%	3,17%	3,57%	2,58%	17,4%	11,1%	8,33%	10,00%
Onbekend	1,35%	0,43%	0,66%	3,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,73%	7,14%	0,00%	0,62%	0,93%	3,33%	0,00%
• Wijze contactlegging															
Spontaan bezoek	31,7%	24,7%	10,3%	18,8%	27,1%	14,7%	28,8%	69,6%	43,0%	47,4%	9,13%	43,5%	43,5%	17,1%	40,7%
Telefonisch	11,4%	3,46%	0,61%	22,3%	8,47%	33,7%	6,85%	3,89%	7,50%	19,3%	13,0%	14,3%	10,2%	7,21%	22,0%
E-mail	1,71%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	4,74%	0,00%	0,00%	2,50%	0,00%	2,88%	0,62%	1,85%	0,00%	5,08%
Schriftelijk	0,75%	1,30%	0,00%	6,25%	1,69%	0,00%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,62%	1,85%	0,00%	0,00%
Op afspraak	54,5%	70,6%	89,1%	45,5%	62,7%	46,8%	63,0%	26,5%	47,0%	33,3%	75,0%	41,0%	42,6%	75,7%	32,2%
• Soort vraag															
Algemene vraag	18,2%	48,9%	1,82%	34,7%	0,00%	3,68%	8,00%	1,55%	30,0%	26,3%	11,0%	29,8%	5,56%	13,4%	40,0%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	85,0%	54,1%	95,2%	79,7%	100,0%	96,8%	97,3%	97,3%	78,0%	78,9%	88,0%	85,1%	91,7%	83,9%	73,3%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	3,29%	6,93%	4,24%	3,39%	0,00%	5,79%	0,00%	0,00%	0,50%	5,26%	2,39%	7,45%	0,00%	3,57%	5,00%
• Type algemene vraag															
AG-vraag	2,84%	9,96%	1,21%	5,93%	0,00%	1,58%	5,33%	0,00%	1,50%	8,77%	0,48%	1,24%	3,70%	2,68%	0,00%
WWB-vraag	3,64%	4,33%	0,00%	12,7%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,00%	1,75%	0,48%	13,7%	0,93%	0,00%	8,33%
CWI-vraag	3,69%	0,00%	0,00%	3,39%	0,00%	1,05%	0,00%	1,16%	10,00%	0,00%	7,66%	13,7%	0,00%	5,36%	1,67%
WW-vraag	6,24%	22,5%	0,61%	6,78%	0,00%	1,05%	1,33%	0,78%	11,5%	14,0%	1,91%	3,73%	0,93%	3,57%	21,7%
REA-vraag	3,09%	14,7%	0,00%	11,9%	0,00%	0,00%	1,33%	0,00%	0,50%	1,75%	0,48%	1,86%	0,00%	1,79%	8,33%

Registratie 8e periode regio Zuid-Oost (september t/m december 2006)

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur											
		Den Bosch (Z-O)	Eindhoven (Z-O)	Heerlen (Z-O)	Helmond (Z-O)	Maastricht (Z-O)	Roermond (Z-O)	Sittard (Z-O)	Tilburg (Z-O)	Waalwijk (Z-O)	Venlo (Z-O)	Weert (Z-O)	Veghel (Z-O)
Aantal klantcontacten	3.241	374	247	316	234	647	450	240	254	151	184	23	121
Aantal FTE (38 u/pw)	10,43	0,95	1	1	0,95	2	0,53	1,05	0,95	0,95	n.b	n.b	1,05
• Geslacht klant													
Man	54,4%	58,3%	53,4%	52,5%	53,4%	56,6%	55,3%	55,8%	57,1%	36,4%	50,0%	52,2%	56,2%
Vrouw	45,6%	41,7%	46,6%	47,5%	46,6%	43,4%	44,7%	44,2%	42,9%	63,6%	50,0%	47,8%	43,8%
• Soort klant													
Onbekende/anonieme klant	4,66%	0,00%	30,4%	0,00%	5,56%	0,31%	0,00%	0,00%	8,66%	4,64%	4,35%	0,00%	19,8%
"Reguliere" klant	92,3%	100,0%	63,6%	98,4%	91,0%	98,9%	96,7%	94,2%	89,4%	95,4%	95,7%	100,0%	53,7%
Institutionele klant	3,05%	0,00%	6,07%	1,58%	3,42%	0,77%	3,33%	5,83%	1,97%	0,00%	0,00%	0,00%	26,4%
• Soort consult													
Eerste consult	86,1%	87,7%	72,5%	85,8%	82,1%	89,2%	88,0%	80,8%	92,5%	70,2%	97,3%	95,7%	91,7%
Vervolgconsult	13,9%	12,3%	27,5%	14,2%	17,9%	10,8%	12,0%	19,2%	7,48%	29,8%	2,72%	4,35%	8,26%
• Leeftijdscategorie													
15-24 jaar	10,5%	11,0%	7,72%	7,72%	14,7%	12,9%	13,2%	8,77%	2,36%	7,95%	15,4%	8,70%	5,68%
25-34 jaar	24,0%	20,9%	26,0%	26,0%	22,8%	30,3%	32,0%	17,5%	14,2%	14,6%	21,4%	13,0%	10,2%
35-44 jaar	31,3%	27,8%	37,0%	35,4%	24,6%	32,9%	26,6%	32,5%	39,8%	33,1%	26,4%	30,4%	26,1%
45-54 jaar	24,4%	27,8%	22,8%	21,9%	26,3%	17,2%	20,4%	26,8%	33,9%	33,1%	26,4%	30,4%	36,4%
55-64 jaar	9,65%	12,3%	6,50%	9,00%	11,6%	6,68%	7,38%	14,5%	9,84%	10,6%	9,34%	17,4%	21,6%
65 jaar en ouder	0,19%	0,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%	0,00%	0,66%	1,10%	0,00%	0,00%
• Inkomen													
Alléén WAO en/of Wajong	8,03%	4,86%	13,5%	14,8%	10,0%	10,4%	3,36%	7,96%	6,35%	5,48%	2,20%	4,35%	6,78%
Alléén WW	23,5%	23,8%	19,8%	10,3%	20,5%	17,1%	19,5%	33,2%	60,7%	23,3%	22,0%	34,8%	22,9%
Alléén WWB	9,07%	4,32%	8,02%	16,5%	4,80%	16,4%	3,80%	7,96%	1,59%	16,4%	10,4%	8,70%	2,54%
Alléén WAO én WW	3,49%	2,43%	6,33%	5,81%	3,49%	1,26%	1,12%	6,19%	4,37%	8,22%	4,40%	0,00%	2,54%
Alléén nugger	9,13%	10,00%	13,9%	14,2%	8,30%	7,55%	13,4%	7,08%	5,16%	8,90%	2,20%	0,00%	2,54%
Alléén loondienst	16,1%	15,9%	14,8%	14,8%	8,30%	19,0%	28,9%	7,52%	7,14%	11,6%	16,5%	34,8%	9,32%
Alléén ziek	7,78%	9,19%	9,28%	7,10%	15,7%	5,35%	7,83%	6,64%	3,57%	12,3%	9,89%	4,35%	2,54%
Alléén ontslag en/of loondienst	9,79%	14,9%	3,38%	8,71%	19,2%	12,1%	9,17%	3,10%	7,54%	0,00%	12,1%	0,00%	9,32%
Alléén 'anders'	5,67%	1,89%	4,64%	1,94%	2,62%	7,08%	6,71%	8,41%	0,79%	2,74%	3,30%	4,35%	36,4%
Andere combinaties	7,46%	12,7%	6,33%	5,81%	6,99%	3,77%	6,26%	11,9%	2,78%	11,0%	17,0%	8,70%	5,08%
• Hoe ontdekt													
Publiciteit, folders, krant etc.	7,78%	16,7%	1,22%	17,4%	11,1%	7,30%	1,61%	9,14%	0,41%	4,08%	7,87%	0,00%	8,11%
Bij bezoek CWI (spontaan)	27,9%	32,9%	28,2%	18,4%	51,8%	48,8%	3,45%	23,4%	11,4%	28,6%	25,3%	0,00%	12,2%
Verwezen door CWI	36,5%	21,3%	15,9%	5,81%	19,5%	30,3%	71,7%	42,1%	58,0%	32,7%	57,3%	95,7%	56,8%
Verwezen door UWV	2,74%	1,73%	0,00%	5,81%	1,77%	0,62%	1,15%	2,54%	14,3%	2,04%	0,56%	0,00%	4,05%
Verwezen door gemeente	1,86%	1,73%	0,00%	6,77%	0,88%	0,47%	0,46%	2,54%	0,41%	10,2%	0,00%	0,00%	2,70%

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur											
		Den Bosch (Z-O)	Eindhoven (Z-O)	Heerlen (Z-O)	Helmond (Z-O)	Maastricht (Z-O)	Roermond (Z-O)	Sittard (Z-O)	Tilburg (Z-O)	Waalwijk (Z-O)	Venlo (Z-O)	Weert (Z-O)	Veghel (Z-O)
Verwezen door cliëntenorganisatie	1,66%	0,00%	0,00%	10,3%	0,00%	0,78%	0,69%	3,05%	0,00%	2,04%	1,12%	0,00%	0,00%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	1,92%	0,86%	1,22%	8,06%	1,33%	0,00%	0,00%	4,06%	3,67%	4,76%	0,00%	0,00%	1,35%
Via eigen netwerk, informele contacten	16,3%	24,8%	31,0%	19,4%	13,7%	11,8%	18,4%	13,2%	11,0%	15,0%	7,87%	4,35%	2,70%
Onbekend	3,35%	0,00%	22,4%	8,06%	0,00%	0,00%	2,53%	0,00%	0,82%	0,68%	0,00%	0,00%	12,2%
• Wijze contactlegging													
Spontaan bezoek	45,9%	40,2%	42,2%	41,8%	34,5%	55,6%	62,4%	27,3%	34,3%	30,7%	64,8%	21,7%	45,9%
Telefonisch	19,7%	25,1%	23,0%	27,7%	30,1%	12,4%	24,5%	7,79%	21,3%	30,7%	1,65%	8,70%	11,8%
E-mail	2,09%	0,56%	6,97%	6,43%	1,31%	1,24%	0,23%	1,30%	1,57%	4,00%	0,55%	0,00%	1,18%
Schriftelijk	0,73%	0,00%	0,00%	6,43%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,35%
Op afspraak	31,5%	34,1%	27,9%	17,7%	34,1%	30,6%	12,9%	63,6%	42,9%	34,7%	33,0%	69,6%	38,8%
• Soort vraag													
Algemene vraag	39,6%	52,4%	77,7%	4,43%	35,5%	37,2%	34,0%	75,4%	36,2%	29,1%	9,78%	30,4%	51,2%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	72,5%	54,5%	29,1%	97,2%	68,8%	85,2%	72,4%	70,0%	82,7%	77,5%	93,5%	73,9%	37,2%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	2,90%	4,81%	0,81%	1,58%	2,56%	1,24%	2,22%	9,58%	4,72%	3,97%	0,54%	8,70%	0,83%
• Type algemene vraag													
AG-vraag	7,96%	0,53%	25,5%	0,32%	10,7%	7,73%	5,11%	13,8%	7,87%	15,2%	0,00%	4,35%	14,0%
WWB-vraag	5,40%	1,07%	4,86%	2,53%	2,56%	12,5%	3,33%	12,5%	0,39%	5,96%	1,09%	8,70%	4,13%
CWI-vraag	14,2%	39,8%	30,0%	0,32%	15,4%	8,96%	14,2%	25,8%	0,79%	3,31%	0,54%	13,0%	3,31%
WW-vraag	14,5%	15,2%	23,9%	1,58%	11,1%	11,3%	17,1%	15,4%	24,0%	8,61%	8,15%	4,35%	38,0%
REA-vraag	3,52%	0,00%	1,21%	0,00%	0,00%	0,46%	0,22%	37,9%	4,72%	2,65%	0,00%	0,00%	0,00%

Registratie 8e periode, onderverdeling naar type inkomen (september t/m december 2006)

	Totaal	WAO en/of Wajong	WW	WWB	WAO én WW	Nugger	Loondienst	Ziek	Ontslag en/of loondienst	'Anders'	Andere combinaties	Totaal
Aantal klantcontacten	11.195	870	3.255	903	560	916	1.250	628	879	438	1.230	10.929
• Geslacht klant												
Man	52,0%	47,4%	57,8%	49,5%	54,8%	32,0%	52,8%	51,9%	58,9%	56,4%	48,4%	52,0%
Vrouw	48,0%	52,6%	42,2%	50,5%	45,2%	68,0%	47,2%	48,1%	41,1%	43,6%	51,6%	48,0%
• Soort klant												
Onbekende/anonieme klant	2,20%	2,30%	1,54%	3,10%	1,96%	2,51%	2,08%	2,23%	2,28%	3,42%	1,06%	2,01%
"Reguliere" klant	96,1%	96,8%	97,8%	96,5%	97,1%	96,6%	96,6%	97,0%	97,4%	86,3%	98,1%	96,8%
Institutionele klant	1,67%	0,92%	0,71%	0,44%	0,89%	0,87%	1,36%	0,80%	0,34%	10,3%	0,81%	1,17%
• Soort consult (N=11.195)												
Eerste consult	80,1%	81,1%	80,2%	79,7%	73,2%	86,4%	85,9%	72,8%	83,8%	76,0%	73,6%	80,0%
Vervolgconsult	19,9%	18,9%	19,8%	20,3%	26,8%	13,6%	14,1%	27,2%	16,2%	24,0%	26,4%	20,0%
• Leeftijdscategorie												
15-24 jaar	7,18%	7,89%	2,72%	9,64%	0,54%	15,8%	10,2%	7,85%	7,92%	21,5%	4,26%	7,15%
25-34 jaar	22,2%	20,6%	20,2%	28,0%	8,29%	22,7%	30,4%	27,7%	23,9%	19,1%	20,0%	22,3%
35-44 jaar	32,6%	29,5%	33,5%	32,6%	29,4%	32,6%	35,8%	31,6%	32,7%	27,0%	32,4%	32,5%
45-54 jaar	28,4%	33,9%	30,8%	22,5%	46,5%	23,3%	20,0%	26,9%	26,6%	20,0%	32,0%	28,5%
55-64 jaar	9,41%	8,12%	12,8%	7,06%	15,3%	5,27%	3,57%	5,93%	8,84%	10,4%	11,1%	9,40%
65 jaar en ouder	0,15%	0,00%	0,00%	0,11%	0,00%	0,33%	0,00%	0,00%	0,00%	1,98%	0,25%	0,14%
• Hoe ontdekt												
Publiciteit, folders, krant etc.	12,1%	19,3%	10,2%	11,5%	14,3%	11,3%	12,3%	10,5%	10,3%	13,8%	13,4%	12,1%
Bij bezoek CWI (spontaan)	20,6%	17,6%	19,4%	29,2%	12,8%	22,9%	22,1%	23,7%	21,9%	28,6%	14,7%	20,6%
Verwezen door CWI	36,7%	25,5%	42,6%	22,0%	41,7%	38,6%	38,1%	32,5%	42,5%	31,0%	35,9%	36,9%
Verwezen door UWV	3,23%	3,48%	6,86%	0,00%	6,12%	0,47%	0,84%	2,71%	0,96%	1,33%	1,77%	3,26%
Verwezen door gemeente	1,61%	0,50%	0,13%	12,5%	0,19%	1,05%	0,84%	0,51%	0,60%	0,80%	2,04%	1,63%
Verwezen door cliëntenorganisatie	1,95%	4,60%	1,15%	4,08%	1,91%	1,63%	0,76%	2,37%	1,32%	0,00%	3,19%	1,97%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	1,95%	2,98%	1,51%	2,04%	4,59%	1,75%	1,18%	1,69%	1,68%	0,80%	2,48%	1,92%
Via eigen netwerk, informele contacten	19,6%	23,9%	16,5%	16,2%	16,4%	18,6%	21,2%	23,6%	18,5%	19,4%	24,7%	19,4%
Onbekend	2,33%	2,24%	1,61%	2,52%	1,91%	3,61%	2,62%	2,37%	2,16%	4,24%	1,77%	2,24%
• Wijze contactlegging												
Spontaan bezoek	32,0%	23,8%	32,7%	38,0%	21,6%	35,1%	34,0%	33,5%	39,0%	43,4%	23,2%	32,1%
Telefonisch	19,5%	21,5%	17,0%	15,7%	19,6%	16,9%	25,7%	20,9%	20,7%	16,7%	21,5%	19,4%
E-mail	2,78%	3,95%	2,49%	2,69%	3,42%	2,09%	3,13%	1,61%	2,78%	3,74%	2,38%	2,72%
Schriftelijk	0,56%	1,05%	0,50%	0,34%	1,08%	0,33%	0,48%	0,81%	1,04%	0,00%	0,41%	0,58%
Op afspraak	45,1%	49,7%	47,3%	43,2%	54,3%	45,6%	36,7%	43,2%	36,4%	36,2%	52,5%	45,2%
• Soort vraag												
Algemene vraag	37,3%	48,3%	35,1%	33,9%	46,8%	25,5%	30,4%	43,8%	40,2%	35,2%	45,9%	37,4%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	71,5%	70,2%	74,9%	76,4%	67,9%	86,9%	73,4%	63,5%	69,7%	64,2%	59,8%	71,9%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	4,31%	4,60%	5,56%	6,09%	7,68%	1,97%	0,80%	4,30%	0,91%	2,51%	6,10%	4,28%
• Type algemene vraag												
AG-vraag	9,75%	38,3%	2,27%	1,33%	26,6%	2,84%	3,84%	25,8%	1,82%	9,13%	16,8%	9,76%
WWB-vraag	4,82%	0,92%	0,89%	27,5%	0,71%	10,8%	2,72%	1,27%	0,57%	8,68%	4,96%	4,89%
CWI-vraag	8,39%	3,91%	4,24%	4,76%	3,39%	10,5%	17,0%	8,76%	18,9%	13,0%	8,37%	8,45%
WW-vraag	16,6%	5,29%	28,7%	1,55%	26,4%	4,15%	9,12%	7,48%	22,9%	10,5%	18,1%	16,6%
REA-vraag	3,31%	6,90%	1,94%	1,33%	7,50%	1,97%	2,00%	6,37%	1,02%	1,83%	6,99%	3,32%

	Totaal	Inkomen										Totaal
		WAO en/of Wajong	WW	WWB	WAO én WW	Nugger	Loondienst	Ziek	Ontslag en/of loondienst	'Anders'	Andere combinaties	
• Klachten tijdens traject												
Klacht over traject	2,20%	2,87%	2,95%	2,44%	3,04%	1,09%	0,32%	2,71%	0,23%	1,37%	3,01%	2,16%
Klacht over casemanager	0,54%	0,69%	0,52%	1,77%	0,89%	0,11%	0,00%	0,48%	0,11%	0,68%	0,57%	0,54%
Klacht over lange wachttijd voor start traject	0,26%	0,00%	0,49%	0,22%	0,54%	0,00%	0,00%	0,32%	0,11%	0,23%	0,33%	0,27%
• Klacht traject betreft												
UWV	0,34%	0,57%	0,40%	0,11%	1,25%	0,33%	0,08%	0,48%	0,11%	0,23%	0,16%	0,34%
Werkgever	0,29%	0,34%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,96%	0,11%	0,00%	1,14%	0,28%
Gemeente	0,14%	0,00%	0,00%	1,22%	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%	0,15%
Reïntegratiebedrijf	1,69%	2,18%	2,67%	1,88%	2,50%	0,98%	0,00%	1,75%	0,00%	1,37%	1,54%	1,67%
Andere organisatie	0,28%	0,57%	0,37%	0,22%	0,18%	0,33%	0,16%	0,32%	0,00%	0,00%	0,24%	0,27%
• Klacht casemanager betreft												
UWV	0,24%	0,34%	0,37%	0,00%	0,71%	0,11%	0,00%	0,16%	0,11%	0,46%	0,16%	0,24%
Werkgever	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,48%	0,00%	0,00%	0,24%	0,05%
Gemeente	0,17%	0,00%	0,03%	1,77%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,17%
Reïntegratiebedrijf	0,10%	0,34%	0,12%	0,22%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%	0,10%
Andere organisatie	0,04%	0,11%	0,03%	0,11%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,23%	0,00%	0,05%
• Klacht wachttijd betreft												
UWV	0,15%	0,00%	0,25%	0,11%	0,54%	0,00%	0,00%	0,16%	0,11%	0,23%	0,16%	0,16%
Werkgever	0,06%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,16%	0,06%
Gemeente	0,01%	0,00%	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
Reïntegratiebedrijf	0,04%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%
Andere organisatie	0,06%	0,00%	0,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%

Registratie 8e periode, onderverdeling naar type klant (individu vs instelling)

	Totaal	Soort klant			Totaal
		Onbekende/anonieme klant	"Reguliere" klant	Institutionele klant	
Aantal klantcontacten	11.195	246	10.762	187	11.195
• Geslacht klant					
Man	52,0%	52,8%	51,9%	54,5%	52,0%
Vrouw	48,0%	47,2%	48,1%	45,5%	48,0%
• Soort consult					
Eerste consult	80,1%	100,0%	79,7%	77,5%	80,1%
Vervolgconsult	19,9%	0,00%	20,3%	22,5%	19,9%
• Leeftijdscategorie					
15-24 jaar	7,18%	12,8%	7,11%	2,00%	7,18%
25-34 jaar	22,2%	22,9%	22,1%	28,0%	22,2%
35-44 jaar	32,6%	31,3%	32,5%	54,0%	32,6%
45-54 jaar	28,4%	23,3%	28,6%	16,0%	28,4%
55-64 jaar	9,41%	9,25%	9,50%	0,00%	9,41%
65 jaar en ouder	0,15%	0,44%	0,14%	0,00%	0,15%
• Inkomen					
Alléén WAO en/of Wajong	7,96%	9,09%	7,96%	6,25%	7,96%
Alléén WW	29,8%	22,7%	30,1%	18,0%	29,8%
Alléén WWB	8,26%	12,7%	8,23%	3,13%	8,26%
Alléén WAO én WW	5,12%	5,00%	5,14%	3,91%	5,12%
Alléén nugges	8,38%	10,5%	8,36%	6,25%	8,38%
Alléén loondienst	11,4%	11,8%	11,4%	13,3%	11,4%
Alléén ziek	5,75%	6,36%	5,76%	3,91%	5,75%
Alléén ontslag en/of loondienst	8,04%	9,09%	8,09%	2,34%	8,04%
Alléén 'anders'	4,01%	6,82%	3,57%	35,2%	4,01%
Andere combinaties	11,3%	5,91%	11,4%	7,81%	11,3%
• Hoe ontdekt					
Publiciteit, folders, krant etc.	12,1%	4,07%	12,2%	20,0%	12,1%
Bij bezoek CWI (spontaan)	20,6%	57,9%	19,8%	18,6%	20,6%
Verwezen door CWI	36,7%	18,6%	37,4%	9,29%	36,7%
Verwezen door UWV	3,23%	0,90%	3,30%	1,43%	3,23%
Verwezen door gemeente	1,61%	0,45%	1,65%	0,71%	1,61%
Verwezen door cliëntenorganisatie	1,95%	1,36%	1,97%	1,43%	1,95%
Verwezen door reïntegratiebedrijf	1,95%	0,45%	2,00%	1,43%	1,95%
Via eigen netwerk, informele contacten	19,6%	10,9%	19,4%	45,7%	19,6%
Onbekend	2,33%	5,43%	2,27%	1,43%	2,33%
• Wijze contactlegging					
Spontaan bezoek	32,0%	73,2%	31,2%	28,0%	32,0%
Telefonisch	19,5%	20,3%	19,2%	41,3%	19,5%
E-mail	2,78%	0,43%	2,76%	8,39%	2,78%
Schriftelijk	0,56%	0,00%	0,58%	0,00%	0,56%
Op afspraak	45,1%	6,06%	46,3%	22,4%	45,1%
• Soort vraag					
Algemene vraag	37,3%	48,0%	37,0%	37,4%	37,3%
Omtrent/tijdens de oriëntatiefase	71,5%	53,7%	72,4%	41,7%	71,5%
Omtrent/tijdens het reïntegratietraject	4,31%	3,66%	4,35%	3,21%	4,31%

	Totaal	Soort klant			Totaal
		Onbekende/anonieme klant	"Reguliere" klant	Institutionele klant	
• Type algemene vraag					
AG-vraag	9,75%	8,94%	9,78%	9,09%	9,75%
WWB-vraag	4,82%	6,91%	4,81%	2,67%	4,82%
CWI-vraag	8,39%	14,2%	8,16%	13,9%	8,39%
WW-vraag	16,6%	24,0%	16,5%	12,3%	16,6%
REA-vraag	3,31%	1,22%	3,31%	6,42%	3,31%
• Klachten tijdens traject					
Klacht over traject	2,20%	2,03%	2,22%	1,07%	2,20%
Klacht over casemanager	0,54%	1,22%	0,53%	0,00%	0,54%
Klacht over lange wachttijd voor start traject	0,26%	0,00%	0,27%	0,00%	0,26%
• Klacht traject betreft					
UWV	0,34%	0,81%	0,33%	0,53%	0,34%
Werkgever	0,29%	0,41%	0,30%	0,00%	0,29%
Gemeente	0,14%	0,00%	0,15%	0,00%	0,14%
Reïntegratiebedrijf	1,69%	1,22%	1,72%	0,53%	1,69%
Andere organisatie	0,28%	0,41%	0,28%	0,00%	0,28%
• Klacht casemanager betreft					
UWV	0,24%	1,22%	0,22%	0,00%	0,24%
Werkgever	0,05%	0,00%	0,06%	0,00%	0,05%
Gemeente	0,17%	0,00%	0,18%	0,00%	0,17%
Reïntegratiebedrijf	0,10%	0,00%	0,10%	0,00%	0,10%
Andere organisatie	0,04%	0,00%	0,05%	0,00%	0,04%
• Klacht wachttijd betreft					
UWV	0,15%	0,00%	0,16%	0,00%	0,15%
Werkgever	0,06%	0,00%	0,07%	0,00%	0,06%
Gemeente	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,01%
Reïntegratiebedrijf	0,04%	0,00%	0,05%	0,00%	0,04%
Andere organisatie	0,06%	0,00%	0,07%	0,00%	0,06%