

**TNO-rapport**

**Arbeid**  
Polarisavenue 151  
Postbus 718  
2130 AS Hoofddorp

**031.11350/01.01**

[www.tno.nl/arbeid](http://www.tno.nl/arbeid)

**Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur**  
**Jaarrapportage 2007**

T 023 554 93 93  
F 023 554 93 94

Datum 4 maart 2008

Auteurs Bruno Fermin  
Heleen Paagman

Met medewerking van Ernest 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.

© 2008 TNO

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord Stuurgroep Arbeidsadviseurs .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Samenvatting en conclusies .....</b>	<b>5</b>
1.1 Aantallen en ontwikkelingen in 2007 .....	5
1.2 Klanttevredenheid .....	6
1.3 Conclusies 2007 .....	7
<b>2 Inleiding .....</b>	<b>9</b>
2.1 Aanleiding rapportage .....	9
2.2 Uitkomst halfjaarrapportage 2007 .....	9
2.3 Leeswijzer jaarrapportage 2007 .....	9
<b>3 Klantaantallen en -kenmerken .....</b>	<b>10</b>
3.1 Inleiding .....	10
3.2 Het aantal klanten dat de arbeidsadviseur heeft geconsulteerd .....	10
3.3 Kenmerken van de klanten van de arbeidsadviseurs .....	11
3.4 Hoe komen de klanten in contact met de arbeidsadviseur? .....	12
3.5 Met welke vragen komen de klanten naar de arbeidsadviseur? .....	13
3.6 Klantkenmerken en aard van de vragen naar type inkomen .....	15
3.7 Advisering van werkgevers .....	16
3.8 Deelname aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten .....	17
3.9 Conclusies geregistreerde klantcontacten .....	17
<b>4 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek .....</b>	<b>19</b>
4.1 Inleiding .....	19
4.2 Kenmerken van de respondenten .....	19
4.3 Resultaten vragenlijstsonderzoek .....	20
4.4 Resultaten eerste interview – drie maanden later .....	22
4.5 Trends in de tijd .....	25
4.6 Conclusies klantonderzoek .....	28
<b>Bijlage 1: Toelichting geregistreerde klantvragen .....</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 2: Klantkenmerken en aard van de vragen naar type inkomen .....</b>	<b>32</b>
<b>Bijlage 3: Methode en tabellen klantonderzoek .....</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 4: Eerder verschenen rapporten .....</b>	<b>40</b>

## Voorwoord Stuurgroep Arbeidsadviseurs

Geachte lezer,

Voor u ligt de rapportage over 2007 van het project arbeidsadviseurs. In deze rapportage zijn ook de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek opgenomen.

Sinds de invoering van de functie in 2004, hebben de arbeidsadviseurs bijna 100.000 klanten geadviseerd. Halverwege 2007 was er sprake van een daling van het aantal klanten dat, in vergelijking met eerdere rapportageperiodes, de arbeidsadviseur had bezocht. Eind 2007 kan worden geconcludeerd dat deze daling zich heeft hersteld.

Dit herstel is vooral toe te wijzen aan de extra klanten die de arbeidsadviseurs hebben weten te bereiken via de media en andere publiciteit. In 2007 heeft het project een PR campagne ingezet binnen en buiten de keten. Zo is op landelijk en lokaal niveau contact gelegd met het welzijnswerk, zorginstellingen, zelforganisaties, patiëntenverenigingen, huisartsen, fysiotherapeuten, scholen, bibliotheken en gemeentelijke projecten. Landelijk was het project vertegenwoordigd op alle relevante (vak)beurzen van de keten.

Geconcludeerd kan worden dat deze campagne succes heeft gehad. Het aantal mensen dat de arbeidsadviseur via publiciteit heeft gevonden, is in 2007 gestegen van 12% naar 21%.

In 2007 is er voor het eerst, sinds het bestaan van de functie, sprake van een verandering in de samenstelling van de klantengroep; het aantal klanten met een WW-uitkering neemt af en het aantal klanten met een WIA-uitkering is toegenomen. Ook komen er relatief meer mensen die een baan hebben maar te maken hebben met ziekte en/of dreigend ontslag en bezoeken opvallend veel meer mensen zonder uitkering (vooral herintreedsters) de arbeidsadviseur.

Het project meet de klanttevredenheid en het ervaren nut door middel van een cohortonderzoek. Klanten krijgen na het invullen van de eerste vragenlijst ieder volgend kwartaal een telefonisch (vervolg) interview. Centrale vraag: Waar heeft de informatie of advies van de arbeidsadviseur toe geleid?

Het merendeel van de klanten geeft aan dat door het advies van de arbeidsadviseur meer inzicht is verkregen in de eigen kansen en mogelijkheden en dat het zelfvertrouwen is vergroot. Na negen maanden (drie kwartalen) is 29% van de ondervraagden gestart met werken. Hiervan vindt 36% dat de bijdrage van de arbeidsadviseur hieraan (redelijk) groot is. Met een re-integratietraject is 28% gestart. Na negen maanden vindt 55% van de ondervraagden dat de bijdrage van de arbeidsadviseur hieraan (redelijk) groot is geweest.

Klanten hebben behoefte aan de onafhankelijke dienstverlening en blijven deze met een ruime 4 op een schaal van 1 tot 5, onveranderd hoog waarderen.

Namens de stuurgroep arbeidsadviseurs,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A.G. Dümig', written over a horizontal line.

A.G. Dümig  
Lid Raad van Bestuur UWV

# 1 Samenvatting en conclusies

Sinds juli 2004 kent de keten van werk en inkomen een nieuwe functie: de onafhankelijke arbeidsadviseur die informatie en advies verstrekt aan werkzoekenden en werknemers met vragen over werk en re-integratie. De functie is vooralsnog voor een bepaalde tijd ingevoerd. Om de mate van gebruik en de toegevoegde waarde van de nieuwe functie in kaart te brengen, hebben TNO en Arcon in de periode 2005-2006 de activiteiten van de arbeidsadviseurs gevolgd en geëvalueerd (zie Fermin e.a., 2006). Op verzoek van de Stuurgroep Arbeidsadviseur heeft TNO de monitoring van de activiteiten en klanttevredenheid vanaf 2007 voortgezet. Voor u ligt de rapportage over het jaar 2007.

## 1.1 Aantallen en ontwikkelingen in 2007

### *Aantal klantcontacten in 2007*

In 2007 hebben de arbeidsadviseurs 32.340 individuele klanten gesproken. Daarnaast hebben zij met 1.023 werkgevers gesproken en 660 maal deelgenomen aan banenmarkten, congressen en/of voorlichtingsbijeenkomsten. In totaal hebben de arbeidsadviseurs 34.023 activiteiten geregistreerd. Daarmee staat de teller sinds de invoering van de functie van arbeidsadviseur in 2005 op 95.530 geregistreerde activiteiten.

Tabel 1.1: Totaaloverzicht kerncijfers 2007.

Activiteiten	Totaalcijfers 2007
Aantal individuele consulten	32.340
Aantal gesprekken met werkgevers	1.023
Aantal banenmarkten/voorlichtingen	660
Totaal aantal activiteiten	<b>34.023</b>
Totaal aantal activiteiten sinds januari 2005	<b>95.530</b>

### *Kenmerken van de klanten*

Ongeveer de helft van de klanten die de arbeidsadviseurs bezoekt, ontvangt een uitkering van UWV, waarvan het grootste deel een WW-uitkering. Circa eenderde van de klanten betreft werknemers die te maken hebben met ziekte, ontslag, arbeidsconflict of die employability-vragen hebben. De resterende klanten (1 op de 5) zijn 'gemeenteklanten': bijstandsgerechtigden, niet-uitkeringsgerechtigden en personen met een Anw-uitkering. De klanten van de arbeidsadviseurs zijn iets vaker man dan vrouw en veelal tussen de 25 en 54 jaar oud. Jongeren en ouderen maken minder vaak gebruik van de arbeidsadviseur.

In 2007 is de samenstelling van de klantengroep voor het eerst sinds de start veranderd. Hoewel de verhouding niet op de kop is gezet, is het aandeel klanten dat werkt, inclusief de personen met een Vangnetuitkering (zoals uitzendkrachten en andere tijdelijke werknemers die ziek zijn op het moment dat hun 'contract' afloopt en vrouwen die na hun bevalling ziek gemeld blijven) en re-integratie in 2007 relatief toegenomen. In iets mindere mate geldt hetzelfde voor gemeenteklanten, en dan vooral voor de niet-

uitkeringsgerechtigden. Het aandeel WW-klienten is in 2007 afgenomen, terwijl het (kleine) aandeel klienten met een WIA-uitkering juist is toegenomen.

Deze veranderingen in de verhouding van de klantgroepen is voor een groot deel te verklaren op basis van de economische ontwikkelingen. Het aantal mensen met een uitkering in het algemeen en met een WW-uitkering in het bijzonder neemt af en profiteert van de huidige gunstige arbeidsmarkt. Omdat de kansen van bijstandsklienten op een baan kleiner zijn, is het niet verwonderlijk dat hun relatieve aandeel in de klantengroep van de arbeidsadviseur toeneemt. We zien bijvoorbeeld ook dat kwetsbare groepen zoals mensen met een WAO-uitkering en ouderen dit jaar ook (relatief) vaker de arbeidsadviseur bezochten.

Dat het aandeel werkenden die de arbeidsadviseur bezoekt, toeneemt kan voor een belangrijk deel worden verklaard doordat de werking van de WIA steeds meer merkbaar wordt.

#### *Aard van de klantvragen*

Kijken we naar de aard van de vragen dan zien we dat de arbeidsadviseur voorziet in een behoefte waarvoor de functie ook is ingesteld: klienten komen vooral met vragen de mogelijkheden om aan het werk te gaan of te re-integreren (in circa 2 op 3 consulten).

In lijn met de verandering in de samenstelling van de klantengroep, zijn in 2007 in vergelijking met voorgaande jaren relatief vaker vragen gesteld op het gebied van ziekte, arbeids- en ontslagrecht en de mogelijkheden om te re-integreren bij de eigen of een andere werkgever. Een vergelijkbaar beeld zien we ook bij de vragen die werkgevers aan de arbeidsadviseur stellen.

#### *Klantkanalen van de arbeidsadviseur*

Al sinds het begin van de nieuwe functie, vervult CWI een zeer belangrijke rol in de 'toelevering' van klienten aan de arbeidsadviseur. Dit jaar is voor het eerst het aandeel van CWI in de 'toelevering' gedaald van 51% naar 42%. Het aandeel van mensen dat die de arbeidsadviseur via publiciteit (media, folders, etc.) hebben ontdekt is dit jaar daarentegen gestegen van 12% naar 21%. De toename van het aandeel werknemers en niet uitkeringsgerechtigden (vooral herintredende vrouwen) is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan de publiciteit rond de arbeidsadviseur. Daarmee concluderen wij dat de PR-campagne die het project heeft ingezet in de 2<sup>e</sup> helft van 2007 succes heeft.

## 1.2 Klanttevredenheid

Net als in 2005 en 2006 zijn de klienten gemiddeld genomen erg tevreden met de arbeidsadviseur. De gemiddelde scores liggen voor verschillende aspecten van tevredenheid rond de 4 op een schaal van 1 tot 5 (zie tabel 1.2).

Tabel 1.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur.

Aspect van klanttevredenheid	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2
Kwaliteit advies	4,2
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0
Klantgerichtheid	4,3
Onafhankelijkheid	4,2
Ervaren nut	4,0

Het percentage ‘ontevreden klanten’ die een score van minder dan 3 geeft, is opmerkelijk laag (tussen de 0,2% en 2,3%). In vergelijking met 2006 zijn zelfs nog minder klanten ontevreden.

Ook circa 3 maanden na het eerste gesprek zijn de klanten zeer te spreken over de dienstverlening van de arbeidsadviseur. De redenen van tevredenheid die de respondenten geven in de *vervolg*interviews komen in grote lijnen overeen met de redenen waarom zij de arbeidsadviseurs voor de eerste maal bezochten. Daaruit valt te concluderen dat de arbeidsadviseurs voldoen aan de verwachtingen van hun klanten.

#### *Toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur*

De klanten van de arbeidsadviseur noemen diens *onafhankelijke* positie ten opzichte van de ketenpartners het vaakst als reden voor het bezoek. Daarnaast bepalen het behandelen met respect, de deskundigheid en het centraal stellen van eigen wensen en belangen van de klant ook in belangrijke mate de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur. Dit sluit ook aan bij de behoefte van klanten die de arbeidsadviseur consulteren: naast de behoefte aan onafhankelijk advies, is vooral de wens om zelf meer regie te hebben op het re-integratietraject (zelf meer kunnen sturen op het traject naar werk en/of hulp bij IRO/PRB) de aanleiding voor een bezoek aan de arbeidsadviseur.

#### *Grote bijdrage aan starten met werk of re-integratietraject*

Om zicht te krijgen op de bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering, hebben wij gekeken naar de veranderingen ten aanzien van werk of opleiding bij die klanten die op het moment van de eerste meting aangaven geen baan te hebben of een opleiding of re-integratietraject te volgen. Negen maanden na de eerste meting is een aanzienlijk deel van de klanten die ‘niet actief’ waren ten tijde van de eerste meting gestart met werk, een re-integratietraject, een opleiding, vrijwilligerswerk of een combinatie daarvan (zie tabel 1.3). In totaal is na 9 maanden van de groep ‘niet-actieve’ klanten 95% met een nieuwe activiteit gestart.

Tabel 1.3: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie niet-actieve klanten arbeidsadviseur.

<b>Activiteit</b>	<b>Status na 9 maanden</b>
Gestart met werken	29%
Gestart met een re-integratietraject	28%
Gestart met studeren / opleiding	10%
Gestart met vrijwilligersbaan	31%

Vooraf bij het starten met werken en met een re-integratietraject vinden de klanten de bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering (redelijk) groot (respectievelijk 36% en 55%).

### **1.3 Conclusies 2007**

Als we de uitkomsten van 2007 vergelijken met de cijfers van 2006 dan valt op dat het totale aantal geregistreerde activiteiten nagenoeg gelijk is gebleven. Een objectieve vergelijking van de cijfers is lastig omdat de arbeidsadviseurs sinds 2007 registreren in een nieuw systeem dat beter, maar ook iets anders telt. Op hoofdlijnen zijn de aantallen echter gelijk gebleven. Wel zien halverwege het jaar een dip in het aantal klantcontacten, waarschijnlijk als gevolg van de conjuncturele afname van het aantal mensen met een uitkering. In het 4<sup>e</sup> kwartaal is echter sprake van een herstel. Dit herstel is vooral toe te wijzen aan extra klanten die de arbeidsadviseur hebben weten te bereiken via de media en andere publiciteit.

Ook zien we dit jaar voor het eerst een verandering in de samenstelling van de klantengroep: het aandeel klanten met een WW-uitkering neemt af, en er komen relatief meer mensen die een baan hebben, maar te maken hebben met ziekte en/of dreigend ontslag. Ook bezoeken relatief meer niet-uitkeringsgerechtigden (vooral herintreedsters) de arbeidsadviseur. In grote lijnen kunnen we concluderen dat de arbeidsadviseur voor circa tweederde van zijn tijd informatie en advies verstrekt aan mensen met een uitkering en niet werkenden rond re-integratie, werk en uitkering en voor eenderde van zijn tijd vragen beantwoordt van werknemers die te maken hebben met de Wet Verbetering Poortwachter, de WIA en arbeids- en ontslagrecht.

Veel klanten die de arbeidsadviseur bezoeken zijn binnen een jaar geactiveerd. Een kanttekening hierbij is dat klanten op eigen initiatief naar de arbeidsadviseur gaan en zeer waarschijnlijk ook gemotiveerd zijn om aan de slag te gaan. Dat neemt niet weg dat de klanten behoefte hebben aan de *onafhankelijke* dienstverlening van de arbeidsadviseur en deze onveranderd hoog blijven waarderen.

## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding rapportage

Sinds 1 juli 2004 kent de keten van werk en inkomen een nieuwe functie: de *onafhankelijke* arbeidsadviseur die op vrijwillige basis informatie en advies verstrekt aan werkzoekenden, werknemers en werkgevers met vragen over werk en re-integratie. TNO heeft in samenwerking met Arcon de eerste proefperiode (2005-2006) van de arbeidsadviseur geëvalueerd<sup>1</sup>. In afwachting van een definitief besluit, heeft de Minister eind 2006 besloten de functie voorlopig op projectbasis te continueren. Om goed zicht te houden op de mate van gebruik en de waardering van klanten van de arbeidsadviseur blijft TNO de klantaantallen monitoren en de waardering van de klanten onderzoeken. Meer specifiek beantwoordt TNO de volgende vragen:

- Hoeveel klanten bezoeken de arbeidsadviseurs? Wat zijn de kenmerken van de klanten en wat is de aard van hun vragen aan de arbeidsadviseurs?
- Wat zijn de redenen en overwegingen van klanten om gebruik te maken van de diensten van de arbeidsadviseurs en hoe waarderen zij deze diensten, de professionaliteit en het ervaren nut?
- Wat gebeurt er ná het bezoek van een klant aan een arbeidsadviseur: start hij met een re-integratietraject, al dan niet gebruikmakend van een IRO of vindt hij een baan?

De uitkomsten van 2007 zijn verwerkt in de voorliggende jaarrapportage.

### 2.2 Uitkomst halfjaarrapportage 2007

In juli van dit jaar hebben wij een tussentijdse rapportage opgesteld over de eerste twee kwartalen van 2007<sup>2</sup>. De belangrijkste conclusie was dat het aantal klantcontacten na een goede start in het eerste kwartaal voor het eerst een sterke daling liet zien. Op dat moment was het nog gissen naar de oorzaak. Had de afname van het aantal uitkeringsgerechtigden een weerslag op het aantal klanten van de arbeidsadviseur? Had de zomervakantie zijn schaduw reeds vooruit geworpen? Wat waren de effecten van de PR-campagne die het project vanaf het begin van het jaar heeft ingezet? We stelden daarom dat de resultaten van het derde en het vierde kwartaal meer inzicht moesten verschaffen in de ontwikkeling van de klantvraag.

### 2.3 Leeswijzer jaarrapportage 2007

De ‘snelle’ lezer vindt in hoofdstuk 1 ‘Samenvatting en conclusies’ de hoofdlijnen van onze bevindingen. In hoofdstuk 3 en 4 staat de informatie die hieraan ten grondslag ligt: hoofdstuk 3 gaat nader in op de registraties van de arbeidsadviseurs van de klantvragen en hoofdstuk 4 behandelt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. In de bijlagen treft u onder meer de methodische verantwoording van het klantonderzoek aan. In een separate bijlage hebben wij tabellen opgenomen met klantgegevens en de mate van gebruik per regio en per vestiging<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Fermin e.a., 2005.

<sup>2</sup> Fermin en Paagman, 2007.

<sup>3</sup> TNO stelt voor intern gebruik elk kwartaal een uitgebreide tabellenrapportage op over aantallen en kenmerken van de klanten.

## 3 Klantaantallen en -kenmerken

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het aantal klanten dat de arbeidsadviseur in 2007 heeft bezocht, wat de kenmerken van deze klanten zijn en met wat voor vragen zij naar de arbeidsadviseur komen. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op de gegevens die de arbeidsadviseurs na elk klantcontact vastleggen in een door TNO ontwikkeld elektronisch registratieformulier.

### 3.2 Het aantal klanten dat de arbeidsadviseur heeft geconsulteerd

Tabel 3.1: totaaloverzicht kerncijfers 2007.

	Totaal	2007			
		1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Aantal individuele consulten	32.340	9.218	8.057	7.152	7.913
Aantal gesprekken met werkgemers	1.023	223	308	288	204
Aantal banenmarkten / voorlichtingen	660	74	231	164	191
<b>Totaal aantal activiteiten</b>	<b>34.023</b>	<b>9.515</b>	<b>8.596</b>	<b>7.604</b>	<b>8.308</b>
Respons (ontvangen formulieren)		99%	100%	97%	97%
Totaal aantal activiteiten sinds januari 2005		<b>95.530</b>			

#### *Aantal activiteiten in 2007*

In 2007 hebben de arbeidsadviseurs in totaal 34.023 activiteiten geregistreerd, waarvan 32.340 individuele klantconsulten, 1.023 adviesgesprekken met werkgemers en 660 deelnames aan voorlichtingen of beurzen<sup>4</sup>. In de rapportage over het eerste halfjaar van 2007 concludeerden wij dat het aantal bezoekers afnam<sup>5</sup>. Nu zien we dat deze daling zich in het derde kwartaal heeft voorgezet, maar dat het aantal klanten zich in het vierde kwartaal weer heeft hersteld. Hierbij merken wij op dat het aantal klanten in de zomervakantiemaanden altijd lager ligt.

#### *Vergelijking met 2006*

Om een beeld te geven van het verloop in de klantaantallen vergelijken wij de cijfers van 2007 met die van 2006. Een exacte vergelijking met 2006 is niet mogelijk vanwege de invoering van een nieuw, meer gedetailleerd registratieformulier in 2007. Tevens komen de rapportageperioden van de twee jaren niet helemaal overeen<sup>6</sup>. Als wij de cijfers van 2006 herleiden tot een vergelijkbare periode als die van 2007, dan valt op

<sup>4</sup> Omdat TNO niet van alle arbeidsadviseurs de registratieformulieren heeft ontvangen, ligt het aantal gevoerde gesprekken waarschijnlijk wat hoger. Uitgaande van een gemiddelde respons van 98% schatten wij het totale aantal activiteiten op 34.717.

<sup>5</sup> Fermin en Paagman, TNO 2007.

<sup>6</sup> Vanwege een afwijkende rapportageafspraken week in 2006 de rapportageperiode 1 maand af van de kalendermaanden. Een herleiding van de cijfers van 2006 komt uit op 34.738 activiteiten.

dat het aantal activiteiten in 2007 nagenoeg gelijk is aan het aantal activiteiten in 2006. Dat is opmerkelijk gezien het afnemende aantal bezoekers van CWI en uitkeringsgerechtigden. Ook omdat het aantal arbeidsadviseurs in 2007 vrijwel gelijk gebleven is aan het aantal in 2006<sup>7</sup>. In de volgende paragrafen gaan we na welke verklaringen hiervoor te vinden zijn.

### 3.3 Kenmerken van de klanten van de arbeidsadviseurs

#### *Verdeling naar geslacht en leeftijd*

Gemiddeld genomen bezochten het afgelopen jaar iets meer mannen (circa 52%) dan vrouwen (circa 48%) de arbeidsadviseur. Het laatste kwartaal van 2007 lag die verhouding overigens net andersom.

Over het algemeen is de meest voorkomende leeftijdsgroep de groep van 35 tot 45 jaar (32 à 35%). De leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar zijn ook ruim vertegenwoordigd. Jongeren (tot en met 24) en ouderen (55+) maken relatief het minste gebruik van de arbeidsadviseur. De verschillende regio's laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdeling over deze leeftijdsgroepen.

#### *Aantal maal dat een klant een arbeidsadviseur bezoekt.*

Het merendeel van de klantcontacten van de arbeidsadviseur betreft een eenmalig consult (88 tot 91%). Als er al sprake is van een vervolcontact dan blijft dit veelal beperkt tot een tweede gesprek. Omdat de arbeidsadviseurs, zoals afgesproken, geen sofinummer of andere uniek identificatienummer vastleggen, is het goed mogelijk dat er sprake is van onderregistratie. Klanten die deelnamen aan het klanttevredenheidsonderzoek bezochten de arbeidsadviseurs in 30% van de gevallen tweemaal of meer (zie hoofdstuk 4). Het werkelijke aandeel vervolgesprekken zal dus tussen de 10 en 30% liggen.

#### *Verdeling naar type inkomen*

Het grootste deel (48-44%) van de klanten van de arbeidsadviseurs heeft een uitkering van UWV, al dan niet in combinatie met een andere vorm van uitkering of inkomen. Circa eenderde van de klanten zijn personen met een dienstverband en de relatief kleinste groep klanten betreft personen die onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten vallen (circa 1 op de 5).

#### *Verandering in samenstelling klantenbestand: toename werkenden en gemeenteklanten*

Ondanks dat de samenstelling van de klantengroep redelijk stabiel blijft, zien we in 2007 voor het eerst sinds de start van de functie een aantal kleine, maar opvallende veranderingen. Het aandeel 'UWV-klanten' is in de loop van 2007 afgenomen ten gunste van vooral het aandeel 'werkenden' en in iets mindere mate van het aandeel 'gemeenteklanten'.

De daling binnen de groep 'UWV-klanten' wordt vooral veroorzaakt door de afname van het aantal WW-gerechtigden dat de arbeidsadviseur bezoekt. Gezien de conjunctuur en de gestage afname van het aantal WW-uitkeringen is dat goed verklaarbaar. Opvallend is dat het (kleine) aandeel klanten met een WIA-uitkering en een Vangnet-uitkering (zoals uitzendkrachten) juist toeneemt. Deze stijging heeft mogelijk te maken met de werking van de WIA die vanaf januari 2006 van kracht is en waarvan de consequenties voor individuele personen nu zichtbaar worden.

De toename van het aandeel werkenden wordt vooral veroorzaakt door 'zieke werknemers'. Ook hier is mogelijk een relatie te leggen met de 'complexe werking' van de

<sup>7</sup> In 2007 is er los van de vacatures die in januari open stonden, 1 arbeidsadviseur extra bijgekomen.

WIA. De toename van het aandeel gemeenteklanten, komt opmerkelijk genoeg vooral voor rekening van de niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers).

Tabel 3.2: Individuele consulten - klantkenmerken 2007.

	2007			
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
<b>Aantal individuele consulten</b>	9.218	8.057	7.152	7.913
<b>Geslacht klant</b>				
Man	53%	51%	51%	49%
Vrouw	47%	49%	49%	51%
<b>Soort consult</b>				
Eerste consult	88%	89%	90%	91%
Vervolgconsult	12%	11%	10%	9%
<b>Leeftijdscategorie</b>				
15-24 jaar	7%	7%	7%	6%
25-34 jaar	22%	21%	21%	21%
35-44 jaar	32%	33%	33%	35%
45-54 jaar	30%	28%	28%	28%
55-64 jaar	10%	10%	10%	11%
65 jaar en ouder	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%
<b>Inkomen (naar verantwoordelijkheid re-integratie)<sup>8</sup></b>				
UWV:	48%	46%	44%	44%
• <i>WW</i>	34%	32%	31%	30%
• <i>WIA</i>	1%	1%	2%	2%
• <i>WAO</i>	10%	10%	9%	9%
• <i>Herbeoordeling WAO</i>	2%	2%	2%	1%
• <i>Wajong</i>	2%	2%	3%	2%
• <i>Vangnetregeling</i>	3%	3%	3%	4%
Gemeente:	18%	20%	20%	21%
• <i>WWB</i>	9%	10%	10%	10%
• <i>IOAW</i>	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%
• <i>Nugger</i>	8%	9%	9%	10%
• <i>ANW</i>	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%
Werkgever/werknemer:	30%	33%	34%	35%
• <i>Met ontslag bedreigde werknemer</i>	10%	10%	11%	12%
• <i>Zieke werknemer</i>	9%	9%	10%	12%
• <i>In loondienst</i>	17%	19%	19%	19%
Andere inkomensstatus	5%	4%	4%	4%

### 3.4 Hoe komen de klanten in contact met de arbeidsadviseur?

CWI is en blijft de grootste 'toeleverancier' van klanten voor de arbeidsadviseurs. Dit jaar is het aandeel klanten dat de arbeidsadviseur door of via CWI heeft ontdekt echter voor het eerst afgenomen; van 51% aan het begin van het jaar tot 42% in het laatste kwartaal. Dit kan verklaard worden uit de conjuncturele afname van het aantal bezoe-

<sup>8</sup> Klanten kunnen een combinatie van meerdere soorten inkomens hebben, bijvoorbeeld WAO in combinatie met WW of WW in combinatie met WWB. Als een klant meer vormen van inkomen heeft, registreert de arbeidsadviseur, indien bekend, al die vormen (in jargon: multi-respons). Het gevolg is dat het totaalpercentage van de inkomensgegevens meer dan 100% is.

kers van CWI. Het in de historie van de arbeidsadviseur altijd al kleine aandeel klanten dat door UWV en gemeente is geattendeerd, is dit jaar relatief iets gestegen.

Een sterkere stijging kent het aandeel klanten dat de arbeidsadviseur heeft ontdekt via de publiciteit (media, folders): van 12% aan het begin van het jaar tot 21% in het 4<sup>e</sup> kwartaal. Dit is een mogelijke verklaring voor de constatering dat het totale aantal klanten niet of nauwelijks is afgenomen ten opzichte van vorig jaar, terwijl het aantal uitkeringsgerechtigden wel is afgenomen. Het lijkt erop dat de PR-campagne die het projectteam Arbeidsadviseur vanaf het begin van dit jaar heeft ingezet, zijn vruchten afwerpt.

Tabel 3.3: Individuele consulten - klantkenmerken 2007.

	2007			
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
<b>Aantal individuele consulten</b>	9.218	8.057	7.152	7.913
<b>Hoe ontdekt?</b>				
Publiciteit, folders, krant etc.	12%	14%	13%	21%
Bij bezoek CWI (spontaan)	19%	20%	22%	15%
Geattendeerd door CWI	32%	31%	30%	27%
Geattendeerd door UWV	3%	4%	5%	5%
Geattendeerd door gemeente	2%	2%	2%	3%
Geattendeerd door cliëntenorganisatie	2%	2%	2%	1%
Geattendeerd door re-integratiebedrijf	2%	1%	1%	1%
Via eigen netwerk, informele contacten	17%	15%	14%	14%
Onbekend	2%	3%	3%	3%
Anders	9%	8%	7%	9%
<b>Wijze contactlegging</b>				
Spontaan bezoek	33%	37%	44%	33%
Op afspraak	51%	55%	52%	62%
Anders	16%	9%	4%	5%

### 3.5 Met welke vragen komen de klanten naar de arbeidsadviseur?

Om inzicht te krijgen in de aard van de vragen die klanten van de arbeidsadviseurs stellen, registreren de adviseurs per gesprek welke vragen aan de orde zijn geweest. Hierbij maken zij een onderscheid naar:

1. algemene vragen;
2. vragen over en/of tijdens de oriëntatiefase;
3. vragen over en/of tijdens het re-integratietraject.

#### *Ontwikkelingen in de klantvragen*

Net als in voorgaande jaren stellen klanten in 2007 vooral vragen 'over of tijdens de oriëntatiefase' van een traject naar (nieuw) werk. Ook 'algemene vragen over werk en inkomen' zijn weer vaak gesteld. In lijn met de veranderingen in de samenstelling van de klantengroep zien we dat ook de aard van de vragen in 2007 aan het veranderen is. Zo neemt onder de noemer 'algemene vragen' het aandeel vragen over de WW en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen (AG) af, terwijl vragen over de ziektewet (2 jaar wachttijd WIA) en de 'CWI-vragen' toenemen.

Van de vragen die onder noemer 'oriëntatiefase' vallen, is het aandeel vragen over het zoeken van nieuw werk in 2007 het meest toegenomen. Nu de arbeidsmarkt gunstig is, zijn veel klanten geïnteresseerd in het de mogelijkheden om een (nieuwe) baan te vinden. Ook stellen klanten steeds vaker vragen over rechten en plichten. Dat kan te ma-

ken hebben met het zoeken en/of aanvaarden van (deeltijd) werk en de gevolgen daarvan voor de uitkering, maar ook met de rechten en plichten van mensen die in een ziektevertraject zitten.

Tabel 3.4: Individuele consulten – Type vraag 2007<sup>9</sup>.

	2007			
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
<b>Type vraagstelling</b>				
Algemene vragen	56%	55%	55%	56%
Vragen over/tijdens oriëntatiefase	61%	63%	64%	68%
Vragen over/tijdens traject	4%	4%	5%	5%
<b>Algemene vraag</b>				
AG-vraag	10%	9%	9%	9%
WW-vraag	16%	14%	14%	13%
WWB-vraag	7%	7%	7%	7%
Ziektevervraag	8%	9%	9%	11%
CWI-vraag	18%	19%	18%	22%
Re-integratievraag	14%	13%	12%	17%
<b>Vragen in oriëntatiefase (≥ 10%)</b>				
Werk zoeken	37%	39%	40%	43%
Re-integratiemogelijkheden	29%	29%	27%	29%
Toetsen idee re-integratie	11%	11%	10%	12%
Scholing	20%	20%	19%	21%
IRO	12%	11%	10%	11%
Re-integratiebedrijven	10%	(9%)	(8%)	10%
Rechten en plichten	16%	17%	18%	20%
<b>Vragen tijdens re-integratiefase (≥ 2%)</b>				
Aanvullende vragen over re-integratiemogelijkheden	2%	2%	2%	2%
Vragen over de uitkering	-	-	2%	2%
Klacht over re-integratiebedrijf	2%	2%	-	2%

#### *Een nadere blik op het soort klantvragen*

In bijlage 1 staat een overzicht van de soort vragen die de arbeidsadviseurs kunnen registreren onder de bovengenoemde hoofdcategorieën. In onderstaande tabel hebben wij van de ‘oriëntatie- en re-integratiefase vragen’ de vragen opgenomen die het meest zijn gesteld. In de tabel hebben wij van de ‘algemene vragen’ alleen opgenomen welke type algemene vraag is gesteld. Kijken we een niveau dieper, dan zien we dat de ‘arbeidsgeschiktheidsvraag (AG –vraag)’ vooral vragen over de uitkerings- en herbeoordelingsbeslissing betreft en de mogelijkheid om daar bezwaar tegen te maken. Ook bij de ‘WW-vragen’ gaat het vaak over de uitkeringsbeslissing en de mogelijkheden van beroep en bezwaar. Verder stellen WW-klanten regelmatig vragen over ‘WW en werken’ en over de mogelijkheden om te werken als zelfstandige. Gemeenteklanten komen vooral bij de arbeidsadviseur met vragen over het (lokale) gemeentelijke beleid en de (on)mogelijkheden daarvan.

Als klanten een ‘ziektewetvraag’ stellen, blijken ze vooral met vragen te zitten over de rechten en plichten rond de Wet Verbetering Poortwachter en de WIA en over de mogelijkheden van re-integratie bij de eigen of een andere werkgever.

<sup>9</sup> Omdat een klant tijdens een consult meerdere type vragen kan stellen, is de som van de percentages in tabel 3.4 hoger dan 100%.

Onder de noemer 'CWI-vragen' stellen klanten het vaakst vragen over arbeids- en ontslagrecht en over re-integratiemogelijkheden in het algemeen. Arbeidsadviseurs krijgen ook regelmatig vragen over de competentie- en testcentra van CWI.

De 're-integratievragen' tot slot betreffen vooral vragen over de re-integratiemogelijkheden van UWV en gemeenten.

#### *Regionale verschillen*

Het soort vragen dat klanten stellen, verschilt enigszins per regio. Zo stellen klanten in de regio's Oost, Noord West en Zuid West relatief vaker een vraag over de mogelijkheden van de IRO dan in de andere regio's. En in de regio's Noord, Noord West en Midden West wordt relatief vaker een vraag gesteld over zelfstandig ondernemen. Deze verschillen kunnen te maken hebben met regionale kenmerken van klanten en/of de arbeidsmarkt, maar ook met de specifieke expertise van de arbeidsadviseurs.

### **3.6 Klantkenmerken en aard van de vragen naar type inkomen**

Nu we een algemeen beeld hebben geschetst van de klanten van de arbeidsadviseurs, bekijken we in deze paragraaf of we de verschillen tussen de kenmerken van klanten, de wijze waarop zij in contact komen met de arbeidsadviseur en het soort vragen dat zij stellen in verband kunnen brengen met het soort inkomen van de klanten. Ter verduidelijking: stelt een bijstandsklant bijvoorbeeld andere vragen dan een arbeidsgehandicapte? In Bijlage 2 is een volledige tabel opgenomen met deze uitsplitsingen naar inkomen.

#### *Relatie type inkomen en klantkenmerken*

Als we kijken naar de relatie tussen type inkomen en de kenmerken van de klanten die de arbeidsadviseurs bezoeken, vallen een aantal zaken op. Hoewel gemiddeld genomen iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur bezoeken, zijn relatief veel klanten van de arbeidsadviseur die niet-uitkeringsgerechtigd zijn of een ANW-uitkering ontvangen (de zogeheten nuggers) van het vrouwelijke geslacht. Beiden vallen onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten en zijn hoogstwaarschijnlijk herintreedsters en/of vrouwen die op latere leeftijd alsnog aan het werk willen. Ook valt op dat het aandeel jongeren onder de nuggers hoger is dan gemiddeld. Dit zijn jongeren die nog geen recht op de WWB hebben en/of nog onvoldoende arbeidshistorie hebben opgebouwd om recht op een WW-uitkering te hebben.

De groep klanten van 55 jaar en ouder wordt vooral gevormd door mensen met een UWV-uitkering (WAO en/of WW). Het aandeel van deze groep is in de loop van 2007 toegenomen. Een verklaring hiervoor is dat ouderen WW-ers en WAO-ers minder profiteren van de gunstige arbeidsmarkt en de arbeidsadviseur om informatie en advies komen vragen over hun rechten en plichten ten aanzien van arbeidsparticipatie. Ouderen met een bijstandsuitkering (gemeente) weten de weg naar de arbeidsadviseur, net als in voorgaande jaren, nog steeds relatief weinig te vinden.

#### *Hoe in contact gekomen met de arbeidsadviseur?*

Door te kijken naar de relatie tussen de wijze waarop klanten in contact komen met de arbeidsadviseur en het type inkomen van klanten, kunnen we een bevestiging zoeken van eerdere bevindingen. We zien dan inderdaad dat het de werknemers, de nuggers en WAO'ers zijn die meer dan gemiddeld via de publiciteit in contact zijn gekomen met de arbeidsadviseur. Omdat het ook deze groepen zijn die binnen de klantengroep van de arbeidsadviseur relatief het meest 'gegroeid' zijn, is de conclusie gerechtvaardigd dat de arbeidsadviseurs er in het laatste kwartaal van 2007 geslaagd zijn om via een PR-

campagne een ‘nieuwe groep klanten’ te bereiken, ter compensatie van het afnemende aantal bezoekers van CWI.

#### *Relatie type inkomen en aard van de vragen*

Zoals te verwachten zijn het vooral klanten met een WW- of een bijstandsuitkering en nuggers die met vragen komen tijdens de oriëntatiefase van een re-integratietraject. Zij zijn immers degenen die recht hebben op de publieke re-integratiemiddelen. UWV-klanten stellen meer dan gemiddeld vragen over re-integratiemogelijkheden en/of een IRO, of komen langs om een eigen idee voor re-integratie te toetsen. Bijstandsgerechtigden stellen meer dan gemiddeld vragen over het zoeken van werk. Verder is het opvallend dat nuggers veel vaker dan de overige klanten vragen naar mogelijkheden voor scholing.

Werknemers die de arbeidsadviseur bezoeken, stellen meer dan gemiddeld algemene vragen over bijvoorbeeld de uitkeringsbeslissing, een vangnetuitkering of de geprivatiseerde ziekwet (rechten en plichten, re-integratie). Ook komen zij meer dan gemiddeld met vragen over arbeids- en ontslagrecht.

In paragraaf 3.5 concludeerden we dat binnen de ‘algemene vragen’ de vragen die betrekking hebben op ‘ziektewet’, ‘CWI-onderwerpen’ en ‘re-integratie’ dit jaar relatief het meest zijn toegenomen. Als we kijken naar de uitkeringsachtergrond van de klanten zien we dat toename van de ‘ziektewetvragen’ vooral voor rekening komt van mensen met een vangnetuitkering en werknemers die te maken hebben met (dreigend) ontslag en/of met ziekte. Ook toename van de ‘CWI-vragen’ over o.m. arbeids- en ontslagrecht komt van deze klantgroepen. Bijna twee jaar na uitvoering van de WIA krijgen (meer) mensen te maken met de gevolgen van de WIA en ‘het werken naar vermogen’. Deze groep weet in de laatste kwartalen van 2007 steeds vaker de arbeidsadviseur te vinden.

### 3.7 Advisering van werkgevers

Tabel 3.5: Gesprekken met werkgevers 2007.

	2007			
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
<b>Aantal contacten</b>	223	308	288	204
<b>Type vraag</b>				
Wet Verbetering Poortwachter	15%	18%	18%	27%
Structurele functionele beperkingen	12%	13%	7%	13%
Voorzieningen (WIA/Wajong)	16%	14%	9%	22%
Andere vraag	72%	61%	55%	50%

Naast hun hoofdtaak – het geven van onafhankelijk advies aan individuele werkzoekenden en werknemers – adviseren en informeren de arbeidsadviseurs ook werkgevers (circa 3% van de activiteiten). Deze activiteiten worden dit jaar voor het eerst afzonderlijk geregistreerd. Door onduidelijkheden over de registratiewijze was de kwaliteit van de registraties in de eerste helft van het jaar niet zo hoog (vandaar het hoge percentage ‘andere vragen’). De 2<sup>e</sup> helft van het jaar geeft al een beter beeld. Ongeveer de helft van de vragen van werkgevers gaat over onderwerpen die te maken hebben met de verplichtingen tijdens de wachttijd van twee jaar voor de WIA-aanvraag en het in dienst nemen of houden van mensen met een beperking.

Onder de categorie ‘andere vragen’ registreren de arbeidsadviseurs activiteiten als het verzorgen van voorlichting aan werkgevers over de WIA, arbeidsrecht en/of de eigen dienstverlening, het beantwoorden van vragen over de rechten van werknemers die niet

onder de WIA vallen en het maken van afspraken met Wsw-instellingen over de doorverwijzing van SW-werknemers die na herindicatie niet meer Wsw-gerechtigd zijn.

### 3.8 Deelname aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten

De derde taak van arbeidsadviseurs is het deelnemen aan banenmarkten of voorlichtingsbijeenkomsten (circa 2% van de activiteiten). De wisselende aantallen (percentages) zijn het gevolg van het vaak seizoensgebonden karakter van deze bijeenkomsten.

Tabel 3.6: Activiteiten banenmarkt/voorlichting 2007.

	2007			
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
<b>Aantal activiteiten</b>	74	231	164	191
<b>Type vraag</b>				
Banenmarkt	15%	14%	32%	15%
Beurs/congres	19%	26%	7%	30%
Voorlichting op verzoek bedrijf/instelling	61%	49%	52%	51%
Andere activiteit	20%	19%	18%	14%

Onder 'andere' activiteit registreerden de arbeidsadviseurs activiteiten zoals het geven van een voorlichting bij de opening van een nieuw bedrijfsverzamelgebouw, een interview op een regionale radiozender, het deelnemen aan een regionale bijeenkomst van cliëntenparticipatie en het geven van een voorlichting op een ROC.

### 3.9 Conclusies geregistreerde klantcontacten

#### *Het beeld over 2007*

Ondanks de (conjuncturele) afname van aantal ingeschreven werkzoekenden bij CWI en uitkeringsgerechtigden bij gemeenten en UWV, is in vergelijking met de evaluatie van vorig jaar het totale aantal activiteiten van de arbeidsadviseurs vrijwel gelijk gebleven. De daling van het aantal activiteiten, die we in de halfjaarrapportage (2<sup>e</sup> kwartaal) voor het eerst signaleerden, is in het 4<sup>e</sup> kwartaal voor het grootste deel weer goed gemaakt.

#### *De kenmerken van de klanten*

De groep klanten van de arbeidsadviseurs bestaat voor bijna de helft uit cliënten van UWV, waarvan het grootste deel een WW-uitkering heeft. Circa eenderde deel van de klanten bestaat uit werknemers die te maken hebben met ziekte, ontslag, arbeidsconflict of die met employability-vragen te maken hebben. Bijstandsccliënten en gedeeltelijk arbeidsgeschikten maken relatief minder gebruik van de arbeidsadviseur. De klanten van de arbeidsadviseurs zijn iets vaker man dan vrouw en veelal tussen de 25 en 54 jaar oud. Jongeren en ouderen maken minder vaak gebruik van de arbeidsadviseur.

De cijfers over 2007 laten niet alleen zien een schommeling zijn van het aantal individuele consulten, maar ook en voor het eerst een verandering in de samenstelling van de klanten van de arbeidsadviseurs. Hoewel de verhouding niet op de kop zijn gezet, is het aandeel klanten dat werkt, inclusief de 'vangnetters', en te maken heeft met ziekte, ontslag en re-integratie in 2007 relatief toegenomen. Hetzelfde geldt in iets mindere mate voor gemeenteklanten, en dan met name voor de niet-uitkeringsgerechtigden. Het aandeel WW-klanten is, hoogstwaarschijnlijk vanwege de gunstige economie, in 2007 afgenomen. Binnen de groep UWV-klanten is het (kleine) aandeel klanten met een WIA-uitkering en een Vangnetuitkering (zoals uitzendkrachten) juist toegenomen.

*De klantvragen*

Kijken we naar de aard van de vragen dan zien we dat arbeidsadviseurs voorzien in een behoefte waarvoor de functie ook is ingesteld: klanten komen vooral met vragen over of tijdens de oriëntatie(fase) op de mogelijkheden om aan het werk te gaan of te re-integreren. In lijn met de veranderingen in de samenstelling van de klantgroep, zijn in 2007 in vergelijking met voorgaande jaren relatief vaker vragen gesteld op het gebied van ziekte, arbeids- en ontslagrecht en de mogelijkheden om te re-integreren bij de eigen of een andere werkgever. Een vergelijkbaar beeld zien we ook bij de vragen die werkgevers aan de arbeidsadviseur stellen. Mede door de toename van het aandeel werkenden, hebben vragen rond de WIA en de Wet Verbetering Poortwachter een prominenter plaats gekregen in het werk van de arbeidsadviseur.

*De klantkanalen van de arbeidsadviseur*

Sinds de start van de Arbeidsadviseur vervult CWI een belangrijke rol in de ‘aanlevering’ van klanten. Tot voor kort kwam meer dan de helft van de klanten via het CWI bij de arbeidsadviseur. In 2007 is dit aandeel voor het eerste afgenomen van 51% in het 1e kwartaal tot 42% in het 4<sup>e</sup> kwartaal. Het herstel van het aantal consulten in het 4<sup>e</sup> kwartaal heeft vooral te maken met het succes van de PR-campagne van het project en de (regionale) publiciteit. Het aandeel klanten dat via de publiciteit in contact is gekomen met de arbeidsadviseur in 2007 gestegen van 12% in het 1<sup>e</sup> kwartaal tot 21% in het 4<sup>e</sup> kwartaal. Zoals we eerder concludeerden zijn het vooral de werkenden en de nuggers die het afgelopen jaar relatief vaker de arbeidsadviseur bezochten. Dit is ook de groep mensen die beter via de publiciteit dan via CWI kan worden bereikt.

## 4 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

### 4.1 Inleiding

De functie van arbeidsadviseur is primair ingevoerd om de klant van onafhankelijke informatie en advies te dienen. Klanttevredenheid is hierbij van groot belang. Naast de registratie van de aantallen klantcontacten, is de onderzoeksvraag dan ook hoe de klant tegen de dienstverlening van de arbeidsadviseur aankijkt. Vragen die hierbij aan de orde komen zijn:

- Hoe tevreden zijn klanten met de arbeidsadviseur? We kijken hierbij naar de volgende aspecten: bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, onafhankelijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid en ervaren nut.
- Wat zijn, volgens klanten, de uitkomsten van het bezoek met betrekking tot activering? We kijken hierbij onder meer naar het vinden van werk, het aanvragen van een IRO of PRB, en het starten van een re-integratietraject.
- Wat zijn de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van klanten gedurende de onderzoeksperiode? Hoeveel procent van de bezoekers vindt een baan? Hoeveel procent start met een opleiding of een re-integratietraject?

Om de klanttevredenheid en de veranderingen in status (werk of traject ná bezoek aan de arbeidsadviseur) in beeld te brengen, maken wij evenals in 2005-2006 gebruik van een prognostisch cohortonderzoek. In dit design krijgt elk kwartaal een groep (cohort) klanten een vragenlijst voorgelegd. Vervolgens krijgen de cohorten respondenten elk volgende kwartaal een telefonisch (vervolg)interview. Een uitgebreide beschrijving van de methode van het onderzoek treft u aan in Bijlage 3.

### 4.2 Kenmerken van de respondenten

In totaal hebben 1032 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijst-onderzoek in 2007. In Bijlage 3 staat een uitgebreide tabel met de kenmerken van deze groep. In vergelijking met de registraties hebben meer mannen meegewerkt aan dit onderzoek (60%) dan vrouwen (40%). Er is dus een oververtegenwoordiging van mannen in het onderzoek. Verder is de leeftijdscategorie 45-54 jaar in vergelijking met de registratie meer vertegenwoordigd. Er zijn dus iets meer oudere klanten die meewerken aan het klanttevredenheidsonderzoek.

Verder zijn er nog een aantal opvallende kenmerken van de respondenten. Een grote meerderheid van de respondenten (83%) was autochtoon<sup>10</sup>. Daarbij waren de respondenten opvallend hoog opgeleid: 34% heeft hbo of universiteit en 36% heeft mbo/havo/vwo. Iets meer dan de helft van de groep (52%) was gehuwd of samenwonend en 56% had kinderen. Voor wat betreft de duur van de werkloosheid, 33% is niet werkloos (geweest) en 15% was vijf jaar of langer werkloos (geweest).

In de registraties worden bovengenoemde kenmerken niet vastgelegd, daarom is het onbekend hoe deze kenmerken zich tot de kenmerken van alle klanten verhouden. Of dit een representatieve steekproef is kunnen we daarom niet met zekerheid vaststellen. Toch lijken de respondenten van het onderzoek voornamelijk de hoger opgeleide, iets oudere autochtonen te zijn. Hiermee moet rekening mee worden gehouden bij de interpretatie van de resultaten.

<sup>10</sup> Iemand wordt als allochtoon beschouwd wanneer de persoon zelf, of een van de ouders in het buitenland geboren is.

### *Redenen bezoek arbeidsadviseur*

De meeste respondenten hebben de vragenlijst ingevuld na hun *eerste* bezoek aan de arbeidsadviseur. De redenen dat zij naar de arbeidsadviseur gaan zijn divers. Op de eerste plaats gaan klanten naar de arbeidsadviseur vanwege de *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur. Verder maken klanten vooral gebruik van de arbeidsadviseur om zelf meer te kunnen bepalen in hun zoektocht naar werk en voor hulp bij een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB) (zie Tabel 4.1).

Tabel 4.1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur.

Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan?	Categorie	Verdeling in Percentages*
(meerdere antwoorden mogelijk)	Arbeidsadviseur is onafhankelijk	35 %
	Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden	25 %
	Zocht hulp over IRO of PRB	23 %
	Doorverwezen door UWV, gemeente of CWI	22 %
	Onvoldoende begrip UWV, gemeente of CWI	15 %
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende te vertellen	7 %
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende tijd	4 %
	Anders	38 %**

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

\*\* Een overzicht van de meest genoemde antwoorden is te vinden in Tabel 7 van Bijlage 3.

38% van de mensen gaf nog een andere reden voor het bezoek. Andere redenen zijn voornamelijk “op advies van iemand anders” (9%), “voor advies bij het zoeken, vinden en behouden van een baan” (7%) en “advies bij re-integratie” (7%).

### *Gebruik IRO en PRB*

Om meer inzicht te krijgen in de relatie tussen de arbeidsadviseur en de IRO hebben wij in het onderzoek gevraagd of de respondenten gebruik maken van een regeling waarbij men zelf een bepaald budget kan besteden aan een re-integratietraject (IRO/PRB). 8% van de klanten gaf aan hiervan gebruik te maken. De andere 92% is onder te verdelen in drie groepen: 65% maakt geen gebruik van deze regelingen, maar 29% gaf aan dat ze dat wel van plan zijn. Bij ruim een kwart van de klanten (27%) zijn dergelijke regelingen onbekend.

## 4.3 Resultaten vragenlijstonderzoek

### *Tevredenheid*

Gemiddeld genomen zijn de klanten zeer tevreden met de arbeidsadviseur (zie Tabel 4.2). Op een schaal lopende van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) konden de klanten aangeven in hoeverre ze het eens waren met een aantal stellingen. Een voorbeeld hiervan is “Het advies van de arbeidsadviseur past goed bij mijn persoonlijke situatie”. De gemiddelde scores op de verschillende subschalen van tevredenheid liggen alle hoog (4 of hoger), waarbij klantgerichtheid het hoogste scoort.

We hebben ook gekeken naar het percentage deelnemers dat onder de 3, het schaal-midden, scoort. Dit percentage kan beschouwd worden als een indicatie voor het percentage ontevreden deelnemers. Deze percentages blijken zeer laag te liggen, tussen de 0,2% en 2,3%.

Tabel 4.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur.

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaarddeviatie <sup>11</sup>	Percentage klanten dat ontevreden is (<3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	0,51	0,7 %
Kwaliteit advies	4,2	0,51	1,8 %
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	0,55	1,6 %
Klantgerichtheid	4,3	0,45	0,2 %
Onafhankelijkheid	4,2	0,72	2,3 %
Ervaren nut	4,0	0,53	1,9 %

Onderzocht is of er verschillen zijn tussen doelgroepen voor wat betreft de tevredenheid met de arbeidsadviseur. We hebben hierbij gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, het hebben van werk en het type inkomen, zoals gemeten in de vragenlijst. Hieruit bleken een paar verschillen tussen de doelgroepen.

Zo bleek namelijk dat allochtonen een hoger gemiddelde hadden op de schaal 'Ervaren nut' dan autochtonen<sup>12</sup>. Ook bleek opleidingsniveau van invloed op twee aspecten. Ten eerste bleek dat de gemiddelde score op 'Deskundigheid arbeidsadviseur' te verschillen tussen de opleidingsniveaus<sup>13</sup>, waarbij gold dat hoe hoger iemand is opgeleid, des te lager de gemiddelde score. Ten tweede bleek dat de gemiddelde score op 'Onafhankelijkheid' verschilde tussen de opleidingsgroepen<sup>14</sup>. Hierbij gold dat hoe hoger opgeleid, des te hoger de gemiddelde score was.

Als laatste zijn er ook verschillen gevonden tussen het type inkomen en de gemiddelde score op de 'Deskundigheid arbeidsadviseur'<sup>15</sup>, en op 'Ervaren nut'<sup>16</sup>. In beide gevallen waren de Arbeidsongeschikten (WAO/WIA/WAJONG) het meest positief, en de nuggers het minst positief.

#### *Vergelijking met 2006*

In vergelijking met de tevredenheid in 2006 is de gemiddelde score vrijwel gelijk gebleven. Wel zijn er iets minder ontevreden klanten. In 2007 is 8,5% van de klanten ontevreden op één van de aspecten van tevredenheid, in 2006 was dat 10,7% van de klanten. Het verschil is het grootste op het aspect 'ervaren nut' dat gedaald is van 2,9% naar 1,9% ontevreden klanten. Hiermee kan dus gesteld worden dat klanten meer tevreden zijn over de arbeidsadviseur.

#### *Toegevoegde waarde arbeidsadviseur*

De meest genoemde aspecten betreft de meerwaarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijk van overige instanties, respectvolle behandeling en deskundigheid (zie Tabel 4.3). Slechts 3% geeft aan dat de arbeidsadviseur geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de overige instanties (UWV, gemeente, CWI, re-integratiebedrijf).

<sup>11</sup> De standaarddeviatie is een indicatie voor de spreiding op een variabele. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding. Als vuistregel kan men ervan uitgaan dat ongeveer 70% maximaal één standaarddeviatie afwijkt van het gemiddelde. Wanneer het gemiddelde 4,0 is en de standaarddeviatie 0,5, dan heeft over het algemeen ongeveer 70% tussen de 3,5 en 4,5 gescoord.

<sup>12</sup>  $F(1, 1) = 9.59, p < .01$

<sup>13</sup>  $F(1, 4) = 2.82, p < .05$

<sup>14</sup>  $F(1, 4) = 3.61, p < .01$

<sup>15</sup>  $F(1, 11) = 1.95, p < .05$

<sup>16</sup>  $F(1, 11) = 3.09, p < .01$

Tabel 4.3: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur.

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet
Onafhankelijk van overige instanties	82%
Behandelt met respect	73%
Deskundigheid	69%
Stelt eigen wensen en belangen centraal	66%
Goed op de hoogte van de gang van zaken bij CWI, UWV, gemeenten en/of re-integratiebedrijven.	65%
Trekt veel tijd uit	63%
Goed bereikbaar	58%
Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn	47%
Biedt inzicht in re-integratiemogelijkheden	45%
Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden	43%
Biedt inzicht in mijn uitkeringssituatie	28%
Overig	19%
Geen toegevoegde waarde	3%

#### 4.4 Resultaten eerste interview – drie maanden later

De respondenten zijn in de tijd gevolgd door middel van telefonische interviews. De respondenten van de eerste drie cohorten zijn in het volgende kwartaal telefonisch benaderd voor een eerste interview. De respons hiervan was hoog (76%). De respondenten van de eerste twee cohorten zijn in respectievelijk het derde en vierde kwartaal nogmaals telefonisch benaderd voor een tweede interview. De respons hiervan was 59%. De respondenten van het eerste cohort zijn in het vierde kwartaal voor een derde keer telefonisch benaderd. De response hiervan was 40%. De hoge respons is behaald doordat er meerdere pogingen zijn gedaan om mensen te bereiken en er op verschillende tijdstippen is gebeld. In totaal zijn er 1015 telefonische interviews afgenomen (zie Tabel 4.4 voor een overzicht van de aantallen).

Tabel 4.4: Aantallen per periode, per cohort.

	Cohort 1	Cohort 2	Cohort 3	Cohort 4	Totaal
vragenlijst	265	270	252	245	1032
1 <sup>ste</sup> interview	213	190	192	-	595
2 <sup>e</sup> interview	177	136	-	-	313
3 <sup>e</sup> interview	107	-	-	-	107

Hieronder worden allereerst de effecten na drie maanden besproken. Wat zijn de uitkomsten op de korte termijn? Als men na drie maanden terug kijkt, is men dan nog steeds tevreden? Vervolgens wordt in paragraaf 4.5 ingegaan op de trends die er in de tijd zijn gevonden.

##### *Uitkomsten na drie maanden*

In het telefonische interview zijn vragen gesteld over de uitkomsten van de informatie en het advies van de arbeidsadviseur. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de uitkomsten.

Tabel 4.5: Waar heeft de informatie of het advies van de arbeidsadviseur toe geleid na drie maanden? (n=595).

De informatie heeft geleid tot...	Aantal	Percentage*
Een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie.	128	22%
Een re-integratieplan.	118	20%
Een keuze voor een re-integratiebedrijf.	103	17%
Het aanvragen van een IRO of PRB bij UWV of de gemeente.	69	12%
Een baan.	30	5%
Iets anders.	279	47%

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

Het gesprek met de arbeidsadviseur heeft na drie maanden bij 22% van de respondenten geleid tot een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie. Het is niet verwonderlijk dat dit op de eerste plaats staat, gezien een afspraak maken met een casemanager (indien nodig) in drie maanden haalbaar is. Dit is minder tijdintensief dan bijvoorbeeld het zoeken en vinden van een baan.

Bij een vijfde van de klanten heeft de informatie en het advies geleid tot een re-integratieplan. Zij hebben dus concreter in beeld hoe hun re-integratie eruit moet zien en hoe zij dit gaan aanpakken. 5% van de klanten geeft na drie maanden aan dat het advies heeft geleid tot een baan. Zoals genoemd is dit een behoorlijk tijdsintensief effect. Hoe dit in de tijd verloopt (gaan nog meer mensen weer aan het werk?), wordt verder besproken in paragraaf 4.5.

Bijna de helft van de personen geeft aan dat de informatie en het advies tot (nog) iets anders heeft geleid dan de gegeven opties. De interviewers hebben hiernaar doorggevraagd omdat het interessant is om te achterhalen. De voornaamste uitkomst die genoemd werd had betrekking op het verkrijgen van meer inzicht in de eigen kansen en mogelijkheden, maar ook meer zelfvertrouwen na het bezoek aan de arbeidsadviseur werd veel genoemd. Daarnaast werden (hulp bij het vinden van) een opleiding en (hulp bij) het zoeken naar werk vaak genoemd. Een overzicht van de meest genoemde antwoorden is te vinden in Tabel 8 van Bijlage 3.

#### *Uitkomst aanvragen*

Aan de 118 klanten met een re-integratieplan is gevraagd hoe het hiermee gaat. Bij 72 personen is het goedgekeurd door UWV of de gemeente, waarvan bij 5 personen met enkele aanpassingen. Bij 42 personen is het plan nog in behandeling en bij 4 personen is het afgewezen.

Bij 69 personen heeft de informatie of het advies geleid tot het aanvragen van een individuele re-integratieovereenkomst (IRO) of persoonlijk re-integratiebudget (PRB). Daarnaast zijn er een aantal personen waarvoor een IRO of PRB niet de uitkomst maar juist de reden was van het bezoek. In totaal geeft 22% na drie maanden aan dat hij/zij een IRO of PRB heeft aangevraagd bij UWV of gemeente. Van deze 133 aanvragen zijn er 85 goedgekeurd door UWV of de gemeente, bij 43 is deze nog in behandeling en bij 5 personen is de aanvraag afgewezen.

#### *Bekendheid IRO en PRB na drie maanden*

Tevens werd in het interview aan de personen die *geen* IRO of PRB hebben aangevraagd (n=462) of zij deze intentie nog hebben. Hierop beantwoordde 122 personen (26%) bevestigend; zij zijn van plan om een IRO of PRB aan te vragen. Een groter

gedeelte was dit niet van plan, namelijk 287 personen (62%) en 53 personen (12%) gaven aan nog nooit van een IRO of PRB te hebben gehoord.

#### *Oordelen over de kwaliteit van de dienstverlening van de arbeidsadviseur*

Net als in de vragenlijst is in het interview gevraagd naar de tevredenheid over de arbeidsadviseur op een schaal van 1 tot 5. Op deze wijze maken we inzichtelijk of de mate van tevredenheid na verloop van tijd (na het eerste bezoek) verandert, bijvoorbeeld als gevolg van de ondervonden praktijkwaarde van de informatie en het advies.

Uit de telefonische interviews die circa 3 maanden na het eerste bezoek zijn afgenomen blijkt dat de klanten ook dan zeer te spreken zijn over de dienstverlening van de arbeidsadviseur, velen gaven de maximale score (5). Van de geïnterviewden:

- » Is 53% van mening dat de arbeidsadviseur veel toegevoegde waarde heeft naast de bestaande instanties als CWI, UWV en de Sociale Dienst.
- » Vindt 75% dat de arbeidsadviseur goed uitgaat van hun wensen en belangen.
- » Is 58% 'heel tevreden' over de diensten van de arbeidsadviseur.

Slechts 3% vindt dat de arbeidsadviseur 'geen toegevoegde waarde' heeft, 1% vindt dat de arbeidsadviseur 'niet' uitgaat van de wensen en belangen van de klant en 2% is 'niet tevreden' over de diensten van de arbeidsadviseur. In Bijlage 3 staan drie tabellen met een overzicht van deze antwoorden.

Op het gebied van de tevredenheid speelt ook de vraag of klanten de arbeidsadviseur aan anderen zouden aanbevelen. De grote meerderheid (94%) reageerde instemmend. Daarnaast zal 86% de arbeidsadviseur nogmaals raadplegen. Aan deze personen zijn meerdere stellingen voorgelegd over de reden waarom zij de arbeidsadviseur nogmaals zouden raadplegen. Met veel van deze stellingen was men het eens (zie Tabel 4.6).

Tabel 4.6: Zouden de klanten de arbeidsadviseur nogmaals raadplegen?

		Aantal	Percentage
Zou u de arbeidsadviseur aanbevelen bij anderen?	Ja	559	94%
	Nee	36	6%
Zou u de arbeidsadviseur nog eens raadplegen?	Ja	513	86%
	Nee	82	14%
Ik zou de arbeidsadviseur nog eens raadplegen omdat...	de arbeidsadviseur mij de vorige keer goed geholpen heeft	484	94%
	de arbeidsadviseur mij met respect behandelt	477	93%
	de arbeidsadviseur onafhankelijk is	475	93%
	de arbeidsadviseur goed op de hoogte is van de gang van zaken bij CWI, UWV, sociale dienst en/of re-integratiebedrijven	435	85%
	de arbeidsadviseur meer tijd neemt voor een gesprek dan CWI, UWV of sociale dienst	314	61%
	de arbeidsadviseur mij helpt te ontdekken wat ik precies wil en kan	309	60%
	nog een andere reden, namelijk	139	27%

Veel klanten gaven los van de stellingen nog andere redenen waarom zij nogmaals de arbeidsadviseur zouden benaderen voor informatie of advies. De meeste klanten zou opnieuw contact zoeken met de arbeidsadviseur omdat de arbeidsadviseur een luiste-

rend oor biedt, begripvol is en te vertrouwen is. Andere redenen die vaak genoemd worden, zijn: de kennis van zaken van de arbeidsadviseur en geen (voldoende) resultaat of (opnieuw) problemen. Een overzicht van de meest genoemde ‘andere antwoorden’ is te vinden in Tabel 9 van Bijlage 3.

Ongeveer een derde (30%) van de geïnterviewden heeft in de tijd tussen de afname van de vragenlijst en het interview (ongeveer 3 maanden later) nogmaals een bezoek gebracht aan de arbeidsadviseur. Indien de arbeidsadviseur vaker dan 1 keer was bezocht, werd ook naar de reden van het laatste bezoek gevraagd:

- » Bij 56% betrof dit een vervolgspraak voor dezelfde vraag als het eerste bezoek.
- » Bij 43% was een nieuwe/andere vraag de reden voor het bezoek.

#### 4.5 Trends in de tijd

De respondenten zijn in de tijd gevolgd. In ieder interview werden dezelfde vragen gesteld om een aantal trends in de tijd in kaart te brengen. Trends op het gebied van de uitkomsten van het advies, maar ook op gebied van de activiteiten van de klanten. Hierdoor wordt de impact van de arbeidsadviseur duidelijk. Iedere kwartaal zijn de klanten telefonisch benaderd. Deze aantallen lopen ieder kwartaal op door toevoeging van cohorten (zie Tabel 4.4).

##### *Uitkomsten gesprek*

De uitkomst van de informatie of het advies verandert in de loop van de tijd. Dit is niet verwonderlijk doordat de klanten meer tijd hebben gehad om acties te ondernemen, sommigen uitkomsten kosten meer tijd dan andere. Uit onderstaande tabel blijkt dat steeds meer respondenten een IRO of PRB hebben aangevraagd. Ook zien we een toename van het aantal klanten dat aangeeft dat de informatie en/of het advies heeft geleid tot een baan (zie Tabel 4.7).

Tabel 4.7: Waar heeft de informatie of het advies van de arbeidsadviseur toe geleid?

De informatie heeft geleid tot...	vragenlijst (n=1032)	eerste interview (n=595)	tweede interview (n=313)	derde interview (n=107)
een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie	14%	22%	25%	22%
een re-integratieplan	15%	20%	25%	24%
een keuze voor een re-integratiebedrijf	15%	17%	17%	20%
het aanvragen van een IRO of PRB bij UWV of de gemeente	13%	12%	17%	21%
een baan	7%	5%	7%	9%
iets anders	51%	47%	44%	40%

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

##### *Veranderingen in de werk- of opleidingssituatie*

Naast de uitkomsten die de klanten aangeven die het gesprek heeft opgeleverd, is het interessant om te kijken of we werk- of opleidingssituatie is veranderd. Én wat de bijdrage van de arbeidsadviseur aan deze verandering is.

In de vragenlijsten hebben de klanten aangeven wat op dat moment hun werk- of opleidingssituatie was. Door de vervolgmetingen kan daardoor een beeld worden gegeven van de veranderingen in de werk- of opleidingsituatie van klanten die de arbeidsadviseur hebben bezocht gedurende de onderzoeksperiode. Worden cliënten geactiveerd? Verbeterd hun situatie?

In onderstaande tabel staat weergegeven of, en zo ja, wat voor baan de respondent heeft, op de verschillende meetmomenten. Ook is weergegeven of men in opleiding is, of men in een re-integratietraject zit en of men vrijwilligerswerk verricht. Combinaties hierin zijn mogelijk.

Tabel 4.8: Werk- of opleidingssituatie klanten arbeidsadviseur, korte en lange termijn.

Huidige werk- of opleidingssituatie (meerdere antwoorden mogelijk)	vragen- lijst (n=1032)	1 <sup>ste</sup> inter- view (n=595)	2 <sup>e</sup> inter- view (n=313)	3 <sup>e</sup> inter- view (n=107)
Baan:	49%	41%	47%	45%
• Betaalde fulltime baan	12%	11%	15%	16%
• Betaalde parttime baan	16%	17%	20%	22%
• Gesubsidieerde baan	1%	2%	4%	3%
• Eigen bedrijf	4%	3%	4%	3%
• Heeft werk, maar zit langdurig thuis	9%	5%	4%	2%
• Heeft werk, maar wordt binnenkort ontslagen	7%	4%	2%	1%
Studerend / in opleiding	4%	12%	18%	16%
In een re-integratietraject	11%	26%	31%	30%
Vrijwilligersbaan	11%	27%	32%	37%

Opvallend is dat het aantal mensen in een re-integratietraject is gestegen van 11% tot 30% na negen maanden. Daarnaast is er een stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert (van 4% naar 16%). Het aantal klanten dat vrijwilligerswerk heeft, neemt toe van 11% tot 37% (zie bovenstaande tabel). Het lijkt dus dat de arbeidsadviseur een belangrijke rol speelt voor klanten in de fase voorafgaand aan een re-integratietraject, opleiding of vrijwilligerswerk.

Het totaalpercentage van het aantal klanten dat een baan heeft, neemt enigszins af. Op het eerste meetmoment heeft 49% van de deelnemers een baan, na drie maanden 41%, na zes maanden 47% en na negen maanden heeft 45% een baan. Dit houdt in dat ze betaald fulltime of parttime werken, gesubsidieerd werk hebben of een eigen bedrijf. Ook mensen die langdurig ziek thuis zitten of met ontslag worden bedreigd zijn hierin meegeteld.

Een verklaring voor deze fluctuatie is het feit dat het percentage klanten dat langdurig thuis zit of binnenkort wordt ontslagen afneemt en het aantal klanten dat fulltime of parttime aan slag is toeneemt. Met andere woorden: een deel van de klanten die te maken heeft met (dreigend) ontslag en/of ziekte en daarom de arbeidsadviseur raadpleegt verliest tijdens de onderzoeksperiode hun baan. Anderzijds vindt een aanzienlijk deel van de klanten tijdens de onderzoeksperiode een regulier betaalde baan. Per saldo blijft de balans ongeveer gelijk. Vanuit deze wetenschap laten de cijfers een gunstige ontwikkeling zien.

#### *Bijdrage arbeidsadviseur aan activering*

Hoever reikt het advies van de arbeidsadviseur op het gebied van de ontwikkelingen in de persoonlijke situatie van de klant? Om dit te onderzoeken is gekeken naar de respondenten die in de vragenlijst (meetmoment 1) aangaven *geen* baan te hebben, *niet* studeerden/ opleiding volgden, *geen* re-integratietraject volgden of *geen* vrijwilligerswerk deden. Er is onderzocht of zij op de latere meetmomenten wel (een van deze) activiteiten ondernam, met andere woorden: of zij geactiveerd waren op die gebieden.

In principe is het de klant zelf die de acties onderneemt, maar de arbeidsadviseur kan hieraan een bijdrage hebben geleverd. Om de invloed van het advies van de arbeidsadviseur te bepalen, is aan degene waarbij een verandering had plaatsgevonden, gevraagd hoe groot de bijdrage van de arbeidsadviseur hieraan was.

In onderstaande tabel staat de percentages van respondenten die geactiveerd zijn op (een van de) vier gebieden (vet gedrukt). Zij zijn in de tussenliggende tijd gestart met werken, een opleiding, een re-integratietraject of met een vrijwilligersbaan. Schuin daaronder staat het percentage van die klanten die aangeven dat de arbeidsadviseur hieraan een (redelijk) grote bijdrage heeft geleverd.

Tabel 4.9: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie klanten arbeidsadviseur, korte en lange termijn.

	<b>1<sup>ste</sup> interview (na 3 maanden)</b>	<b>2<sup>e</sup> interview (na 6 maanden)</b>	<b>3<sup>e</sup> interview (na 9 maanden)</b>
<b>Gestart met werken</b>	<b>17%</b>	<b>34%</b>	<b>29%</b>
Bijdrage hieraan van oaa is (redelijk) groot	20%	29%	36%
<b>Gestart met studeren / opleiding</b>	<b>9%</b>	<b>15%</b>	<b>10%</b>
Bijdrage hieraan van oaa is (redelijk) groot	23%	32%	20%
<b>Gestart met een re-integratietraject</b>	<b>21%</b>	<b>27%</b>	<b>28%</b>
Bijdrage hieraan van oaa is (redelijk) groot	39%	42%	55%
<b>Gestart met vrijwilligersbaan</b>	<b>20%</b>	<b>24%</b>	<b>31%</b>
Bijdrage hieraan van oaa is (redelijk) groot	5%	1%	14%

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

Opvallend in bovenstaande tabel is dat veel mensen geactiveerd zijn. Vooral bij het starten met werken en het starten met een re-integratietraject vinden de klanten de bijdrage van de arbeidsadviseur (redelijk) groot.

#### *Verandering in inkomstbronnen*

De laatste vraag van het interview betrof de vraag of de genoemde inkomensbronnen in de eerste vragenlijst nog steeds van toepassing waren. Hieruit bleek dat de inkomensbronnen veranderen over tijd en dat dit per cohort verschilde.

Tabel 4.10 Percentage klanten dat aangeeft dat de inkomstbron is veranderd.

	<b>Na 3 maande</b>	<b>Na 6 maanden</b>	<b>Na 9 maanden</b>
Cohort 1 (n=107)	8%	22%	22%
Cohort 2 (n=136)	20%	24%	-
Cohort 3 (n=192)	16%	-	-

Veranderingen betroffen voornamelijk aan het werk gaan (loondienst): 34% na drie maanden, 45% na zes maanden en 50% na negen maanden. De andere veelvoorkomende verandering was instroom in de WW: 24% na drie maanden, 21% na zes maanden en 18% na negen maanden. Verder zijn de veranderingen toe te schrijven aan mutaties binnen of tussen uitkeringen, bijvoorbeeld het hebben van zowel een WAO- als WW-uitkering.

## 4.6 Conclusies klantonderzoek

### *Aantal respondenten van het onderzoek groot*

De instroom (n=1032) van het vragenlijstonderzoek is goed verlopen, de gewenste aantallen per cohort (minimaal 200 per cohort) zijn ruimschoots gehaald. Ook de doelstelling voor de telefonische vervolginterviews is gehaald, het responspercentage ligt tussen 40% en 76%. Een grote groep mensen is dus in de tijd gevolgd. De respondenten van het klantonderzoek waren voornamelijk hoger opgeleide autochtonen en iets meer mannen dan vrouwen.

### *Hoge tevredenheid en waardering van de onafhankelijkheid en klantgerichtheid*

Gemiddeld genomen zijn de klanten erg tevreden met de arbeidsadviseur. De gemiddelde scores op een schaal van 1 tot 5 liggen voor alle aspecten van tevredenheid hoog: van 4,0 tot 4,3. De onderzochte aspecten zijn: bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, deskundigheid van de arbeidsadviseur, klantgerichtheid, onafhankelijkheid en ervaren nut. Klantgerichtheid en onafhankelijkheid scoren het hoogst. Over het algemeen zijn de ervaringen van klanten dus zeer positief.

De onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur ten opzichte van de ketenpartners is de meest genoemde reden voor het bezoek aan de arbeidsadviseur.

Tevens wordt de meerwaarde van de arbeidsadviseur duidelijk erkend door klanten. De meest genoemde aspecten van toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijkheid, het behandelen met respect, deskundigheid, en het centraal stellen van eigen wensen en belangen.

Dit laatste is niet verwonderlijk gezien veel klanten meer zelf willen bepalen hoe zij werk kunnen vinden en hiervoor advies zoeken bij de arbeidsadviseur. Zij worden hierin dus niet teleurgesteld.

### *Verschillen tussen groepen op tevredenheid*

Er zijn een aantal verschillen gevonden tussen doelgroepen voor wat betreft de tevredenheid. Zo bleek dat:

- » Allochtonen het gemiddeld iets nuttiger vinden dan autochtonen.
- » Hoger opgeleiden de arbeidsadviseur iets minder deskundig vinden, maar de onafhankelijkheid wel meer waarderen dan lager opgeleiden.
- » Vooral de Arbeidsongeschikten (WAO/WIA/WAJONG) het meest positief zijn over de deskundigheid en het nut van de arbeidsadviseur. De nuggers zijn het minst positief hierover.

### *Tevredenheid blijft*

Ook circa 3 maanden na het eerste gesprek zijn de klanten zeer te spreken over de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Vooral het aspect dat de arbeidsadviseur goed uitgaat van hun wensen en belangen wordt gewaardeerd. De redenen van tevredenheid die de respondenten geven in de vervolginterviews (dus ná het 1<sup>e</sup> bezoek) komen in grote lijnen overeen met de redenen waarom zij de arbeidsadviseurs voor de eerste maal bezochten. Daaruit valt te concluderen dat de arbeidsadviseurs voldoen aan de verwachtingen van de klanten.

Van de respondenten denkt 86% de arbeidsadviseur nog eens raadplegen, vooral omdat de arbeidsadviseur hem of haar de vorige keer goed geholpen heeft. Door 94% van de respondenten zal de arbeidsadviseur worden aanbevolen aan anderen.

*Minder ontevreden klanten*

In vergelijking met de tevredenheid in 2006 is de gemiddelde tevredenheid vrijwel gelijk gebleven. Wel zijn er iets minder ontevreden klanten. Hiermee kan dus gesteld worden dat klanten tevredener zijn over de arbeidsadviseur.

*Arbeidsadviseur veel ingeschakeld voor advies over IRO en PRB*

Veel klanten zoeken informatie en/of hulp over de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB). Dit staat dan ook op de derde plaats van redenen om de arbeidsadviseur te bezoeken.

Bij ruim een kwart van de klanten (27%) waren dergelijke regelingen onbekend op het eerste meetmoment, drie maanden later is het aantal afgenomen, dan geeft 12% aan nog nooit van een IRO of PRB te hebben gehoord. De arbeidsadviseur heeft dus ook een informerende functie op dit gebied vervuld.

Uit de telefonische vervol ginterviews bleek dat het gesprek met de arbeidsadviseur bij 12% personen heeft geleid tot het aanvragen van een IRO of PRB. Bij 22% heeft het gesprek geleid tot een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie, bij 20% tot een re-integratieplan en bij 17% tot een keuze voor een re-integratiebedrijf. Een veel genoemde andere uitkomst was meer inzicht in de eigen kansen en mogelijkheden en meer zelfvertrouwen.

*Grote bijdrage aan starten met werk of re-integratietraject*

Opvallend is dat veel mensen geactiveerd zijn. Vooral bij het starten met werken en met een re-integratietraject vinden de klanten de bijdrage van de arbeidsadviseur (redelijk) groot.

## Bijlage 1: Toelichting geregistreerde klantvragen

Voor het registreren en rapporteren van de vragen van individuele klanten, maken wij een onderscheid naar:

1. algemene vragen;
2. vragen over en/of tijdens de oriëntatiefase;
3. vragen over en/of tijdens het re-integratietraject.

Per type vraag leggen de arbeidsadviseurs vast wat de vraag van de klant inhoudt. Als een klant tijdens een gesprek meerdere type vragen stelt, dan registreert de arbeidsadviseur dit ook (multi-respons). Hieronder volgt een toelichting welke vragen de arbeidsadviseurs registreren onder de drie categorieën.

### 1. Algemene vragen:

Onder het kopje 'algemene vragen' registreren de arbeidsadviseur vragen van klanten over bijvoorbeeld uitkeringen, uitvoeringsinstellingen en re-integratie in algemene zin. Om goed inzicht te krijgen in het soort vragen waarmee klanten naar een arbeidsadviseur komen, wordt de inhoud van de vragen gedetailleerd vastgelegd. Vanwege de leesbaarheid nemen wij in de kwartaalrapportages alleen de verschillende categorieën algemene vragen op. Hieronder ziet u wat de strekking is van de vragen die onder deze categorieën vallen. De informatie die wij hiermee verzamelen, gebruiken wij voor de analyse van de klantvragen in de uitgebreidere rapportages halverwege en na afloop van jaar.

AG	WW	WWB	CWI	Ziektewet	Re-integratie
Beslis-sing/bezwaar	Beslis-sing/bezwaar	Beslis-sing/bezwaar	Bereikbaarheid CWI	Rechten en plichten	Re-integratiemogelijkheden
Herbeoordeling	Sollicitatieplicht	Sociale recherche	Klachten over dienstverlening	Re-integratie	WW
Anticumulatie	en/of -vrijstelling	Gemeentelijk beleid	Arbeidsrecht	Andere vraag	Re-integratiemogelijkheden
Bereikbaarheid	Sanctie	Bereikbaarheid gemeente	WW en werken		WWB
UWV	Werken als zelfstandige	Klachten over dienstverlening	Compententietest-centra		Re-integratiemogelijkheden
Klachten over dienstverlening	Bereikbaarheid	Andere vraag	Jongerenbeleid		nugger/Anw
Wajongvraag	UWV		Ouderenbeleid		Voorzieningen
Wajongaanvraag	Klachten over dienstverlening		Wsw-indicatie		WIA/Wajong
Andere vraag	Andere vraag		Andere vraag		No-riskpolis
					Overige voorzieningen werkgevers
					Re-integratietelefoon
					Andere vraag

## 2. Vragen over en/of tijdens de oriëntatiefase:

Onder het kopje oriëntatievragen kunnen de arbeidsadviseurs klantvragen over de volgende onderwerpen registreren:

- Werk zoeken
- Re-integratiemogelijkheden
- Toetsen idee re-integratie
- Scholing
- IRO
- PRB in kader WWB
- PRB-werknemers
- Voorzieningen (WIA/Wajong)
- Starten als zelfstandige ondernemer
- Specifieke aanpak jongeren
- Vrijwilligerswerk / mantelzorg
- Werken via PGB (i.o.v. iemand met PGB)
- Duale trajecten (combi inburgering en re-integratie)
- Stage
- Re-integratiebedrijven
- Gevolgen re-integratie voor uitkering
- Rechten en plichten
- Flankerend beleid (o.a. schuldhulpverlening, kinderopvang)
- Andere vraag in de oriëntatiefase

In deze rapportage zijn alleen de ‘oriëntatievragen’ opgenomen die in 10% of meer van de consulten zijn gesteld.

## 3. Vragen over en/of tijdens het re-integratietraject:

Onder het kopje vragen over en/of tijdens het re-integratietraject kunnen de arbeidsadviseurs klantvragen over de volgende onderwerpen registreren:

- Aanvullende vragen over re-integratiemogelijkheden
- Mogelijkheden 2e kans traject
- Vragen over de uitkering
- Klacht over re-integratiebedrijf
- Klacht over uitkerende instantie
- Klacht over werkgever
- Andere trajectvraag

In de rapportage hebben wij alleen de vragen opgenomen die in 2% of meer van de gesprekken zijn gesteld.

## Bijlage 2: Klantkenmerken en aard van de vragen naar type inkomen

	Totaal	Inkomen (naar verantwoordelijkheid re-integratie)																
		UWV	WW	WIA	WAO	Herbo WAO	Wajong	Vangnet	GSD	WWB	IOAW	Nugger	ANW	WG/WN	Dreigend ontslag	Zieke WN	In loon- dienst	Anders
<i>N:</i>	7.913	3.465	2.365	128	695	111	195	303	1.639	815	17	790	23	2.755	912	913	1.492	333
<b>Geslacht</b>																		
Man	49%	52%▲	53%▲	49%	50%	43%	51%	48%	41%▼	49%	76%▲	33%▼	22%▼	49%	52%	49%	47%	52%
Vrouw	51%	48%▼	47%▼	51%	50%	57%	49%	52%	59%▲	51%	24%▼	67%▲	78%▲	51%	48%	51%	53%	48%
<b>Soort individueel consult</b>																		
Eerste	91%	90%	91%	90%	89%	93%	93%	83%▼	93%▲	92%	100%	94%▲	83%	90%	90%	88%▼	91%	89%
Vervolg	9%	10%	9%	10%	11%	7%	7%	17%▲	7%▼	8%	0%	6%▼	17%	10%	10%	12%▲	9%	11%
<b>Leeftijdscategorie</b>																		
15-24 jaar	6%	4%▼	2%▼	2%▼	0,1%▼	0%▼	30%▲	6%	9%▲	5%	0%	13%▲	0%	5%	4%	4%▼	5%	12%▲
25-34 jaar	21%	18%▼	17%▼	23%	7%▼	11%▼	42%▲	24%	22%	22%	6%	24%▲	0%▼	23%▲	22%	20%	24%▲	17%
35-44 jaar	35%	34%	35%	30%	32%	32%	20%▼	39%	35%	38%▲	0%▼	33%	9%▼	34%	35%	33%	36%	34%
45-54 jaar	28%	30%▲	30%▲	34%	42%▲	42%▲	6%▼	22%▼	26%▼	27%	29%	24%▼	43%	28%	29%	31%▲	27%	25%
55-64 jaar	11%	14%▲	15%▲	12%	19%▲	15%	2%▼	10%	8%▼	8%▼	65%▲	7%▼	48%▲	10%▼	10%	12%	8%▼	9%
65 jaar en ouder	0,1%	0,0%▼	0,0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%▼	0%	0%	0%	3%▲
<b>Hoe terecht gekomen bij de arbeidsadviseur?</b>																		
Publiciteit, folders, krant etc.	21%	20%▼	18%▼	20%	28%▲	14%	20%	16%▼	21%	17%▼	18%	24%▲	26%	24%▲	23%	25%▲	25%▲	18%
Bij bezoek CWI (spontaan)	15%	13%▼	13%▼	12%	9%▼	7%▼	13%	18%	18%▲	17%	18%	20%▲	4%	16%	17%	13%	15%	12%
Geattendeerd door CWI	27%	30%▲	32%▲	27%	25%	36%▲	22%	31%	23%▼	20%▼	53%▲	26%	35%	26%	29%	24%▼	26%	27%
Geattendeerd door UWV	5%	9%▲	10%▲	10%▲	8%▲	13%▲	3%	7%	0,5%▼	0,5%▼	0%	0,6%▼	0%	2%▼	1%▼	3%▼	2%▼	2%▼
Geattendeerd door gemeente	3%	0,9%▼	0,8%▼	0%	0,9%▼	0%	3%	1,0%	9%▲	15%▲	6%	2%	4%	2%▼	1%▼	0,7%▼	3%	7%▲
Geattendeerd door cliëntenorganisatie	1%	2%	1,0%▼	0,8%	2%▲	2%	7%▲	3%	2%	2%	6%	1%	4%	0,9%▼	0,9%	2%	1%	0%▼
Geattendeerd door re-integratiebedrijf	1%	2%	1%	3%	2%▲	2%	1%	2%	0,7%▼	1,0%	0%	0,5%▼	0%	1%	2%	1%	1%	0,6%
Via eigen netwerk, informele contacten	14%	13%▼	12%▼	16%	13%	17%	18%	16%	12%▼	11%▼	0%	14%	9%	17%▲	19%▲	19%▲	16%▲	14%
Onbekend	3%	2%▼	2%	2%	2%	0%	3%	3%	2%▼	0,9%▼	0%	2%	0%	3%▲	2%	4%▲	3%	4%
Anders	9%	9%	9%	9%	10%	9%	11%	6%▼	12%▲	15%▲	0%	9%	17%	7%▼	6%▼	7%▼	8%▼	16%▲
<b>Wijze contactlegging</b>																		
Spontaan bezoek	33%	29%▼	29%▼	25%	24%▼	27%	33%	29%	37%▲	38%▲	29%	37%▲	22%	35%▲	34%	34%	33%	33%
Op afspraak	62%	66%▲	66%▲	70%▲	69%▲	67%	63%	67%	60%▼	58%▼	65%	61%	70%	60%▼	61%	61%	62%	60%
Anders	5%	5%	5%	5%	7%▲	6%	5%	4%	3%▼	4%▼	6%	3%▼	9%	5%	5%	6%	5%	6%

	Totaal	Inkomen (naar verantwoordelijkheid re-integratie)																
		UWV	WW	WIA	WAO	Herbo WAO	Wajong	Vangnet	GSD	WWB	IOAW	Nugger	ANW	WG/WN	Dreigend ontslag	Zieke WN	In loon- dienst	Anders
<b>N:</b>	<b>7.913</b>	<b>3.465</b>	<b>2.365</b>	<b>128</b>	<b>695</b>	<b>111</b>	<b>195</b>	<b>303</b>	<b>1.639</b>	<b>815</b>	<b>17</b>	<b>790</b>	<b>23</b>	<b>2.755</b>	<b>912</b>	<b>913</b>	<b>1.492</b>	<b>333</b>
<b>Type vraagstelling</b>																		
Algemene vragen	56%	57%	52%▼	57%	62%▲	72%▲	61%	81%▲	53%▼	55%	88%▲	50%▼	78%▲	61%▲	69%▲	72%▲	57%	54%
Vragen in oriëntatiefase	68%	68%	73%▲	64%	65%	62%	64%	46%▼	74%▲	72%▲	29%▼	78%▲	57%	63%▼	62%▼	51%▼	67%	70%
Vragen tijdens traject	5%	7%▲	8%▲	7%	5%	4%	3%	5%	3%▼	5%	6%	2%▼	0%	5%	6%	7%▲	4%▼	3%▼
<b>Algemene vraag</b>																		
AG-vraag	9%	15%▲	5%▼	40%▲	41%▲	57%▲	34%▲	15%▲	4%▼	5%▼	12%	4%▼	13%	5%▼	3%▼	8%	4%▼	11%
WW-vraag	13%	21%▲	28%▲	9%	10%▼	11%	2%▼	10%	2%▼	2%▼	18%	2%▼	13%	11%▼	20%▲	5%▼	10%▼	10%
WWB-vraag	7%	2%▼	2%▼	2%▼	2%▼	0%▼	4%	3%▼	26%▲	35%▲	53%▲	15%▲	26%▲	3%▼	2%▼	1%▼	3%▼	15%▲
ZW-vraag	11%	10%▼	5%▼	5%▼	4%▼	4%▼	2%▼	65%▲	1%▼	2%▼	0%	0,5%▼	4%	22%▲	17%▲	52%▲	14%▲	6%▼
CWI-vraag	22%	16%▼	18%▼	8%▼	11%▼	4%▼	7%▼	21%	16%▼	9%▼	12%	23%	17%	35%▲	50%▲	24%	39%▲	27%▲
Re-integratievraag	17%	18%▲	20%▲	16%	18%	13%	26%▲	13%	23%▲	23%▲	18%	24%▲	35%▲	11%▼	15%	12%▼	9%▼	12%▼
<b>Vragen in oriëntatiefase (≥ 10%)</b>																		
Werk zoeken	43%	40%▼	43%	36%	34%▼	34%	39%	28%▼	56%▲	51%▲	6%▼	63%▲	26%	39%▼	42%	21%▼	45%	50%▲
Re-integratiemogelijkheden	29%	37%▲	38%▲	45%▲	38%▲	44%▲	41%▲	28%	29%	31%	6%▼	26%	22%	19%▼	23%▼	25%▼	14%▼	21%▼
Toetsen idee re-integratie	12%	18%▲	19%▲	21%▲	17%▲	16%	13%	11%	9%▼	10%	0%	8%▼	9%	7%▼	7%▼	9%▼	7%▼	8%▼
Scholing	21%	20%▼	21%	23%	21%	12%▼	20%	14%▼	27%▲	21%	6%	34%▲	13%	19%▼	17%▼	11%▼	24%▲	19%
IRO	11%	22%▲	23%▲	23%▲	25%▲	19%▲	9%	12%	1%▼	2%▼	0%	0,3%▼	0%	3%▼	5%▼	4%▼	3%▼	5%▼
Starten als zelfstandig ondernemer	9%	12%▲	15%▲	9%	7%	2%▼	3%▼	5%▼	7%▼	8%	6%	5%▼	4%	7%▼	10%	4%▼	7%▼	10%
Re-integratiebedrijven	10%	18%▲	20%▲	19%▲	17%▲	15%	11%	7%	4%▼	6%▼	6%	2%▼	0%	4%▼	4%▼	6%▼	3%▼	8%
Rechten en plichten	20%	22%▲	23%▲	24%	24%▲	19%	13%▼	19%	16%▼	19%	18%	14%▼	26%	22%▲	29%▲	24%▲	18%	17%
<b>Vragen re-integratiefase (≥ 2%)</b>																		
Aanvullende vragen over re-integratiemogelijkheden	2%	2%▲	3%▲	3%	3%▲	0,9%	1%	0,7%	1%	2%	0%	0,4%▼	0%	1%▼	0,9%▼	3%▲	0,8%▼	0,6%
Klacht over re-integratiebedrijf	2%	3%▲	3%▲	3%	2%	2%	0%▼	3%	0,8%▼	1%	0%	0,3%▼	0%	2%	4%▲	2%	1%▼	1%

NB. Klanten een combinatie van meerdere soorten inkomen hebben. Zo hebben de gegevens in de kolom 'WW' betrekking op de klanten die in ieder geval een WW-uitkering ontvangen, maar die daarnaast mogelijk ook nog een andere vorm van inkomen hebben.



## Bijlage 3: Methode en tabellen klantonderzoek

### Methode klantonderzoek

In het klanttevredenheidsonderzoek zullen, verdeeld over 2007, vier cohorten worden onderzocht. Elk kwartaal start een nieuwe groep klanten (een cohort) met deelname aan het onderzoek. Afhankelijk van het moment van instroming zijn er 1 tot 4 meetmomenten. Het is de bedoeling dat per meetperiode ongeveer 200 cliënten instromen in het onderzoek. In de onderstaande tabel staat een schematische weergave van het onderzoek.

Tabel 1: Onderzoeksopzet.

	<b>Kwartaal 1</b> jan – maart 2007	<b>Kwartaal 2</b> april – juni 2007	<b>Kwartaal 3</b> juli t/m sept 2007	<b>Kwartaal 4</b> okt t/m dec 2007
Cohort 1	Vragenlijst 1	Interview 2	Interview 3	Interview 4
Cohort 2	-	Vragenlijst 1	Interview 2	Interview 3
Cohort 3	-	-	Vragenlijst 1	Interview 2
Cohort 4	-	-	-	Vragenlijst 1

Het eerste meetmoment betreft een vragenlijst. De drie volgende meetmomenten worden telefonisch afgenomen. In samenwerking met TNS-NIPO worden er telefonische interviews gehouden voor de vervolgmeting(en). Hierbij wordt gestreefd naar een hoge respons, met een maximum van 200 gesprekken per cohort.

#### *Wervingsprocedure*

De respondenten voor het onderzoek zijn via de arbeidsadviseur geworven. Klanten werden na het bezoek door de arbeidsadviseur geïnformeerd over het onderzoek en kregen een informatiepakket mee. Dit informatiepakket bevatte een informatiebrochure voor de klant met uitleg over het onderzoek, een toestemmingsformulier, een vragenlijst en een retourenvelop. Klanten van de arbeidsadviseur konden op het toestemmingsformulier aangeven of zij al dan niet wilden deelnemen aan het onderzoek. Als de klanten de vragenlijst door middel van de retourenvelop hadden teruggezonden, kregen zij een kraslot toegezonden.

Per kwartaal worden er 20 informatiepakketjes aan elke arbeidsadviseur verstuurd. Gemiddeld zijn er ieder kwartaal 1500 vragenlijsten verzonden. In totaal zijn er dus ongeveer 6000 informatiepakketjes verzonden, deze zijn voor het grootste deel uitgedeeld. Uiteindelijk hebben we 1032 vragenlijsten retour ontvangen.

In Tabel 2 staat een overzicht van de aantallen ontvangen vragenlijsten per cohort en per (vervolg)meting.

Tabel 2: Aantallen van 2007: per periode, per cohort.

	Cohort 1	Cohort 2	Cohort 3	Cohort 4	Totaal
vragenlijst	265	270	252	245	1032
1 <sup>ste</sup> interview	213	190	192	-	595
2 <sup>e</sup> interview	177	136	-	-	313
3 <sup>e</sup> interview	107	-	-	-	107

### Meetinstrumenten

In dit onderzoek in gebruik gemaakt van twee meetinstrumenten. Ten eerste een vragenlijst waarmee onder meer de volgende zaken zijn gemeten: tevredenheid (bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, onafhankelijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid en ervaren nut, toegevoegde waarde); Uitkomsten advies; Activering/werk of opleidingssituatie.

De kwaliteit van de vragenlijst blijkt over het algemeen goed. Er zijn slechts sporadisch items overgeslagen en de betrouwbaarheid van de schalen is goed (een Cronbach's Alpha<sup>17</sup> lopende van .73 tot .91).

Het tweede meetinstrument is een telefonisch interview, uitgevoerd door TNS-NIPO. Met behulp van een interviewschema zijn vragen gesteld over eventuele veranderingen in de situatie van de klant en de bijdrage van de arbeidsadviseur aan deze eventuele verandering. Tevens werden er vragen gesteld naar een algemeen oordeel van de klant over de arbeidsadviseur.

In samenwerking met TNS-NIPO is het interviewschema geconstrueerd. Hun expertise op het gebied van het telefonisch onderzoek is groot en zij beschikken over de faciliteiten hiervoor (Computer Assisted Telephone Interviewing). Voor de afname van de telefonische interviews zijn getrainde enquêteurs ingezet.

### Kenmerken van de respondenten

In Tabel 3 staan de kenmerken van de respondenten van het vragenlijstonderzoek.

<sup>17</sup> De Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) is een indicatie voor de interne consistentie van de schaal en geeft de mate aan waarin de items hetzelfde concept meten (maximale score is 1). De gevonden alpha's vallen ruim boven de vereiste alpha.

Tabel 3: Kenmerken van de onderzoeksgroep.

Kenmerk	Categorie	Verdeling in percentages*
Geslacht	Man	60 %
	Vrouw	40 %
Leeftijd	15-24 jaar	4 %
	25-34 jaar	17 %
	35-44 jaar	30 %
	45-54 jaar	34 %
	55-64 jaar	15 %
	65 jaar en ouder	0 %
Etniciteit	Autochtoon	83 %
	Allochtoon	17 %
Opleiding	Lager onderwijs	6 %
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	21 %
	MBO/HAVO/VWO	36 %
	HBO/Universiteit	34 %
	Anders	3 %
Burgerlijke staat	Gehuwd/samenwonend	52 %
	Niet gehuwd/niet samenwonend	29 %
	Gescheiden	13 %
	Inwonend bij ouders	3 %
	Weduwe/weduwenaar	1 %
	Andere leefvorm	2 %
Kinderen	Ja	56 %
	Nee	44 %
Duur werkloosheid	Nog nooit werkloos geweest	24 %
	Minder dan twee maanden	7 %
	Twee tot zes maanden	12 %
	Zes maanden tot een jaar	11 %
	Een tot twee jaar	14 %
	Twee tot vijf jaar	18 %
	Vijf jaar of langer	15 %
Wanneer laatste baan gehad	Nog nooit werkloos geweest/n.v.t.	33 %
	Minder dan twee maanden	16 %
	Twee tot zes maanden	12 %
	Zes maanden tot een jaar	9 %
	Een tot twee jaar	9 %
	Twee tot vijf jaar	12 %
Vijf jaar of langer	10 %	
Type inkomen	In loondienst	21 %
	Zelfstandige	1 %
	Bijstand: WWB / IOAW	5 %
	WW	28 %
	AOW: WAO / WIA / WAJONG	14 %
	Loonbetaling bij ziekte	7 %
	Nugger	4 %
	AO én WW	5 %
	WW én in loondienst	1 %
	AO én in loondienst	1 %
Ander inkomensstatus, andere combinatie inkomen	13 %	
Gebruik makend van een regeling voor besteding budget bij traject naar werk (IRO/PRB)	Ja	8 %
	Nee, maar wel van plan	29 %
	Nee	36 %
	Onbekend	27 %

Aantal afspraken	Een keer	75%
	Twee keer	14%
	Drie keer	6%
	Vier keer	2%
	Vijf keer of meer	2%

### Algemene tevredenheid telefonische interviews

Tabel 4: In hoeverre vindt u dat de arbeidsadviseur een toegevoegde waarde heeft naast de bestaande instanties als CWI, UWV en de Sociale Dienst?

	Aantal	Percentage*
Veel toegevoegde waarde	313	53%
Redelijk veel toegevoegde waarde	173	29%
Neutraal	53	9%
Kleine/bijna geen toegevoegde waarde	27	5%
Geen toegevoegde waarde	18	3%
Weet niet	11	2%
Totaal	595	101%

\* Het percentage is hoger 100 doordat er naar boven is afgerond.

Tabel 5: In hoeverre vindt u dat de arbeidsadviseur uitgaat van uw eigen wensen en belangen?

	Aantal	Percentage*
Goed	445	75%
Voldoende	88	15%
Neutraal	34	6%
Onvoldoende	16	3%
Niet	6	1%
Weet niet	6	1%
Totaal	595	101%

\* Het percentage is hoger 100 doordat er naar boven is afgerond.

Tabel 6: In hoeverre bent u tevreden over de diensten van de arbeidsadviseur?

	Aantal	Percentage*
Heel tevreden	344	58%
Redelijk tevreden	182	31%
Neutraal	37	6%
Een beetje/Niet echt tevreden	19	3%
Niet tevreden	10	2%
Weet niet	3	1%
Totaal	595	101%

\* Het percentage is hoger 100 doordat er naar boven is afgerond.

Tabel 7: Meest genoemde andere redenen voor bezoek aan de arbeidsadviseur.

Reden bezoek aan de arbeidsadviseur	Percentage
Geadviseerd of doorverwezen door iemand anders	9%
Advies bij het zoeken/vinden/behouden van een baan	7%
Advies bij re-integratie	7%
Advies bij verandering van werk	6%
Advies m.b.t. rechten en plichten	5%
Klachten/incompetentie UWV	4%
Advies bij opstarten eigen bedrijf	4%
Advies over (mogelijkheden) arbeidsmarkt	4%
Advies gekregen op banenmarkt	4%
Informatie over (om)scholing/cursus	4%

Tabel 8: Meest genoemde andere gevolgen van de informatie of het advies van de arbeidsadviseur.

De informatie heeft geleid tot...	Percentage
Inzicht in eigen mogelijkheden, meer zelfvertrouwen	13%
(Hulp bij) opleiding/training	9%
(Hulp bij) zoeken naar werk	6%
Een test/ assessment	6%
Meer informatie	6%
Een sollicitatie/solliciteren	5%
Een eigen bedrijf/zelfstandige	4%
Meer kennis over regels/plichten	4%
Een gesprek/contact met werkgever	3%
Een (andere) baan/vrijwilligerswerk/stage	3%

Tabel 9: Meest genoemde andere redenen voor het nogmaals raadplegen van de arbeidsadviseur.

De informatie heeft geleid tot...	Percentage
Luisterend oor, begrip, vertrouwen	22%
Goed op de hoogte/Kennis van zaken	12%
Geen (voldoende) resultaat/(opnieuw) problemen	9%
Vrijblijvend/toegankelijk	8%
Persoonlijk contact, fijn gesprek	7%
Slechte hulp UWV/CWI	7%
Begeleiding re-integratie/werk	5%
Andere invalshoek/nieuwe ideeën/creativiteit	4%
Inzicht in mogelijkheden	4%
Hulp zoeken bij baan	4%

## Bijlage 4: Eerder verschenen rapporten

B.M.F. Fermin, V. Brenninkmeijer, W. de Bruijn, H.W.M. van Bavel, M.S.E. van Leeuwen (2005). Tussenevaluatie Arbeidsadviseur, rapportage januari - mei 2005. TNO - Arcon, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin, V. Brenninkmeijer, A. Braat & H.W.M. van Bavel (2006). De kracht van onafhankelijk advies. Eindrapportage monitoring en evaluatie Arbeidsadviseur. Periode januari 2005 tot en met juni 2006. TNO – Arcon, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin en H. Paagman (2007). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur Halfjaarrapportage 2007. TNO, Hoofddorp.

Verder levert TNO voor intern gebruik sinds 2005 elk kwartaal een rapportage op basis van de geregistreerde klantcontacten en –vragen.