

TNO-rapport

Arbeid
Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

2010.092/031.14221

www.tno.nl/arbeid

Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur

Jaarrapportage 2009

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 10 februari 2010

Auteurs Bruno Fermin
Luc Dorenbosch

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.

© 2009 TNO

Inhoudsopgave

1	Samenvatting en conclusies.....	3
1.1	Klantaantallen en ontwikkelingen 2009.....	3
1.2	Klanttevredenheid.....	5
2	Inleiding.....	7
3	Klantaantallen en -kenmerken	9
3.1	Inleiding.....	9
3.2	Aantal gesprekken in 2009	9
3.3	Wat zijn de kenmerken van de klanten?	10
3.4	Hoe komen klanten in contact met de arbeidsadviseur?	11
3.5	Welke vragen stellen klanten?	12
3.6	Conclusie klantaantallen en –kenmerken.....	14
4	Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek	15
4.1	Inleiding.....	15
4.2	Kenmerken van de respondenten	15
4.3	Hoe tevreden zijn klanten over de arbeidsadviseur?.....	17
4.4	Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs.....	19
4.5	Conclusies klantonderzoek	21
	Bijlage 1: Toelichting geregistreerde klantvragen	24
	Bijlage 2: Methode en tabellen klantonderzoek	27
	Bijlage 3: Eerder verschenen rapporten	30

1 Samenvatting en conclusies

Al sinds start van de 'onafhankelijk arbeidsadviseur' als nieuwe functie in de keten van werk en inkomen (juli 2004) houden de arbeidsadviseurs bij hoeveel klanten zij spreken en welke vragen ze stellen. Vanaf 2005 verwerkt TNO op verzoek van de Stuurgroep Arbeidsadviseur deze registraties in een kwartaalmonitor. Om de waardering van de klanten in beeld te krijgen en te kunnen volgen, voeren we sinds 2005 tevens een doorlopend klantonderzoek uit. Voor u ligt de jaarrapportage over het jaar 2009.

1.1 Klantaantallen en ontwikkelingen 2009

Toename van het aantal gesprekken

In 2009 hebben de arbeidsadviseurs 36.308 gesprekken gevoerd, waarvan 34.849 met uitkeringsgerechtigden, werknemers en andere werkzoekenden. De overige activiteiten bestaan uit informatie- en adviesgesprekken met werkgevers en het deelnemen aan banenmarkten (zie tabel 1.1). Het totale aantal activiteiten van de arbeidsadviseur is het afgelopen jaar met 9% gestegen ten opzichte van 2008. In het 4^e kwartaal van 2009 kwam het aantal gesprek voor het eerst in het bestaan van de functie boven de 10.000 uit. Sinds de start van de monitoring in 2005 hebben de arbeidsadviseur bij elkaar ruim 165.000 klanten gesproken.

Tabel 1.1: Totaaloverzicht kerncijfers 2009

Aantal	2009			2008	2007
	1 ^e halfjaar 2009	2 ^e halfjaar 2009	Totaal	Totaal	Totaal
Individuele consulten	16.979	17.870	34.849	31.797	32.340
Gesprekken met werkgevers	475	433	908	940	1.023
banenmark- ten/voorlichtingen	331	220	551	648	660
Totaal aantal activiteiten	17.785	18.523	36.308	33.385	34.023

Totaal aantal activiteiten sinds 2005	165.223
--	----------------

Bijna de helft van de klanten is in contact gekomen met de arbeidsadviseur via het Werkplein. In 2009 is bijna 1 op de 3 klanten actief verwezen of geattendeerd door medewerkers van de ketenpartners op het Werkplein. Andere belangrijke kanalen waren publiciteit (voor circa 20% van de klanten) en het eigen netwerk van de arbeidsadviseur (voor gemiddeld 14% van de klanten). Klanten van de arbeidsadviseur waren het afgelopen jaar iets vaker man dan vrouw en veelal van middelbare leeftijd.

Vooral toename van aantal werkenden en WW-gerechtigden

De grootste groep klanten in 2009 bestond uit werkenden die met vragen over dreigend ontslag of over ziekte en re-integratie (Wet Verbetering Poortwachter) bij de arbeidsadviseur kwamen. Het aandeel werkenden is sinds 2007 elk jaar toegenomen. Bij de start van het project in 2005 vormden mensen met een UWV-uitkering de grootste klantengroep van de arbeidsadviseurs. In de loop van het project zagen we een ontwikkeling waarbij het aandeel klanten dat werkte toenam, terwijl het aandeel UWV-klanten afnam.

Vanaf 2008 zijn beide klantengroepen ongeveer even groot en nemen ze beide toe. In 2009 ontving gemiddeld 40% van de klanten een UWV-uitkering en was 42% werkend. De toename van het aantal werkenden en WW-gerechtigden bij de arbeidsadviseur komt hoogstwaarschijnlijk doordat veel mensen als gevolg van de economische recessie te maken kregen met (dreigend) ontslag en de noodzaak om een beroep op de WW te doen. De groei van de klantengroep werkenden duidt er bovendien op dat de arbeidsadviseurs door veel mensen worden geraadpleegd nog voordat ze een uitkering aan (moeten) vragen en/of klant zijn van de ketenpartijen UWV en gemeenten.

Van de klantengroep werkenden had in 2009 ruim de helft te maken met (dreigend) ontslag en bijna 1 op de 3 (ook) met langdurige ziekte. Van de UWV-klanten ontving in 2009 driekwart een WW-uitkering en 1 op de 4 een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA/WAO, Wajong, Vangnetregeling).

Mensen die onder de (re-integratie)verantwoordelijkheid van gemeenten vallen (WWB, IOAW, Anw en niet-uitkeringsgerechtigd) vormen de kleinste klantengroep van de arbeidsadviseur. Deze groep is het afgelopen jaar afgenomen tot 16% in het laatste kwartaal van 2009. Dat is opmerkelijk omdat UWV WERKbedrijf in 2009 niet alleen een forse toename van de instroom van WW-klanten had, maar in mindere mate ook een groei van de instroom WWB kende. Deze cijfers onderschrijven het beeld dat WWB-gerechtigden na het eerste contact op een Werkplein snel worden overgedragen naar de 'back office' van een gemeente of op een traject worden gezet. Zeker als je beseft dat de groep gemeenteklanten van de arbeidsadviseurs in 2009 voor meer dan de helft bestond uit niet-uitkeringsgerechtigden. In het laatste kwartaal van 2009 bestond slechts 7% van de klanten van arbeidsadviseur uit personen met een WWB-uitkering.

Behoeftes aan persoonlijk advies bij (dreigend) ontslag, ziekte en re-integratie

Kijkend naar het soort vragen waarmee werkenden en werkzoekenden in 2009 naar de arbeidsadviseur kwamen, is de informatie- en adviesbehoefte van klanten grosso modo in twee thema's onder te verdelen. Enerzijds zijn er werkenden en mensen die recent ontslagen zijn en die behoefte hebben aan informatie en advies over rechten, plichten en procedures inzake (dreigend) ontslag, conflicten met werkgevers en het aanvragen van een WW-uitkering of deeltijd WW. Ook zijn er werkenden die te maken hebben met langdurige ziekte en behoefte hebben aan informatie en advies over rechten en plichten, problemen die zij ondervinden bij de re-integratie of over ontslag bij ziekte. Deze groep klanten komt naar de arbeidsadviseur omdat zij behoefte hebben aan een persoonlijk advies of een 'second opinion'. Door de economische recessie is de behoefte aan dit soort informatie en advies gestegen.

Anderzijds zijn er klanten, vooral uitkeringsgerechtigden, die behoefte hebben aan (extra) informatie en advies over het vinden en zoeken van werk, (alternatieve) mogelijkheden voor re-integratie (zoals een IRO) en scholing of die komen om hun eigen ideeën over re-integratie te toetsen. Een deel van deze klanten komt bij de arbeidsadviseur voorafgaand aan het gesprek met een klantmanager van het Werkplein. Anderen komen na een gesprek met een klantmanager voor een 'second opinion' of om een extra uitleg en toelichting.

Werkgevers komen met vragen over individuele casuïstiek

Informatie en advies aan werkenden, uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden vormt de hoofdmoot van de activiteiten van de arbeidsadviseur. Werkgevers maken in beperkte mate gebruik van de arbeidsadviseurs: per jaar consulteren ongeveer 1000 werkgevers een arbeidsadviseur (dat is circa 3% van de klantcontacten). Werkgevers hebben vooral behoefte aan concrete informatie en advies over arbeidsrechtelijke vraagstukken rond aanname of ontslag van personeel en over regelingen voor het aannemen van mensen met beperkingen.

1.2 Klanttevredenheid

Klantwaardering blijft onveranderd hoog

De waardering van de klanten van de dienstverlening van de arbeidsadviseur blijft onveranderd hoog (zie tabel 1.2). Evenals in voorgaande jaren gaven de klanten de arbeidsadviseur een score van gemiddeld 4,2 op een schaal van 1 tot 5 (bij benadering een rapportcijfer van ruim een 8). Het percentage klanten dat de arbeidsadviseurs een onvoldoende geeft is bovendien zeer klein (tussen de 0.4 en 2,2% van alle klanten). Vrijwel alle klanten zouden de arbeidsadviseurs aan kennissen en familie aanbevelen (96%) en de meeste klanten (88%) denken de arbeidsadviseur nog eens te raadplegen. Hiermee kunnen we stellen dat de arbeidsadviseur goed voldoet aan de verwachtingen van zijn klanten.

Tabel 1.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur 2009

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

Behoefte aan onafhankelijk advies en klantsturing

De belangrijkste reden dat klanten een arbeidsadviseur bezochten is de behoefte aan *onafhankelijke* en *deskundige* informatie en advies, naast de informatievoorziening van UWV, gemeenten, werkgevers en arbodiensten. Een andere reden die klanten van de arbeidsadviseur vaak noemden, is de behoefte om zelf beter te kunnen bepalen hoe zij werk kunnen vinden of kunnen re-integreren.

De behoefte aan onafhankelijk informatie en advies is voor de meeste klanten niet het gevolg van onvrede over de kwaliteit van de dienstverlening van de ketenpartners. Het percentage klanten van de arbeidsadviseur dat 'onvoldoende begrip' vond bij UWV of gemeente is gedaald van 14% in 2005 tot 10% in 2008 en 2009.

Veel mensen geactiveerd

Om zicht te krijgen op de resultaten van de gesprekken met de arbeidsadviseurs, volgen wij de klanten. Elke drie maanden na het 1^e gesprek met een arbeidsadviseur nemen we een telefonisch vervol ginterview af. Opvallend is dat in 2009 percentageel iets minder klanten zijn geactiveerd naar werk of een re-integratietraject. Wel is het aandeel mensen dat parttime gaat werken toegenomen en zijn minder mensen gestart als zelfstandige. Ook zijn meer mensen dan in 2008 begonnen met vrijwilligerswerk of een andere vorm van maatschappelijke participatie.

Om de activerende werking van de arbeidsadviseurs in beeld te krijgen, kijken we alleen naar de klanten die bij het 1^e gesprek *niet actief* waren (dus geen werk hadden en ook geen opleiding of re-integratietraject volgden). Een ander deel van de klanten die de arbeidsadviseurs consulteert doet dat namelijk op het moment dat zij nog wel actief zijn, maar hun baan dreigen te verliezen. In 2009 zijn na 9 maanden 37% klanten, die bij het 1^e gesprek *niet actief* waren, gestart met een betaalde baan. Verder is 14% gestart met een opleiding, 20% met een re-integratietraject en 37% met vrijwilligerswerk (zie tabel 1.3).

Met uitzondering van ‘vrijwilligerswerk’ zegt ongeveer 1 op de 3 klanten dat de arbeidsadviseur aan dit resultaat een (redelijk) grote bijdrage heeft geleverd. Bij de interpretatie van deze resultaten dient rekening te worden gehouden dat de arbeidsadviseurs geen rol spelen in de directe bemiddeling naar werk of een re-integratietraject.

Tabel 1.3: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie t.o.v. 1e meting.

	1 ^{ste} interview (binnen 3 maanden)	2 ^e interview (binnen 6 maanden)	3 ^e interview (binnen 9 maanden)
Gestart met werken	17%	28%	37%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	23%	12%	37%
Gestart met studeren / opleiding	9%	12%	14%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	22%	17%	27%
Gestart met een re-integratietraject	18%	19%	20%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	43%	37%	36%
Gestart met vrijwilligersbaan	24%	26%	37%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	2%	6%	8%

NB: in deze tabel zijn alleen de klanten meegenomen die op de eerste meting niet deelnamen aan deze activiteit.

2 Inleiding

De onafhankelijk arbeidsadviseur

De functie van *onafhankelijk* arbeidsadviseur is sinds medio 2004 toegevoegd aan de keten van werk en inkomen (zie box 1). Op dit moment zijn er circa 75 arbeidsadviseurs werkzaam in Nederland.

Box 1: Achtergrond van de functie van arbeidsadviseur¹.

Sinds 1 juli 2004 kunnen werkzoekenden terecht bij een onafhankelijke arbeidsadviseur. De arbeidsadviseur werkt *onafhankelijk* van de uitkerende instanties en geeft deskundig en vrijblijvend advies over re-integratie en inkomensvragen. Doel van de nieuwe functie is dat klanten 'de touwtjes steviger in eigen handen' kunnen nemen. Door informatie en advies over mogelijke voorzieningen zoals de IRO, kunnen klanten zich goed voorbereiden op het gesprek met de re-integratiemanager van het UWV of de klantmanager van de gemeente. De arbeidsadviseurs zijn te vinden in bedrijfsverzamelgebouwen of bij het UWV Werkbedrijf. Hun belangrijkste taak is het verstrekken van informatie en advies aan werkzoekenden en werknemers. Ook werkgevers kunnen terecht bij de arbeidsadviseur met vragen over re-integratie. Daarnaast nemen de arbeidsadviseurs regelmatig deel aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten. Om de onafhankelijkheid van de functie te waarborgen zijn de ketenpartners UWV en sociale diensten (Divosa) samen met de Landelijke Cliëntenraad bestuurlijk verantwoordelijk voor een goede en zorgvuldige gang van zaken.

In 2009 heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloten het project en de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur na 2010 te beëindigen. In reactie hierop hebben in december 2009 de arbeidsadviseurs de noodzaak voor behoud van het onafhankelijk advies na 2010 bepleit in de Tweede Kamer.

Vertegenwoordigers van het project onafhankelijk arbeidsadviseur en van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) hebben op 8 december jl. een dringend beroep gedaan op de landelijke politiek om zich sterk te maken voor het behoud van een onafhankelijke adviesfunctie voor mensen met vragen over werk, inkomen en re-integratie. Zij boden voorzitter Corien Jonker (CDA) en enkele andere leden van de Kamercommissie van SZW een petitie met een dergelijke strekking aan die is ondertekend door 15.000 klanten en andere betrokkenen uit de Suwi-keten.

De petitie is te vinden op: www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl. Zij heeft de vorm gekregen van een kaart van Nederland opgebouwd uit citaten waarmee klanten mensen én professionals aangeven waarom volgens hen deze onafhankelijke adviesfunctie behouden dient te blijven. Daarnaast vertellen prominente Nederlanders zoals Tweede Kamerleden, bestuurders en managers van uitkeringsinstanties in korte bijdragen aan het manifest over de meerwaarde die de arbeidsadviseur volgens hen heeft voor de sociale zekerheid als geheel

Monitoring van de activiteiten en de klanttevredenheid

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur monitort TNO sinds januari 2005 de activiteiten van de arbeidsadviseurs en de klantwaardering van de dienstverlening. Om inzicht te krijgen in het gebruik en de waarde van de functie geeft de monitor antwoord op vragen als: hoeveel klanten spreken de arbeidsadviseurs, wie zijn deze klanten, met

¹ Voor meer informatie en adressen zie: www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl

welke vragen komen zij bij de arbeidsadviseur en hoe tevreden zijn de klanten over de verstrekte informatie en adviezen? Elk kwartaal stelt TNO een rapportage op over de bezoekersaantallen. Deze rapportages en de achterliggende cijfers zijn voor iedereen toegankelijk en te vinden op de website van de arbeidsadviseurs (zie: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>). Naast de kwartaalrapportages stellen wij elk halfjaar een uitgebreidere rapportage op waarin we, naast de cijfers over de klantaantallen, de uitkomsten van het doorlopende klantonderzoek presenteren. Voor u ligt de rapportage over het gehele jaar 2009. Behalve een verslag over de vier kwartalen van het afgelopen jaar, vergelijken we de uitkomsten van het afgelopen jaar ook met de gegevens van 2008 en 2007².

De monitoring en de kwartaalrapportages worden in 2010 op dezelfde wijze voortgezet.

Leeswijzer

In hoofdstuk 3 geven we inzicht in de aantallen en kenmerken van de klanten die de arbeidsadviseurs het afgelopen jaar hebben bezocht. Tevens laten we zien hoe de samenstelling van de klantengroep zich de afgelopen drie jaar heeft ontwikkeld, evenals de aard van de vragen waarmee klanten naar de arbeidsadviseurs komen. In hoofdstuk 4 beschrijven we de uitkomsten van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek. De samenvatting en de conclusies over het 2009 vindt u in hoofdstuk 1.

² In 2005 en 2006 werd op een andere wijze gemonitord. Zowel de sequentie van de perioden, als de items waarop gemonitord werd, verschillen te veel van de wijze van monitoren zoals die van 2007 wordt gedaan. Vandaar dat we voor de zuiverheid de cijfers van 2009 alleen vergelijken met de cijfers vanaf 2007.

3 Klantaantallen en -kenmerken

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het aantal klanten dat de arbeidsadviseur in 2009 heeft bezocht. Tevens geven we in grote lijnen inzicht in de kenmerken van deze klanten en de vragen waarmee 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 Aantal gesprekken in 2009

Tabel 3.1 Totaaloverzicht kerncijfers 2009

Aantal	2009					2008	2007
	1 ^e kw	2 ^e kw	3 ^e kw	4 ^e kw	Totaal	Totaal	Totaal
Individuele consulten	8.340	8.639	8.191	9.679	34.849	31.797	32.340
Gesprekken met werkgevers banenmarkten/voorlichtingen	240	235	198	235	908	940	1.023
	178	153	58	162	551	648	660
Totaal aantal activiteiten	8.758	9.027	8.447	10.076	36.308	33.385	34.023
Respons	95%	100%	100%	98%	98%	98%	98%

Totaal aantal activiteiten sinds 2005	165.223
--	----------------

In 2009 hebben de arbeidsadviseurs in totaal 36.308 (geregistreerde) activiteiten verricht (zie tabel 1). Verreweg het grootste deel daarvan betreft gesprekken met individuele werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden en werknemers (34.849). De overige activiteiten van de arbeidsadviseurs zijn gesprekken met werkgevers en deelname aan banenmarkten en/of het verzorgen van voorlichtingen op het gebied van werk en inkomen.

In het 4^e kwartaal van 2009 kwam het aantal gesprekken voor de eerste keer in het bestaan van de arbeidsadviseur boven de 10.000.³ Met uitzondering van het 1^e kwartaal zijn er in het afgelopen jaar elk kwartaal meer gesprekken geregistreerd dan in 2008. Daarmee is in vergelijking met vorig jaar het aantal activiteiten van de arbeidsadviseurs in 2009 met 9% toegenomen. Deze stijging zal te maken hebben met de grote toestroom van klanten naar het UWV WERKbedrijf. In 2009 heeft het WERKbedrijf maar liefst 37% meer klanten ingeschreven dan het jaar daarvoor.⁴

³ Door omstandigheden zijn geen gegevens ontvangen van de locaties Apeldoorn en Dordrecht. Bij een 100% respons zou het aantal activiteiten in het 4e kwartaal waarschijnlijk rond de 10.250 hebben gelegen.

⁴ De klantinstroom telt UWV Werkbedrijf aan de hand van vastlegging van een afspraak tussen klant en adviseur in het primaire systeem Sonar. De klantinstroom t/m 4e kwartaal 2009 was 676.754 werkzoekenden (waarvan 71% WW en 25% WWB). In 2008 was de instroom 494.476 klanten (waarvan 59% WW en 30 WWB). In 2007 was de instroom 445.992 (waarvan 60% WW en 30 WWB). Bron: UWV WERKbedrijf

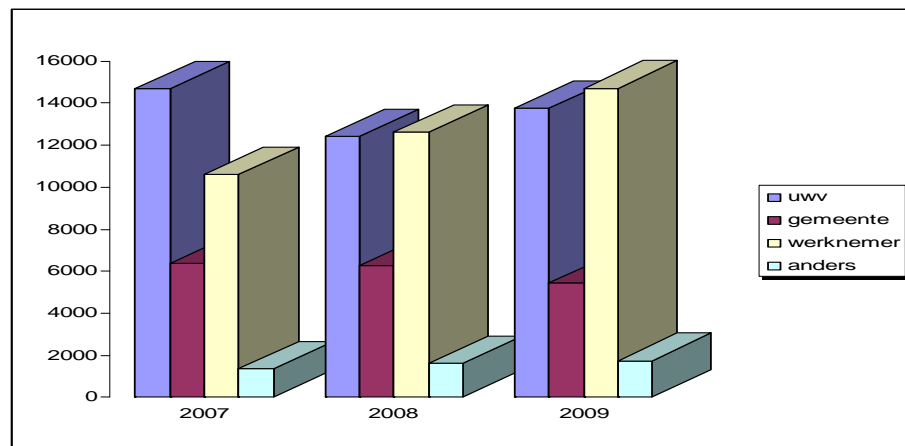
Deze forse stijging bij het WERKbedrijf komt voor het grootste deel op conto van nieuwe aanvragen voor een WW-uitkering. In de volgende paragraaf bekijken in hoeverre de stijging van de instroom bij het WERKbedrijf van invloed is geweest op de stijging van het aantal klanten van de Arbeidsadviseurs.

3.3 Wat zijn de kenmerken van de klanten?

Inkomensituatie van de klanten

In grafiek 3.2 is te zien dat de samenstelling van de klantengroep van de arbeidsadviseurs de afgelopen drie jaar is veranderd. In 2007 maakte klanten met een uitkering van UWV (WW, WIA/WAO, Wajong, Vangnet) het grootste deel uit van de klantengroep van de Arbeidsadviseur. In 2008 nam het aantal en aandeel UWV-klanten af, om in 2009 weer toe te nemen; van gemiddeld 46% in 2007 tot 40% in 2009. De toename in 2009 betrof echter vooral een stijging in absolute zin. Dit komt omdat sinds 2007 de klantengroep werkenden (werknemer) zowel in absolute als in relatieve zin elk jaar is gestegen, van gemiddeld 34% in 2007 tot 42% in 2009. De groep klanten die onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten valt, is het kleinste en is sinds 2007 elk jaar zowel in absolute als in relatieve zin wat afgenomen (van gemiddeld 20% in 2007 tot 17% in 2009).

Grafiek 3.2. Ontwikkeling klantaantallen naar type inkomen 2007 - 2009



Van de 'UWV-klanten' ontving het grootste gedeelte een WW-uitkering. Dit aandeel is in 2009 toegenomen van 27% in het eerste kwartaal naar 30% van het totale aantal klanten in het 4^e kwartaal. De overige UWV-klanten ontvingen een arbeidsongeschiktheids- of een vangnetuitkering. Dit aandeel is in 2009 nagenoeg gelijk gebleven. De groep gemeenteklanten werd vooral gevormd door mensen met een WWB-uitkering en niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers). Tot 2009 waren deze twee groepen ongeveer even groot. In 2009 zagen we dat wat meer nuggers dan WWB-gerechtigden de arbeidsadviseur bezochten.

Werkenden die de arbeidsadviseur in 2009 raadpleegden, waren vooral werknemers die te maken hadden met (dreigend) ontslag en/of langdurige ziekte (Wet Verbetering Poortwachter).

In paragraaf 3.1 schreven we dat de toegenomen instroom bij het UWV WERKbedrijf in 2009 voor een groot deel is te verklaren uit de groei van het aantal aanvragen voor een WW-uitkering.

De toename van het aantal klanten bij de Arbeidsadviseurs komt echter voor ongeveer tweederde voor rekening van werkenden en ‘slechts’ voor eenderde door een toename van WW-klanten. Een verklaring voor de groei van het aantal arbeidsadviseurklanten in 2009 is dat werknemers die te maken hadden met (dreigend) ontslag en/of ziekte voorafgaand aan hun (eventuele) inschrijving of gesprek met het UWV WERKbedrijf een arbeidsadviseur consulteerden. Dit beeld sluit aan bij de bevindingen van de arbeidsadviseurs zoals we die in de halfjaarrapportage 2009 hebben beschreven.

Er valt nog iets anders op bij de vergelijking van de instroom van het WERKbedrijf en de klanten van de arbeidsadviseur. Hoewel in mindere mate dan de WW-aanvragen, is in 2009 ook de instroom van het aantal WWB-aanvragen bij het WERKbedrijf aanzienlijk toegenomen (een stijging van 12% ten opzichte van 2008). Bij de Arbeidsadviseurs nam in 2009 het aantal gemeenteklanten en met name het aantal WWB-gerechtigden juist af. De indruk van de arbeidsadviseurs is dat een groot deel van de WWB-klanten na de intake op het Werkplein direct worden doorverwezen naar de ‘backoffice’ van de gemeente.

Leeftijd en geslacht van de klanten

In tegenstelling tot 2008 bezochten in 2009 iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseurs. De leeftijdsverdeling bleef opvallend stabiel: de arbeidsadviseur trok ook in 2009 vooral klanten tussen de 25 en 54 jaar (ruim 80% van de klanten), waarvan mensen tussen de 35 en 44 jaar het vaakst een beroep deden op de arbeidsadviseur. Jongeren tot en met 24 en ouderen vanaf 55 jaar consulteerden de arbeidsadviseur minder vaak. Het aandeel klanten tussen de 25 en 34 jaar was, afgezien van de Wajong, het grootst bij de werknemers die de arbeidsadviseurs raadpleegden. De inkomensachtergrond van oudere klanten (tussen de 55 en 64 jaar) is veel minder eenduidig en wisselde per kwartaal.

Verschillen per regio en locatie

Bovenstaande cijfers en percentages betreffen landelijke gemiddelden. Per regio en zeker per locatie lopen de cijfers soms sterk uiteen. Zo had in het 4^e kwartaal van 2009 in de regio Noord West meer dan de helft (53%) van de klanten een UWV-uitkering, terwijl dat voor de regio Noord maar voor 31% het geval was. Ook bij gemeenteklanten en werkenden zien we dergelijke regionale verschillen. In regio Zuid West viel 22% van de klanten onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten, terwijl in de regio Noord West maar voor 13% van de klanten gold. Voor deze regionale verschillen (en lokaal zijn de verschillen soms nog groter) zijn een aantal redenen. Bijvoorbeeld de ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt. Maar ook de wijze waarop ketenpartners lokaal en regionaal samenwerken en gebruik maken van de mogelijkheden van de arbeidsadviseur evenals de achtergrond en het netwerk van de arbeidsadviseur zijn van invloed op de samenstelling van de regionale klantengroep van de arbeidsadviseur. Op de website van de arbeidsadviseur staat een tabellenboek met de regionale en lokale cijfers.

3.4 Hoe komen klanten in contact met de arbeidsadviseur?

Ook in 2009 kwam een groot deel van de klanten (circa 45%) in contact met de arbeidsadviseur via het WERKbedrijf of ontdekte het adviespunt bij een bezoek aan het Werkplein (voorheen CWI). Het WERKbedrijf of werkplein speelt daarbij een actieve rol: in het 4^e kwartaal van 2009 werd maar liefst 32% van de klanten geattendeerd door het WERKbedrijf. De overige klanten kwamen in contact via de publiciteit (rond de 20%) of via het eigen netwerk van de arbeidsadviseurs met instanties in de regio (ruim 13%).

Het aantal klanten dat na attendering van UWV en gemeenten in contact kwam met de arbeidsadviseur was weer beperkt, al zagen we in de 1^e twee kwartalen van 2009 een toename van het aandeel klanten dat werd ‘verwezen’ door UWV. Hierbij merken we op dat (een deel van) UWV per 2009 is gefuseerd met CWI tot het UWV WERKbedrijf. Een onderscheid in de cijfers tussen Werkplein en WERKbedrijf enerzijds en UWV anderzijds is daardoor lastiger te maken.

Resultaten van de gesprekken op bibliotheken

Om ook klanten te bereiken die niet of minder snel op het Werkplein komen, heeft het project Arbeidsadviseur onder meer afspraken gemaakt om op een aantal locaties periodiek gesprekken te houden in bibliotheken. In het 4^e kwartaal van 2009 zijn op deze wijze op 12 locaties 100 mensen gesproken (zie tabel 3.3).

Klanten die de arbeidsadviseur in de bibliotheken spraken, waren vooral werknemers en ‘nuggers’ en in iets mindere mate WW en WWB-gerechtigden.

Tabel 3.3 Aantal gesprekken op bibliotheken in het 4^e kwartaal 2009

Regio	Locatie	aantal gesprekken
Noord	Assen	21
	Hoogeveen	2
	Leeuwarden/Sneek	13
Oost	De Liemers	7
	Ede/Barneveld	15
	Doetinchem	2
Midden West	Almere	19
	Lelystad	2
	Emmeloord	2
	Zoetermeer	1
Zuid West	Middelburg	5
Zuid Oost	Tilburg	11
Totaal		100

3.5 Welke vragen stellen klanten?

Vragen van individuele klanten

Om inzicht te geven in de vragen die klanten stellen aan arbeidsadviseurs, onderscheiden wij drie type vragen:

1. Algemene vragen over werk en inkomen, zoals over rechten en plichten van een uitkering of over de mogelijkheden om weer aan het werk te komen. Dit type vragen is in 2009 in gemiddeld 64% van gesprekken gesteld.
2. Vragen over het zoeken en vinden van werk en over de mogelijkheden van re-integratie. Bijvoorbeeld als oriëntatie op re-integratietrajecten en/of -bedrijven. Dit soort vragen is in 2009 in gemiddeld 60% van de gesprekken gesteld.
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject. Gemiddeld in 4% van de gesprekken in 2009⁵.

De meeste klanten kwamen bij de arbeidsadviseur met één of meer algemene vragen over werk en inkomen.

⁵ Omdat klanten meerdere type vragen in 1 consult stellen, ligt de som van de percentages boven de 100%.

Gesprekken over ‘algemene vragen’ gingen vaak over arbeidsrechtelijke vraagstukken, de rechten en plichten inzake poortwachtertrajecten (WVP) of over onduidelijkheden of problemen met de uitkering. In 2009 is een stijging te zien van dit soort ‘algemene vragen’. Deze toenemende behoefte aan (extra) informatie over rechten, plichten, procedures en ‘second opinions’ komt waarschijnlijk doordat meer mensen door de recessie te maken krijgen met situaties waarin zij onzeker zijn over hun werk en/of inkomen.

Mede door de toename van het aandeel ‘algemene vragen’ is in 2009 het aandeel vragen in de ‘oriëntatiefase’ licht gedaald. Klanten met een ‘oriëntatievraag’ waren in 2009 vooral geïnteresseerd in:

- Re-integratiemogelijkheid, het toetsen van re-integratieplannen en/of een IRO. Deze thema’s kwamen in ongeveer 30 tot 45% van alle gesprekken aan de orde.
- Mogelijkheden voor het zoeken van (nieuw) werk of herplaatsing bij ziekte; in gemiddeld 35% van de gesprekken.
- Om- en bijscholing; in gemiddeld 17% van de gesprekken.
- En in welke rechten en plichten gelden bij re-integratie vanuit een situatie van werkloosheid of ziekte; in gemiddeld 20% van de gesprekken.

Ook hier zien we dat, in vergelijking met 2008, relatief meer vragen zijn gesteld over rechten en plichten.

Het aantal klanten dat gedurende de uitvoering van een re-integratietraject met vragen naar een arbeidsadviseur komt, was ook in 2009 beperkt (gemiddeld 4% van de gesprekken). In deze gesprekken stelden klanten vragen over de mogelijkheden om gebruik te maken van aanvullende re-integratie-instrumenten en over de gevolgen van bepaalde stappen in het traject voor hun uitkering. Verder kwamen deze klanten ook om problemen of onvrede met de uitkerende instantie, werkgever en/of het re-integratiebedrijf te bespreken.

Relatie tussen aard van de vraag en inkomenssituatie van de klant

Gezien het bovenstaande zal het niet verbazen dat werkenden in 2009 vooral met algemene vragen naar de arbeidsadviseur kwamen; dat gold voor 71% van de werkenden tegen 60% van de uitkeringsgerechtigden. De gesprekken met werkenden gingen in bijna de helft van de gevallen over arbeidsrechtelijke vraagstukken. Verder stelden zij vooral vragen over ziekte, werk en inkomen en over de WW-uitkering. De algemene vragen van uitkeringsgerechtigden hadden vooral te maken met hun eigen uitkerings situatie en/of hun (mogelijkheden voor) re-integratie. Nuggers kwamen naar de arbeidsadviseur om te praten over re-integratie en de mogelijkheden om daar bij ondersteuning te krijgen van het WERKbedrijf en gemeenten.

Vragen over of tijdens de oriëntatiefase van een re-integratietraject werden, net zoals in voorgaande jaren, relatief vaker gesteld door uitkeringsgerechtigden dan door werkenden. Een belangrijk thema voor uitkeringsgerechtigden is het zoeken en vinden van werk, met name bij WW- en WWB-gerechtigden en nuggers. Ook vragen over re-integratiemogelijkheden en scholing werden vaker gesteld door uitkeringsgerechtigden en nuggers dan door werkenden. Opvallend daarbij is dat vooral UWV-klanten (zowel WW als AG) bij de arbeidsadviseur kwamen om hun eigen ideeën over re-integratie te toetsen (16%) en/of om over de IRO (22%) te praten. WWB-klanten, nuggers en werkenden deden dit veel minder vaak (respectievelijk 8% en 1% van de gemeenteklanten). Vraagsturing lijkt voor gemeenteklanten (nog) geen belangrijke voorwaarde voor re-integratie te zijn.

Vragen van werkgevers

Naast vragen van uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werkenden, kreeg de arbeidsadviseur in 2009 ook vragen van werkgevers, zij het in veel mindere mate (circa 2 tot 4% van de activiteiten). Werkgevers die de arbeidsadviseurs benaderden, hadden vooral vragen op het gebied van arbeids- en sociale verzekeringsrecht (o.m. over deeltijd WW) en over regelingen of andere instrumenten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen.

3.6 Conclusie klantaantallen en –kenmerken

In 2009 hebben de arbeidsadviseurs 36.308 activiteiten geregistreerd, waarvan 34.849 gesprekken met individuele uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werknemers. Daarmee is het aantal gesprekken in 2009 met 9% toe genomen ten opzichte van 2008. In het 4^e kwartaal van 2009 kwam het aantal activiteiten van de arbeidsadviseurs voor de eerste keer sinds de functie bestaat boven de 10.000 uit. Deze toename van het aantal gesprekken komt doordat in 2009 werkenden en in iets mindere mate ook WW-gerechtigden de arbeidsadviseurs vaker wisten te vinden. De stijging van het aantal klanten bij de Arbeidsadviseurs brengen we in verband met de forse toename van de instroom in 2009 bij het UWV WERKbedrijf. Het WERKbedrijf zag als gevolg van de recessie vooral het aantal WW-aanvragen sterk stijgen. Maar ook het aantal WWB-aanvragen nam in 2009 toe. Als we de instroom bij het WERKbedrijf en de klantcontacten van de arbeidsadviseurs vergelijken, vallen twee zaken op. In de eerste plaats is de toename van de klantcontacten bij de Arbeidsadviseurs in 2009 vooral het gevolg van een stijging van het aantal werkenden en, in mindere mate, van het aantal WWB-klanten. De werkenden die de Arbeidsadviseur consulteerden hadden veelal te maken met (dreigend) ontslag en/of de gevolgen van langdurige ziekte en de Wet Verbetering Poortwachter. Deze cijfers bevestigen de bevindingen van de arbeidsadviseurs dat werkenden die te maken hebben met ontslag en ziekte en naar het Werkplein gaan, zo lang ze nog geen uitkering hebben, al snel met hun vragen terecht komen bij de arbeidsadviseur (zie halfjaarrapportage 2009).

Verder valt op dat het aantal gemeenteklanten en vooral het aantal WWB-klanten van de Arbeidsadviseur in 2009 is afgenomen, terwijl bij het WERKbedrijf ook de instroom van deze groep het afgelopen jaar is toegenomen. Een verklaring hiervoor is dat veel WWB-klanten na intake op het Werkplein mogelijk direct worden doorverwezen naar trajecten van de gemeente en weinig gebruik maken van de dienstverlening op het Werkplein, waaronder de dienstverlening van de Arbeidsadviseur.

Als we kijken naar de vragen die de klanten in 2009 aan de Arbeidsadviseurs stelden, valt op dat meer nog dan in 2008 vragen zijn gesteld over arbeids- en sociale verzekeringsrecht (rechten en plichten) en procedures. Dit zal vooral te maken hebben met de gevolgen van de economische recessie. Dat neemt niet weg dat ook in 2009 veel klanten met vragen over werk en re-integratie bij de arbeidsadviseurs kwamen.

4 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

4.1 Inleiding

Naast het monitoren van de aantallen, de kenmerken en de vragen van klanten van de arbeidsadviseur, voert TNO een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uit. Dit doen we door klanten langere tijd te volgen en elke drie maanden vragen over hun bezoek en werk of werkzoekgedrag voor te leggen. Hierdoor krijgen we niet alleen zicht op de klanttevredenheid, ook na verloop van tijd, maar ook op de veranderingen in status - werk of re-integratietraject - ná bezoek aan de arbeidsadviseur. Een beschrijving van deze methode van onderzoek (prognostisch cohortonderzoek) treft u aan in Bijlage 2.

De vragen die bij dit tevredenheidsonderzoek 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 resultaten 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?

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het klantonderzoek in grote lijnen besproken. De uitgebreide tabellen zijn te vinden op de website van de arbeidsadviseur: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>

4.2 Kenmerken van de respondenten

In 2009 hebben in totaal 1.011 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstsonderzoek. In Bijlage 2 (tabel 3) staat een uitgebreide tabel met de kenmerken van deze groep. In 2009 hebben meer vrouwen meegewerkt aan dit onderzoek (58%) dan mannen (42%). Wat betreft leeftijd is te zien dat er voornamelijk mensen meedoen uit de categorieën 35-44 jaar en 45-54 jaar. Respectievelijk 26% en 36% van de respondenten valt in deze leeftijdsgroepen.

Wat verder opvalt, is dat een ruime meerderheid van de respondenten (86%) autochtoon⁶ is. Tevens is het opleidingsniveau hoog. Het percentage dat hbo of universiteit heeft gedaan is 42% en 36% heeft mbo/havo/vwo als hoogst genoten opleiding. Van alle respondenten is 59% gehuwd of samenwonend en 57% heeft kinderen. Daarnaast zijn er grote verschillen in de duur van de werkloosheid. Ruim een kwart van de klanten (28%) is nog nooit werkloos geweest, terwijl anderen (11%) al vijf jaar of langer geen baan hebben (gehad).

In de registraties van de Arbeidsadviseurs (zie hoofdstuk 3) worden de hier bovengenoemde kenmerken van de respondenten niet alle vastgelegd. Het is dan ook onbekend in hoeverre sprake is van een representatieve steekproef. Als we de beschikbare kenmerken op *face value* vergelijken, zien we dat de inkomenssituatie van de klanten die aan het klantonderzoek hebben meegedaan, een redelijk goede afspiegeling is van de klantgegevens zoals die door de arbeidsadviseurs zijn geregistreerd.

⁶ Iemand wordt als allochtoon beschouwd wanneer de persoon zelf, of een van de ouders in het buitenland geboren is.

Bij de deelnemers aan het klantonderzoek is wel sprake van een oververtegenwoordiging van vrouwen en zijn het vaker mensen van 45 jaar en ouder die de vragenlijsten invullen. Het opleidingsniveau van de klanten wordt in het registratieformulier niet ingevuld. We weten daarom niet of dat alle klanten van de arbeidsadviseur relatief hoog opgeleid zijn, of dat het juist deze groep is die de moeite neemt om mee te doen aan het klantonderzoek. Bij het interpreteren van de resultaten moet dit in het achterhoofd worden gehouden, al zal de invloed op de resultaten waarschijnlijk beperkt zijn.

Redenen bezoek arbeidsadviseur

Bijna alle respondenten (85%) hebben de vragenlijst na hun *eerste* bezoek aan de arbeidsadviseur ingevuld. De redenen voor hun bezoek aan de arbeidsadviseur verschilt. Allereerst geeft men aan de arbeidsadviseur te bezoeken vanwege diens *onafhankelijke* positie (38%). Ook geven klanten aan de arbeidsadviseur vooral te bezoeken om ‘meer zelf te kunnen bepalen hoe ze werk kunnen vinden’ (22%). Verder is hulp bij een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB) een belangrijke reden om de arbeidsadviseur te bezoeken (15%). In tabel 4.1 staan alle redenen weergegeven waarom men naar een arbeidsadviseur gaat. Hierin is te zien dat 15% van de mensen nog een andere reden voor het bezoek gaf. De meest genoemde andere redenen zijn “op advies van iemand anders”, “voor advies bij het zoeken, vinden en behouden van een baan” en “advies bij re-integratie”.

Tabel 4.1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur.

Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan?	Categorie	Verdeling in Percentages 2009*	Verdeling in Percentages 2008*
<i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	Arbeidsadviseur is onafhankelijk	38%	38%
	Doorverwezen door UWV, gemeente of WERKbedrijf	23%	16%
	Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden	22%	25%
	Zocht hulp over IRO of PRB	15%	22%
	Onvoldoende begrip UWV, gemeente of WERKbedrijf	10%	10%
	UWV, gemeente, WERKbedrijf hadden onvoldoende te vertellen	5%	5%
	UWV, gemeente, WERKbedrijf hadden onvoldoende tijd	4%	3%
	Anders	15%	35%

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

Als we deze uitkomsten vergelijken met de opgegeven redenen in 2008, valt op dat het aandeel klanten dat de arbeidsadviseur bezoekt omdat ze doorverwezen zijn voor UWV en gemeente met 7% is toegenomen. In hoofdstuk 3 hebben we gezien dat vooral meer werkenden en WW-gerechtigden door het WERKbedrijf zijn geattendeerd op de functie van arbeidsadviseur. Waar vorig jaar nog een afname was van het aandeel klanten dat vindt dat ketenpartners onvoldoende begrip, deskundigheid en tijd hebben, is dit aandeel dit jaar stabiel gebleven. Het aandeel klanten dat hulp zocht over IRO of PRB is ten opzichte van 2008 met 7% gedaald.

Gebruik IRO en PRB

Aan de respondenten is wederom gevraagd of zij gebruik maken van een regeling waarbij men zelf een budget kan besteden aan een re-integratietraject (IRO/PRB). Zo kan meer inzicht worden verkregen in de relatie tussen de arbeidsadviseur en het gebruik van een budget voor een re-integratietraject. Van alle klanten geeft 6% aan gebruik te maken van een dergelijke regeling. Van de overige mensen geeft 63% geen gebruik te maken van een regeling, maar hiervan zegt 20% dit wel van plan te zijn. Bij 31% van de klanten is een regeling voor een re-integratiebudget onbekend. Deze percentages liggen vrijwel op hetzelfde niveau als in 2008 en 2007.

4.3 Hoe tevreden zijn klanten over de arbeidsadviseur?

Over het algemeen zijn de klanten zeer tevreden over de arbeidsadviseur (zie tabel 4.2). Klanten hebben op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) aangegeven in hoeverre ze het eens zijn 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 schalen die tevredenheid meten, liggen allen hoog (4 of hoger). De klantgerichtheid van de arbeidsadviseur scoort hiervan het hoogst (4,4).

Verder is gekeken naar de deelnemers die onder het schaal midden (een 3) scoren op de eerder genoemde subschalen. Deze percentages kunnen als een indicatie worden beschouwd van het aantal klanten dat (deels) ontevreden is over de arbeidsadviseur. Uit tabel 4.3 blijkt dat weinig klanten ontevreden zijn over de verschillende aspecten van arbeidsadviseur. Deze percentages lopen van 0,4% tot 2,2%.

Tabel 4.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur.

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaard deviatie ⁷	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	0,46	0,4
Kwaliteit advies	4,2	0,48	1,4
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	0,51	1,0
Klantgerichtheid	4,4	0,48	0,5
Onafhankelijkheid	4,2	0,68	2,0
Ervaren nut	4,0	0,52	2,2

We hebben ook onderzocht of er tussen de doelgroepen verschillen zijn ten aanzien van de tevredenheid over de arbeidsadviseur. Er is gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, wel of geen werk hebben en ten slotte het type inkomen, zoals dat gemeten is in de vragenlijst. Uitgaande van de verschillende leeftijdsgroepen, etniciteit en het wel of niet hebben van werk hebben wij geen verschillen gevonden op aspecten van tevredenheid.

⁷ 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.

Als we kijken naar geslacht, dan zijn vrouwen op de subschalen 'kwaliteitadvies'⁸, 'klantgerichtheid'⁹, 'onafhankelijkheid'¹⁰ en 'ervaren nut'¹¹ meer tevreden dan mannen. Ook tussen de verschillende opleidingscategorieën is er een verschil gevonden. Wat betreft het ervaren van 'onafhankelijkheid'¹² is juist de groep 'Hbo/universiteit' meer tevreden.

Tussen de verschillende type inkomens zijn verschillen gevonden op 'kwaliteit van advies', 'deskundigheid arbeidsadviseur' en 'onafhankelijkheid'. Op al deze drie aspecten van tevredenheid zijn mensen die vallen in de groep 'Arbeidsongeschikt én in WW' het meest tevreden. Klanten in de categorie 'Arbeidsongeschikt én in loondienst', de groep die in 2008 het meest tevreden was, is daarna het meest tevreden. De groep die het minst tevreden over de arbeidsadviseur is kan niet worden onderscheiden, omdat de groepen die een (vaak iets) lagere tevredenheid rapporteren niet significant van elkaar verschillen.

Opvallend is dat in vergelijking met de uitkomsten van 2008 en eerdere jaren de gemiddelde scores op de verschillende aspecten van tevredenheid vrijwel gelijk zijn gebleven. Het aantal klanten dat op minimaal één van de subschalen ontevreden was, is hetzelfde gebleven. In 2008 lag het percentage 'ontevreden klanten' op 4,6% en in 2009 op 4,4%. Over het algemeen kunnen we dus stellen dat de tevredenheid over de arbeidsadviseur hoog is en ten opzichte van 2008 niet verder is gestegen of gedaald.

Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

De meest genoemde aspecten betreffende de meerwaarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijk van overige instanties, respectvolle behandeling en deskundigheid (zie tabel 4.3). Slechts 3% van de respondenten geeft aan dat de arbeidsadviseur geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de overige instanties (UWV, gemeente, re-integratiebedrijf). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de cijfers uit 2008. Het oordeel over de meerwaarde van de onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur is echter licht gedaald, van 84% in 2008 naar 82% in 2009.

⁸ $F(1, 986) = 16.55, p < .001$

⁹ $F(1, 989) = 19.62, p < .001$

¹⁰ $F(1, 998) = 13.98, p < .001$

¹¹ $F(1, 971) = 6.06, p < .05$

¹² $F(4, 988) = 4.13, p < .01$

Tabel 4.3: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur.

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet 2009	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet 2008
Onafhankelijk van overige instanties	82%	84%
Behandelt met respect	73%	74%
Deskundigheid	72%	71%
Stelt wensen en belangen van klant centraal	67%	65%
Goed op de hoogte van de gang van zaken bij UWV, gemeenten en/of re-integratiebedrijven.	65%	64%
Trekt veel tijd uit	61%	60%
Goed bereikbaar	56%	59%
Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn	50%	47%
Biedt inzicht in re-integratiemogelijkheden	39%	40%
Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden	38%	38%
Biedt inzicht in mijn uitkeringssituatie	30%	28%
Overig	15%	16%
Geen toegevoegde waarde	3%	2%

Aanbevelen van de arbeidsadviseur bij familie en kennissen

Een ander aspect dat van belang is op het gebied van de tevredenheid is de vraag of klanten de arbeidsadviseur aan anderen zouden aanbevelen. Vrijwel iedereen (96%) zou dit inderdaad doen. Daarnaast zal 88% de arbeidsadviseur indien de situatie daarom vraagt nogmaals raadplegen. Enkele veelgenoemde redenen hiervoor zijn: respectvolle behandeling, onafhankelijkheid, vorige keer goed geholpen en goed op de hoogte van de gang van zaken bij UWV, sociale dienst en re-integratiebedrijven.

4.4 Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs

De klanten van de arbeidsadviseurs zijn gedurende 2009 gevolgd door middel van driemaandelijke telefonische interviews. De respons van deze interviews varieerde van 81% bij het 1^e interview tot 32% bij het 4^e en laatste interview. In totaal zijn er 906 telefonische interviews afgenomen, waarvan er 900 konden worden gekoppeld aan de vragenlijstdata van de 1^e meting (de schriftelijke vragenlijst). In deze interviews worden telkens dezelfde vragen gesteld zodat de voortgang en veranderingen in kaart kunnen worden gebracht. Bijvoorbeeld veranderingen op het gebied van activering van de klanten.

Uitkomsten gesprek veranderen in loop van de tijd

De uitkomsten van de gesprekken met de arbeidsadviseur veranderen in de loop van de tijd: na een jaar zijn er andere, en ook meer resultaten geboekt. Dit is niet verwonderlijk omdat klanten met het verstrijken van de tijd meer kans hebben om acties te ondernemen. Ook kost het bereiken van sommige resultaten meer tijd dan andere.

Na negen maanden had 18% van de respondenten een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie gehad en eenzelfde aantal klanten heeft een re-integratieplan opgesteld. Bij 5% heeft dit uiteindelijk geleid tot een daadwerkelijke keuze voor een re-integratiebedrijf. Bij ongeveer 10% van de klanten heeft het gesprek geleid tot het aanvragen van een IRO of PRB, 13% is dit nog van plan.

Het aantal klanten dat aangeeft dat de informatie en/of het advies van de arbeidsadviseur heeft geleid tot een baan is gedurende het onderzoek gestegen van 3% na drie maanden tot 10% na negen maanden. Een kanttekening bij deze percentages is dat een deel van de klanten die de arbeidsadviseur bezoekt op dat moment geen baan heeft en na het advies een baan vindt. Een ander deel van de klanten heeft op het moment van bezoek echter wel een baan maar verliest die baan later (vaak was in dat geval dreigend ontslag de reden voor het bezoek).

Veranderingen in de werk- of opleidingssituatie

Naast de bovenstaande resultaten van het gesprek met de arbeidsadviseur die de klanten zelf aangeven, is het interessant om te kijken of de werk- of opleidingssituatie verandert ná bezoek aan de arbeidsadviseur. Door de uitkomsten van de 1^e meting te vergelijken met de vervolgmetingen kunnen we een beeld geven van de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van de respondenten.

Het aantal klanten dat een baan heeft, neemt licht toe van 49% op het eerste meetmoment naar 50% na negen maanden. Deze klanten hebben betaald fulltime of parttime werk, een eigen bedrijf of gesubsidieerd werk. Ook mensen die langdurig ziek thuis zitten of waarbij sprake is van (dreigend) ontslag, zijn hierin meegeteld. Opvallend is de sterke stijging van het aandeel mensen met een parttime baan. Bij het eerste meetmoment is dit gelijk aan het aantal klanten met een betaalde fulltime baan. Hoewel het aantal klanten dat een fulltime of parttime baan vindt beiden toeneemt, is de stijging van het aantal klanten met een parttime baan het sterkst. Dit gaat van een aandeel parttimers van 35% naar een aandeel van 54% van de respondenten dat 9 maanden later parttime werkt. In tegenstelling tot 2008 neemt het aantal mensen dat een eigen bedrijf heeft of start gedurende 2009 niet toe en blijft ook na 9 maanden 13% uitmaken van het totaal aantal werkenden. Tegelijkertijd neemt het percentage klanten dat langdurig ziek thuis zit of binnenkort wordt ontslagen af. 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 (veelal parttime) baan.

Verder valt op dat het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet, ook sterk is gestegen van 8% bij de 1^e meting tot 38% bij de 4^e meting. Daarnaast is er een stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert (van 4% naar 15%). Het aantal klanten dat een re-integratietraject volgt, neemt toe van 13% naar 19%.

Bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering

We kunnen dus concluderen dat de klanten in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur steeds meer worden geactiveerd. Interessant hierbij is om te kijken in hoeverre de arbeidsadviseur hierin heeft bijgedragen. Om zicht hierop te krijgen bekijken we nu alleen die klanten die nadat ze bij de arbeidsadviseur zijn geweest, zijn gestart met een activiteit. Het gaat dus om respondenten die bij de 1^e meting (in de vragenlijst) hebben aangegeven niet actief te zijn: dus *geen* baan hebben, *niet* studeren, *geen* opleiding of re-integratietraject volgen en *geen* vrijwilligerswerk doen. Bij deze respondenten is onderzocht of zij bij de vervolgmetingen wel (één van deze) activiteiten ondernemen, met andere woorden: of zij geactiveerd zijn. Aan de klanten die binnen deze tijd zijn gestart met een activiteit, is vervolgens gevraagd hoe groot volgens hen de bijdrage van de arbeidsadviseur daaraan is. In de tabel 4.5 staan de percentages van respondenten die geactiveerd zijn op (één van de vier gebieden) vet gedrukt. Schuin daaronder staat het percentage van de klanten die aangeven dat de arbeidsadviseur hieraan een (redelijk) grote bijdrage heeft geleverd.

Net als in 2008, is er is sprake van een behoorlijke toename in de mate waarin de klanten zijn geactiveerd. Klanten die op het moment van bezoek nog niet actief waren, zijn vooral vaak gestart met werken in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur (37% binnen 9 maanden). Verder is het opvallend hoe de trend van de 'ervaren bijdrage' van de arbeidsadviseur gedurende deze negen maanden verschilt tussen de vier gebieden. Bij mensen die gestart zijn met een re-integratietraject wordt de 'ervaren bijdrage' kleiner, terwijl klanten die zijn gestart met een reguliere baan de bijdrage van de arbeidsadviseur steeds hoger schatten. Dit laatste geldt ook voor de klanten die zijn gestart met een vrijwilligersbaan.

Tabel 4.5: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie t.o.v. 1e meting.

	1 ^{ste} interview (binnen 3 maanden)	2 ^e interview (binnen 6 maanden)	3 ^e interview (binnen 9 maanden)
Gestart met werken	17%	28%	37%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	23%	12%	37%
Gestart met studeren / opleiding	9%	12%	14%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	22%	17%	27%
Gestart met een re-integratietraject	18%	19%	20%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	43%	37%	36%
Gestart met vrijwilligersbaan	24%	26%	37%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	2%	6%	8%

NB: in deze tabel zijn alleen de klanten meegenomen die op de eerste meting niet deelnamen aan deze activiteit.

Vergelijking 2008

In vergelijking met vorig jaar zijn er een aantal opmerkelijke trends zichtbaar in de resultaten van de gesprekken met de arbeidsadviseurs. Allereerst vallen de percentages geactiveerde werknemers na 9 maanden uiteindelijk iets lager uit dan in 2008. Het aantal klanten gestart met werk valt 8% lager uit, het aantal gestart met een opleiding 4% en het aantal gestart met een re-integratietraject 5% lager. Het aandeel klanten dat na 9 maanden gestart is met vrijwilligerswerk is daarentegen fors gestegen (met 20%) in vergelijking met 2008.

Net als in 2008 zien we dat het verloop van percentages over de 9 maanden erop wijst dat de resultaten van de gesprekken met de arbeidsadviseur gedurende het hele jaar gestaag toenemen. In 2007 was er nog vooral een duidelijke stijging te zien tussen het moment van de vragenlijst en het 1^e interview na 3 maanden. Hierna bleven de resultaten de rest van het jaar vrijwel gelijk. Evenals als in 2008 jaar lopen in 2009 de percentages wél op na de 1^e meting. Bij het starten met een re-integratietraject nemen de percentages minder sterk toe dan in 2008, terwijl bij het starten met vrijwilligerswerk het verschil tussen de 1^e en de 3^e meting veel groter is dan in 2008.

Daarnaast is het opvallend dat de 'ervaren' bijdrage van de arbeidsadviseur op alle vier de resultaatgebieden (werk, studie, re-integratietraject, vrijwilligerswerk) door de klanten hoger worden beoordeeld. Meer klanten dan in 2008 vinden de bijdrage van de arbeidsadviseur aan hun activering (redelijk) hoog.

4.5 Conclusies klantonderzoek

Aantal respondenten van het onderzoek groot

De instroom (n=1011) 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 redelijk gehaald.

De respondenten van het klantonderzoek waren voornamelijk hoger opgeleide (MBO en hoger) autochtonen en iets meer vrouwen dan mannen. Dit is gelijk aan het beeld uit 2008.

Hoge tevredenheid en waardering van de onafhankelijkheid en klantgerichtheid

Ook in 2009 zijn de klanten erg tevreden met de arbeidsadviseur. De gemiddelde scores voor alle aspecten van tevredenheid zijn wederom erg hoog: ze vielen tussen de 4,0 en 4,4 (op een schaal van 1 tot 5). De onderzochte aspecten zijn: bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, deskundigheid van de arbeidsadviseur, klantgerichtheid, onafhankelijkheid en ervaren nut. De klanten zijn dus zeer positief over hun ervaringen met de arbeidsadviseur. In vergelijking met het onderzoek van vorig jaar zijn er geen noemenswaardige verschillen in de cijfers op het gebied van de klanttevredenheid. De meest genoemde redenen voor het bezoek aan de arbeidsadviseur zijn:

1. De *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur ten opzichte van de ketenpartners.
2. Klanten waren doorverwezen door het UWV, gemeente of WERKBEDRIJF.
3. Klanten willen meer zelf kunnen bepalen hoe hij/zij werk kunnen vinden.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur ten opzichte van andere instanties wordt duidelijk erkend door klanten. De meest genoemde aspecten van toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijkheid, het behandelen met respect en deskundigheid. Hiermee wordt voldaan aan de doelstelling voor de arbeidsadviseur om de klant centraal te stellen.

Hoewel deze uitkomsten in grote lijnen vergelijkbaar zijn met 2008, valt in 2009 wel op dat klanten 7% vaker werden doorwezen door het UWV en gemeenten dan in 2008. Dit kan uitgelegd worden als een signaal dat de ketenpartners beter op de hoogte zijn van de rol en deskundigheid van de arbeidsadviseur en dus beter weten wanneer klanten door te verwijzen naar de arbeidsadviseur. Net als in voorgaande jaren hechten klanten in 2009 de meeste meerwaarde aan de *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur.

Verschillen tussen groepen op tevredenheid

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

- Vrouwen gemiddeld meer tevreden waren wat betreft kwaliteit van het advies, klantgerichtheid, onafhankelijkheid en ervaren nut dan mannen.
- Hoger opgeleiden de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur meer waarden dan lager opgeleiden.
- De klanten die zowel arbeidsongeschikt zijn én een WW uitkering hebben het meest positief zijn over de kwaliteit, deskundigheid en onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur. Deze tevreden groep wordt op de voet gevolgd door de klanten die zowel arbeidsongeschikt zijn als in loondienst werken.

Tevredenheid blijft

Uit de telefonische vervolginterviews blijkt dat het gesprek met de arbeidsadviseur tot verschillende uitkomsten leidt. De belangrijkste uitkomsten zijn een afspraak met de gemeente of UWV over re-integratie, het opstellen van een re-integratieplan en het aanvragen van een IRO.

Ook zijn de klanten zeer te spreken over de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Van de respondenten denkt 88% de arbeidsadviseur nog eens te raadplegen, vooral omdat de arbeidsadviseur onafhankelijk is, hen respectvol behandelt en hem of haar de vorige keer goed geholpen heeft. Door vrijwel alle respondenten (96%) wordt de arbeidsadviseur aanbevolen aan anderen. Het aandeel ontevreden klanten is gelijk gebleven, maar is erg laag te noemen (4,4%). Hiermee kan dus gesteld worden dat klanten in 2009 even tevreden zijn over de arbeidsadviseur dan in 2008.

Veel mensen geactiveerd

Opvallend is dat in vergelijking met 2008 er procentueel iets minder mensen geactiveerd zijn richting een baan, opleiding of re-integratietraject. Wel zijn er meer klanten in 2009 vrijwilligerswerk gaan doen nadat ze de arbeidsadviseur hebben bezocht. Van de klanten die bij de 1^e meting geen werk hadden of een traject volgden, zijn klanten in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur vooral gestart met betaald werken (37%) en met vrijwilligers werk (ook 37%). De vraag is of de slinkende vraag naar werknemers vanwege de economische crisis hier een aandeel in heeft gehad. Het is goed mogelijk dat vanwege de verminderde kansen op activering via betaald werk er voor gekozen is te richten op vrijwilligerswerk als een andere manier om te participeren in de maatschappij. Bij deze laatste variant is ten opzichte van 2008 overigens niet alleen het aandeel, maar ook de 'ervaren' bijdrage van de arbeidsadviseur toegenomen. Verder is er net als in 2008 een opvallend verschil te ontdekken wat betreft de bijdrage van de arbeidsadviseur aan deze veranderingen. Bij mensen die gestart zijn met een re-integratietraject wordt de bijdrage van de arbeidsadviseur in de loop van de tijd steeds kleiner genoemd, terwijl door klanten die gestart zijn met een baan de bijdrage van de arbeidsadviseur steeds groter wordt. Ruim eenderde van de klanten die betaald aan het werk zijn gegaan, vindt dat de arbeidsadviseur hieraan een redelijke grote tot een grote bijdrage heeft geleverd. Dat percentage is hoog te noemen, er van uitgaande dat de arbeidsadviseurs geen rol spelen in de directe bemiddeling naar werk. De toenemende bijdrage van de arbeidsadviseur die in 2008 al werd geconstateerd ten opzichte van 2007, wordt ook in 2009 voortgezet.

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 het jaar.

AG	WW	WWB	Werkbedrijf/plein	Ziektewet	Re-integratie
Beslis-sing/bezwaar	Beslis-sing/bezwaar	Beslis-sing/bezwaar	Bereikbaarheid	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	beleid	Uitkering en werken		WWB
UWV	Werken als zelfstandige	Bereikbaarheid gemeente	Compentetietest-centra		Re-integratiemogelijkheden
Klachten over dienstverlening	Bereikbaarheid	Klachten over dienstverlening	Jongerenbeleid		nugger/Anw
Wajongvraag	UWV		Ouderenbeleid		Voorzieningen
Wajongaanvraag	Klachten over dienstverlening	Andere vraag	Wsw-indicatie		WIA/Wajong
Andere vraag	Andere vraag		Andere vraag		No-riskpolis
					Overige voorzieningen werkgevers
					Re-integratielefoon
					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: Methode en tabellen klantonderzoek

Methode klantonderzoek

In het klanttevredenheidsonderzoek zullen, verdeeld over 2009, 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.

	Kwartaal 1 jan – maart 2009	Kwartaal 2 april – juni 2009	Kwartaal 3 juli t/m sept 2009	Kwartaal 4 okt t/m dec 2009
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 1011 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen.

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

Tabel 2: Aantallen van 2008: per periode, per cohort.

	Cohort 1	Cohort 2	Cohort 3	Cohort 4	Totaal
vragenlijst	244	241	251	275	1011
1 ^{ste} interview	197	189	180	-	525
2 ^e interview	140	115	-	-	278
3 ^e interview	79	-	-	-	78

Meetinstrumenten

In dit onderzoek is 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 opleidings situatie.

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 Alpha¹³ lopende van .71 tot .89).

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.

¹³ De Cronbach's Alpha (α) 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 (N=1011)

Kenmerk	Categorie	Verdeling in percentages*
Geslacht	Man	42%
	Vrouw	58%
Leeftijd	15-24 jaar	2%
	25-34 jaar	15%
	35-44 jaar	26%
	45-54 jaar	36%
	55-64 jaar	20%
	65 jaar en ouder	1%
Etniciteit	Autochtoon	86%
	Allochtoon	14%
Opleiding	Lager onderwijs	4%
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	18%
	MBO/HAVO/VWO	36%
	HBO/Universiteit	42%
	Anders	0%
Burgerlijke staat	Gehuwd/samenwonend	59%
	Niet gehuwd/niet samenwonend	27%
	Gescheiden	10%
	Inwonend bij ouders	2%
	Weduwe/weduwnaar	1%
	Anders	1%
Kinderen	Ja	57%
	Nee	43%
Duur werkloosheid	Nog nooit werkloos geweest	28%
	Minder dan twee maanden	9%
	Twee tot zes maanden	15%
	Zes maanden tot een jaar	15%
	Een tot twee jaar	12%
	Twee tot vijf jaar	11%
	Vijf jaar of langer	11%
Wanneer laatste baan gehad	Nog nooit werkloos geweest/n.v.t.	42%
	Minder dan twee maanden	18%
	Twee tot zes maanden	14%
	Zes maanden tot een jaar	8%
	Een tot twee jaar	6%
	Twee tot vijf jaar	5%
	Vijf jaar of langer	7%
Type inkomen	In loondienst	29%
	Zelfstandige	3%
	Bijstand: WWB / IOAW	3%
	WW	31%
	WAO / WIA / WAJONG	7%
	Loondoorbetaling bij ziekte	10%
	Nugger	5%
	AO én WW	1%
	WW én in loondienst	2%
	AO én in loondienst	2%
	Ander inkomensstatus, andere combinatie inkomens	7%
Gebruik makend van een regeling voor besteding budget bij traject naar werk (IRO/PRB)	Ja	6%
	Nee, maar wel van plan	20%
	Nee	43%
	Onbekend	31%

Bijlage 3: 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.

B.M.F. Fermin en J. Huijs (2008). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Jaarrapportage 2007. TNO, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin en J. Huijs (2008). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Halfjaarrapportage 2008. TNO, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin en J. Huijs (2009). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Jaarrapportage 2008. TNO, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin, L. Dorenbosch en J. Huijs (2009). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Halfjaarrapportage 2009. TNO, Hoofddorp.

Verder levert TNO sinds 2005 elk kwartaal een rapportage op basis van de geregistreerde klantcontacten en –vragen. Alle rapporten zijn te raadplegen op: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>.