

TNO-rapport

031. 20536

**Kwartaalrapportage Arbeidsadviseur
Verslag 1e kwartaal 2010**

Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.tno.nl/arbeid

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Onze referentie
2009.684/14221/fer

Datum 29 april 2010

Auteur Bruno Fermin

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.

© 2010 TNO

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Het aantal klanten in het 1e kwartaal 2010	4
3	Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?	5
4	Welke vragen stellen klanten?	7
5	Conclusie.....	10
	Verantwoording	11

1 Inleiding

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur monitort TNO sinds januari 2005 de dienstverlening van de arbeidsadviseurs. De functie van 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. Om inzicht te krijgen in het gebruik en de waarde van de functie geeft de monitor antwoord op vragen als: hoeveel klanten spreekt de arbeidsadviseur, wie zijn deze klanten, met 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. De klanttevredenheid en resultaten van de gesprekken worden halfjaarlijks gerapporteerd. Deze rapportages en de achterliggende cijfers zijn voor iedereen toegankelijk en te vinden op de website van de arbeidsadviseurs¹.

Box 1: Achtergrond van de functie van arbeidsadviseur².

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.

Thema 1e kwartaalrapportage: resultaten behoefteonderzoek ketenklanten

De voorliggende kwartaalrapportage beslaat de periode van januari tot en met maart 2010. In deze rapportage geven wij de belangrijkste uitkomsten weer en een toelichting op hoofdlijnen. Voor de geïnteresseerde lezer is een uitgebreid tabellenboek samengesteld dat te vinden is op de website van de arbeidsadviseurs (zie noot 1).

In deze kwartaalrapportage besteden we extra aandacht aan de uitkomsten van het onderzoek naar de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. Dit onderzoek heeft de Stuurgroep Arbeidsadviseur laten uitvoeren vanwege het Kabinetsstandpunt dat de functie van arbeidsadviseur na 2010 niet meer nodig is.

¹ Zie voor rapportage en tabellenboek: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>

² Voor meer informatie over de functie en adressen zie: www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl

2 Het aantal klanten in het 1e kwartaal 2010

Weer toename van het aantal klanten in het 1e kwartaal

In het eerste kwartaal van dit jaar hebben de arbeidsadviseurs 9.993 gesprekken met werknemers, uitkeringsgerechtigden en andere werkzoekenden geregistreerd. Tevens hebben zij in het 1^e kwartaal 354 werkgevers gesproken en 88 maal deelgenomen aan banenmarkten of andere vormen van presentaties en voorlichtingsbijeenkomsten. In het totaal hebben de arbeidsadviseurs het 1e kwartaal 10.435 activiteiten geregistreerd. Daarmee hebben de arbeidsadviseurs weer meer activiteiten verricht als in het vorige kwartaal en liggen de resultaten in het eerste kwartaal van dit jaar bijna 20% hoger dan in hetzelfde kwartaal vorig jaar.

Sinds de start van de monitor in 2005 hebben de arbeidsadviseurs 175.658 activiteiten geregistreerd.

Tabel 1: Totaaloverzicht kerncijfers geregistreerde activiteiten 2010

	Totaal	2010			
		1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	1e kwartaal	4 ^e Kwartaal
Aantal individuele consulten	9.993	9.993			
Aantal gesprekken met werkgevers	354	354			
Aantal banenmarkten / voorlichtingen	88	88			
Totaal aantal activiteiten	10.435	10.435			
Respons					
Totaal aantal activiteiten sinds 2005	175.658				

Verdeling naar klantkenmerken blijft stabiel

Sinds de tweede helft van 2009 is de verdeling van de klantgroepen van de arbeidsadviseurs in grote lijnen hetzelfde gebleven. De twee grootste klantgroepen worden gevormd door werknemers (42% van de klanten) en klanten met UWV-uitkering (41%). Het aandeel gemeenteklanten is, na een lichte afname in 2009, stabiel gebleven op 16%. De meeste klanten consulteren een arbeidsadviseur eenmalig. Ongeveer 1 op de 10 klanten komt vaker bij de arbeidsadviseur terug.

In de volgende hoofdstukken gaan we nader in op de achtergrond en vragen van de klanten van de arbeidsadviseur.

3 Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?

Om inzicht te krijgen in het aantal klanten en de klantvragen registreren de arbeidsadviseurs van elk gesprek een aantal kenmerken van de klant, zoals geslacht, leeftijd en inkomen, en welke vragen zijn gesteld. Door deze registraties hebben we inzicht in het profiel van de klanten van de arbeidsadviseurs. Bovendien is het mogelijk om de ontwikkelingen in de samenstelling van het 'klantenbestand' nader te analyseren. Dege-
nen die een volledig inzicht in de landelijke en regionale cijfers willen, verwijzen we naar het uitgebreide tabellenboek dat elk kwartaal op de website van de arbeidsadviseurs wordt geplaatst.

Inkomensituatie van de klanten

Sinds de tweede helft van 2009 is de samenstelling van de klantgroepen van de arbeidsadviseur vrijwel gelijk gebleven. De meeste klanten van de arbeidsadviseur zijn werknemer of een UWV-klant (respectievelijk 42% en 41% van de klanten). Als we naar de toename van de aantallen kijken, zien we dat het aantal UWV-klanten de laatste twee kwartalen relatief het meest is toegenomen en de toename van het aantal werknemers, na de groei in 2009, weer afvlakt.

Het aantal sociale dienstklanten is in het 1^e kwartaal eveneens gestegen, maar dit heeft geen invloed op het aandeel van deze klantengroep: evenals in het vorige kwartaal valt 16% van de klanten van de arbeidsadviseur onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten.

Van de UWV-klanten die de arbeidsadviseur in het 1^e kwartaal raadpleegden, waren de meeste WW-gerechtigd (gemiddeld 7 op de 10 UWV-klanten). De overige ontvingen een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, WAO, Wajong, Vangnet). Van de werknemers die de arbeidsadviseur bezochten, had ruim de helft te maken met (dreigend) ontslag. Meer dan een kwart van de werknemers kwam langs vanuit een situatie van langdurige ziekte. Per regio verschillen deze cijfers enigszins. In grote lijnen is de tendens dat aan de oostkant van het land (noordoost, oost en zuidoost) relatief veel werknemers een arbeidsadviseur consulteren, veelal in verband met (dreigend) ontslag. In het westen (noodwest, middenwest en zuidwest) bezoeken relatief meer WW-klanten de arbeidsadviseur.

'Gemeenteklanten' die de arbeidsadviseurs raadpleegden, waren voor meer dan helft 'niet-uitkeringsgerechtigd' of ontvingen een Anw-uitkering (nugger). De overigen waren WWB-gerechtigden. Verder bestaat de klantengroep van de arbeidsadviseur voor een heel klein aandeel uit WSW-ers (minder dan 1%).

Leeftijd en geslacht van de klanten

Evenals in voorgaande kwartalen waren de klanten van de arbeidsadviseur in het 1^e kwartaal iets vaker mannen dan vrouw en over het algemeen van wat oudere leeftijd: de meeste klanten zijn 35 jaar of ouder.

Hoe komen de klanten in contact met de arbeidsadviseur?

De ketenpartijen, de media (publiciteit) en het eigen netwerk van de arbeidsadviseurs zijn de belangrijkste kanalen via welke klanten in contact komen met de arbeidsadviseur. Als we naar de resultaten van de afgelopen kwartalen kijken, valt op dat het aandeel klanten dat via uitingen in de media in contact met een arbeidsadviseur komt, afneemt (18% in het 1^e kwartaal). Dat is ook aannemelijk omdat er momenteel geen (grootschalige) campagnes zijn. Het aandeel klant dat door medewerkers van het werkplein op de functie wordt geattendeerd neemt nog steeds licht toe (34% in het 1^e kwartaal). In eerdere rapportages gaven we als verklaring hiervoor dat enerzijds sprake is van een toenemende samenwerking door de instelling van de Werkpleinen. Anderzijds verwijzen medewerkers van een Werkplein ook sneller door naar de arbeidsadviseur.

seur als gevolg van de capaciteitsdruk die de recessie op het Werkplein legt. Het gaat dan vooral om mensen die (nog) niet onder de actieve dienstverlening van het Werkplein vallen, zoals werknemers in situaties van ziekte of ontslag die nog geen recht hebben op een uitkering.

Naast deze 'grote kanalen' kennen de arbeidsadviseurs ook een aantal kleinere kanalen die veelal zijn gebaseerd op lokale afspraken. De belangrijkste daarvan zijn gesprekken die plaatsvinden in bibliotheken (onder meer onder de naam Werkzat) en specifieke samenwerkingsafspraken met gemeenten, bijvoorbeeld als *second opinion* op een re-integratieaanbod van een gemeente. Lokaal komen (per kanaal) tussen de 5 en 20% van de klanten op deze wijze in contact met een arbeidsadviseur. Landelijk gezien is het aandeel klanten dat op deze wijze in contact komt beperkt (1% of minder).

4 Welke vragen stellen klanten?

In dit hoofdstuk gaan we in op de aard van de vragen die klanten aan de arbeidsadviseurs stelden. Daarnaast geven we een samenvatting van het aanvullende onderzoek dat de Stuurgroep Arbeidsadviseur heeft laten uitvoeren naar de informatie- adviesbehoefte van klanten en potentiële klanten van de keten voor werk en inkomen (zie kader Themabox).

Vooraf vragen over werk en inkomen en vragen over oriëntatie op re-integratie

Wat betreft de aard van de klantvragen maken we onderscheid naar 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.
2. Vragen over de mogelijkheden van re-integratie ('oriëntatie op re-integratietrajecten en/of -bedrijven).
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject

Evenals in vorige kwartalen stelden klanten van de arbeidsadviseur in het eerste kwartaal van 2010 vooral algemene vragen over werk en inkomen (in 65% van de gesprekken) en oriënterende vragen over re-integratiemogelijkheden (in 56% van de gesprekken). Een deel van de klanten heeft dus zowel een algemene vraag als een oriënterende re-integratievraag. Op het moment dat personen een re-integratietraject volgen, komen ze veel minder vaak met vragen bij een arbeidsadviseur: slecht in 4% van de gesprekken worden vragen gesteld over de trajectuitvoering.

Ad 1. Welke 'algemene vragen' stellen klanten.

Ongeveer 1 op de 3 'algemene vragen' die klanten in het 1^e kwartaal stelden, betrof een vraag over arbeidsrechtelijke kwesties (bijvoorbeeld over beëindigingovereenkomsten en/of over reorganisaties of faillissementen). In andere gevallen kwamen klanten met vragen over ziekte, hun inkomen of uitkering en/of over de dienstverlening van de ketenpartijen ten aanzien van het vinden van passend werk of een re-integratietraject. Dit soort vragen, dat vaak een relatie heeft met de rechten en plichten van een klant, werden relatief het vaakst gesteld door mensen wiens WAO-uitkering is herbeoordeeld, mensen met een Vangnetuitkering en door werknemers die in onzekerheid zaten wegens dreigend ontslag en/of een langdurige ziekte.

Ad 2. Welke 'oriëntatievragen' stellen klanten

Mensen die zich 'oriënteren op een re-integratietraject' en daarvoor in het 1^e kwartaal de arbeidsadviseur raadpleegden, waren relatief vaak klanten die een uitkering ontvingen van UWV of gemeente. Zij waren vooral geïnteresseerd in het bespreken van (aanvullende) mogelijkheden voor het vinden van werk, re-integratie en/of scholing. Ook bij deze vragen had 1 op de 5 klanten (tevens) behoefte aan een (nadere) toelichting op hun rechten en plichten.

Een beperkter deel van de klanten (rond de 10%) raadpleegde de arbeidsadviseur met vragen over de IRO en/of om hun eigen plan voor re-integratie te toetsen. Andere klanten waren geïnteresseerd in de mogelijkheden van het starten als zelfstandige ondernemer of kwamen om meer te weten te komen over een re-integratiebedrijf.

Ad 3. Welke vragen stellen klanten die een re-integratietraject volgen?

Klanten die een re-integratietraject volgen, maken al vanaf de start weinig gebruik van de arbeidsadviseur (4% van de klanten van de arbeidsadviseurs). Degenen die wel gebruik maken van deze mogelijkheid, kwamen in het 1^e kwartaal met vragen over aanvullende re-integratiemogelijkheden of een 'tweede kanstraject' en/of om problemen ('klachten') met een werkgever, een re-integratiebedrijf of de uitkerende instantie te bespreken.

Vragen van werkgevers

In het 1e kwartaal hebben ruim 350 werkgevers een arbeidsadviseur geconsulteerd. Dat is circa 50% meer dan in het eerste kwartaal van vorig jaar. De ervaring van de arbeidsadviseur is dat het vaak om werkgevers uit het MKB gaat.

De twee belangrijkste thema's waarvoor werkgevers naar de arbeidsadviseur kwamen, waren 'arbeid en handicap' en 'ontslag en arbeidsrecht'. Wat betreft het eerste thema gaat het onder meer over de Wet Verbetering Poortwachter (20%), over het omgaan met (structurele) beperkingen van een werknemer en/of over voorzieningen waarvan zij mogelijk gebruik kunnen maken.

In geval van arbeidsrechtelijke vraagstukken ging het vooral om vragen over arbeids- en beëindigingsovereenkomsten (40% van de vragen), deeltijd-WW en de dienstverlening van het Werkplein. In 6% van de gesprekken met werkgevers ging het over de mogelijkheden van detachering of begeleid werken vanuit de WSW.

Themabox: Resultaten klantonderzoek informatie- en adviesbehoefte

Aanleiding onderzoek

Het standpunt van het Kabinet is dat de *onafhankelijk arbeidsadviseur* na 2010 niet meer nodig is. Met de invoering van de werkpleinen in 2009 en het nieuwe geïntegreerde dienstverleningsconcept is het borgen van de positie van de cliënt nadrukkelijk een taak van de ketenpartijen geworden. Daarom stelt het Kabinet na dit jaar geen middelen meer beschikbaar voor de vertrouwens- en wegwijsfunctie van de arbeidsadviseur. De Stuurgroep Arbeidsadviseur is van mening dat het Kabinet daarmee voorbij gaat aan de *structurele* behoefte van klanten aan onafhankelijk advies.

Doel van het onderzoek

Om deze visie en ervaring te onderbouwen heeft de Stuurgroep Arbeidsadviseur TNO gevraagd een representatief onderzoek te doen naar de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. (Potentiële) klanten van de keten zijn uitkeringsgerechtigden, niet-uitkeringsgerechtigden, werknemers en werkgevers. Het veld is uitgevoerd door TNS NIPO. Zij hebben met behulp van webenquêtes en telefonische interviews (potentiële) klanten gevraagd naar hun informatie- en adviesbehoefte op het terrein van werk en inkomen. Ook is aan de (potentiële) klanten gevraagd welke bronnen zij bij een aantal nader gespecificeerde werk- en inkomenvragen zouden raadplegen. Bijvoorbeeld in geval van (dreigend) ontslag, langdurige ziekte of in situaties waarin ze op zoek moeten naar ander werk of een passend re-integratietraject. Daarbij is specifiek gevraagd naar de behoefte van klanten om gebruik te kunnen maken van een onafhankelijk adviespunt.

Uitkomsten van het onderzoek

De uitkomst van dit onderzoek is dat het voor veel klanten vanzelfsprekend is om het Werkplein te bezoeken als zij behoefte hebben aan informatie en advies over 'werk en inkomen'. De dienstverlening van de ketenpartners wordt door de (potentiële) klanten bovendien gematigd positief gewaardeerd. Het onderzoek laat echter ook zien dat (potentiële) klanten zich breder willen oriënteren en behoefte hebben om andere bronnen dan de ketenpartijen te kunnen raadplegen. Niet omdat zij geen vertrouwen hebben in de dienstverlening van de ketenpartijen, maar omdat zij het belangrijk vinden goed geïnformeerd op hun afspraak op het Werkplein te komen, of om achteraf de ingewonnen informatie nog eens te kunnen checken of om te onderzoeken of er nog andere mogelijkheden zijn om weer aan het werk te komen of te blijven.

Er is een grote (potentiële) behoefte aan onafhankelijk advies

Ruim 90% van alle klanten vindt het belangrijk dat zij (aanvullend) informatie en advies kunnen krijgen bij instanties of personen die niet verbonden zijn aan UWV, sociale dienst of de werkgever. Dat kan een onafhankelijk arbeidsadviseur zijn, maar ook de vakbond, familie, vrienden en collega's of informatie op internet. Minimaal 1 op 3 (potentiële) klanten zou voor informatie en advies gebruik maken van een 'onafhankelijk adviespunt'. Uitgaande van het aantal werkzoekenden in Nederland betekent deze uitkomst dat de potentiële groep klanten voor een onafhankelijk adviespunt vele malen groter is dan het huidige bereik van de arbeidsadviseur (ruim 240.000 potentiële klanten tegen 35.000 klanten die nu jaarlijks de arbeidsadviseur raadplegen). Dat is een groot verschil. Uit het doorlopende monitoronderzoek van de arbeidsadviseurs weten we dat de onbekendheid van de functie bij potentiële klanten, het wisselende draagvlak bij de medewerkers van de ketenpartijen (het draagvlak en de bekendheid is vooral bij medewerkers van gemeenten vaak niet groot) en de grenzen aan de huidige capaciteit van de arbeidsadviseurs hierbij een rol spelen.

De meeste respondenten zijn van mening dat de overheid en/of de ketenpartners de kosten voor een onafhankelijk adviespunt moeten dragen.

Extra aandacht voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie

Uit het monitoronderzoek is bekend dat de arbeidsadviseurs er niet goed in slagen om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie te bereiken. Het gebruik van de arbeidsadviseur door laagopgeleiden, allochtonen, langdurig werklozen, jonggehandicapten en anderen mensen met beperkingen is sinds 2005 nauwelijks toegenomen. Terwijl juist deze groep volgens de keten, cliëntenorganisaties en onlangs nog de commissie De Vries veel baat zou hebben bij onafhankelijke informatie en advies. De uitkomsten van het behoefteonderzoek bevestigen het beeld dat de (potentiële) behoefte aan informatie en advies bij mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie groot is, maar dat zij de weg naar zowel de keten als de arbeidsadviseur vaak niet goed weten te vinden. Hier ligt nog een groot potentieel aan klanten voor de keten en zeker ook voor een onafhankelijk adviespunt, mede gezien de constatering dat deze groepen minder goed toegang vinden tot kanalen als internet, familie en vrienden.

Het onderzoeksrapport is op 12 mei aangeboden aan Hans Spekman, Tweede Kamerlid voor de PvdA. Het rapport is te vinden op de website van de Onafhankelijk Arbeidsadviseur (zie www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl).

Rapport: Fermin B.M.F., Dorenbosch L. Wat vraagt de klant? Onderzoek naar informatie- en adviesbehoefte onder (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. TNO: Hoofddorp, maart 2010.

5 Conclusie

Toename van het aantal klanten

De toename van het aantal klanten in het laatste kwartaal van 2009 heeft zich in het eerste kwartaal van 2010 doorgezet. Voor de tweede keer sinds de start van de functie hebben de arbeidsadviseurs in één kwartaal meer dan 10.000 klanten gesproken. In totaal hebben de arbeidsadviseurs in het 1e kwartaal van dit jaar 10.435 activiteiten geregistreerd, waarvan 9.993 individuele klanten. Het aantal gesprekken met werknemers, uitkeringsgerechtigden en andere werkzoekenden in het 1^e kwartaal is vergeleken met dezelfde periode vorig jaar met 20% toegenomen.

Sinds de start van de monitor in 2005 hebben de arbeidsadviseurs in totaal 175.658 gesprekken geregistreerd.

De klanten van de arbeidsadviseurs zijn vooral werkenden en WW-gerechtigden

De toename van het aantal klanten heeft nauwelijks invloed op de samenstelling van de groep klanten die de arbeidsadviseurs consulteert. Het waren in het 1^e kwartaal weer vooral werknemers (42%) en UWV-klanten (41%, waarvan het merendeel met een WW-uitkering) die de arbeidsadviseurs wisten te vinden. Dit zijn klanten waarvoor de dienstverlening van de ketenpartners 'extensief' is en daardoor al snel worden doorverwezen naar de arbeidsadviseur. De overige klanten van de arbeidsadviseur waren mensen met onder meer een WWB-uitkering (16%) of een arbeidsongeschiktheidsuitkering (circa 13%).

Klanten komen vooral via UWV Werkbedrijf in contact met arbeidsadviseur

De meeste klanten kwamen in contact met de arbeidsadviseur via het UWV Werkbedrijf of het Werkplein. Het aandeel klanten dat door medewerkers van het Werkplein is geattendeerd op de functie van arbeidsadviseur, is in het 1^e kwartaal opgelopen tot 34%. De overige klanten kwamen vooral via publiciteit (18%) en het eigen netwerk van arbeidsadviseurs (13%) in contact met de arbeidsadviseur.

Vragen over rechten en plichten en over mogelijkheden voor werk en re-integratie

Klanten van arbeidsadviseurs hadden vaak een gecombineerde vraag. Enerzijds hadden zij behoefte aan een (nadere) toelichting op hun rechten en plichten in een specifieke situatie. Anderzijds vroegen zij naar (alternatieve) mogelijkheden voor re-integratie en het vinden of behouden van werk. Werkenden raadpleegden de arbeidsadviseur vooral in situaties waarin sprake is van (dreigend) ontslag of langdurige ziekte. Uitkeringsgerechtigden en nuggers kwamen vaker in situaties waarin zij wel of juist geen re-integratie kregen aangeboden. Een deel van hen kwam langs naar aanleiding van beslissingen van de uitkerende instanties.

Uitkomsten onderzoek informatie- en adviesbehoefte

Aanvullend op het monitoronderzoek heeft de Stuurgroep Arbeidsadviseur een onderzoek laten uitvoeren naar de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. De uitkomst van dit onderzoek is dat vrijwel alle klanten behoefte hebben om naast de informatie- en adviesdienstverlening van de ketenpartners, bronnen te kunnen raadplegen die niet verbonden zijn aan UWV, sociale dienst of werkgever. Minimaal 1 op de 3 (potentiële) klanten zou daarbij gebruik maken van een onafhankelijk adviespunt. Deze behoefte is niet het gevolg van onvrede met de dienstverlening van de ketenpartners, maar heeft te maken met de wens van klanten om zich zo breed mogelijk en vanuit verschillende perspectieven te laten informeren en adviseren.

Verantwoording

Deze rapportage is gebaseerd op gegevens uit de, door TNO ontwikkelde, registratieformulieren. De gegevens uit de registratieformulieren zijn eerst 'administratief geschoond'. Dat wil zeggen dat dubbele en onvolledige gegevens zijn verwijderd. Deze gegevens verwerkt TNO vervolgens tot een tabellenboek met cijfers op landelijk, regionaal en lokaal niveau. Dit tabellenboek is op de internetsite van de Stuurgroep Arbeidsadviseur te raadplegen (zie www.onafhankelijkenarbeidsadviseur.nl/rapport.htm)