

Klantonderzoek Onafhankelijk Arbeidsadviseur

Tabellen jaar 2009/ TNO, 7 februari 2009

Voor toelichting zie Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur, Jaarrapportage 2009.

Tabel 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.

Tabel 2: Tevredenheid over arbeidsadviseur

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaard deviatie ¹	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

¹ 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.

Tabel 3: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet
	2009	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%

Tabel 4: 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.

Tabel 5: 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 inkomen	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%