

**TNO-rapport**

Polarisavenue 151  
Postbus 718  
2130 AS Hoofddorp

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

**031.20536**

## Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur Jaarrapportage 2010

Datum 1 maart 2011  
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.

© 2011 TNO

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b> .....	<b>3</b>
1.1	Klantaantallen en ontwikkelingen 2010.....	3
1.2	Klanttevredenheid in 2010.....	5
1.3	Slotbeschouwing.....	7
<b>2</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Klantaantallen en -kenmerken</b> .....	<b>10</b>
3.1	Inleiding.....	10
3.2	Aantal gesprekken in 2010 .....	10
3.3	Wat waren de kenmerken van de klanten?.....	11
3.4	Hoe kwamen klanten in contact met de arbeidsadviseur? .....	13
3.5	Met wat voor vragen kwamen klanten naar de arbeidsadviseur? .....	13
3.6	Ontwikkeling samenstelling klantgroepen arbeidsadviseur 2007 - 2010.....	16
<b>4</b>	<b>Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek</b> .....	<b>18</b>
4.1	Inleiding.....	18
4.2	Kenmerken van de respondenten .....	18
4.3	Klantwaardering van de dienstverlening arbeidsadviseurs .....	20
4.4	Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs.....	22
4.5	Algemene trends in het klantonderzoek arbeidsadviseur 2005 – 2010 .....	25
	<b>Bijlage 1: Toelichting geregistreerde klantvragen</b> .....	<b>28</b>
	<b>Bijlage 2: Methode en tabellen klantonderzoek</b> .....	<b>31</b>
	<b>Bijlage 3: Eerder verschenen rapporten</b> .....	<b>34</b>

# 1 Samenvatting en conclusies

Voor u ligt de jaarrapportage 2010 van het project Onafhankelijk Arbeidsadviseur. Na bijna 6 jaar is dit tevens de laatste rapportage. Per 1 januari 2011 is de financiering van het project beëindigd (zie voor een toelichting van dit besluit hoofdstuk 2).

Sinds start van het project in 2005 heeft TNO op verzoek van de Stuurgroep Arbeidsadviseur de activiteiten van de arbeidsadviseurs gevolgd. De resultaten werden gepresenteerd in periodieke rapportages. Naast de monitoring van de klantaantallen en – kenmerken, heeft TNO een doorlopend klantonderzoek uitgevoerd naar de waardering en resultaten van de dienstverlening. In deze jaarrapportage vindt u het verslag van zowel de klantaantallen als de klantwaardering.

Om de cijfers in deze laatste rapportage wat kleur te geven, hebben we enkele klantverhalen opgenomen. Het zijn verhalen van klanten uit de afgelopen jaren die de arbeidsadviseur zijn bijgebleven. In onderstaande box staat één van deze anekdotes. De overige vindt u verspreid in deze rapportage in vergelijkbare boxen.

Box 1: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



Verhaal uit de regio Zuid Oost:

Een klant die mij is bijgebleven is een 60-jarige dakloze dichter die een kamer zocht. Als dank voor mijn advies nam hij zijn muts af en zong heel zachtjes een lied voor me midden op de beursvloer van het Werkplein.

## 1.1 Klantaantallen en ontwikkelingen 2010

### *Afname van het aantal gesprekken*

In 2010 hebben de arbeidsadviseurs 29.922 gesprekken geregistreerd, waarvan 28.796 gesprekken met individuele uitkeringsgerechtigden, werknemers en andere werkzoekenden. De overige activiteiten bestonden uit informatie- en adviesgesprekken met werkgevers en het deelnemen aan regionale banenmarkten (zie tabel 1.1). In vergelijking met voorgaande jaren constateren we een opvallend sterke daling van het aantal activiteiten. In vergelijking met het ‘recordjaar’ 2009 hebben de arbeidsadviseur het afgelopen jaar 6.386 minder gesprekken geregistreerd, een afname van 18%.

Tabel 1.1: Totaaloverzicht geregistreerde kerncijfers 2010

Aantal	2010			2009 Totaal	2008 Totaal	2007 Totaal
	1° halfjaar 2010	2° halfjaar 2010	Totaal			
Individuele consulten	17.034	11.762	<b>28.796</b>	34.849	31.797	32.340
Gesprekken met werkgevers	548	303	<b>851</b>	908	940	1.023
Banenmarkten/ voorlichtingen	170	105	<b>275</b>	551	648	660
Totaal aantal activiteiten	17.752	12.170	<b>29.922</b>	36.308	33.385	34.023
Respons	97%	86%	<b>91%</b>	98%	98%	98%

Aantal geregistreerde activiteiten sinds 2005	<b>195.145</b>
---	----------------

### *Verklaringen voor de sterke daling van het aantal klanten*

Een belangrijke verklaring voor dit grote verschil is dat de respons - het aantal locaties dat de registraties aanleverde gedeeld door het totale aantal locaties - in 2010 lager lag dan in voorgaande jaren. Over het laatste kwartaal van 2010 ontvingen we van de arbeidsadviseurs zelfs maar 79% van de registratieformulieren, in plaats van de gebruikelijke 98%. Deze lagere respons is rechtstreeks terug te voeren op de personele gevolgen van het beëindigen van het project per 1 januari 2011. Een deel van de arbeidsadviseurs heeft vooruitlopend op de beëindiging de taken al eerder in 2010 neergelegd, anderen moesten de taken noodgedwongen voor het einde van het jaar afbouwen. Als gevolg hiervan was er minder capaciteit beschikbaar. Arbeidsadviseurs waren bijvoorbeeld bezig om stage te lopen als voorbereiding op een nieuwe functie. Dit betekende overigens niet dat deze adviseurs de laatste maanden, in de beschikbare tijd, minder aandacht voor klanten hadden. Zelfs op 31 december zaten er nog een stuk of tien arbeidsadviseurs op de vestigingen om tot de laatste dag klanten te adviseren. Een 'externe' factor die mee heeft gespeeld in de daling van het aantal klanten in 2010 was de afname van het de 'instroom' van klanten in het Werkbedrijf met 3% ten opzichte van 2009.

In het totaal hebben de arbeidsadviseurs sinds het begin van het project 195.145 gesprekken geregistreerd. Als we alle formulieren hadden ontvangen (100% respons) dan zou het totale aantal activiteiten sinds 2005 op circa 203.000 zijn uitgekomen.

### *Klanten zijn vooral werkenden een WW-gerechtigden*

In 2010 was bijna de helft van de klanten van de arbeidsadviseurs werkend (gemiddeld 45%). Dit waren vooral werknemers die met ontslag werden bedreigd en/of te maken hadden met de gevolgen van langdurige ziekte.

Van de overige klanten vormden de WW-gerechtigden de grootste groep met gemiddeld 26%. Samen met de personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering vormden 'UWV-klanten' het afgelopen jaar gemiddeld 39% van de klanten van de arbeidsadviseur.

Mensen met een bijstandsuitkering en niet-uitkeringsgerechtigden, beiden vallend onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten, vormden in 2010 relatief de kleinste klantengroep: gemiddeld 16%.

Deze verdeling van klantgroepen is vergelijkbaar met voorgaande jaren. De gehele projectperiode in ogenschouw nemend, concluderen we dat in de loop van de jaren het aantal werkenden dat gebruik maakte van de arbeidsadviseur vrijwel constant is toegenomen, terwijl het aantal WW-gerechtigden klanten is afgenomen.

### *Klanten van arbeidsadviseurs vaak van middelbare leeftijd en wat hoger opgeleid*

Als we kijken naar de persoonskenmerken van de klanten van de arbeidsadviseur valt op dat ze veelal van middelbare leeftijd waren. Veel mensen die een beroep deden op de arbeidsadviseur waren tussen de 35 en 44 jaar. Jongeren tot en met 24 en ouderen vanaf 55 jaar consulteerden de arbeidsadviseur minder vaak.

Mannen en vrouwen maakten in vrijwel dezelfde mate gebruik van de functie, waarbij 59% gehuwd of samenwonend was en 57% kinderen had. Het opleidingsniveau is alleen uitgevraagd in het klantonderzoek. De respondenten van het klantonderzoek waren relatief hoog opgeleid: 39% van de klanten had HBO of universiteit als hoogste opleiding genoten en een vergelijkbaar aandeel MBO, HAVO of VWO. Het is echter aannemelijk dat mensen met een hogere opleiding iets waren oververtegenwoordigd in het klantonderzoek.

Wat betreft de werkloosheidsduur van de klanten zagen we grote verschillen. Ruim 30% van de klanten was nog nooit werkloos geweest, terwijl anderen (10%) al vijf jaar of langer werkloos waren. Dit is niet vreemd omdat zowel werkenden als uitkeringsgerechtigden gebruik maakten van de dienstverlening van de arbeidsadviseur.

### *Wederzijdse belangen van arbeidsadviseurs en medewerkers Werkpleinen*

Al sinds de start van het project waren de arbeidsadviseurs voor hun klanten voor het grootste gedeelte afhankelijk van de al dan niet actieve verwijzing van klanten door medewerkers op de Werkpleinen (voorheen CWI). Andersom maakten, zeker in tijden van drukte, medewerkers van de Werkpleinen graag gebruik van de diensten van de arbeidsadviseur. Bijvoorbeeld als zij te maken kregen met klantvragen die niet tot de basisdienstverlening van de ketenpartners hoorden. Ook in 2010 kwam bijna de helft van de klanten van de Arbeidsadviseurs via de Werkpleinen. De overige klanten kwamen in contact met de arbeidsadviseurs via publiciteit in vooral regionale of lokale media (circa 20%) en via het eigen netwerk van de arbeidsadviseur (circa 13%).

### *Vooral vragen over (dreigend) ontslag, ziekte en re-integratie*

Zoals vermeld was in 2010 bijna de helft van de klanten werkend. Zij consulteerden de arbeidsadviseur vooral met vraagstukken op het gebied van arbeidsrecht en over de uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter. Werknemers die de arbeidsadviseur bezochten, zaten, mede door de economische recessie, vooral in onzekerheid over het behoud van hun werk en hun rechten en plichten in situaties van ziekte of (dreigend) ontslag. Dit is ook een groep klanten die door de digitalisering van de dienstverlening en hun nog niet vastgestelde recht op een uitkering, tegenwoordig minder aanspraak op informatie- en adviestijd van UWV kan maken.

De uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden (de zogeheten nuggers) die de arbeidsadviseurs raadpleegden, hadden behoefte aan (aanvullende) informatie en advies over het vinden van passend werk, over (alternatieve) mogelijkheden voor re-integratie of om hun eigen ideeën over re-integratie vorm te geven. Ook vroegen ze om persoonlijke adviezen over beslissingen van de uitkerende instanties en de mogelijkheden om daar iets aan te veranderen of tegen in beroep te gaan.

### *Werkgevers komen met vragen over individuele casuïstiek*

Werkzoekenden vormden de primaire doelgroep van de arbeidsadviseur, maar ook werkgevers konden gebruik maken van de dienstverlening. Op jaarbasis consulteerden circa 1000 werkgevers de arbeidsadviseur. Veelal ging het om werkgevers uit het MKB die behoefte hadden 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 in 2010

Tabel 1.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur 2010

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

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

Evenals in voorgaande jaren waren in 2010 de klanten zeer tevreden over de dienstverlening van de arbeidsadviseurs. De gemiddelde scores voor alle aspecten van tevredenheid waren erg hoog: ze vielen tussen de 4,0 en 4,4 (op een schaal van 1 tot 5). Deze tevredenheidsscores zijn gebaseerd op vragen over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de arbeidsadviseur, de kwaliteit van het advies, de deskundigheid, klantge-

richtheid en onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur en het ervaren nut van het gesprek met de arbeidsadviseurs (zie tabel 1.2).

In vergelijking met het onderzoek van vorig jaar zien we geen noemenswaardige verschillen in de cijfers op het gebied van de klanttevredenheid. De meest genoemde redenen voor het bezoek aan de arbeidsadviseur waren:

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.

Gevraagd naar de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur, benoemden de respondenten vooral de onafhankelijkheid van de functie ten opzichte van andere instanties, het worden behandeld met respect en de deskundigheid van de arbeidsadviseur.

Hiermee is voldaan aan de doelstelling voor de arbeidsadviseur om de klant centraal te stellen. Net als in voorgaande jaren hechten klanten in 2010 de meeste waarde aan de onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur en werden ze daar niet in teleurgesteld.

#### *Arbeidsadviseur versus andere instanties*

In de eerste jaren van het project kwamen klanten ook bij de arbeidsadviseurs uit onvrede over de behandeling bij de ketenpartners. In de laatste jaren speelde de ontevredenheid over de ketenpartners een steeds minder grote rol in het contact met de arbeidsadviseur, waaruit we concludeerden dat dienstverlening van de ketenpartners klantgericht was geworden. In 2010 nam het percentage klanten dat ontevreden was over de ketenpartners helaas weer toe, vooral wat betreft het getoonde begrip, de kennis en de tijd voor de klant.

#### *IRO en PRB*

In 2010 is het aantal klanten dat hulp zocht bij een individuele re-integratie overeenkomst (IRO) of een persoonsgebonden re-integratie budget (PRB) verder gedaald. Deze daling is te verklaren vanuit het besluit van UWV in maart 2010 om, na uitputting van het re-integratiebudget, de resterende middelen alleen nog uiterst selectief in te zetten. Verder blijkt dat ten aanzien van IRO en PRB gedurende de jaren een stabiel percentage van 30% niet op de hoogte was van het bestaan van deze regelingen.

#### *Mensen vooral geactiveerd richting (on)betaald werk*

In vergelijking met 2009 zijn er in 2010 relatief iets meer mensen geactiveerd richting een baan nadat ze de arbeidsadviseur hadden bezocht (zie tabel 1.3). Daar staat tegenover dat wat minder klanten dan in 2009 met een re-integratietraject of een opleiding zijn gestart of aan vrijwilligerswerk zijn begonnen. Klanten die bij het eerste gesprek met de arbeidsadviseur geen werk hadden of een traject volgden, zijn in een periode van negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur vooral gestart met betaald werken (40%) en met vrijwilligerswerk (34%).

In 2009 zagen we nog een daling van het aantal klanten dat werd geactiveerd richting een baan, waarschijnlijk vanwege de economische crisis. We zagen toen ook dat vanwege de verminderde kansen op betaald werk er meer succes werd behaald door de gerichtheid op vrijwilligerswerk als een andere manier om te participeren in de maatschappij. In 2010 zagen we weer een lichte toename in de activering richting betaald werk en een daling van onbetaalde activiteiten. Het is aannemelijk dat als gevolg van de aantrekkende economie arbeidsadviseurs en de ketenpartners in 2010 weer meer kansen zagen om klanten richting betaald werk te activeren.

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

2010	1 <sup>ste</sup> interview (binnen 3 maanden)	2 <sup>e</sup> interview (binnen 6 maanden)	3 <sup>e</sup> interview (binnen 9 maanden)
<b>Gestart met werken</b>	<b>17%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	21%	17%	36%
<b>Gestart met studeren / opleiding</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	16%	9%	13%
<b>Gestart met een re-integratietraject</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	30%	36%	40%
<b>Gestart met vrijwilligersbaan</b>	<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>34%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	1%	2%	4%

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

### *Bijdrage van de arbeidsadviseur aan activering stabiliseert*

Ten opzichte 2009 is de 'ervaren' bijdrage van de arbeidsadviseur aan de verschillende terreinen van activering gestabiliseerd. Bijna 4 op de 10 klanten die regulier betaald zijn gaan werken beoordeelden de bijdrage van de arbeidsadviseur aan dit resultaat als groot. Dat percentage is hoog te noemen, er van uitgaande dat de arbeidsadviseurs geen rol spelen in de directe bemiddeling naar werk.

## 1.3 Slotbeschouwing

Na 6 jaar onderzoek naar de dienstverlening van de arbeidsadviseur kunnen we concluderen dat het project succesvol is geweest. Klanten maakten gebruik van de functie zoals die was bedoeld en de klantwaardering was vanaf het begin af aan hoog. De enige kanttekening bij het succes van de arbeidsadviseur is dat het bereik onder vooral klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, ondanks alle pogingen, beperkt is gebleven. Het waren in toenemende mate werkenden, die kampten met problemen rond ontslag en langdurige ziekte, en WW-gerechtigden die gebruik maakten van de dienstverlening van de arbeidsadviseurs. Dit zijn klantgroepen die het bij het WERKbedrijf het steeds vaker zonder persoonlijk contact moeten doen en in plaats daarvan te maken krijgen met elektronische dienstverlening (e-dienstverlening).

Uit de registratie van de vragen en de klantverhalen blijkt dat de arbeidsadviseurs tegemoet kwamen aan de behoefte van klanten. De behoefte om voor hen belangrijke gebeurtenissen en beslissingen in hun werk- en uitkeringssituatie op een vrijblijvende en onafhankelijke wijze door te praten en de zaken vanuit meerdere kanten op een rijtje te zetten. Vaak ook ging het om een geheel aan vragen of problemen die breder waren dan alleen werk en inkomensvragen, maar die daar wel onlosmakelijk mee verbonden waren. Klanten maakten gebruik van deze mogelijkheid als voorbereiding op een gesprek met een medewerker van een Werkplein, maar vaak ook na afloop om een nadere uitleg of een 'second opinion' te krijgen. Ook klanten die het niet eens waren of vraagtekens hadden bij de behandeling door hun werkgever of uitkerende instantie maakten gebruik van de dienstverlening van de arbeidsadviseurs.

Uit het klantonderzoek weten we dat de klanten van de arbeidsadviseurs zeer tevreden waren over deze gesprekken en vaak weer meer gemotiveerd waren om de volgende stap te zetten naar betaald werk. Het is de vraag waar klanten, in de komende tijd van e-dienstverlening en bezuinigingen, met dergelijke vragen en behoefte heen kunnen, na het beëindigen van het project Arbeidsadviseur.

## 2 Inleiding

### *Laatste rapportage van de onafhankelijk arbeidsadviseur*

Voor u ligt de laatste rapportage van het project *onafhankelijk arbeidsadviseur*. Per 1 januari 2011 is deze functie opgeheven, nadat de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid eerder had besloten om de financiering van dit project per die datum te beëindigen. De reden voor de beëindiging van het project is dat met de invoering van de Werkpleinen in 2009 en het nieuwe geïntegreerde dienstverleningsconcept het borgen van de positie van de cliënt nadrukkelijk een taak van de ketenpartijen zelf is geworden. Het vorige Kabinet heeft daarom besloten dat de onafhankelijke *vertrouwens- en wegwijsfunctie* van de arbeidsadviseur na 2010 niet meer nodig was. De Stuurgroep heeft tevergeefs geprobeerd het oude en nieuwe Kabinet en de Tweede Kamer op andere gedachten te brengen door het aanbieden van onder meer een manifest en een onderzoek naar de behoefte aan onafhankelijk advies onder potentiële klanten van de keten van werk en inkomen. Uiteindelijk is een amendement om de functie te behouden, bij de begrotingsbehandeling van SZW in december 2010 in de Tweede Kamer verworpen.

Vorig jaar waren er nog circa 75 arbeidsadviseurs werkzaam in Nederland. Door het besluit om de functie in 2011 te beëindigen, namen het afgelopen jaar steeds meer adviseurs afscheid van het project om hun oude functie bij de ketenpartners of elders weer op te pakken. Deze 'leegloop' van het project is terug te zien in de resultaten van de laatste kwartalen van dit jaar.

In box 2 vindt u een korte beschrijving van de achtergrond en het doel van het project.

Box 2: Achtergrond van de functie van arbeidsadviseur<sup>1</sup>

Van 1 juli 2004 tot 31 december 2010 konden werkzoekenden en werkenden terecht bij een *onafhankelijke arbeidsadviseur*. De arbeidsadviseur vervulde een bijzonder functie in het veld van werk en inkomen omdat hij *onafhankelijk* van de uitkerende instanties werkte. Werkzoekenden en werkenden konden bij de arbeidsadviseur terecht voor een deskundig en vrijblijvend advies over re-integratie en inkomen. Doel van de functie was dat klanten 'de touwtjes steviger in eigen handen' konden nemen. Door informatie en advies over mogelijke voorzieningen zoals de IRO, konden klanten zich goed voorbereiden op het gesprek met de werkcoach van UWV of de klantmanager van de gemeente. De arbeidsadviseurs waren te vinden op de Werkpleinen. Hun belangrijkste taak was het verstrekken van informatie en advies aan werkzoekenden en werknemers. Maar ook werkgevers konden terecht bij de arbeidsadviseur. Daarnaast namen de arbeidsadviseurs regelmatig deel aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten. Om de onafhankelijkheid van de functie te waarborgen waren de ketenpartners UWV en sociale diensten (Divosa) samen met de Landelijke Cliëntenraad bestuurlijk verantwoordelijk voor een goede en zorgvuldige gang van zaken.

### *Monitoring van de activiteiten en de klanttevredenheid*

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur heeft TNO sinds januari 2005 de activiteiten van de arbeidsadviseurs gemonitord en de klantwaardering onderzocht. De monitor gaf antwoord op vragen als: hoeveel klanten spreken de arbeidsadviseurs, 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 stelde TNO een rapportage op over de bezoekersaantallen. Naast de kwartaalrapportages stelden

<sup>1</sup> Voor meer informatie en adressen zie: [www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl](http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl)



wij elk halfjaar een uitgebreidere rapportage op waarin we, naast de cijfers over de klantaantallen, de uitkomsten van het doorlopende klantonderzoek presenteerden. Deze rapportages en de achterliggende cijfers zijn nog tot medio 2011 te vinden op de website van de arbeidsadviseurs ([www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl](http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl)).

Voor u ligt de laatste rapportage over het jaar 2010. Behalve een verslag van het afgelopen jaar, vergelijken we de uitkomsten ook met de gegevens van de periode 2007 tot en met 2009<sup>2</sup>.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 3 geven we inzicht in de aantallen en kenmerken van de klanten die de arbeidsadviseurs in 2010 hebben bezocht. Tevens laten we zien hoe de samenstelling van de klantengroep zich de afgelopen vier 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 klantonderzoek. De samenvatting en de conclusies over het jaar 2010 vindt u in hoofdstuk 1.

Om een illustratie te geven van het werk van de arbeidsadviseurs schetsen we verspreid over de rapportage enkele klantverhalen die arbeidsadviseurs zijn bijgebleven uit hun ervaringen van de afgelopen jaren.

### Box 3: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



Verhaal uit de regio Zuid West:

Een klant die mij is bijgebleven is de klant die op de vraag wat het gesprek haar had opgeleverd direct en zonder te twijfelen zei: Opluchting!

---

<sup>2</sup> In 2005 en 2006 werd op een andere wijze gemonitord. Zowel de frequentie van de rapportages, als de items waarop gemonitord werd, verschillen te veel van de wijze van monitoren zoals die vanaf 2007 wordt gedaan. Vandaar dat we voor de zuiverheid de cijfers van 2010 alleen vergelijken met de cijfers vanaf 2007. De dataverzameling van het klantonderzoek is niet gewijzigd gedurende het project.

## 3 Klantaantallen en -kenmerken

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de aantallen en kenmerken van klanten die in 2010 de arbeidsadviseurs hebben bezocht. Tevens geven we inzicht in de vragen waarmee zij naar de arbeidsadviseur kwamen. De uitkomsten zijn gebaseerd op de gegevens die de arbeidsadviseurs na elk klantcontact hebben vastgelegd in een door TNO ontwikkeld elektronisch registratieformulier.

### 3.2 Aantal gesprekken in 2010

Tabel 3.1: Totaaloverzicht geregistreerde kerncijfers 2010

Aantal	2010				Totaal
	1 <sup>e</sup> kw	2 <sup>e</sup> kw	3 <sup>e</sup> kw	4 <sup>e</sup> kw	
Individuele consulten	9.993	7.041	6.893	4.869	28.796
Gesprekken met werkgevers banenmarkten/voorlichtingen	354	194	184	119	851
	88	82	40	65	275
Totaal aantal activiteiten	10.435	7.317	7.117	5.053	29.922
Respons	98%	95%	93%	79%	91%

Totaal aantal activiteiten sinds 2005	195.145
---------------------------------------	---------

In 2010 hebben de arbeidsadviseurs in totaal 29.922 activiteiten geregistreerd. Het grootste deel van deze activiteiten bestond uit informatie- en adviesgesprekken met individuele klanten (28.796). Het overige deel van de activiteiten van de arbeidsadviseurs had betrekking op gesprekken met werkgevers, deelnames aan regionale banenmarkten en het geven van voorlichtingen op het gebied van werk en inkomen (zie tabel 3.1).

#### *Forste daling van de resultaten*

Het meest opvallend aan de jaarcijfers van 2010 is dat het aantal activiteiten fors lager ligt dan in 2009; namelijk 18% lager (= 6.386 activiteiten minder). Een belangrijke verklaring voor dit grote verschil is dat tamelijk veel arbeidsadviseurs na afsluiting van 2010 geen registratieformulier naar TNO hebben gestuurd. Daardoor kwam de respons over het 4<sup>e</sup> kwartaal 2010 uit op een historisch 'lage' 79% in plaats van de gebruikelijke 98% (zie tabel 3.1). Overigens lag de respons in het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal van 2010 ook al wat lager dan normaal.

#### *Verklaringen voor de lagere resultaten*

De lage respons in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2010 heeft vooral te maken met de afbouw van het project met het oog op de beëindiging van de financiering per 1 januari 2011. Daardoor is een deel van de arbeidsadviseurs al eerder in het kwartaal teruggegaan naar een werkplek bij de 'oude' werkgever (UWV of gemeente). Niet al deze arbeidsadviseur hebben bij vertrek hun registraties doorgemailed. Anderen hebben wel tot het einde van het jaar doorgewerkt, maar zijn door de perikelen rond de afbouw van het project ver-

geten hun formulier naar TNO te mailen. Vanaf begin januari was bovendien de ICT-werkplek van de arbeidsadviseurs afgesloten.

Als we voor deze lage respons corrigeren en uitgaan van een 100% responsituatie, dan zou naar schatting het aantal activiteiten in 2010 op ongeveer 33.000 uit zijn gekomen. Maar dan nog liggen de resultaten van 2010 lager dan van het 'recordjaar' 2009 toen de arbeidsadviseurs ongeveer 37.000 activiteiten registreerden. De daling van het aantal gesprekken in 2010 ligt dus niet zo zeer aan de lage respons, maar heeft voor een belangrijk deel te maken met een voortijdige afname van de capaciteit van de formatie arbeidsadviseurs en het gegeven dat de arbeidsadviseurs een deel van hun laatste tijd moesten gebruiken voor de afbouw van hun functie en de overgang naar de 'nieuwe' functie. Daar komt nog eens bij dat in vergelijking met 2009 de 'klantinstream' in het WERKbedrijf in 2010 met 3% is afgenomen. Deze 3% is de resultante van een daling van 10% van de WW- en een toename van 6% van de WWB-aanvragen.<sup>3</sup> Zoals we weten uit voorgaande jaren waren ook de fluctuaties in de 'instroom' op de Werkpleinen van invloed op het aantal klanten dat een arbeidsadviseur consulteerde: hoe minder mensen een uitkering aanvroegen, hoe lager het aantal mensen dat door medewerkers van de Werkpleinen werd doorverwezen naar een arbeidsadviseur.

### 3.3 Wat waren de kenmerken van de klanten?

#### *Inkomensituatie van de klanten*

Bijna de helft van de klanten die in 2010 een arbeidsadviseur consulteerden, bestond uit werkenden: gemiddeld 45%. Dit waren vooral werknemers die met ontslag werden bedreigd en/of te maken had met de gevolgen van langdurige ziekte.

Een tweede grote klantengroep werd gevormd door mensen die een uitkering van UWV ontvingen: gemiddeld 39% van de klanten. Ongeveer tweederde deel van deze UWV-klanten ontving een WW-uitkering en eenderde deel een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA/WAO Vangnet of Wajong).

Mensen die onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten vielen, vormden in 2010 relatief de kleinste klantengroep: gemiddeld 16% van de klanten van de arbeidsadviseur. Personen uit de groep gemeenteklanten waren iets vaker niet-uitkeringsgerechtigd dan WWB-gerechtigd.

#### *Leeftijd en geslacht van de klanten*

In het afgelopen jaar bezochten iets meer mannen dan vrouwen een arbeidsadviseur, al liggen de aantallen dicht bij elkaar. Net als in voorgaande jaren was de leeftijdsverdeling over de kwartalen heen opvallend stabiel. Mensen die de arbeidsadviseur bezochten, waren veelal tussen 25 en 54 jaar oud, 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 grootste contingent jongeren bevond zich onder klanten met een Wajong-uitkering en onder niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers). Ouderen waren oververtegenwoordigd onder klanten met een WAO-, Vangnet- of een IOAW-uitkering.

<sup>3</sup> De klantinstroom telt UWV WERKbedrijf aan de hand van vastlegging van een afspraak tussen klant en adviseur in het primaire systeem Sonar. De klantinstroom in 2010 was: t/m het 4e kwartaal van 2010: 655.297 werkzoekenden, waarvan 433.333 WW (66%) en 180.138 WWB (27%). De klantinstroom t/m 4e kwartaal 2009 was 676.754 werkzoekenden (waarvan 71% WW en 25% WWB).

### *Eerste en vervolggesprekken*

De meeste klanten (circa 90%) consulteerden de arbeidsadviseur eenmalig. Bij een aantal klantgroepen kwam één of meerdere vervolggelasten vaker voor. Dit waren vooral klanten die een uitkering op basis van ziekte of arbeidsongeschiktheid ontvingen (WAO, Vangnet, IOAW en zieke werknemer). Verder zien we dat ook WWB-klanten regelmatig voor een vervolggelast komen.

#### Box 4: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



#### Verhaal uit de regio Noord

De klant die mij het meest is bijgebleven is een hoogopgeleide man met een goede baan die door privéomstandigheden een burn-out had gekregen. Hij was, naar eigen zeggen, jarenlang 'de gevierde jongen' die al zijn targets haalde, met de bijbehorende bonussen. Toen hij uitviel was de werkgever niet in beeld. De man raakte verzeild in het hem onbekende woud van Arbodiensten, bedrijfsartsen en advocaten. Hij was zo ver weg dat hij overdag zijn huis niet meer uitdurfde. 's Avonds liep hij vaak door de stad te dwalen en zo kwam hij bij toeval langs het UWV waar een poster van de Onafhankelijk Arbeidsadviseur op het raam hing. Hierop stond dat ook (zieke) werknemers welkom waren voor een vrijblijvend gesprek. Hij waagde de stap.

Ik heb met hem zijn situatie doorgesproken en hem uitgelegd waar hij zich in het proces bevond, wie welke verantwoordelijkheden en plichten had en wat zijn vervolgstappen konden zijn. Hij ging hierop zelf voorzichtig de nodige stappen zetten maar kwam wel regelmatig even terug om zijn stappen te bespreken en te toetsen. Met het merendeel van mijn klanten had ik een eenmalig adviesgesprek, maar deze ingewikkelde situatie vroeg om meer adviesgesprekken. Na een paar maanden had de klant zijn situatie weer onder controle. Hij heeft met de werkgever een goede regeling kunnen treffen en kort daarna een goede nieuwe baan gevonden. Ik heb, als arbeidsadviseur, veel werkende klanten gesproken die ziek waren geworden. Het is voor deze klanten moeilijk om advies te krijgen. Het UWV is er niet voor werkenden en de Arbodiensten zijn vaak niet onafhankelijk omdat zij in opdracht van de werkgever werken. Nu de onafhankelijk arbeidsadviseur niet langer bestaat, vallen deze klanten in een gat.

### *Verschillen per regio en locatie*

Bovenstaande cijfers en percentages betreffen landelijke gemiddelden. Per regio liepen de cijfers soms sterk uiteen. Opvallend waren bijvoorbeeld de regionale verschillen in de verhouding tussen het aandeel UWV-klanten en werkenden. Zo maakten het afgelopen jaar in de regio's Noord (Groningen, Friesland en Drenthe) en Oost (Overijssel en Gelderland) significant meer werkenden gebruik van een arbeidsadviseur dan in de andere regio's. Opvallend daarbij is dat het aandeel WW-klanten in de regio Noord juist lager lag dan het landelijke gemiddelde. Een omgekeerde situatie zagen we in de regio Noord West (Noord Holland). De arbeidsadviseurs in deze regio spraken de afgelopen vier jaar bovengemiddeld meer WW-klanten en juist minder werkenden.

Een ander voorbeeld is de regio Midden West (Utrecht, Flevoland en het noorden van Zuid Holland). Daar spraken de arbeidsadviseurs significant minder WWB-klanten dan gemiddeld, terwijl hun collega's in de regio Zuid West (het zuiden van Zuid Holland en Zeeland) juist meer WWB-ers spraken.

Waarschijnlijk hebben deze regioverschillen een relatie met de conjuncturele verschillen in de regionale arbeidsmarkten en/of de wijze waarop de ketenpartners de samenwerking op de Werkpleinen hebben georganiseerd. Voor een overzicht van de regionale cijfers verwijzen wij u naar het Tabellenboek op de website van de arbeidsadviseurs.

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

Al vanaf de start van het project kwam het grootste deel (tussen de 42 en 52%) van de klanten via het Werkplein (voorheen CWI) in contact met een arbeidsadviseur. Dat was ook in 2010 het geval, namelijk 48%. Ongeveer 2 op 3 van hen zijn door medewerkers van het Werkplein doorverwezen naar of geattendeerd op het bestaan van de arbeidsadviseur. De overigen hadden de arbeidsadviseur zelf ontdekt bij een bezoek aan een van de Werkpleinen.

Een ander belangrijke kanaal vormde de publiciteit. Landelijke en vooral regionale en lokale media en folders waren sinds 2008 goed voor circa 20% van de toestroom van klanten. Het eigen netwerk van de arbeidsadviseur ten slotte was goed voor 13% tot 17% van de klanten.

#### *Resultaten samenwerkingsafspraken met gemeenten*

De arbeidsadviseurs waren voor een belangrijk deel van hun klanten afhankelijk van de ‘nieuwe instroom’ van klanten op de Werkpleinen. Doorverwijzing vanuit de ‘backoffices’ van UWV en gemeenten is gedurende het gehele project beperkt gebleven. Vooral voor gemeenteklanten - die vaker langer van de uitkering afhankelijk zijn en dus ook meer aangewezen zijn op re-integratieactiviteiten – lijkt dit een gemiste kans. Om deze situatie te verbeteren zijn de afgelopen jaren op een aantal locaties samenwerkingsafspraken gemaakt tussen gemeenten en arbeidsadviseurs over doorverwijzing van klanten, bijvoorbeeld als *second opinion* op het re-integratieaanbod van een gemeente. Dat was, hoewel op beperkte schaal, een succes. Terwijl landelijk het aandeel gemeenteklanten redelijk stabiel rond de 16% lag, zagen we op locaties waar samenwerkingsafspraken waren gemaakt het aandeel gemeenteklanten stijgen tot vaak meer dan 25%.

#### *Resultaten van de spreekuren op bibliotheken*

Om ook klanten te bereiken die niet of minder snel op het Werkplein komen – zoals herintredende vrouwen - heeft het project Arbeidsadviseur op een 12-tal bibliotheeklocaties spreekuren georganiseerd. Per kwartaal bereikten de arbeidsadviseurs het afgelopen jaar op deze locaties gemiddeld 88 klanten. Klanten die de arbeidsadviseur in de bibliotheken spraken, waren vooral werknemers en ‘nuggers’ en in mindere mate WW en WWB-gerechtigden. In het totaal zijn in 2010 op deze wijze 352 klanten gesproken.

### 3.5 Met wat voor vragen kwamen klanten naar de arbeidsadviseur?

#### *Vragen van individuele klanten*

Om inzicht te geven in de vragen die klanten stelden aan arbeidsadviseurs, maakten we een 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. Dit soort vragen stelden klanten in 2010 in gemiddeld 68% van gesprekken.
2. Specifieke vragen over re-integratiemogelijkheden. Bijvoorbeeld als oriëntatie op een re-integratietraject. Dit soort vragen is in 2010 in gemiddeld 53% van de gesprekken gesteld.
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject. Gemiddeld in 4% van de gesprekken in 2010<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Omdat klanten meerdere type vragen in 1 consult stellen, ligt de som van de percentages boven de 100%.

*Welke ‘algemene werk en inkomenvragen’ stelden de klanten?*

De meeste klanten kwamen bij de arbeidsadviseur met één of meer ‘algemene vragen’ over werk en inkomen. Mede omdat in de loop van de jaren steeds meer werkenden, die meestal geen re-integratierechten hebben bij UWV of gemeente, de arbeidsadviseur consulteerden, nam ook het aandeel ‘algemene vragen’ gedurende het project toe. Maar ook uitkeringsgerechtigden consulteerden de arbeidsadviseur regelmatig met ‘algemene vragen’. In het laatste kwartaal van 2010 werd in 70% van de gesprekken een ‘algemene’ vraag gesteld.

Afhankelijk van de inkomenssituatie van klanten verschilde de inhoud van de ‘algemene vragen’. Klanten die bij een arbeidsadviseur kwamen met vragen over een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA/Wajong/Vangnet) hadden vooral behoefte aan aanvullende informatie en advies over uitkeringsbeslissingen en herbeoordelingen van UWV. Ook wilden ze weten hoe ze daartegen bezwaar aan konden tekenen. Daarnaast was ongeveer de helft van deze klantgroep geïnteresseerd in de (financiële) compensatiemogelijkheden voor het werken met een handicap (wettelijke voorzieningen voor de werkgever en werknemer).

Opvallend bij klanten die kwamen met vragen over een WW-uitkering, was dat ruim 40% kwam voor uitleg en advies over werken als zelfstandige en de gevolgen daarvan voor de WW-uitkering. De overige vragen gingen, hoewel in mindere mate dan bij mensen met een arbeidsbeperking, over uitkeringsbeslissingen van UWV, bezwaarmogelijkheden en over sollicitatieplicht en passende arbeid.

Voor wat betreft de WWB-vragen, vroegen klanten in vrijwel alle gevallen naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van het lokale gemeentelijk beleid in het algemeen en van re-integratie in het bijzonder. Ook niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers) kwamen naar de arbeidsadviseurs met vooral vragen over het gemeentelijke beleid.

Werkenden kwamen vooral met vragen over arbeids- en ontslagrecht en met vragen over de rechten en verplichtingen in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.

*Welke vragen’ stelden klanten als oriëntatie op hun re-integratietraject?*

Naast de bovengenoemde ‘algemene vragen’ stelden ongeveer de helft van de klanten (ook) specifieke vragen over re-integratie. Ongeveer 4 op de 10 klanten met dergelijke ‘oriëntatievragen’ waren vooral geïnteresseerd in ondersteuningsmogelijkheden om zo snel mogelijk (weer) met betaald werk te kunnen starten.

Een vergelijkbaar aandeel klanten consulteerden de arbeidsadviseur als *second opinion* op het aanbod van hun uitkerende instantie of werkgever en/of om hun eigen ideeën over re-integratie te toetsen. Deze laatste groep stelde ook vragen over individuele regelingen om de eigen plannen te financieren (zoals de IRO).

Opmerkelijk is dat, hoewel scholing nauwelijks werd vergoed door de uitkerende instanties, in bijna 20% van de gesprekken klanten vroegen naar scholingsmogelijkheden en de financiering daarvan.

Verder wilden klanten in gemiddeld 1 op de 5 gesprekken meer weten over welke specifieke rechten en plichten golden bij re-integratie vanuit een situatie van werkloosheid of ziekte.

*Welk vragen stelden klanten die in een re-integratietraject zaten?*

Klanten die een re-integratietraject volgden, maakten in 2010, evenals in voorgaande jaren, weinig gebruik van de arbeidsadviseur (gemiddeld 4% van de gesprekken). Het re-integratiebedrijf en/of de opdrachtgever van het lopende traject was het eerste aanspreekpunt voor deze groep klanten. Als deze groep klanten al bij een arbeidsadviseur kwam, dan was ze vooral geïnteresseerd in de mogelijkheden voor aanvullingen op het lopende traject en/of om met een nieuw traject te starten (de zogeheten 2<sup>e</sup> kans trajecten). Een andere reden voor deze groep klanten om een arbeidsadviseur te consulteren,

was onvrede over de opstelling van een re-integratiebedrijf, de uitkerende instantie of hun werkgever.

#### Box 5: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



Verhaal uit de regio Zuid Oost:

Een klant die mij is bijgebleven is een werknemer die bij mij kwam en zei dat hij door zijn voormalige werkgever was misleid. Tijdens een langdurige ziekte heeft deze man, terwijl hij in de war was, op verzoek van zijn werkgever een contract getekend waarin letterlijk stond dat hij arbeidsgeschikt uit dienst werd gemeld en 'vrijwillig' een nieuw tijdelijk jaarcontract aanging, tegen hetzelfde salaris bij een re-integratiebureau. Deze klant dacht dat dit een formele handelswijze was. Hij was nog ziek en hoefde ook niet te werken gedurende dit jaar. Maar omdat hij 'arbeidsgeschikt' uit dienst was gemeld, werd de wachttijd van 104 weken niet volgemaakt en vond er geen WIA-beoordeling plaats. Na afloop van het jaarcontract werd hij werkloos, maar had feitelijk niet gewerkt en was eigenlijk ook ziek voor eigen werk. Zijn aanvraag voor een WW-uitkering werd afgewezen op basis van de 'loon – arbeid – gezag toets': mijn klant had een jaar lang loon betaald gekregen, maar feitelijk niet gewerkt. Ook had hij geen ZW-rechten, hij was immers hersteld gemeld. De klant zag het allemaal niet meer zitten.

Zijn financiële situatie heb ik helpen oplossen door een interventie binnen UWV, richting een sociale verzekeringsarts en een arbeidsdeskundige. De casus is in de backoffice besproken en daarop heeft UWV de klant psychologisch gekeurd. De man bleek niet verantwoordelijk te kunnen worden geacht voor daden op moment van ondertekening van het jaarcontract. UWV heeft de man met terugwerkende kracht als doorlopend ziek aangemerkt en een WIA-beoordeling gedaan met een WIA-uitkering als gevolg.

Naast de financiële problemen, kampte de man ook nog met diverse andere problemen. Hij wilde voor deze problemen echter geen hulp zoeken, omdat hij niet geloofde dat de hulpverlening hem kon helpen. Ik heb verschillende malen hierover met hem gesproken en hem gewezen op het belang om in een dergelijke situatie zelf de regie te kunnen voeren. Hij heeft zich laten overhalen om op dit terrein toch stappen te zetten. Zijn gezondheid, zowel lichamelijk als mentaal is vervolgens met grote sprongen vooruit gegaan!

#### *Relatie tussen aard van de vraag en inkomenssituatie van de klant*

Het ligt voor de hand dat vragen over arbeids- en ontslag recht en over de poortwachterverplichtingen hoofdzakelijk werden gesteld door werkenden. Ook is het logisch dat vragen over uitkeringen en re-integratiemogelijkheden vooral door (potentiële) uitkeringsgerechtigden werden gesteld. De cijfers uit de kwartaalrapportages hebben dit beeld telkens bevestigd.

Als we wat dieper naar de vragen in relatie tot de inkomensachtergrond van klanten kijken, zien we dat klanten met een WW- of een WIA uitkering significant vaker naar de arbeidsadviseur kwamen dan andere klantgroepen om hun eigen ideeën over re-integratie te toetsen. Gemeenteklanten deden dit minder vaak en als het gebeurde waren dat vooral niet-uitkeringsgerechtigden en mensen met een Anw-uitkering. Vragen over individuele financiering van re-integratie (IRO) werden vooral gesteld door klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering van UWV.

Eerder merkten we op dat vorig jaar 1 op de 5 klanten met vragen over scholing naar de arbeidsadviseur kwam. Als we naar de inkomensachtergrond kijken, zien we dat vragen over scholingsmogelijkheden relatief het vaakst werden gesteld door niet-uitkeringsgerechtigden en mensen met een Anw-uitkering. Van de overige klantgroepen waren het vooral de WW-gerechtigden die over scholing kwamen praten (dit was

getalsmatig ook de grootste groep met scholingsvragen). Vragen over mogelijkheden voor zelfstandig ondernemen werden vrijwel alleen gesteld door klanten met een WW-uitkering. Verder zien we dat vragen over jongerenbeleid werden gesteld door jongeren met een Wajonguitkering en door (voortijdige) schoolverlaters zonder uitkering (de WIJ-doelgroep).

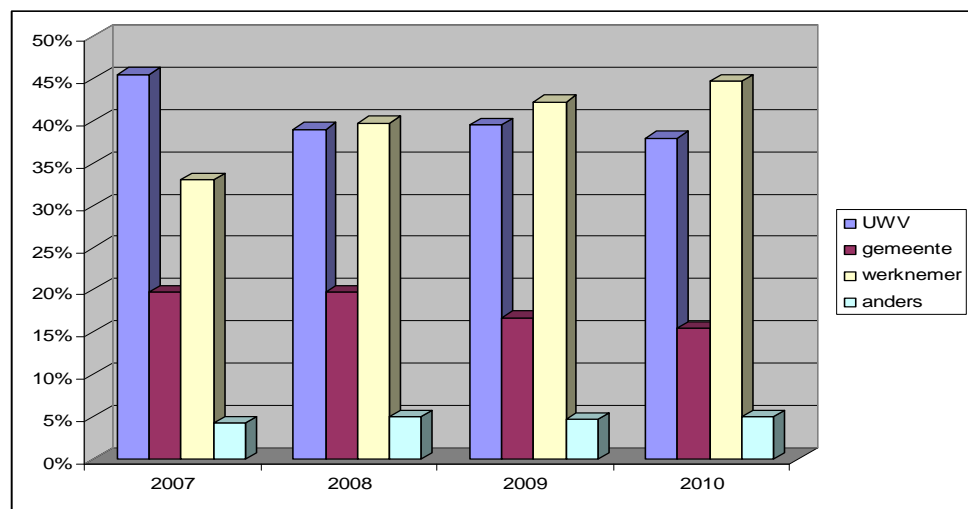
#### *Vragen van werkgevers*

Werkzoekenden vormden de primaire doelgroep van de arbeidsadviseur, maar ook werkgevers konden gebruik maken van de dienstverlening. Op jaarbasis consulteerden een kleine 1000 werkgevers de arbeidsadviseur. Veelal ging het om werkgevers uit het MKB. Zij consulteerden de arbeidsadviseur het afgelopen jaar voornamelijk over arbeidsrechtelijke vraagstukken en in iets mindere mate over de verplichtingen in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. Daarnaast raadpleegden werkgevers de arbeidsadviseurs ook over het omgaan met werknemers met beperkingen en de wettelijke voorzieningen daarvoor. Ook kwam in een kwart tot eenderde van de gesprekken met werkgevers de dienstverlening van UWV ter sprake: wat mogen werkgevers van UWV verwachten, wat zijn de mogelijkheden en wat kan een werkgever doen als hij het niet eens met UWV?

### 3.6 Ontwikkeling samenstelling klantgroepen arbeidsadviseur 2007 - 2010

Terugkijkend naar het aantal gesprekken in de afgelopen jaren, zien we - uitgaande van een 100% responsituatie - dat de aantallen vrij stabiel zijn gebleven. De arbeidsadviseurs spraken per jaar gezamenlijk ongeveer 33.000 klanten, met alleen in 2009 een uitschieter naar boven met ruim 36.000 klantcontacten.

Grafiek 3.2: Ontwikkeling verdeling klanten naar type inkomen 2007 - 2010



Grafiek 3.2 laat de veranderingen zien in de samenstelling van de klantgroepen van de arbeidsadviseurs in de afgelopen vier jaar<sup>5</sup>. In 2007 vormden 'UWV-klanten' (personen met een WW, WIA/WAO, Wajong en/of Vangnetuitkering) nog de grootste klan-

<sup>5</sup> We beperken ons hier tot een overzicht vanaf 2007, omdat in dat jaar een nieuw elektronisch registratieformulier in gebruik is genomen. In 2005 en 2006 werd op een andere wijze gemonitord. Zowel de frequentie van de rapportages, als de items waarop gemonitord werd, verschillen te veel van de wijze van monitoren zoals die vanaf 2007 wordt gedaan om de cijfers te kunnen vergelijken. Voor de vergelijking van de klantgroepen zijn wij uitgegaan van een 100% responsituatie. Door afrondingsverschillen kunnen de percentages daardoor enigszins afwijken.



tengroep van de arbeidsadviseurs. In vier jaar tijd is de groep UWV-klienten afgenomen van gemiddeld 46% in 2007 tot gemiddeld 38% in 2010.

De meest opvallende ontwikkeling binnen de groep UWV-klienten was de afname van het aandeel klienten met een WIA/WAO-uitkering van 27% (van de UWV-klienten) in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 tot 19% in het laatste kwartaal van 2010. Daar stond een toename van de aandelen klienten met een Wajong- en vooral een Vangnetuitkering tegenover. Het aandeel klienten met een WW-uitkering bleef ongeveer gelijk. In de afgelopen vier jaar maakten de WW-gerechtigden ongeveer 70% van de UWV-klientengroep uit.

Tegenover de afname van het aandeel klienten met een UWV-uitkering stond een toename van het aandeel werkenden. In begin 2007 was 30% van de klienten van de arbeidsadviseur werkend, terwijl op het einde van 2010 47% van de klienten werkend was. Een mogelijke verklaring voor de toename van het aandeel werkenden dat de arbeidsadviseurs consulteerde, is dat door economische crisis meer werkenden kampten met problemen en vragen die verband hielden met (dreigende) werkloosheid en de gevolgen van langdurige ziekte. De toename van dergelijke klantvragen werd door de Werkpleinen mede gekanaliseerd door het doorverwijzen van deze klienten naar de arbeidsadviseurs.

Vanaf de start van het project in 2005 vormden personen die onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten vielen, de kleinste klantgroep van de arbeidsadviseur. In de afgelopen vier jaar is het aandeel gemeenteklienten zelfs nog wat afgenomen van gemiddeld 20% in 2007 tot gemiddeld 16% in 2010. Opmerkelijk daarbij is dat in de beginjaren van het project gemeenteklienten vaker WWB- dan niet-uitkeringsgerechtigd (nugger) waren, terwijl dit aan het einde van het project juist andersom was.

De verhouding tussen het aandeel WW-klienten en WWB-klienten die de arbeidsadviseurs consulteerden kwam overigens in grote lijnen overeen met de 'instroom' van nieuwe klienten op de Werkpleinen (zie noot 3), al kwamen WWB-aanvragers relatief iets minder vaak dan WW-aanvragers bij de arbeidsadviseur terecht.

## 4 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

### 4.1 Inleiding

Naast het monitoren op basis van de klantgegevens die de arbeidsadviseurs registreerden, heeft TNO een doorlopend klantonderzoek uitgevoerd. Dit deden we door klanten na hun bezoek aan de arbeidsadviseurs een vragenlijst te laten invullen en hen langere tijd te volgen. We stelden deze klanten elke drie maanden telefonisch vragen over hun werk en hun werkzoekgedrag. Hierdoor kregen we niet alleen zicht op de klanttevredenheid, ook na verloop van tijd, maar ook op de veranderingen in hun ‘activeringsstatus’ – wel of niet gestart met werk, opleiding of re-integratietraject - ná het bezoek aan de arbeidsadviseur. Een beschrijving van deze methode van onderzoek (prognostisch cohortonderzoek) treft u aan in Bijlage 2.

De vragen die bij dit klantonderzoek aan de orde kwamen, waren:

- Hoe tevreden zijn klanten met de arbeidsadviseur? We keken hierbij naar de volgende aspecten: bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, onafhankelijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid en ervaren nut.
- Wat waren, volgens klanten, de resultaten van het gesprek met de arbeidsadviseur? We keken hierbij onder meer naar het vinden van werk, het aanvragen van een IRO of PRB en het starten van een re-integratietraject.
- Wat waren de feitelijke veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van klanten gedurende de onderzoeksperiode? Hoeveel procent van de bezoekers vond een baan? Hoeveel procent startte met een opleiding of een re-integratietraject?

In dit hoofdstuk bespreken we de uitkomsten van het klantonderzoek in grote lijnen. 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 2010 hebben in totaal 888 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstsonderzoek. In Bijlage 2 (tabel 3) staat een uitgebreid overzicht met de kenmerken van deze groep. In 2010 hebben meer vrouwen (56%) dan mannen (44%) meegewerkt aan dit onderzoek. Wat betreft leeftijd is te zien dat voornamelijk mensen uit de categorieën 35 t/m 44 jaar en 45 t/m 54 jaar deelnamen aan het klantonderzoek. Respectievelijk 26% en 36% van de respondenten viel in deze leeftijdsgroepen.

Wat verder opvalt, is dat een ruime meerderheid van de respondenten (85%) autochtoon was<sup>6</sup>. Tevens was het opleidingsniveau hoog. Van de deelnemers aan het onderzoek heeft 39% hbo of universiteit en eveneens 39% mbo, havo of vwo als hoogst genoten opleiding. Van alle respondenten was 59% gehuwd of samenwonend en 57% had kinderen. Daarnaast waren er grote verschillen in de duur van de werkloosheid. Ruim een 30% van de klanten was nog nooit werkloos geweest, terwijl anderen (10%) al vijf jaar of langer geen baan hadden.

In de registraties van de Arbeidsadviseurs (zie hoofdstuk 3) werden de hier bovengenoemde kenmerken van de respondenten niet allemaal vastgelegd. Het is dan ook lastig te bepalen 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 afspiege-

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

ling is van de klantgegevens zoals die door de arbeidsadviseurs zijn geregistreerd. Bij de deelnemers aan het klantonderzoek was wel sprake van een oververtegenwoordiging van vrouwen en waren het vaker mensen van 45 jaar en ouder die de vragenlijsten hebben ingevuld. Het opleidingsniveau van de klanten werd in het registratieformulier niet ingevuld. We weten daarom niet of dat alle klanten van de arbeidsadviseur relatief hoog opgeleid waren, of dat het juist deze groep is die de moeite heeft genomen om deel te nemen 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 verschilden. De meest genoemde reden om een arbeidsadviseur te bezoeken was vanwege diens *onafhankelijke* positie (43%). Ook gaven klanten aan de arbeidsadviseur vooral te bezoeken om ‘meer zelf te kunnen bepalen hoe ze werk kunnen vinden’ (22%). Verder was hulp bij een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB) een belangrijke reden om de arbeidsadviseur te bezoeken (11%). In tabel 4.1 staan alle redenen weergegeven waarom klanten naar een arbeidsadviseur gingen. Hierin is te zien dat 41% van de mensen wegens een ‘andere reden’ naar een arbeidsadviseur ging. Deze ‘andere redenen’ zijn zeer divers en kunnen strekken van “hulp bij een arbeidsconflict” en “voor advies bij het zoeken, vinden en behouden van een baan” tot aan “advies bij re-integratie”<sup>7</sup>.

Tabel 4.1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur

Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan?	Verdeling in Percentages 2010*	Verdeling in Percentages 2009*	Verdeling in Percentages 2008*
Arbeidsadviseur is onafhankelijk	43%	38%	38%
Doorverwezen door UWV, gemeente of WERKbedrijf	20%	23%	16%
Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden	22%	22%	25%
Zocht hulp over IRO of PRB	11%	15%	22%
Onvoldoende begrip UWV, gemeente of WERKbedrijf	12%	10%	10%
UWV, gemeente, WERKbedrijf hadden onvoldoende te vertellen	6%	5%	5%
UWV, gemeente, WERKbedrijf hadden onvoldoende tijd	5%	4%	3%
Anders	41%	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 2009, valt vooral op dat het belang dat klanten hechtten aan de *onafhankelijkheid* van de arbeidsadviseur is toegenomen van 38 naar 43%. Het aandeel klanten dat de arbeidsadviseur bezocht na attendering of doorverwijzing door UWV of gemeente is vorig jaar met 3% gedaald, maar nog steeds 4% hoger dan in 2008. In hoofdstuk 3 hebben we gezien dat ook de instroom van nieuwe klanten op de Werkpleinen in 2010 met 3% is gedaald ten opzichte van 2009.

<sup>7</sup> De reden dat het item ‘Anders’ in deze vraag zo hoog scoort, is dat bij het opstellen van de vragenlijst aan het begin van het project vooral uitgegaan is van uitkeringsgerechtigden als klant van de arbeidsadviseur. In de loop van het project consulteerden echter steeds meer werkenden de arbeidsadviseurs (in 2010 circa 45% van de klanten). Uit de registraties blijkt dat werkenden vooral de arbeidsadviseurs bezoeken in situaties van (dreigend) ontslag en/of langdurige ziekte (zie hoofdstuk 3).

Verder valt op dat het aandeel klanten dat vond dat ketenpartners onvoldoende begrip, deskundigheid en tijd hebben, in 2010 weer wat is toegenomen. Deze ontwikkeling valt te verklaren uit de grote druk op de capaciteit van de Werkpleinen vanwege de economische recessie en het stopzetten van de re-integratiemiddelen in het voorjaar van 2010.

Het aandeel klanten dat hulp zocht over IRO of PRB is ten opzichte van 2009 met 4% gedaald. Met 11% is dat een halvering ten opzichte van 2008. Ook dit heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met de snelle uitputting van de budgetten en het besluit van UWV in begin 2010 de uitgaven aan re-integratie en dus ook de IRO zo veel mogelijk te bevriezen.

#### Box 6: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



Verhaal uit de regio Noord West

De klant die mij het meest is bij gebleven is een mevrouw die zo'n 3 jaar geleden aan mijn bureau zitten. Een kleine iele vrouw die, naar later bleek, ook erg eenzaam was en geen familie had. Vanaf het eerste woord heeft zij alleen maar huilend haar verhaal verteld. Ze werkte bij een uitvaartcentrum en moest enige tijd terug een vreselijke klus doen bij iemand die voor de trein gesprongen was. Tijdens die klus kwam een vreselijke jeugdherinnering naar boven waardoor zij volledig doordraaide. Zij had zich ziek gemeld. Maar de werkgever vond de ziekmelding aanstellerij en zette haar constant zwaar onder druk om het werk te hervatten. Zij is nog diverse malen bij mij op gesprek geweest en het enige dat ik voor haar gedaan heb, is geruststellen, relativeren en de dingen op een rijtje zetten.

Inmiddels is zij voor 80-100% arbeidsongeschikt verklaard en heeft een WIA-uitkering toegekend gekregen. Langzamerhand kruipt zij ook uit haar dal. Zij is momenteel weer zo ver dat zij voorzichtig een eerste sollicitatiebrief heeft verzonden. Zo af en toe mailt ze mij om te vertellen hoe het met haar gaat en om haar dankbaarheid voor de zoveelste keer te laten blijken.

#### *Gebruik IRO en PRB*

Aan de respondenten is wederom gevraagd of zij gebruikmaakten van een regeling waarbij men zelf een budget kon besteden aan een re-integratietraject (IRO/PRB). Zo kregen we meer inzicht in de relatie tussen de arbeidsadviseur en het gebruik van een budget voor een re-integratietraject. Van alle klanten gaf 6% aan gebruik te maken van een dergelijke regeling. Van de overige mensen gaf 64% geen gebruik te maken van een regeling, maar hiervan zei 15% dit wel van plan te zijn. Bij 30% van de klanten was een regeling voor een re-integratiebudget onbekend. Deze percentages liggen vrijwel op hetzelfde niveau als in 2009 en 2008.

### 4.3 **Klantwaardering van de dienstverlening arbeidsadviseurs**

Over het algemeen waren 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 waren met een aantal stellingen. Een voorbeeld hiervan is: "Het advies van de arbeidsadviseur past goed bij mijn persoonlijke situatie". De gemiddelde scores op de verschillende 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 be-

schouwd van het aantal klanten dat (deels) ontevreden was over de arbeidsadviseur. Uit tabel 4.2 blijkt dat weinig klanten ontevreden waren over de verschillende aspecten van arbeidsadviseur. Deze percentages lopen van 0,5% tot 2,6%.

Tabel 4.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaard deviatie <sup>8</sup>	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	0,48	0,5
Kwaliteit advies	4,2	0,49	1,6
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	0,55	1,7
Klantgerichtheid	4,4	0,47	0,5
Onafhankelijkheid	4,2	0,63	1,2
Ervaren nut	4,0	0,55	2,6

We hebben ook onderzocht of er tussen klantgroepen verschillen waren ten aanzien van de tevredenheid over de arbeidsadviseur. Er is gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, wel of geen werk hebben en het type inkomen, zoals dat gemeten is in de vragenlijst. Uitgaande van de verschillende leeftijdsgroepen en het wel of niet hebben van werk hebben wij geen verschillen gevonden op aspecten van tevredenheid. Als we kijken naar etniciteit, waren allochtonen iets meer tevreden over de 'deskundigheid' van de arbeidsadviseur dan autochtonen. Als we kijken naar geslacht, dan waren vrouwen op de subschalen 'kwaliteit advies', 'klantgerichtheid' en 'onafhankelijkheid' meer tevreden dan mannen. Ook tussen de verschillende opleidingscategorien is er een verschil gevonden. Over de 'bereikbaarheid' van de arbeidsadviseur was de groep 'HBO/universiteit' vaker ontevreden dan lageropgeleiden. Over het ervaren nut waren lageropgeleiden meer tevreden. De verschillen waren echter zeer gering. Tussen de verschillende type inkomens zijn kleine significante verschillen gevonden op 'kwaliteit van advies', 'deskundigheid arbeidsadviseur'. Op beide aspecten van tevredenheid waren mensen die vielen in de groep 'WW en in loondienst' het meest tevreden.

Opvallend is dat in vergelijking met de uitkomsten van 2009 en eerdere jaren de gemiddelde scores op de verschillende aspecten van tevredenheid vrijwel gelijk zijn gebleven. Over het algemeen kunnen we dus stellen dat de tevredenheid over de arbeidsadviseur hoog is en ten opzichte van 2009 en eerdere jaren stabiel is gebleven.

#### *Toegevoegde waarde arbeidsadviseur*

De aspecten van de meerwaarde van de arbeidsadviseur die het vaakst werden genoemd, waren: onafhankelijk van overige instanties, respectvolle behandeling en deskundigheid (zie tabel 4.3).

Slechts 2% van de respondenten gaf aan dat de arbeidsadviseur geen toegevoegde waarde had ten opzichte van de overige instanties (UWV, gemeente, re-integratiebedrijf). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de cijfers uit 2009. Het oordeel over de meerwaarde van de onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur is gelijk gebleven ten opzichte van 2009, maar licht gedaald ten opzichte van 2008.

<sup>8</sup> De standaarddeviatie is een indicatie voor de spreiding op een variabele. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding. Als vuistregel kan men ervan uitgaan dat ongeveer 70% maximaal één standaarddeviatie afwijkt van het gemiddelde. Wanneer het gemiddelde 4,0 is en de standaarddeviatie 0,5, dan heeft over het algemeen ongeveer 70% tussen de 3,5 en 4,5 gescoord.

Tabel 4.3: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet 2010	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet 2009	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet 2008
Onafhankelijk van overige instanties	82%	82%	84%
Behandelt met respect	71%	73%	74%
Deskundigheid	72%	72%	71%
Stelt wensen en belangen van klant centraal	68%	67%	65%
Goed op de hoogte van de gang van zaken bij UWV, gemeenten en/of re-integratiebedrijven.	65%	65%	64%
Trekt veel tijd uit	60%	61%	60%
Goed bereikbaar	60%	56%	59%
Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn	44%	50%	47%
Biedt inzicht in re-integratiemogelijkheden	32%	39%	40%
Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden	37%	38%	38%
Biedt inzicht in mijn uitkeringssituatie	31%	30%	28%
Overig	21%	15%	16%
Geen toegevoegde waarde	2%	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 zou 89% 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 2010 gevolgd door middel van driemaandelijks telefonische interviews. De respons van deze interviews varieerde van 52% bij het 1e interview (als percentage van de klanten die ook de vragenlijst hebben ingevuld) tot 28% bij het 3e en laatste interview. In totaal zijn er 687 telefonische interviews afgenomen, die zijn gekoppeld aan de vragenlijstdata van de 1e 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 veranderden in de loop van de tijd: na een jaar waren er andere, en ook meer resultaten geboekt. Dit is niet verwonderlijk omdat klanten met het verstrijken van de tijd meer kans hadden om acties te ondernemen. Ook kostte het bereiken van sommige resultaten meer tijd dan andere. Na negen maanden had 12% van de respondenten een gesprek met de klantmanager van de gemeente of UWV over re-integratie gehad en eenzelfde aantal klanten had een re-integratieplan opgesteld. Bij 16% heeft dit uiteindelijk geleid tot een daadwerkelijke

keuze voor een re-integratiebedrijf. Bij ongeveer 12% van de klanten heeft het gesprek geleid tot het aanvragen van een IRO of PRB, 18% was dit nog van plan. Het aantal klanten dat aangaf dat de informatie en advies van de arbeidsadviseur had geleid tot een baan fluctueerde gedurende het onderzoek: van 3% na drie maanden tot 8% na zes maanden en 5% na 9 maanden. Een noodzakelijke toelichting bij deze percentages is dat een deel van de klanten die de arbeidsadviseur bezocht op dat moment geen baan had en na het advies een baan vond. Een ander deel van de klanten had op het moment van bezoek echter wel een baan maar verloor die baan later (vaak was in dat geval dreigend ontslag de reden voor het bezoek).

#### Box 7: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



Verhaal uit de regio Noord:

Een klant die mij is bijgebleven is een oudere meneer (50+) die na jaren bij hetzelfde bedrijf werkzaam te zijn geweest, ontslagen werd wegens een faillissement. Alles ging daarna mis: geen baan, financiële problemen, scheiding, zijn kinderen weinig zien, minder sociale contacten, schaamte en zich nutteloos voelen. Na één jaar WW en helemaal uitgesolliciteerd, kwam hij via een doorverwijzing bij mij terecht. Wij hebben voornamelijk gesproken over werk en alles wat daarbij komt kijken. Ik heb hem zijn verhaal laten doen, geluisterd, hem laten uithuilen. Omdat meneer door alle gebeurtenissen weinig zelfvertrouwen meer had, heb ik hem doorverwezen naar iemand die hem kon helpen om zijn eigenwaarde weer terug te krijgen. Via zijn werkcoach heeft hij deze ondersteuning gevraagd en gekregen! Na een half jaar kreeg ik onderstaande mail van deze klant:

Hey arbeidsadviseur,

Herken je mij nog? Ik ben 'de klant' waar jij vorig jaar in december een gesprek mee hebt gehad vanwege het ontbreken van zelfvertrouwen e.d. Nou kan ik je vertellen dat ik in wezen als een blad aan een boom ben omgedraaid. Ik zie de dingen allemaal zeer positief ofschoon dat ik werkloos ben. Ik zit tegenwoordig goed in mijn "vel". Ik zit tegenwoordig op fitness als je daar voor een half jaar terug mee was gekomen dan had ik jou voor gek verklaard. En het bevalt mij uitstekend.

Dit wou ik je even laten weten. In wezen heb ik dit aan jou te danken dat je mij naar (begeleiding) hebt gestuurd. Dus hartstikke bedankt.

Met vriendelijke groeten,  
[naam klant geanonimiseerd]

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

Naast de bovenstaande resultaten van het gesprek met de arbeidsadviseur die de klanten zelf aangaven, is het interessant om te kijken of de werk- of opleidingssituatie veranderde ná bezoek aan de arbeidsadviseur. Door de uitkomsten van de 1<sup>e</sup> 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 had, nam licht af van 49% op het eerste meetmoment naar 47% na negen maanden. Deze klanten hadden betaald fulltime of parttime werk, een eigen bedrijf of gesubsidieerd werk. Ook werknemers die langdurig ziek thuis zaten of waarbij sprake was van (dreigend) ontslag, zijn hierin meegeteld.

Opvallend was de sterke stijging van het aandeel mensen met een parttime baan. Bij het eerste meetmoment was dit gelijk aan het aantal klanten met een betaalde fulltime baan (19%). Na 9 maanden had 31% van alle klanten een parttime baan, terwijl nog

maar 13% een fulltime baan had. Het aandeel mensen dat een eigen bedrijf had of startte, was 5% van de klanten. Na 9 maanden was dat 7% van het totaal aantal werkenden, wat duidt op een lichte stijging. Tegelijkertijd nam het percentage klanten dat langdurig ziek thuis zat of binnen korte tijd werd ontslagen af. Met andere woorden: een deel van de klanten die te maken had met (dreigend) ontslag en/of ziekte en daarom de arbeidsadviseur raadpleegde, verloor tijdens de onderzoeksperiode hun baan. Anderzijds vond een aanzienlijk deel van de klanten tijdens de onderzoeksperiode een regulier betaalde (veelal parttime) baan. Maar zoals gezegd procentueel daalde het totale percentage klanten met een betaalde baan naar 47%.

Uit de registraties weten we dat bijna de helft van de klanten werkend was en een arbeidsadviseur consulteerde in een situatie van (dreigend) ontslag of langdurige ziekte (zie hoofdstuk 3). Vanuit dat oogpunt was het ook te verwachten dat het aandeel klanten dat werkt binnen de totale populatie ná contact met de arbeidsadviseur zou dalen. In de volgende paragraaf kijken we daarom naar de effecten bij klanten die op het moment van consultatie geen werk hadden.

Naast het vinden van een betaalde baan, valt verder op dat het aantal mensen dat vrijwilligerswerk deed, sterk is gestegen van 9% bij de 1<sup>e</sup> meting tot 37% bij de 4<sup>e</sup> meting. Daarnaast is er een stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgde of studeerde (van 5% naar 12%). Het aantal klanten dat een re-integratietraject volgde, nam eerst toe van 10% bij het 1<sup>e</sup> meetmoment tot 20% na 6 maanden om vervolgens na 9 maanden te dalen naar 12%.

#### *Bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering*

We kunnen dus concluderen dat de klanten in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur werden geactiveerd richting betaalde en onbetaalde activiteiten. Interessant hierbij is om te kijken in hoeverre de arbeidsadviseur hieraan 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<sup>e</sup> meting (in de vragenlijst) hebben aangegeven niet actief te zijn: dus *geen* baan hadden, *niet* studeerden, *geen* opleiding of re-integratietraject volgden en *geen* vrijwilligerswerk deden.

Bij deze respondenten is onderzocht of zij bij de vervolgmetingen wel (één van deze) activiteiten ondernamen, met andere woorden: of zij geactiveerd waren. Aan de klanten die binnen deze observatieperiode waren gestart met een activiteit, is vervolgens gevraagd hoe groot volgens hen de bijdrage van de arbeidsadviseur daaraan is geweest. In de tabel 4.4 staan de percentages van respondenten die geactiveerd zijn op (één van de vier gebieden) vet gedrukt. Schuin daaronder staat het percentage van klanten dat aangaf dat de arbeidsadviseur hieraan een (redelijk) grote bijdrage heeft geleverd. Net als in 2009, was er sprake van een behoorlijke toename in de mate waarin de klanten werden geactiveerd. Klanten die op het moment van bezoek nog niet actief waren, waren binnen negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur vooral vaak gestart met werken (40% binnen 9 maanden). Verder is het opvallend hoe de 'ervaren bijdrage' van de arbeidsadviseur over deze negen maanden verschilde tussen de vier gebieden. Bij mensen die gestart waren met een opleiding of met vrijwilligerswerk was de 'ervaren bijdrage' kleiner, terwijl klanten die waren gestart met een reguliere baan of met een re-integratietraject de bijdrage van de arbeidsadviseur hoger schatten.



Tabel 4.4: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie t.o.v. 1e meting.

2010	1 <sup>ste</sup> interview (binnen 3 maanden)	2 <sup>e</sup> interview (binnen 6 maanden)	3 <sup>e</sup> interview (binnen 9 maanden)
<b>Gestart met werken</b>	<b>17%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	21%	17%	36%
<b>Gestart met studeren / opleiding</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	16%	9%	13%
<b>Gestart met een re-integratietraject</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	30%	36%	40%
<b>Gestart met vrijwilligersbaan</b>	<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>34%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	1%	2%	4%

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

In vergelijking met vorig jaar zijn er een aantal trends zichtbaar in de resultaten van de dienstverlening van de arbeidsadviseurs. Het aantal klanten dat na 9 maanden startte met werk is met 3% licht gestegen. Op de andere drie terreinen zien we na 9 maanden echter een daling ten opzichte van 2009. De sterkste daling zien we in het aantal klanten dat na 9 maanden met een re-integratietraject startte; dit valt met 7% in 2010 13% lager uit dan in 2009. Verder zien we nog een lichte daling in het percentage dat na 9 maanden met vrijwilligerswerk startte: van 37% in 2009 naar 34% in 2010.

Anders dan in 2009 zien we in het verloop van percentages over de 9 maanden verschillende patronen. In 2009 steeg het resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseur gedurende het hele jaar op alle terreinen. In 2010 gold dat alleen voor het starten met vrijwilligerswerk. Bij het starten met werk en het starten met een opleiding stabiliseerde het aantal klanten dat geactiveerd werd na 6 maanden. De deelnemersaantallen die startten met een re-integratietraject namen na 6 maanden af.

Net als in 2009 zien we in 2010 over de 3 meetmomenten over het algemeen een stijging van het aandeel positieve klanten wat betreft de bijdrage van de arbeidsadviseur aan alle vier de resultaatgebieden (werk, studie, re-integratietraject, vrijwilligerswerk). Meer klanten dan in 2008 vonden de bijdrage van de arbeidsadviseur aan hun activering in 2010 (redelijk) hoog. Dat was in 2009 ook al zo, al liggen de percentages in 2010 iets lager dan in 2009. Klanten zagen net als in 2009 en 2008 de bijdrage van de arbeidsadviseur het grootst op het terrein van de re-integratie en het starten met een andere baan.

#### 4.5 Algemene trends in het klantonderzoek arbeidsadviseur 2005 – 2010

In de periode 2005 – 2010 heeft TNO doorlopend onderzocht wat klanten van de onafhankelijke arbeidsadviseur vonden. In deze laatste rapportage zetten we in enkele opvallende zaken op een rijtje. In totaal hebben over de afgelopen 5 jaar ongeveer 4.700 klanten informatie verstrekt over de dienstverlening van de arbeidsadviseur.

##### *De inkomenspositie van de klantenbestand*

Terugkijkend over 5 jaar zien we enkele veranderingen in de kenmerken van klanten die de arbeidsadviseur bezochten (en aan het onderzoek meededen). Zo bestond in 2006, 40% van de respondenten uit WW'ers terwijl dat percentage in de jaren daarna slook naar gemiddeld 30%. Het percentage klanten dat in loondienst was groeide echter in de jaren van 10% in 2006 naar een stabiele 29% in de laatste 3 jaar. Verder fluctueerde het aandeel met een WAO/WIA/WAJONG zo tussen de 7% (in 2009) en de

14% (in 2007). Als we deze gegevens vergelijken met de geregistreerde klantgegevens, valt op dat uitkeringsgerechtigden wat vaker dan werkenden deelnamen aan het klantonderzoek.

#### *Demografische karakteristieken van het klantenbestand*

In de afgelopen 5 jaar is de gemiddelde leeftijd van de klanten niet veel veranderd. Ongeveer eenderde van de klanten was tussen 45-54 jaar en vormde daarmee de grootste leeftijdsgroep. Verder is ook verdeling tussen mannen en vrouwen in het klantenbestand niet veel gewijzigd. Het percentage vrouwen was in elk jaar groter dan het percentage mannen (tussen de 55%-60%). Verder bleek dat klanten die meededen aan het monitoronderzoek gemiddeld hoogopgeleid waren (tussen de 35% en 40% had een HBO of universitaire opleiding).

#### *Redenen van het bezoek aan de arbeidsadviseur*

Sinds het begin van de monitoring was de belangrijkste reden om de arbeidsadviseur te consulteren diens onafhankelijke positie. Dat bleef voor een percentage van 35 tot 38% van de klanten de belangrijkste reden. Ook de overige redenen voor een bezoek zijn opmerkelijk stabiel gebleven. Ongeveer 20% van klanten heeft de afgelopen 5 jaar bij de arbeidsadviseur aangeklopt na doorverwijzing of attendering door UWV, gemeente of CWI. Tussen 2008 en 2009 zat hierin nog wel verschil. In 2008 werd 16% van de klant doorverwezen door bovengenoemde instanties, terwijl dat in 2009 23% van de klanten was. Een verklaring hiervoor is dat medewerkers van de Werkpleinen bij de toename van de klanteninstroom wegens de economische recessie, klanten sneller doorverwezen naar de arbeidsadviseur.

#### *Tevredenheid was hoog en blijft hoog*

De tevredenheid op verschillende aspecten van de dienstverlening van de arbeidsadviseur is over de jaren zeer hoog te noemen. Klanten waren zeer tevreden over bijvoorbeeld de kwaliteit, deskundigheid en de onafhankelijkheid, met een zeer laag percentage aan klanten dat helemaal niet tevreden was (gemiddeld slechts 1%). Over de 5 meetmomenten zijn hier amper verschillen in te ontdekken: de tevredenheid van de klanten was vanaf het begin van het project hoog en bleef hoog.

#### *Onafhankelijkheid grootste toegevoegde waarde:*

De onafhankelijkheid van andere instanties bleek voor een vrij stabiel percentage van 82% van de klanten de grootste toegevoegde waarde te zijn van de functie van arbeidsadviseur. Op een goede tweede plaats staat dat klanten zich met respect behandeld voelden (voor gemiddeld 72% een toegevoegde waarde), terwijl op de derde plaats de deskundigheid (gemiddeld 69%) van de arbeidsadviseur genoemd werd. De onafhankelijke status van de adviseur met een behandeling die meer persoonlijke en respectvol is dan klanten mogelijk bij andere instanties hadden ervaren, was dus een belangrijk onderscheidend kenmerk van de functie. Dat deskundigheid pas op de derde plaats staat, onderschrijft deze conclusie. Klanten zagen de deskundigheid van de arbeidsadviseur niet als de grootste toegevoegde waarde (al scoort die ook hoog), waaruit afgeleid kan worden dat klanten niet zo zeer naar de arbeidsadviseur gingen omdat die deskundiger zou zijn dan een medewerker op het Werkplein, maar in de eerste plaats omdat ze daar een onafhankelijk advies kregen.

## Box 8: Klantverhalen die de arbeidsadviseurs zijn bijgebleven



Verhaal uit de regio Midden West:

Een klant die mij is bijgebleven is de klant die geëmotioneerd werd omdat zij het gevoel had met een oprecht betrokken medewerker te praten die mogelijkheden zag. Haar ervaring was dat zij bij de sociale dienst al jaren geleden was afgeschreven.

*Bijdrage arbeidsadviseur aan activering*

Vanaf 2007 is gemonitord in hoeverre de arbeidsadviseur bijdroeg aan de activering van klanten die bij het eerste bezoek inactief waren en in de maanden daaropvolgende een baan kregen, een opleiding gingen volgen, vrijwilligerswerk gingen doen of starten met een re-integratietraject. Over de vier jaarlijkse meetmomenten heen is te concluderen dat resultaten van een gesprek met de arbeidsadviseur in de meeste gevallen leidde tot de start van een re-integratietraject. Het starten met een re-integratietraject was niet alleen de actie die in de maanden na het eerste bezoek het vaakst ondernomen werd, het was ook de activiteit waarbij klanten aangaven dat de adviseur daaraan de grootste bijdrage heeft geleverd. Gemiddeld 40% van de klanten gaf aan dat de arbeidsadviseur daarbij een grote rol heeft gespeeld. Op basis van deze cijfers, de zeer hoge klanttevredenheid en het belang dat klanten hechtten aan diens onafhankelijke positie mag geconcludeerd worden dat het project arbeidsadviseur de vooraf geformuleerde doelstellingen ruimschoots heeft behaald.

Ook bij het starten van een nieuwe baan zagen klanten een bijdrage van de arbeidsadviseur. Deze lag lager dan bij het starten met een re-integratietraject, maar gemiddeld 25% van de klanten was van mening dat de adviseur een positieve bijdrage heeft geleverd bij het vinden van een nieuwe baan. Bij het starten met een opleiding zag gemiddeld 15% van de klanten een (redelijk) grote bijdrage van de arbeidsadviseur. Bij het starten met vrijwilligerswerk was de bijdrage in de ogen van de klanten het geringst (gemiddeld 5-10%).

## 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 inhoud. 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 -	Gemeentelijk	Arbeidsrecht	Andere vraag	Re-integratiemogelijkheden
Bereikbaarheid	vrijstelling	beleid	Uitkering en werken		WWB
UWV	Sanctie	Bereikbaarheid gemeente	Compentetietest-centra		Re-integratiemogelijkheden
Klachten over dienstverlening	Werken als zelfstandige	Klachten over dienstverlening	Jongerenbeleid		nugger/Anw
Wajongvraag	Bereikbaarheid		Ouderenbeleid		Voorzieningen
Wajongaanvraag	UWV	Andere vraag	Wsw-indicatie		WIA/Wajong
Andere vraag	Klachten over dienstverlening		Andere vraag		No-riskpolis
	Andere vraag				Overige voorzieningen werkgevers
					Re-integratietelefoon
					Andere vraag

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

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

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

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

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

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

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

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



## Bijlage 2: Methode en tabellen klantonderzoek

### Methode klantonderzoek

In het klanttevredenheidsonderzoek zullen, verdeeld over 2010, vier cohorten worden onderzocht. Elk kwartaal start een nieuwe groep klanten (een cohort) met deelname aan het onderzoek. Afhankelijk van het moment van instroming zijn er 1 tot 4 meetmomenten. Het is de bedoeling dat per meetperiode ongeveer 200 cliënten instromen in het onderzoek. In de onderstaande tabel staat een schematische weergave van het onderzoek.

Tabel 1: Onderzoeksopzet

	<b>Kwartaal 1 jan – maart 2010</b>	<b>Kwartaal 2 april – juni 2010</b>	<b>Kwartaal 3 juli t/m sept 2010</b>	<b>Kwartaal 4 okt t/m dec 2010</b>
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 1.500 vragenlijsten verzonden. In totaal zijn er dus ongeveer 6.000 informatiepakketjes verzonden, deze zijn voor het grootste deel uitgedeeld. Uiteindelijk hebben we 888 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen.

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

Tabel 2: Aantallen 2010: per periode, per cohort

	<b>Cohort 1</b>	<b>Cohort 2</b>	<b>Cohort 3</b>	<b>Cohort 4</b>	<b>Totaal</b>
vragenlijst	285	208	265	130	888
1 <sup>ste</sup> interview	155	109	134	-	398
2 <sup>e</sup> interview	123	76	-	-	199
3 <sup>e</sup> interview	81	-	-	-	81

### **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; en Activering/werk of opleidingssituatie.

De kwaliteit van de vragenlijst blijkt over het algemeen goed. Er zijn slechts sporadisch items overgeslagen en de betrouwbaarheid van de schalen is goed (een Cronbach's Alpha<sup>9</sup> lopende van .74 tot .91).

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

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

### **Kenmerken van de respondenten**

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

---

<sup>9</sup> De Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) is een indicatie voor de interne consistentie van de schaal en geeft de mate aan waarin de items hetzelfde concept meten (maximale score is 1). De gevonden alpha's vallen ruim boven de vereiste alpha.



Tabel 3: Kenmerken van de onderzoeksgroep (N=888)

Kenmerk	Categorie	Verdeling in percentages*
Geslacht	Man	44%
	Vrouw	56%
Leeftijd	15-24 jaar	3%
	25-34 jaar	17%
	35-44 jaar	26%
	45-54 jaar	36%
	55-64 jaar	18%
	65 jaar en ouder	0%
Etniciteit	Autochtoon	85%
	Allochtoon	15%
Opleiding	Lager onderwijs	3%
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	18%
	MBO/HAVO/VWO	39%
	HBO/Universiteit	39%
	Anders	0%
Burgerlijke staat	Gehuwd/samenwonend	59%
	Niet gehuwd/niet samenwonend	25%
	Gescheiden	13%
	Inwonend bij ouders	3%
	Weduwe/weduwenaar	1%
	Anders	0%
Kinderen	Ja	57%
	Nee	43%
Duur werkloosheid	Nog nooit werkloos geweest	30%
	Minder dan twee maanden	9%
	Twee tot zes maanden	14%
	Zes maanden tot een jaar	13%
	Een tot twee jaar	14%
	Twee tot vijf jaar	11%
	Vijf jaar of langer	10%
Wanneer laatste baan gehad	Nog nooit werkloos geweest/n.v.t.	22%
	Minder dan twee maanden	15%
	Twee tot zes maanden	14%
	Zes maanden tot een jaar	9%
	Een tot twee jaar	9%
	Twee tot vijf jaar	5%
	Vijf jaar of langer	4%
	Niet van toepassing	22%
Type inkomen	In loondienst	29%
	Zelfstandige	4%
	Bijstand: WWB / IOAW	4%
	WW	29%
	WAO / WIA / WAJONG	8%
	Loonbetaling bij ziekte	11%
	Nugger	5%
	AO én WW	1%
	WW én in loondienst	2%
	AO én in loondienst	2%
	Ander inkomensstatus, andere combinatie inkomens	5%
Gebruik makend van regeling voor besteding budget bij traject naar werk (IRO/PRB)	Ja	6%
	Nee, maar wel van plan	15%
	Nee	49%
	Onbekend	30%

## 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.

B.M.F. Fermin en L. Dorenbosch (2010). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Jaarrapportage 2009. TNO, Hoofddorp.

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

B.M.F. Fermin en L. Dorenbosch (2010). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Halfjaarrapportage 2010. TNO, Hoofddorp.

De rapporten staan tot medio 2011 op: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl>