

**TNO-rapport |**

**031.20536.01.01**

## Monitor Onafhankelijk Arbeidsadviseur Halfjaarrapportage 2010

Datum 13 september 2010

Auteurs Bruno Fermin  
Luc Dorenbosch

Met medewerking van Ernest de Vroome

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2010 TNO

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
1.1	Klantaantallen en ontwikkelingen 1e halfjaar 2010.....	3
1.2	Klanttevredenheid.....	5
<b>2</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?</b> .....	<b>8</b>
3.1	Inleiding.....	8
3.2	Aantal gesprekken in het 1 <sup>e</sup> halfjaar van 2010.....	8
3.3	Wat zijn de kenmerken van de klanten? .....	11
3.4	Hoe komen klanten in contact met de arbeidsadviseur? .....	12
3.5	Welke vragen stellen klanten van de arbeidsadviseur?.....	12
<b>4</b>	<b>Hoe waarderen de klanten de dienstverlening?</b> .....	<b>14</b>
4.1	Inleiding.....	14
4.2	Wat zijn redenen om de arbeidsadviseur te bezoeken?.....	15
4.3	Hoe tevreden zijn klanten over de arbeidsadviseur?.....	15
4.4	Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs.....	17
	<b>Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording</b> .....	<b>20</b>
	<b>Bijlage 2: Eerder verschenen rapporten</b> .....	<b>22</b>

# 1 Samenvatting

Voor u ligt de rapportage van de Monitor Onafhankelijk Arbeidsadviseur over het eerste halfjaar van 2010. De arbeidsadviseur werkt onafhankelijk van de uitkerende instanties en geeft werkzoekenden, werkenden en werkgevers vrijblijvend advies over re-integratie en inkomensvragen.

Deze rapportage bestaat uit twee delen. In het eerste deel geven we inzicht in de klanten die in de eerste helft van dit jaar een arbeidsadviseur hebben geconsulteerd. Op basis van eigen registraties van de arbeidsadviseurs behandelen we achtereenvolgens hoeveel klanten zijn gesproken, wat de kenmerken van die klanten waren en wat voor soort vragen zij stelden.

In het tweede deel van de rapportage geven we de uitkomsten weer van het doorlopende klantonderzoek. Met dit onderzoek brengen we zowel de klantenwaardering als de resultaten van de dienstverlening van de arbeidsadviseur in beeld.

## 1.1 Klantaantallen en ontwikkelingen 1e halfjaar 2010

*Resultaten op zelfde niveau als vorig jaar, maar sterke afname in 2<sup>e</sup> kwartaal*

De eerste helft van dit jaar hebben de arbeidsadviseurs 17.752 activiteiten geregistreerd, waarvan 17.034 individuele consultaties van uitkeringsgerechtigden, werknemers en andere werkzoekenden. De overige activiteiten van de arbeidsadviseurs bestaan uit informatie- en adviesgesprekken met werkgevers en het deelnemen aan banenmarkten (zie Tabel 1.1).

Het meest opmerkelijke aan de cijfers over het eerste halfjaar is het grote verschil tussen de resultaten van het 1<sup>e</sup> en het 2<sup>e</sup> kwartaal. In het eerste kwartaal voerden de arbeidsadviseurs een record aantal van ruim 10.000 gesprekken. In het tweede kwartaal vervolgens liet het aantal activiteiten een sterke daling zien van 30% ten opzichte van het eerste kwartaal. Hierdoor kwamen de resultaten in het 2<sup>e</sup> kwartaal uit op het laagste aantal klantgesprekken sinds 2005, de start van het project.

Door de hoge resultaten in het 1<sup>e</sup> kwartaal liggen de resultaten over de eerste zes maanden overigens nog wel op een vergelijkbaar niveau als in het vorige jaar.

Tabel 1.1. Totaaloverzicht kerncijfers geregistreerde activiteiten 2010

	Totaal	2010			
		1 <sup>e</sup> kwartaal	2 <sup>e</sup> kwartaal	3e kwartaal	4 <sup>e</sup> Kwartaal
Aantal individuele consulten	<b>17.034</b>	9.993	7.041		
Aantal gesprekken met werkgevers	<b>548</b>	354	194		
Aantal banenmarkten / voorlichtingen	<b>170</b>	88	82		
Totaal aantal activiteiten	<b>17.752</b>	10.435	7.317		
Respons		98%	95%		
Totaal aantal activiteiten sinds 2005	<b>182.975</b>				

### *Oorzaken voor afname resultaten in 2<sup>e</sup> kwartaal*

De sterke daling van het aantal activiteiten in het 2e kwartaal van dit jaar vormt een duidelijke breuk met de opgaande lijn die zich in het afgelopen jaar en het 1e kwartaal aftekende. Hiervoor zijn een aantal verklaringen te geven:

1. De formatie van arbeidsadviseurs heeft te maken met een aantal langdurig zieken en plekken die door mobiliteit vacant zijn geworden, maar niet meer worden opgevuld. Per september zijn van de 75 arbeidsadviseurs er nog 70 werkzaam. Het laatste kwartaal hebben we ook maar van 95% van de locaties resultaatgegevens ontvangen (respons).
2. Ook het UWV WERKbedrijf kende in het 2<sup>e</sup> kwartaal een lagere instroom van klanten dan in het 1<sup>e</sup> kwartaal van dit jaar (22% minder). Uit eerdere rapportages weten we dat er een directe relatie is tussen de fluctuaties in de instroom in het WERKbedrijf en het aantal klanten van de arbeidsadviseur. Het WERKbedrijf is immers de belangrijkste ‘verwijzer’ van klanten voor de arbeidsadviseur.
3. In februari van dit jaar constateerde UWV dat door de recessie meer mensen dan verwacht re-integratietrajecten volgden. Het gevolg was dat al vroeg in jaar een zeer groot deel van het re-integratiebudget voor WW-gerechtigden was besteed. Vanaf maart 2010 zet UWV de resterende middelen daarom alleen nog selectief in. In de praktijk komt het er op neer dat WW-klanten die korter dan 1 jaar werkloos zijn geen *externe* re-integratie meer mogen volgen. Dit heeft verstrekkende gevolgen voor werkzoekenden, maar indirect ook voor het werk van de arbeidsadviseurs. Met het ‘stopzetten van het re-integratiebudget’ verwijzen de medewerkers van de Werkpleinen minder klanten door naar de arbeidsadviseurs (zie verder het verslag van de ervaringen van de arbeidsadviseurs in de themabox in hoofdstuk 3).

### *Kenmerken klanten arbeidsadviseur*

De gevolgen van het ‘stopzetten van het re-integratiebudget’ is terug te zien in de gewijzigde samenstelling van de klantengroep van de arbeidsadviseurs. In het 2<sup>e</sup> kwartaal consulteerden bijna 1200 WW-klanten minder dan in het 1<sup>e</sup> kwartaal een arbeidsadviseur, een afname van 39%. Verhoudingsgewijs nam hierdoor het aandeel werkenden in de klantengroep toe: in het 2<sup>e</sup> kwartaal was 44% van de klanten van de arbeidsadviseur werkend. Mensen met een uitkering van UWV vormen op dit moment 38% van de klantengroep. Opvallend daarbij is dat het aandeel klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering gelijk is gebleven en het aantal Wajongers zowel in absolute als in relatieve zin is toegenomen. De politieke aandacht voor mensen met arbeidsbeperking (‘Werken naar vermogen’) lijkt ook zijn weerslag te hebben op het werk van de arbeidsadviseur. Mensen die voor hun re-integratie afhankelijk zijn van gemeenten ten slotte maken 16% uit van de klantengroep van de arbeidsadviseur.

### *Kanalen via welke klanten in contact komen met arbeidsadviseurs*

Evenals in voorgaande perioden kwam in de eerste helft van dit jaar een groot deel van de klanten (45%) in contact met een arbeidsadviseur via de Werkpleinen. Wel is opvallend dat het aantal actieve verwijzingen vanuit de Werkpleinen met 36% is afgenomen ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal. Ook deze cijfers onderschrijven de ervaring van de arbeidsadviseurs dat na het ‘stopzetten van het re-integratiebudget’ minder klanten naar hen zijn doorverwezen.

### *Aard van de klantvragen*

Ook in het soort vragen waarmee klanten naar de arbeidsadviseur kwamen, zien we in het tweede kwartaal een verschuiving die in verband kan worden gebracht met de UWV-maatregel. Het aantal vragen over re-integratie nam in het eerste halfjaar af, terwijl het aantal vragen over rechten en plichten toenam (vooral over arbeidsrechtelijke zaken en over de Wet Verbetering Poortwachter). Het meest opvallende daarbij is de sterke afname van het aantal vragen over de IRO. Voorheen werd in gemiddeld 1 op de 10 consulten over de IRO gesproken. In het tweede kwartaal was dat nog maar in 1 op de 50 consulten het geval.

Bij de vragen waarmee werkgevers naar de arbeidsadviseurs kwamen, valt op dat werkgevers op dit moment minder behoefte hebben aan informatie en advies over voorzieningen voor het inschakelen van mensen met een arbeidsbeperking. Ook de werkgevers kwamen de afgelopen periode vooral met vragen over ontslagrecht en ontslagprocedures en over de deeltijd WW.

## 1.2 Klanttevredenheid

### *Klantwaardering blijft onveranderd hoog*

De mate van waardering van klanten van de arbeidsadviseur is hoog en in vergelijking met de tevredenheid in 2009 vrijwel gelijk gebleven (zie Tabel 1.2.). De klanten gaven de arbeidsadviseur een score van gemiddeld 4,2 op een schaal van 1 tot 5. Het percentage klanten dat de arbeidsadviseurs een onvoldoende geeft is bovendien zeer klein (nog geen 1% van alle klanten). Deze trend is sinds 2005 opvallend constant gebleven. Van de respondenten denkt 89% de arbeidsadviseur nog eens te raadplegen, vooral omdat de arbeidsadviseur hem of haar de vorige keer goed geholpen heeft. Door vrijwel alle respondenten wordt de arbeidsadviseur aanbevolen aan anderen.

Over het geheel genomen kan dus gesteld worden dat klanten in de eerste helft van 2010 opnieuw erg tevreden zijn over de arbeidsadviseur.

Tabel 1.2. Tevredenheid over arbeidsadviseur 1e halfjaar 2010 en 1<sup>e</sup> halfjaar 2009

Aspect van klanttevredenheid	Gemiddelde score 2010 (op schaal van 1 t/m 5)	Gemiddelde score 2009 (op schaal van 1 t/m 5)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	4,2
Kwaliteit advies	4,2	4,2
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	4,0
Klantgerichtheid	4,4	4,3
Onafhankelijkheid	4,3	4,2
Ervaren nut	4,2	4,0

### *Behoeftte aan onafhankelijk advies en klantsturing*

De belangrijkste reden dat klanten een arbeidsadviseur bezoeken is de behoefte aan onafhankelijke en deskundige informatie en advies, naast de informatievoorziening van UWV, gemeenten, werkgevers en arbodiensten. Klanten gebruiken deze mogelijkheid als voorbereiding op een gesprek met een medewerker van het werkplein of met hun werkgever, maar vaak ook als 'second opinion' daarna. Een andere reden die klanten van de arbeidsadviseur vaak noemen, is de behoefte om zelf beter te kunnen bepalen hoe zij werk kunnen vinden of kunnen re-integreren. De klanten zien een duidelijke meerwaarde in de dienstverlening van de arbeidsadviseur ten opzichte van de dienstverlening van de ketenpartijen.

*Resultaten adviezen arbeidsadviseur*

Het is lastig om de resultaten van de gesprekken van de arbeidsadviseur eenduidig te beschrijven. Een deel van de klanten komt bij de arbeidsadviseur op het moment dat zij hun baan dreigen te verliezen. Bij de vervolgmeting hebben deze klanten dan ook vaak geen werk meer. Om de bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering van klanten in kaart te brengen, hebben we daarom onderzocht wat er gebeurt met de klanten die op het moment dat zij voor de eerste keer de arbeidsadviseur bezoeken geen werk hebben of traject volgen. Van deze groep ('niet actieven') is binnen drie maanden na het invullen van de eerste vragenlijst 20% gestart met werken en 11% met een re-integratietraject. In vergelijking met dezelfde periode van het vorige jaar zijn er in de 1<sup>e</sup> helft van 2010 minder 'niet-actieve' klanten aan het werk gekomen (20% in 1<sup>e</sup> helft 2010 tegen 24% in 1<sup>e</sup> helft 2009). Het aandeel 'niet actieve' klanten dat binnen 3 maanden na het gesprek met een arbeidsadviseur met een traject is gestart, is in vergelijking met vorig jaar gelijk gebleven. De invloed van het stopzetten van de re-integratiebudgetten kunnen we in deze cijfers nog niet terug zien, omdat het klantonderzoek 'retrospectief' is en dus terugkijkt op de ervaringen van klanten die eind vorig jaar of in de eerste maand van dit jaar een arbeidsadviseur hebben geconsulteerd.

Van de geactiveerde klanten vinden vooral de klanten die zijn gestart met een re-integratietraject dat de arbeidsadviseur hieraan een grote bijdrage heeft geleverd. In iets mindere mate geldt dat ook voor de klanten die gestart zijn met werken.

## 2 Inleiding

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur monitort TNO sinds januari 2005 hoeveel klanten de arbeidsadviseurs bezoeken en hoe zij de dienstverlening waarderen. De functie van arbeidsadviseur is sinds medio 2004 toegevoegd aan de keten van werk en inkomen (zie box 1). Om inzicht te krijgen in het gebruik en de waarde van de functie geeft de monitor antwoord op vragen als: hoeveel klanten spreekt de arbeidsadviseur, wie zijn deze klanten, met welke vragen komen zij bij de arbeidsadviseur en hoe tevreden zijn de klanten over de verstrekte informatie en adviezen? Elk kwartaal stelt TNO een rapportage op over de bezoekersaantallen. Deze rapportages en de achterliggende cijfers zijn voor iedereen toegankelijk en te vinden op de website van de arbeidsadviseurs (zie: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>).

### Box 2.1. Achtergrond van de functie van arbeidsadviseur<sup>1</sup>

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

Daarnaast stelt TNO elk halfjaar een uitgebreidere rapportage op waarin we, naast de cijfers over de klantaantallen, de uitkomsten van het doorlopende klantonderzoek presenteren. De voorliggende halfjaarrapportage beslaat de periode van januari tot en met juni 2010.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 3 geven we inzicht in de aantallen en kenmerken van de klanten die de arbeidsadviseurs het afgelopen halfjaar hebben bezocht. In hoofdstuk 4 beschrijven we de halfjaarlijkse uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. De samenvatting van de resultaten van het eerste halfjaar vindt u in hoofdstuk 1.

Als speciaal thema belichten wij in deze rapportage de gevolgen van het 'stopzetten van het re-integratiebudget voor WW-gerechtigden' (zie themabox in hoofdstuk 3).

---

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

## 3 Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het aantal klanten dat de arbeidsadviseur in het eerste halfjaar van 2010 heeft bezocht. Tevens geven we in grote lijnen inzicht in de kenmerken van deze klanten en de vragen waarmee zij naar de arbeidsadviseur komen. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op de gegevens die de arbeidsadviseurs na elk klantcontact vastleggen in een door TNO ontwikkeld elektronisch registratieformulier.

Een belangrijke gebeurtenis voor de re-integratieactiviteiten in het eerste halfjaar, was de constatering dat de re-integratiebudgetten voor WW-gerechtigden al vroeg in het jaar voor een groot deel waren uitgeput. Het besluit van UWV om het resterende budget alleen nog uiterst selectief in te zetten, heeft verstrekkende gevolgen voor de re-integratiemogelijkheden van klanten. Ook de arbeidsadviseurs zijn in het tweede kwartaal, met deze problematiek geconfronteerd. In de themabox (zie paragraaf 3.2) beschrijven we de ervaringen van de arbeidsadviseurs.

### 3.2 Aantal gesprekken in het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2010

#### *Sterke daling van het aantal bezoekers in het 2<sup>e</sup> kwartaal*

Het eerste halfjaar van 2010 laat voor de arbeidsadviseurs een grillig beeld zien. In het 1<sup>e</sup> kwartaal spraken de arbeidsadviseurs gezamenlijk meer dan 10.000 klanten. Na dit record aantal bezoekers in het 1<sup>e</sup> kwartaal daalde het aantal activiteiten van de arbeidsadviseurs in het 2<sup>e</sup> kwartaal drastisch met 30% naar 7.317 (zie tabel 3.1). Het laagste aantal bezoekers in een kwartaal sinds 2005. Door de hoge resultaten in het 1<sup>e</sup> kwartaal ligt het totale aantal bezoekers in het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2010 echter wel op hetzelfde niveau als vorig jaar (ruim 17.000 individuele consulten).

Tabel 3.1. Totaaloverzicht kerncijfers geregistreerde activiteiten 2010

	Totaal	2010			
		1 <sup>e</sup> kwartaal	2 <sup>e</sup> kwartaal	1 <sup>e</sup> kwartaal	4 <sup>e</sup> kwartaal
Aantal individuele consulten	17.034	9.993	7.041		
Aantal gesprekken met werkgevers	548	354	194		
Aantal banenmarkten / voorlichtingen	170	88	82		
Totaal aantal activiteiten	17.752	10.435	7.317		
Respons		98%	95%		
Totaal aantal activiteiten sinds 2005	182.975				

#### *Oorzaken van daling resultaten*

Voor de sterke daling van het aantal gesprekken in het 2<sup>e</sup> kwartaal zijn een aantal oorzaken aan te wijzen:

- In de eerste plaats kampt de formatie arbeidsadviseurs met langdurige ziekten op drie locaties. Daarnaast zijn op nog eens drie locaties adviseurs vertrokken die niet meer volledig worden vervangen. Deze spreekuren worden zo veel mogelijk door andere arbeidsadviseurs waargenomen, maar zeker in de vakantieperiode was dat maar beperkt mogelijk. Het aantal locaties dat aan de registratieafspraken kon



voldoen, lag in het 2e kwartaal dan ook lager dan in het 1e kwartaal (respons). Per september bestaat de formatie nog maar uit 70 arbeidsadviseurs. Per oktober zullen dat er 69 zijn.

- Een tweede verklaring ligt in de relatie tussen de omvang van de klantinstroom bij het UWV WERKbedrijf en het aantal klanten dat een arbeidsadviseur bezoekt. In de eerste helft van dit jaar hebben 333.325 personen bij het WERKbedrijf een afspraak gemaakt om een uitkering aan te vragen, waarvan 67% voor een WW- en 28% voor een WWB-uitkering<sup>2</sup>. De instroom in de eerste zes maanden handhaafde zich daarmee op een vergelijkbaar (hoog) niveau als in 2009. Dat neemt niet weg dat in het 2e kwartaal de klantinstroom in het WERKbedrijf 22% lager was dan in vergelijking met het 1e kwartaal. Dus ook vanuit dit perspectief is een verklaring te vinden voor de afname van het aantal klanten van de arbeidsadviseur in het 2e kwartaal.
- Een meer indirecte oorzaak, maar met verstrekkende gevolgen, is volgens de arbeidsadviseurs het stopzetten van de re-integratiebudgetten voor WW-gerechtigden in maart van dit jaar. De ervaring is dat hierdoor in het tweede kwartaal veel minder klanten vanuit de werkpleinen naar de arbeidsadviseurs zijn verwezen. In onderstaande themabox staat beschreven wat de arbeidsadviseurs als gevolgen ervaren.

#### Themabox 3.2. Gevolgen selectiever inzetten re-integratiebudget UWV

##### *Aanleiding 'stopzetten re-integratiebudget UWV'*

Als gevolg van de economische crisis hebben meer mensen dan verwacht bij UWV een uitkering aangevraagd. Daardoor zijn ook meer mensen dan verwacht met een re-integratietraject gestart. Het gevolg daarvan is dat al vroeg in het jaar een groot deel van het re-integratiebudget voor klanten met een WW-uitkering was besteed. Omdat het budget niet wordt aangevuld, heeft UWV in februari besloten om het resterende budget zeer selectief in te zetten. Het gaat hierbij alleen om WW-gerechtigden. Voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering verandert er in principe niets. Hetzelfde geldt voor mensen die al begonnen waren met een re-integratietraject voordat de maatregel van kracht werd.

##### *Aangescherpte voorwaarden voor re-integratie WW-gerechtigden*

Voor de inkoop van *externe* re-integratiedienstverlening gelden bij UWV op dit moment de volgende aangescherpte voorwaarden:

- WW-gerechtigden zijn langer dan 1 jaar werkloos;
- een baangarantie van ten minste 6 maanden;
- kosten moeten passen binnen het budget van de vestiging.

Bovendien is de werkwijze zodanig aangepast dat alle activiteiten waar kosten aan zijn verbonden via de (adjunct) vestigingsmanager moeten lopen, die vervolgens een aanvraag moet voorleggen aan een landelijke re-integratiedesk.

##### *Gevolgen van aangescherpte voorwaarden en beperkt budget*

In de praktijk komt het er neer dat klanten nog maar heel beperkt gebruik kunnen maken van externe re-integratiedienstverlening, zoals specialistische coaching en trajectbegeleiding, IRO's, EVC-trajecten, scholingen, functiegerichte trainingen en certificaten. De ondersteuning die UWV nog wel biedt, wordt uitgevoerd door de eigen werkcoaches op de eigen locaties. Het gaat hierbij om ondersteuning zoals sollicitatieworkshops, competentietesten en jobhunting door de eigen vacaturebalie. Daarnaast kunnen klanten natuurlijk gebruik blijven maken van trajecten die door derden worden gefinancierd (bijvoorbeeld leerwerk- en BBL-trajecten).

##### *Ervaringen van arbeidsadviseurs*

<sup>2</sup> Bron: UWV WERKbedrijf.

Om de gevolgen van deze maatregelen in beeld te brengen hebben we ervaringen verzameld van arbeidsadviseurs uit alle regio's. Uit de reacties blijkt dat de gevolgen lokaal verschillend worden ervaren en opgepakt. Dat neemt niet weg dat er duidelijk sprake is van een vergelijkbaar beeld: de mogelijkheden voor re-integratieondersteuning zijn drastisch ingeperkt in een tijd – van economische recessie - waarin de behoefte aan en noodzaak van ondersteuning juist groter is dan normaal. Hieronder geven we een samenvatting van de ervaringen van de arbeidsadviseurs:

- Voor klanten die nog geen jaar werkloos zijn, is er weinig tot geen re-integratieaanbod. Deze groep kan indien nodig alleen nog gebruik maken van de ondersteuning en workshops die UWV en de werkcoaches zelf organiseren en geven. De intensiteit van deze ondersteuning is echter sterk afhankelijk van de capaciteit van de werkcoaches en die staat, mede door de recessie, juist onder druk (grotere caseloads).
- Een aanzienlijk deel van de klanten die nog geen jaar werkloos zijn, heeft meer nodig dan jobhunting of een workshop. Klanten die juist wegens de recessie een nog slechtere arbeidsmarktpositie hebben, konden voorheen vaak aan het werk worden geholpen worden door een korte vakgerichte opleiding om een certificaat te halen (bijvoorbeeld heftruckchauffeur of VCA basisveiligheid). Nu moeten deze personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie eerst een jaar wachten. Dit heeft volgens de arbeidsadviseurs niet alleen negatieve gevolgen voor hun arbeidsmarktkansen maar ook voor de motivatie van de klanten. Kortom: kleine interventies om te voorkomen dat iemand langdurig werkloos wordt, zijn op dit moment niet of nauwelijks mogelijk.
- Door het beperkte re-integratieaanbod en het wegvallen van de mogelijkheid van IRO staat de doelstelling om maatwerk te bieden sterk onder druk. De overwegingen om wel of geen re-integratie-instrumenten in te zetten, zijn op dit moment sowieso vooral van financiële aard en veel minder afhankelijk van de behoefte van een klant.
- Sommige sectoren zijn door de economische crisis harder getroffen dan andere. Omscholing naar sectoren waar nog wel vraag is, is op dit moment via UWV niet mogelijk.
- Klanten reageren volgens de arbeidsadviseurs verschillend: van gelaten tot boos. Vaak is ook sprake van onbegrip: “Hoe kan het dat uitgerekend in deze crisistijd je geen hulp kunt krijgen” en “Dus ik moet eerst een jaar werkloos thuis zitten voordat mij eindelijk iets wordt aangeboden door UWV”. Klanten melden ook extra problemen te ondervinden bij betalingen van reis- en/of trajectkosten van lopende trajecten. Andere klanten reageren boos als reeds mondeling toegezegde trajecten uiteindelijk niet doorgaan.
- De maatregel leidt tot extra administratieve lasten voor werkcoaches (extra aanvraagformulieren) en management.
- De maatregel heeft vergaande gevolgen voor de markt van re-integratieaanbieders.

Hoewel de ervaringen overwegend negatief van aard zijn, meldt een aantal arbeidsadviseurs toch ook enkele ‘positieve’ gevolgen. Namelijk in die gevallen dat het stopzetten van de re-integratiebudgetten een appèl doet op de creativiteit van betrokkenen:

- Zo zijn er in het kader van integrale dienstverlening op een locatie trainingen (voor startende ondernemers) gestart die door de gemeente worden gefinancierd.
- Op een andere locatie is de onvrede en onrust ‘omgebogen’ door een denktank te formeren waar iedereen terecht kan met tips en ideeën over andere mogelijkheden om klanten te ondersteunen.
- Sommige vestigingen zijn meer zelf gaan doen (extra workshops, thema-avonden en netwerkcafés).
- Klanten die mondig genoeg zijn, proberen nu in sectoren waar veel vraag is, vaker zelf afspraken te maken over omscholing.
- De schaarste aan middelen kan ook leiden tot een positieve herbezinning op het werk van werkcoaches: “Wat kan een klant zelf doen en wie heeft nu echt welke

ondersteuning nodig?”.

*Gevolgen voor werk arbeidsadviseurs*

Het stopzetten van de re-integratiebudgetten heeft tot slot ook gevolgen voor het werk van de arbeidsadviseurs. Op de Werkpleinen wordt minder informatie en advies verstrekt aan klanten over de mogelijkheden voor maatwerk en aan klanten die korter dan 1 jaar werkloos zijn. Als gevolg daarvan worden volgens de arbeidsadviseurs op veel Werkpleinen ook minder klanten naar hen doorverwezen. Er zijn zelfs arbeidsadviseurs die melden dat ze 70% van hun klanten hebben verloren. Blijkbaar geldt in deze situaties de opvatting: “Als we geen geld hebben voor re-integratie heeft het ook geen zin om klanten door te sturen naar een arbeidsadviseur om over de weg naar werk te praten”.

In de volgende paragraaf bekijken we in hoeverre de monitorcijfers de ervaringen van de arbeidsadviseurs onderschrijven.

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

*Inkomensituatie van de arbeidsadviseurklanten*

De ervaringen van de arbeidsadviseur (zie de themabox hierboven) worden voor een belangrijk deel onderschreven door de cijfers. Het aantal consulten daalde in het tweede kwartaal gemiddeld met 30% ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal. Het aantal klanten met een uitkering van UWV in het algemeen en met een WW-uitkering in het bijzonder nam in het 2<sup>e</sup> kwartaal bovengemiddeld af. Met een afname van 39% was er het afgelopen kwartaal sprake van bijna 1200 WW-klanten minder dan in het 1<sup>e</sup> kwartaal van dit jaar: het laagste aantal WW-klanten sinds het arbeidsadviseurproject medio 2005 volledig operationeel is.

Ook het aantal niet-uitkeringsgerechtigde klanten daalde in het 2<sup>e</sup> kwartaal bovengemiddeld, namelijk met 37% ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal. Het aantal WWB-klanten en werknemers nam ook af, maar met minder dan het gemiddelde van 30%.

Opmerkelijk in deze ontwikkeling is dat het aantal Wajongers zowel relatief als in absolute zin in het 2<sup>e</sup> kwartaal is toegenomen. Hoewel het om beperkte aantallen gaat (circa 200 Wajongers per kwartaal), zien we het afgelopen jaar en de eerste helft van dit jaar een constante en licht stijgende lijn in het aantal Wajongers dat de arbeidsadviseur bezoekt. Een mogelijke verklaring hiervoor is de toegenomen aandacht voor de arbeidsparticipatie van deze groep (‘werken naar vermogen’).

Deze verschuivingen in de aantallen per inkomensgroep hebben ook gevolgen voor de verhoudingen in de samenstelling van de klantengroep van de arbeidsadviseurs. In het 1<sup>e</sup> kwartaal waren de aantallen WW-klanten en werknemers nog vrijwel even groot; respectievelijk 41% en 42%. Door de daling van vooral het aantal WW-klanten nam in het 2<sup>e</sup> kwartaal het aandeel UWV-klanten af tot 38% en het aandeel werkenden toe tot 44%. De percentages klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zijn in het eerste halfjaar gelijk gebleven, met een lichte stijging van het aandeel Wajongklanten. Het aandeel WWB-klanten is in het 2<sup>e</sup> kwartaal relatief wat toegenomen.

*Leeftijd en geslacht van de klanten*

De verschuivingen in inkomensachtergrond hebben geen gevolgen gehad voor de andere kenmerken van de klantengroep. De arbeidsadviseur blijft vooral voorzien in de informatie- en adviesbehoefte van klanten tussen de 25 en 54 jaar (ruim 80% van de klanten). Van deze groep doen mensen tussen de 35 en 44 jaar het vaakst een beroep op de arbeidsadviseur. Jongeren tot en met 24 en ouderen vanaf 55 jaar consulteren de arbeidsadviseur minder vaak.

In het eerste halfjaar hebben iets meer mannen dan vrouwen gebruik gemaakt van de adviezen van de arbeidsadviseur. Het opleidingsniveau van klanten wordt niet geregi-

streerd. In het klantonderzoek, dat we in hoofdstuk 4 behandelen, komt dit aspect wel aan de orde.

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

Als we kijken naar de wijze waarop klanten in contact komen met de arbeidsadviseur zien we vooral een afname van het aantal klanten dat door medewerkers van de Werkpleinen is geattendeerd op de functie van arbeidsadviseur. Zoals vermeld is het aantal klanten in het 2<sup>e</sup> kwartaal gemiddeld met 30% afgenomen ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal. Het aantal klanten dat door de Werkpleinen is verwezen is in het 2<sup>e</sup> kwartaal bovengemiddeld (met 36%) afgenomen. De ervaring van de arbeidsadviseurs dat na het stopzetten van de re-integratiebudgetten vanaf maart minder klanten zijn doorverwezen door de Werkpleinen, zien we dus inderdaad terug in de cijfers. Toch is niet de volledige afname van het aantal klanten in het tweede kwartaal hiermee te verklaren. Ook de kanalen van publiciteit en het eigen netwerk van de arbeidsadviseurs leverde in het 2<sup>e</sup> kwartaal minder klanten op. Beide kanalen zorgden in het 2<sup>e</sup> kwartaal per kanaal voor bijna 25% minder klanten dan in het 1<sup>e</sup> kwartaal. De verminderde en/of negatieve publiciteit rond het beëindigen van het arbeidsadviseurproject heeft hier mogelijk mee te maken. Verder valt op dat het aantal verwijzingen vanuit UWV in het 2<sup>e</sup> kwartaal relatief het minst zijn afgenomen. Het betreft hier verwijzingen van klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (onder meer Wajong).

Ondanks deze verschuivingen in de absolute aantallen, bleef ook in het tweede kwartaal het grootste deel van de klanten in contact komen met een arbeidsadviseur via een van de Werkpleinen: 45% van de klanten heeft de adviseur daar zelf ontdekt of is op de functie geattendeerd door een van de medewerkers. De publiciteit rond de arbeidsadviseur was in het 2<sup>e</sup> kwartaal goed voor 19% van de klanten, terwijl 14% hun weg vond via het eigen netwerk van de arbeidsadviseur. De verwijzingen van UWV zorgden voor een klantaandeel van 7%.

### 3.5 Welke vragen stellen klanten van de arbeidsadviseur?

#### *Vragen van individuele klanten*

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

1. Algemene vragen over werk en inkomen.
2. Vragen over (ondersteuning bij) het zoeken van werk en over de mogelijkheden van re-integratie.
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject.

Ook in het soort vragen, waarmee klanten in het 1<sup>e</sup> halfjaar naar de arbeidsadviseurs kwamen, zien we een ontwikkeling die in verband kan worden gebracht met het stopzetten van de re-integratiebudgetten. Verhoudingsgewijs kregen de arbeidsadviseur in de loop van het eerste halfjaar steeds minder vragen over re-integratie en steeds meer algemene vragen over rechten en plichten.

Het meest opvallend is het aantal vragen over de IRO. Vorig jaar werd nog in 1 op 10 consulten een vraag over de IRO gesteld. In de eerste helft van dit jaar zien we het aantal gesprekken over de IRO sterk af nemen tot 2% in het 2<sup>e</sup> kwartaal (dus nog maar in 1 op de 50 gesprekken). Hoewel wat minder sterk dan bij de IRO-vragen, zien we in het eerste halfjaar van 2010 ook een afname van het aantal inhoudelijke vragen over re-integratie en het toetsen van eigen ideeën over re-integratie (een afname van respectievelijk 7 en 2 procentpunten ten opzichte van het laatste kwartaal van 2009).

Meer dan voorheen kwamen de klanten in het eerste halfjaar vooral met 'algemene vragen over werk en inkomen'. In de categorie 'algemene vragen' wilden klanten

vooral informatie en advies over ontslag- en arbeidsrechtelijke zaken (in 27% van de consulten), over de rechten, plichten en re-integratie in geval van langdurige ziekte (WVP; 21%), over de gevolgen van werken voor de uitkering (7%) en de resterende re-integratiemogelijkheden voor WW-gerechtigden (6%).

Er kunnen meerdere redenen zijn waarom in het vooral het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2010 het aantal vragen over re-integratie in het algemeen en de IRO in het bijzonder zijn afgenomen. Het meest aannemelijk is dat enerzijds medewerkers van de Werkpleinen na het 'stopzetten van de re-integratiebudgetten' minder klanten met re-integratievragen doorverwezen naar de arbeidsadviseurs. Deze verklaring wordt gestaafd door de cijfers (zie 3.4). Anderzijds is het aannemelijk dat klanten zelf anticiperen op het stopzetten van de re-integratiebudgetten en daarom minder vaak met vragen over re-integratie bij de arbeidsadviseur aankloppen.

#### *Vragen van werkgevers en deelnames aan banenmarkten*

In het eerste halfjaar hebben 548 werkgevers een arbeidsadviseur geconsulteerd. In bijna driekwart van de consulten wilden de werkgevers informatie en advies over ontslag- of arbeidsrechtelijke kwesties en/of over de deeltijd WW. In ongeveer 1 op de 3 consulten stelden werkgevers vragen over de rechten en plichten in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter en het omgaan met (structurele functionele) beperkingen van een werknemer.

Verder valt op dat het aantal vragen van werkgevers over re-integratievoorzieningen voor mensen met een arbeidsbeperking (WIA/Wajong) is teruggelopen van 18% in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2009 tot 7% in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2010. Hetzelfde geldt voor de vragen van werkgevers over detachtering en/of begeleid werken vanuit de WSW (een daling van 9% in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2009 tot 4% in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2010). Hoewel het om beperkte aantallen gaat, geven deze uitkomsten blijk van het huidige spanningsveld in het bevorderen van het 'werken naar vermogen' van mensen met een arbeidsbeperking: tegenover een toename van het aantal Wajongklanten bij de arbeidsadviseurs staat een afnemende belangstelling van werkgevers om in tijden van recessie mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie in dienst te nemen.

## 4 Hoe waarderen de klanten de dienstverlening?

### 4.1 Inleiding

#### *Welke vragen willen we met het klantonderzoek beantwoorden?*

Het versterken van de positie van de klant binnen het veld van werk en inkomen is één van de belangrijkste aspecten van de functie van arbeidsadviseur. De mate waarin de klant de dienstverlening van de arbeidsadviseur waardeert, is dan ook van essentieel belang. Om de klanttevredenheid en de resultaten van de gesprekken in beeld te brengen, maken wij evenals in voorgaande jaren gebruik van een prognostisch cohortonderzoek. Een beschrijving van deze methode van onderzoek is opgenomen in Bijlage 1. De vragen die we met dit klantonderzoek beantwoorden, zijn:

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

In dit hoofdstuk behandelen we de uitkomsten van het klantonderzoek in grote lijnen. Geïnteresseerden kunnen de uitgebreide tabellen vinden op de website van de arbeidsadviseur: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>.

#### *Respons eerste halfjaar*

Op dit moment hebben twee cohorten klanten een vragenlijst ingevuld (1<sup>e</sup> meting) en heeft TNS NIPO bij cohort 1 het eerste telefonische vervolginterview afgenomen (2<sup>e</sup> meting). Tot en met juni 2010 hebben in totaal 493 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek.

De meeste respondenten in dit klantonderzoek zijn tussen de 45 en 54 jaar (34%) gevolgd door klanten in de leeftijdsgroep 35 tot en met 44 jaar (27%). Vergelijkbaar met 2009 hebben in de eerste helft van dit jaar meer vrouwen meegewerkt aan het onderzoek (56%) dan mannen (44%). Voor het overige zijn de klantkenmerken in grote lijnen gelijk aan die van vorig jaar. Een grote meerderheid van de respondenten (85%) is autochtoon<sup>3</sup> en middelbaar (MBO) tot hoogopgeleid (voornamelijk HBO). Ongeveer 60% van de onderzochte groep is gehuwd of samenwonend en heeft kinderen. Van de respondenten is 4% vijf jaar of langer werkloos.

Als we deze respons vergelijken met de kenmerken van de geregistreerde klanten (zie hoofdstuk 3) dan valt op dat in het klantonderzoek vrouwen en personen tussen de 45 en 54 jaar wat oververtegenwoordigd zijn.

---

<sup>3</sup> Iemand wordt als allochtoon beschouwd wanneer de persoon zelf, of een van de ouders in het buitenland geboren is.

### *Gebruik en bekendheid IRO*

In het onderzoek is gevraagd of de respondenten al bij de eerste meting gebruik maken van een regeling waarbij ze zelf een bepaald budget kunnen besteden aan een re-integratietraject (IRO/PRB). Ongeveer 6% van de klanten geeft aan gebruik te maken van een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB). De overige 94% is onder te verdelen in drie groepen: 60% is wel bekend met dergelijke regelingen maar maakt er (nog) geen gebruik van. Daarvan geeft ongeveer 16% aan dat ze dat wel van plan zijn. Voor de overige 35% van de klanten zijn dergelijke regelingen echter nog steeds onbekend. Dit ligt in 2010 nog 4% hoger dan het percentage klanten dat in het klantonderzoek van 2009 onbekend was met een IRO/PRB-regeling. Ook ligt het percentage onbekendheid hoger dan in 2008. Gezien het stopzetten van de re-integratiebudgetten voor WW-gerechtigden en het passieve beleid voor wat betreft het IRO-gebruik is dat niet verwonderlijk.

## 4.2 Wat zijn redenen om de arbeidsadviseur te bezoeken?

De meeste respondenten vullen de vragenlijst in na hun *eerste* bezoek aan de arbeidsadviseur. De vaakst genoemde redenen om naar de arbeidsadviseur te gaan, zijn de *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur en de behoefte om meer zelf te kunnen bepalen hoe je werk kan vinden of hoe je een eigen re-integratieplan kan opstellen (zie Tabel 4.1). De uitkomsten in het eerste halfjaar van 2010 wijken weinig af van de resultaten uit de eerste helft van 2009. Hieruit blijkt dat het doel van de arbeidsadviseur om de klant centraal te stellen duidelijk aansluit bij de behoefte van klanten<sup>4</sup>.

Tabel 4.1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur

Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan? (meerdere antwoorden mogelijk <sup>5</sup> )	Verdeling in Percentages 1 <sup>e</sup> helft 2009	Verdeling in Percentages 1 <sup>e</sup> helft 2010
Arbeidsadviseur is onafhankelijk	37 %	41%
Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden	23 %	21%
Doorverwezen door UWV of gemeente	20 %	22%
Zocht hulp over IRO of PRB	13 %	12%
Onvoldoende begrip UWV of gemeente	10 %	12%
UWV of gemeente hadden onvoldoende te vertellen	4%	6%
UWV of gemeente hadden onvoldoende tijd	4 %	6%

## 4.3 Hoe tevreden zijn klanten over de arbeidsadviseur?

Evenals in voorgaande jaren zijn de klanten in de eerste helft van dit jaar zeer tevreden over de dienstverlening van de arbeidsadviseur (zie Tabel 4.2). Op een schaal lopende van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) hebben de klanten aangeven in

<sup>4</sup> In 2009/2010 heeft de Stuurgroep Arbeidsadviseur een onderzoek laten uitvoeren naar de informatie- adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten van Werk en Inkomen. Ook uit dit onderzoek blijkt dat de behoefte van klanten aan mogelijkheden om de mate van zelfsturing en empowerment te vergroten hoog is (Fermin e.a. 2010b).

<sup>5</sup> Het percentage totaal is niet gelijk aan 100 doordat er meerdere antwoorden mogelijk zijn. Bij de vraag naar de reden van bezoek was er tevens een optie anders. Deze werd door 40% van de respondenten ingevuld. Het antwoord bestond vaak uit de inhoudelijke reden (concrete vragen) waarom ze de OAA bezochten. Deze redenen worden al besproken in Hoofdstuk 3 en zijn daarom niet opgenomen in de tabel.

hoeverre ze het eens waren met een aantal stellingen. Een voorbeeld hiervan is: “Het advies van de arbeidsadviseur past goed bij mijn persoonlijke situatie”. De gemiddelde scores op de verschillende subschalen van tevredenheid liggen alle hoog (4 of hoger), waarbij klantgerichtheid, net als in 2009, het hoogste scoort. Er is ook gekeken naar het percentage deelnemers dat een score lager dan 3, het schaal midden, heeft. Dit percentage kan beschouwd worden als een indicatie voor het percentage ontevreden deelnemers. Deze percentages blijken, evenals in voorgaande jaren, zeer laag te liggen, tussen de 0,2% en 2,7%. Alleen bij de bereikbaarheid en toegankelijkheid en bij het ervaren nut van de arbeidsadviseur liggen de percentages van ontevreden klanten iets hoger, maar dit verschil is nihil.

Tabel 4.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
	1 <sup>e</sup> helft 2009	1 <sup>e</sup> helft 2010	1 <sup>e</sup> helft 2009	1 <sup>e</sup> helft 2010
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	<b>4,2</b>	0,2 %	<b>0,6%</b>
Kwaliteit advies	4,2	<b>4,2</b>	1,2 %	<b>1,0%</b>
Deskundigheid	4,0	<b>4,0</b>	1,2 %	<b>0,6%</b>
Klantgerichtheid	4,3	<b>4,4</b>	0,8 %	<b>0,2%</b>
Onafhankelijkheid	4,2	<b>4,3</b>	1,6 %	<b>1,4%</b>
Ervaren nut	4,0	<b>4,2</b>	2,3 %	<b>2,7%</b>

We hebben ook onderzocht of er verschillen zijn tussen doelgroepen voor wat betreft de tevredenheid met de arbeidsadviseur, uitgaande van geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, het hebben van werk en het type inkomen, zoals gemeten in de vragenlijst. Er blijken een paar verschillen te bestaan tussen de doelgroepen. Ten eerste beoordelen vrouwen de kwaliteit en de bereikbaarheid/toegankelijkheid van de arbeidsadviseur hoger dan mannen, Werknemers met een eigen bedrijf (zelfstandigen) blijken verder minder tevreden met bereikbaarheid/toegankelijkheid en de kwaliteit van de arbeidsadviseur. Arbeidsongeschikten die nog in loondienst zijn scoren ook lager op het oordeel over de bereikbaarheid/toegankelijkheid van de arbeidsadviseur, terwijl klanten die in de bijstand zitten de kwaliteit van de arbeidsadviseur lager beoordelen dan mensen in andere categorieën (o.a. werkenden, werklozen, Nuggers en Wajongers). Anders dan in 2009 bleken er in 2010 geen verschillen meer in de oordelen over de arbeidsadviseur te zijn op basis van leeftijd of opleidingachtergrond.

#### *Toegevoegde waarde arbeidsadviseur*

Respondenten zien de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur vooral in diens onafhankelijkheid van overige instanties, de respectvolle behandeling en zijn deskundigheid. Slechts 2% geeft aan dat de arbeidsadviseur geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de overige instanties (UWV, gemeente en/of re-integratiebedrijf). Opnieuw blijkt hiermee dat de arbeidsadviseur voor zijn of haar klanten een belangrijke en unieke plaats inneemt in dit veld.

#### *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 (97%)



zou dit inderdaad doen. Daarnaast zal 89% zelf de arbeidsadviseur nogmaals raadplegen wanneer dat weer nodig zou zijn. Enkele veelgenoemde redenen hiervoor zijn: vorige keer goed geholpen, respectvolle behandeling, onafhankelijkheid 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 arbeidsadviseur die in het 1e kwartaal van 2010 een vragenlijst hebben ingevuld, zijn in het 2<sup>e</sup> kwartaal gevolgd door middel van telefonische interviews. In deze interviews worden telkens dezelfde vragen gesteld zodat voortgang en veranderingen in kaart worden gebracht, zoals op het gebied van activering van de klanten.

##### *Uitkomsten gesprek veranderen in loop van de tijd*

Als we kijken naar de uitkomsten van de opeenvolgende metingen in tabel 4.3, dan valt op dat het benoemde resultaat van de informatie of het advies van de arbeidsadviseur verandert in de loop van de tijd. Dit is niet verwonderlijk omdat klanten met het verstrijken van de tijd meer kans hebben om acties te ondernemen. Ook kost het bereiken van sommige resultaten meer tijd dan andere. Bij 15% van de respondenten heeft het bezoek aan de arbeidsadviseur na drie maanden geleid tot een gesprek met de klantmanager van de gemeente of UWV over re-integratie. Bij 11% heeft het bezoek geleid tot een re-integratieplan en bij 9% is er een keuze gemaakt voor een re-integratiebedrijf. Bij een 15% van de klanten heeft het gesprek geleid tot het aanvragen van een IRO of PRB. Het aantal klanten dat na 3 maanden aangeeft dat de informatie en/of het advies heeft geleid tot een baan is in vergelijking met de eerste meting gedaald (8% versus 2%). Uit eerdere rapportages blijkt dat het aantal mensen dat aangeeft dat het contact met de arbeidsadviseur heeft geleid tot een baan pas na zes maanden licht stijgt. Of dit ook geldt in de huidige arbeidsmarkt is nog niet duidelijk en kan in deze halfjaarrapportage nog niet worden aangetoond.

De 2% van de klanten die na 3 maanden een baan vindt, licht lager dan in 2009, terwijl de 8% die eerder dan 3 maanden na het bezoek aan de arbeidsadviseur een baan vindt hoger ligt dan in 2009. Een verklaring hiervoor is dat in het 1<sup>e</sup> kwartaal van dit jaar meer mensen een baan hebben gevonden dan in hetzelfde kwartaal een jaar geleden, maar dat het vooral om kortdurend tijdelijk werk ging.

Tabel 4.3: Waar heeft de informatie of het advies van de arbeidsadviseur toe geleid?

De informatie heeft geleid tot...	Vragenlijst	→ 1 <sup>e</sup> interview
...een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie	11%	15%
...een re-integratieplan	9%	11%
...een keuze voor een re-integratiebedrijf	7%	9%
...het aanvragen van een IRO of PRB bij UWV of de gemeente	8%	15%
...een baan	8%	2%
...iets anders	71%	63%

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

Naast de resultaten die de klanten zelf benoemt, is het interessant om te kijken of de opgegeven werk- of opleidingssituatie verandert. In de eerste meting (vragenlijst) hebben de klanten aangegeven wat op dat moment hun werk- of opleidingssituatie was. Door de uitkomsten van deze meting te vergelijken met de vervolgmeting na drie maanden kunnen we een beeld vormen van de verandering in de werk- of opleidings-

tuatie van de respondenten. Omdat we alleen de vervolgmeting van het eerste cohort werknemers konden meenemen, richten we ons op de veranderingen in specifiek deze groep. Het percentage klanten uit cohort 1 dat na drie maanden een baan heeft daalt. Op het eerste meetmoment heeft 60% van de deelnemers een baan, na drie maanden is dit 50%.

Deze klanten hebben betaald fulltime of parttime werk, een eigen bedrijf of gesubsidiëerd werk. Ook mensen die op het moment van de eerste afspraak met de arbeidsadviseur langdurig ziek thuis zitten of waarbij ontslag dreigt, zijn hierin meegeteld. Na drie maanden blijft het percentage klanten dat langdurig thuis zit stabiel en neemt het percentage werknemers dat wordt ontslagen af. Tegelijkertijd neemt het aantal klanten dat in een parttime baan aan de slag gaat toe, terwijl het werken in fulltime banen juist afneemt. Met andere woorden: een deel van de klanten die te maken heeft met (dreigend) ontslag en daarom de arbeidsadviseur raadpleegt, verliest tijdens de eerste 3 maanden na het bezoeken van de arbeidsadviseur hun baan. Het kan zijn dat dit grotendeels fulltime banen zijn, waarvoor in de plaats men meer in parttime banen gaat werken.

Verder valt op dat het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet, is gestegen van 10% bij de eerste meting naar 30% na drie maanden. Daarnaast is er een stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert (van 2% naar 12%). Het aantal klanten dat een re-integratietraject volgt, neemt ook toe van 11% naar 17%. Let wel: het gaat hier om de vervolgmeting van mensen die in het 1<sup>e</sup> kwartaal de primaire vragenlijst hebben ingevuld. Het tijdstip van de gesprekken met de arbeidsadviseur van deze groep ligt nog daarvoor, dus in eind 2009 of ten hoogstens in de eerste weken van 2010. De gevolgen van het stopzetten van de re-integratiebudgetten speelt bij deze groep dan waarschijnlijk ook nog geen rol.

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

Hierboven is bekeken hoeveel klanten per meetmoment een baan hebben of een opleiding of re-integratietraject volgen en hoe dit verandert gedurende drie maanden. Om zicht te krijgen op de bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering van een klant, bekijken we nu alleen die klanten die, nadat ze bij de arbeidsadviseur zijn geweest, zijn gestart met een activiteit.

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

	<b>1<sup>ste</sup> interview (binnen 3 maanden)</b>
<b>Gestart met werken</b>	<b>20%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	23%
<b>Gestart met studeren / opleiding</b>	<b>11%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	25%
<b>Gestart met een re-integratietraject</b>	<b>11%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	33%
<b>Gestart met vrijwilligersbaan</b>	<b>24%</b>
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	0%

In deze tabel hebben we de statusveranderingen opgenomen van alle klanten die bij de 1<sup>e</sup> meting geen werk hadden, geen scholing of re-integratietraject volgden en ook geen vrijwilligerswerk deden.

Hiervoor beperken wij ons tot de respondenten die bij de eerste meting (vragenlijst) hebben aangegeven niet actief te zijn: dus *geen* baan hebben, *niet* studeren, *geen* opleiding of re-integratietraject volgen en *geen* vrijwilligerswerk doen. Bij deze respondenten is onderzocht of zij na drie maanden wel (een van deze) activiteiten ondernemen, met andere woorden: of zij geactiveerd zijn.

Aan de klanten die binnen deze drie maanden zijn gestart met een activiteit, hebben wij vervolgens gevraagd hoe groot volgens hen de bijdrage van de arbeidsadviseur daaraan is. In tabel 4.4. staan de percentages van respondenten die geactiveerd zijn op (een van de) vier gebieden (vet gedrukt). Schuin daaronder staat het percentage van die klanten die aangeven dat de arbeidsadviseur hieraan een (redelijk) grote bijdrage heeft geleverd.

De activering van de mensen die bij eerste meting “niet actief” waren betreft voornamelijk het gaan werken als vrijwilliger (24%) en het gaan werken in een nieuwe baan (20%). Opvallend in bovenstaande tabel is dat, behalve voor vrijwilligerswerk, een kwart tot eenderde van de mensen aangeeft mede door een gesprek met de arbeidsadviseur te zijn geactiveerd. Vooral bij het starten met een re-integratietraject vindt 33% van de geactiveerde klanten de bijdrage van de arbeidsadviseur (redelijk) groot. Alleen bij activering richtingvrijwilligerswerk speelt de arbeidsadviseur volgens de respondenten geen rol.

#### *Vergelijking 2009*

Als we de werk- of opleidingssituatie van de klanten uit 2010 vergelijken met de klanten uit 2009 zien we weinig verschillen. Het aandeel klanten dat een betaalde baan of vrijwilligersbaan is gestart of een opleiding of re-integratietraject is gaan volgen, komt overeen met de cijfers uit 2009. Als we kijken naar de bijdrage van de arbeidsadviseur hieraan, liggen de percentages na drie maanden echter soms lager dan in de vergelijkbare onderzoeksperiode in 2009. Vooral de ervaren bijdrage van de arbeidsadviseur aan het starten met werk, een re-integratietraject en een vrijwilligersbaan nemen af, nadat deze in 2009 ten opzichte van 2008 juist toe waren genomen.

## Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

### Informatieverzameling t.b.v. klantaantallen en - kenmerken

De rapportage van de klantaantallen en –kenmerken is gebaseerd op gegevens uit de, door TNO ontwikkelde, digitale registratieformulieren. De gegevens uit de registratieformulieren zijn na ontvangst eerst ‘administratief geschoond’. Dat wil zeggen dat dubbele en onvolledige gegevens zijn verwijderd. Deze gegevens verwerkt TNO vervolgens tot een tabellenboek met cijfers op landelijk, regionaal en lokaal niveau. Dit tabellenboek is op de internetsite van de stuurgroep arbeidsadviseur te raadplegen

In het eerste kwartaal was de respons 98% (het percentage ontvangen registratieformulieren). In het tweede kwartaal was de respons 95%.

### Informatieverzameling 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. Vetgedrukt staan de onderzoeksonderdelen waarop deze halfjaarrapportage is gebaseerd.

Tabel B1.1: Onderzoeksopzet.

	<b>Kwartaal 1</b> jan – maart 2010	<b>Kwartaal 2</b> april – juni 2010	<b>Kwartaal 3</b> juli t/m sept 2010	<b>Kwartaal 4</b> okt t/m dec 2010
Cohort 1	<b>Vragenlijst 1</b>	<b>Interview 2</b>	Interview 3	Interview 4
Cohort 2	-	<b>Vragenlijst 1</b>	Interview 2	Interview 3
Cohort 3	-	-	Vragenlijst 1	Interview 2
Cohort 4	-	-	-	Vragenlijst 1

Tot en met juli 2010 hebben in totaal hebben 493 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstsonderzoek. De respondenten van het eerste cohort (n=285) en tweede cohort (n=208) zijn telefonisch benaderd voor het eerste interview.

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.

De respondenten voor het onderzoek zijn via de arbeidsadviseur geworven. In het klantonderzoek is gebruik gemaakt van twee meetinstrumenten. Ten eerste een klanttevredenheidsvragenlijst. De kwaliteit van de vragenlijst blijkt over het algemeen goed. Er zijn slechts sporadisch items overgeslagen en de betrouwbaarheid van de schalen is redelijk tot zeer goed (een Cronbach's Alpha<sup>6</sup> lopende van .72 tot .90).

<sup>6</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 boven de vereiste alpha.

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

## Bijlage 2: 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 H. Paagman (2008a). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur, Jaarrapportage 2007. TNO, Hoofddorp.

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

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

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

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

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

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