

TNO-rapport

031.20536

Kwartaalrapportage Arbeidsadviseur Verslag 3^e kwartaal 2010

Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.tno.nl/arbeid

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 11 november 2010

Auteur Bruno Fermin

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

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

© 2010 TNO

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Het aantal klanten in het 3^e kwartaal 2010.....	4
3	Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?	7
4	Welke vragen stellen klanten?	8
5	Conclusie.....	9
	Verantwoording	10

1 Inleiding

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur monitort TNO sinds januari 2005 de dienstverlening van de arbeidsadviseurs. De functie van arbeidsadviseur is sinds medio 2004 toegevoegd aan de keten van werk en inkomen (zie box 1.1). Op dit moment zijn er 65 arbeidsadviseurs werkzaam in Nederland. Om inzicht te krijgen in het gebruik en de waarde van de functie geeft de monitor antwoord op vragen als: hoeveel klanten spreekt de arbeidsadviseur, wie zijn deze klanten, met welke vragen komen zij bij de arbeidsadviseur en hoe tevreden zijn de klanten over de verstrekte informatie en adviezen? Elk kwartaal stelt TNO een rapportage op over de bezoekersaantallen. De klanttevredenheid en resultaten van de gesprekken worden halfjaarlijks gerapporteerd. Deze rapportages en de achterliggende cijfers zijn voor iedereen toegankelijk en te vinden op de website van de arbeidsadviseurs¹.

Box 1.1: Achtergrond van de functie van arbeidsadviseur².

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

Thema 3^e kwartaalrapportage: Toekomst onafhankelijk advies

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

In deze kwartaalrapportage besteden we extra aandacht aan de toekomst van de Onafhankelijk arbeidsadviseurs. De Minister van SZW heeft namelijk besloten om de subsidie voor het project per 1 januari 2011 stop te zetten (zie themabox in hoofdstuk 2).

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

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

2 Het aantal klanten in het 3^e kwartaal 2010

Afname aantal klanten ten opzichte van vorig jaar

In het derde kwartaal van dit jaar hebben de arbeidsadviseurs 6.893 gesprekken met werknemers, uitkeringsgerechtigden en andere werkzoekenden geregistreerd. Daarnaast hebben zij 184 werkgevers gesproken en 40 maal deelgenomen aan banenmarkten of voorlichtingsbijeenkomsten. In het totaal hebben de arbeidsadviseurs in het 3e kwartaal 7.117 activiteiten geregistreerd. Sinds de start van de monitor in 2005 hebben de arbeidsadviseurs ruim 190.000 activiteiten geregistreerd (zie tabel 2.1).

Tabel 2.1: Totaaloverzicht kerncijfers geregistreerde activiteiten 2010

	Totaal	2010			
		1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3e kwartaal	4 ^e Kwartaal
Aantal individuele consulten	23.927	9.993	7.041	6.893	
Aantal gesprekken met werkgevers	732	354	194	184	
Aantal banenmarkten / voorlichtingen	210	88	82	40	
Totaal aantal activiteiten	24.869	10.435	7.317	7.117	
Respons		98%	95%	93%	
Totaal aantal activiteiten sinds 2005	190.092				

Het aantal registraties in het 3 kwartaal was voor de tweede keer op rij lager dan in het voorgaande kwartaal. Hierbij merken wij op dat door ziekte en vacatures ook het aantal verwerkte registratieformulieren lager lag dan in de voorgaande kwartalen (zie respons in tabel 2.1). Als we daar rekening mee houden, dan liggen de resultaten in het 3^e kwartaal op een vergelijkbaar niveau als in het 2^e kwartaal van dit jaar. Dit neemt niet weg dat in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar sprake is van een duidelijke afname van ongeveer 10%.

Voor deze afname zijn een paar mogelijke verklaringen te benoemen. Hoewel we rekening proberen te houden met de verschillen in de respons, is de meest aannemelijke verklaring dat door de ziekte en vacatures de resultaten lager liggen dan normaal. Op sommige locaties is namelijk sprake van vervanging door andere arbeidsadviseurs. Andere locaties waar eerst twee adviseurs werkten, moeten het nu doen met één adviseur. In die gevallen zien we dat er minder gesprekken worden gevoerd, dan toen er nog 'reguliere formatie' op die locatie aanwezig was. Van de 77 adviseurs die vorig jaar nog werkzaam waren, werken er op dit moment nog 64. Per regio zien we ook verschillen. In een deel van de regio's blijven de resultaten stabiel. In andere regio's zijn de resultaten fors afgenomen, terwijl in een één regio de resultaten in het 3^e kwartaal juist zijn toegenomen.

De afname van de formatie arbeidsadviseurs heeft te maken met de beslissing van de overheid om de financiering van de arbeidsadviseurs per 1 januari 2011 stop te zetten. Als thema voor deze rapportage schetsen we in onderstaande themabox de stand van zaken.

Themabox: Toekomst onafhankelijk advies

Een jaar waarin de Onafhankelijk Arbeidsadviseur op twee benen hinkt

De financiering van het project Onafhankelijk Arbeidsadviseur loopt tot eind december 2010. De minister van SZW heeft besloten om de financiering per 1/1/2011 te stoppen. Dit besluit heeft voor het project Onafhankelijk Arbeidsadviseur tot gevolg dat het jaar 2010 in het teken staat van twee, op het oog tegengestelde, activiteiten. Enerzijds is er een lobby gericht op voortzetting van de financiering na 2010. Als het besluit om de subsidie na 2010 stop te zetten middels politieke druk niet van tafel gaat, moeten de onafhankelijk arbeidsadviseurs hun werk per 1/1/2011 stopzetten. Er moet echter ook rekening worden gehouden met een negatieve uitkomst van de lobby. Daarom zijn dit jaar tegelijkertijd voorbereidingen verricht voor de terugkeer van de onafhankelijke arbeidsadviseurs. Alle adviseurs zijn gedetacheerd vanuit UWV of gemeenten en hebben een terugkeergarantie naar deze organisaties.

Petitie aan de Tweede Kamer

Om de politieke besluitvorming te beïnvloeden heeft het project acties ondernomen. Eind 2009 is een petitie aangeboden aan de vaste Tweede Kamercommissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid, samen met 15.000 handtekeningen van klanten en ketencollega's. De petitie heeft de vorm van een kaart van Nederland opgebouwd uit citaten waarmee klanten én professionals aangeven waarom volgens hen de onafhankelijke adviesfunctie behouden dient te blijven. Daarnaast vertellen prominente Nederlanders zoals Tweede Kamerleden, bestuurders en managers van uitkeringsinstanties in korte bijdragen aan het manifest over de meerwaarde die de arbeidsadviseur volgens hen heeft voor de sociale zekerheid als geheel.

Klantonderzoek behoefte aan onafhankelijk advies

In mei 2010 heeft het project het onderzoek 'Wat vraagt de klant' aangeboden aan Hans Spekman, lid van de Tweede Kamer voor de PvdA. Dit onderzoek is uitgevoerd door TNO in opdracht van de Stuurgroep van het project Onafhankelijk Arbeidsadviseur waarin UWV, Divosa en de Landelijke Cliëntenraad vertegenwoordigd zijn.

Uit het onderzoek naar de wensen van (potentiële) cliënten in de sociale zekerheid blijkt dat meer dan 85 procent van de mensen met en zonder baan weet waar zij in geval van nood moeten aankloppen voor een uitkering en/of hulp bij het vinden van (ander) werk. Zij zijn over het algemeen ook tevreden over de ondersteuning die zij krijgen van UWV en de sociale diensten. Maar liefst 90 procent vindt echter dat er daarnaast toegang moet zijn tot bronnen voor onafhankelijke informatie en advies. Zij vinden deze informatie noodzakelijk om zelf het heft in handen te kunnen nemen als zij op zoek gaan naar (ander) werk, om goed voorbereid bij UWV of sociale dienst te kunnen verschijnen, de verkregen informatie achteraf nog eens te kunnen checken of om te kunnen onderzoeken of er nog andere mogelijkheden zijn om aan het werk te komen of te blijven. De ondervraagden geven aan dat onafhankelijk aanvullend advies motivatieverhogend en uitstroombevorderend werkt.

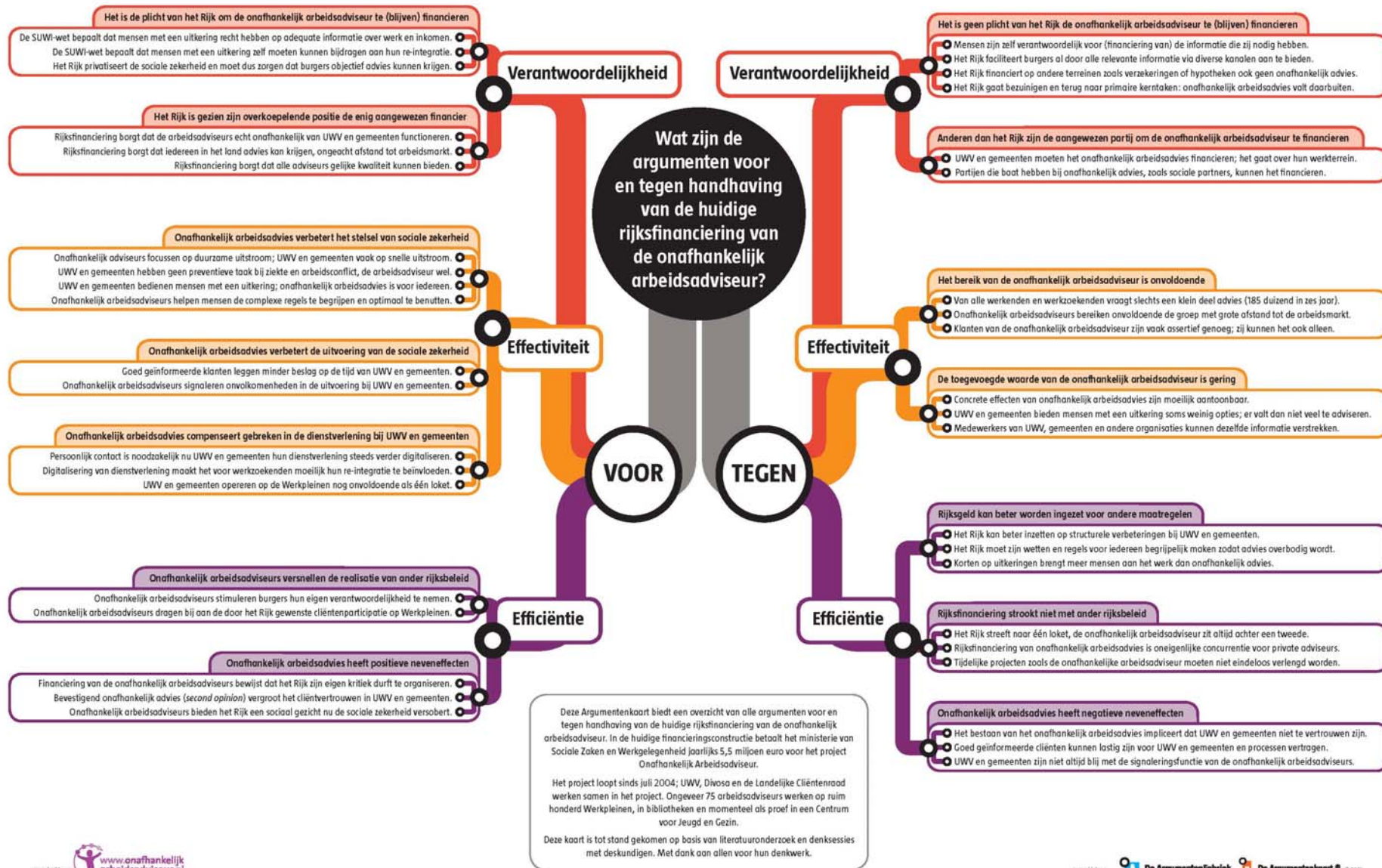
Argumentenkaart voor de Tweede Kamer

Eind september 2010 heeft het project een Argumentenkaart gemaakt ten behoeve van de discussie in de Tweede Kamer. Op deze kaart zijn alle argumenten vóór en tegen onafhankelijk advies in de sociale zekerheid verzameld. Het gaat er bij deze kaart niet om wat waar is of niet. De argumenten zoals deze op de kaart staan, zijn argumenten die het project gedurende haar bestaan is tegengekomen. De kaart is tot stand gekomen door denksessies bij de Argumentenfabriek met voor – en tegenstanders van onafhankelijk advies. Op de volgende pagina is de Argumentenkaart opgenomen.

Op dit moment is nog onduidelijk of de inspanningen voor behoud tot resultaat zullen leiden.

Het manifest, het onderzoek 'Wat vraagt de klant' en de digitale versie van de Argumentenkaart zijn te vinden op de website www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl

Argumentenkaart rijksfinanciering onafhankelijk arbeidsadviseur



3 Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?

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

Inkomensituatie van de klanten

Sinds begin 2010 zien we bij de klanten van de arbeidsadviseur een toename van het aandeel werkenden en een afname van het aandeel klanten met een UWV-uitkering. In het 3^e kwartaal van dit jaar was bijna de helft van de klanten een werkende. De klantverdeling verschilt echter per regio en locatie. De regio's Noord en Oost scoren vanaf het begin hoog wat betreft het aandeel werkenden: in Noord was in het 3^e kwartaal de helft van de klanten (50%) werkend en in Oost zelfs 54%. In de regio's Noord West en Midden West komen relatief de meeste klanten van UWV; respectievelijk 48% en 43% van de klanten.

Het aandeel bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers) blijft zoals eerder opgemerkt opmerkelijk stabiel; gezamenlijk vormen zij circa 16% van de klanten.

De werkenden die de arbeidsadviseurs in het 3^e kwartaal consulteerden, kwamen vooral in geval van langdurige ziekte en/of (dreigend) ontslag. De UWV-klanten die de arbeidsadviseurs bezochten, ontvingen voor ongeveer tweederde deel een WW uitkering en eenderde een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, WAO, Wajong, Vangnet).

Leeftijd en geslacht van de klanten

Wat betreft leeftijd en geslacht zijn in het 3^e kwartaal geen opmerkelijkheden te melden. Klanten van de arbeidsadviseur waren vrijwel even vaak man als vrouw en veelal van middelbare leeftijd (circa 60% is tussen de 35 en 54 jaar oud).

Hoe komen de klanten in contact met de arbeidsadviseur?

In het 3^e kwartaal kwam bijna de helft van de klanten in contact met een arbeidsadviseur via een al dan niet actieve attentie op de Werkpleinen (49% van de klanten). Daarnaast vormen uitingen in de media (18%) en het eigen netwerk van de arbeidsadviseur (13%) belangrijke kanalen voor klantcontacten.

Klanten die actief door medewerkers van de Werkpleinen werden verwezen, waren relatief vaak WW-gerechtigden, 'nuggers' en werkenden die te maken hadden met (dreigend) ontslag. Dit zijn alledrie klantgroepen die over het algemeen geen (intensieve) begeleiding van de Werkpleinen krijgen aangeboden.

WWB-ers en personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering werden relatief weinig door de Werkpleinen verwezen naar de arbeidsadviseur. Deze klanten komen over het algemeen ook weinig op de Werkpleinen. Behalve verwijzing door de eigen uitkerende instantie vonden deze klanten vooral hun weg naar de arbeidsadviseur door uitingen in de media. Berichten in de media waren ook voor de zieke werknemer relatief vaak de aanleiding om contact te zoeken met een arbeidsadviseur.

4 Welke vragen stellen klanten?

In dit hoofdstuk gaan we in op de aard van de vragen die klanten aan de arbeidsadviseurs stelden. Wat betreft de aard van de klantvragen maken we onderscheid naar drie type vragen:

1. Algemene vragen over werk en inkomen.
2. Oriënterende vragen over de van re-integratiemogelijkheden.
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject.

Ad 1. Welke 'algemene vragen' stellen klanten.

Zeven op de tien klanten die de arbeidsadviseur raadpleegden, kwamen voor 'algemene informatie en advies over werk- en inkomen'. Het grootste deel van deze vragen betrof de toepassing van arbeids- en ontslagrecht en de dienstverlening van het WERKbedrijf. Veelal ging het om een concreet advies over wat een werkgever allemaal wel en niet mag in dergelijke situaties, welke rechten zij hebben als werknemer en waarop zij aanspraak kunnen maken bij werkgever en uitkerende instantie. Logischerwijs waren het relatief vaak werkenden die met dergelijke vragen naar de arbeidsadviseur kwamen.

Ad 2. Welke 'oriëntatievragen' stellen klanten

De helft van de klanten consulteerden de arbeidsadviseur met oriënterende vragen over werk en re-integratie. Gezien de overlap stelde een deel van de klanten zowel 'algemene' als 'oriënterende' vragen aan de arbeidsadviseur. Een groot deel van deze klanten had behoefte aan concrete en individuele adviezen over het vinden van (passend) werk. Andere 'oriëntatievragen' die regelmatig werden gesteld, gingen vaak over de gevolgen voor de uitkering of het loon bij het wel of niet aanvaarden van werk en/of re-integratietraject. Daarnaast wilde één op de vijf klanten een voor advies over re-integratiemogelijkheden.

Klanten die met vragen over het vinden van (nieuw) werk kwamen, waren relatief vaak WW-gerechtigden en nuggers. Vragen over rechten en plichten werden vooral gesteld door WW-gerechtigden en werkenden die te maken hadden met (dreigend) ontslag. Vragen over re-integratiemogelijkheden werden relatief vaak gesteld door mensen die een uitkering ontvingen en langdurig zieke werknemers.

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

Slechts 4% van de klanten die de arbeidsadviseur consulteerde, waren personen die een re-integratietraject volgden. Deze klanten kwamen vooral met vragen over aanvullende mogelijkheden voor re-integratie en over hun inkomen tijdens de re-integratie. Klanten die met deze vragen naar de arbeidsadviseur kwamen, waren vooral mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en langdurig zieke werknemers.

5 Conclusie

Afname van het aantal klanten

De resultaten in het derde kwartaal zijn vergelijkbaar met die van het tweede kwartaal van dit jaar. Beschouwen we de resultaten over een langere periode dan zien we echter een duidelijke dalende tendens. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar hebben de arbeidsadviseurs het afgelopen kwartaal 10% minder klanten gesproken. Hoewel we rekening proberen te houden met de lagere respons van de arbeidsadviseurs (het aantal ingestuurde registratieformulieren), blijkt de afname van de formatie van 77 naar 64 arbeidsadviseurs een onmiskenbaar gevolg te hebben voor de resultaten. De ontvangen registratieformulieren over het derde kwartaal waren in totaal goed voor 7.117 activiteiten.

Verder toename van het aandeel werkenden.

In het derde kwartaal zien we een verdere toename van het aandeel werkenden dat de arbeidsadviseur consulteert. Bijna de helft van de klanten (46%) in het 3^e kwartaal bestond uit werkenden die te maken hadden met langdurige ziekte en/of (dreigend) ontslag. De overige klanten van de arbeidsadviseur ontvingen een uitkering van UWV (37%), een gemeente (7%) of waren niet-uitkeringsgerechtigd (8%).

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

De aard van de vragen waarmee klanten naar de arbeidsadviseur kwamen, is veelal afhankelijk van hun inkomensituatie. Werkenden die te maken hebben met (dreigend) ontslag willen graag een persoonlijk advies over arbeidsrechtelijke vraagstukken en hun rechten en plichten. Langdurige zieke werknemers en mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering stelden relatief vaak vragen over hun re-integratie, veelal ook in combinatie met vragen over rechten en plichten. WW-gerechtigden en nuggers hadden veelal behoefte aan een persoonlijk advies over het vinden van werk.

Verantwoording

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