

TNO Kwaliteit van Leven

TNO-rapport

2008.848/13092/fer/vuk

Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur Halfjaarrapportage 2008

Datum 11 september 2008

Auteurs Bruno Fermin
Jenny Huijs

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.

© 2007 TNO

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
2 Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Aantal gesprekken in het 1e halfjaar van 2008	6
2.3 Wat zijn de kenmerken van de klanten?	7
2.4 Hoe komen klanten in contact met de arbeidsadviseur?	7
2.5 Welke vragen stellen klanten?	9
2.6 Conclusie klantaantallen en –kenmerken.....	12
3 Hoe waarden de klanten de dienstverlening?	13
3.1 Inleiding	13
3.2 Wat zijn redenen om de arbeidsadviseur te bezoeken?.....	14
3.3 Het tevredenheid zijn klanten over de arbeidsadviseur?.....	14
3.4 Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs.....	16
3.5 Conclusies klantonderzoek	18
Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording	20
Bijlage 2: Eerder verschenen rapporten	22

Samenvatting

Al sinds start van de ‘onafhankelijk arbeidsadviseur’ als nieuwe functie in de keten van werk en inkomen (juli 2004) houden de arbeidsadviseurs bij hoeveel klanten zij spreken en welke vragen ze stellen. Vanaf 2005 verwerkt TNO op verzoek van de Stuurgroep Arbeidsadviseur deze registraties in een kwartaalmonitor. Om de waardering van de klanten in beeld te krijgen en te kunnen volgen, wordt sinds 2005 tevens een doorlopend klantonderzoek uitgevoerd. Voor u ligt de rapportage over het eerste halfjaar van 2008.

Daling van het aantal klanten in het 2^e kwartaal

In de eerste helft van 2008 hebben circa 80 arbeidsadviseurs 17.186 activiteiten geregistreerd, waarvan 16.354 gesprekken met individuele klanten. Het aantal geregistreerde gesprekken is in het 2^e kwartaal gedaald ten opzichte van het 1^e kwartaal. Een vergelijkbare daling was vorig jaar in deze periode overigens ook te zien. Mogelijk is er sprake van een seizoensinvloed. Anderzijds heeft, door de beperkte omvang van de groep arbeidsadviseurs, elke ziekte, zwangerschap en mobiliteit direct gevolgen voor het aantal gevoerde en/of geregistreerde gesprekken.

Bijna de helft van de klanten komt via het CWI in contact met de arbeidsadviseur. CWI blijft daarmee het belangrijkste ‘klantkanaal’ voor de arbeidsadviseur. Daarnaast vormt voor ruim 1 op de 5 klanten informatie in media en andere publiciteit de aanleiding om de arbeidsadviseur te bezoeken.

Meer werkenden en minder mensen met een WW-uitkering

Opvallend is dat sinds 2007 het aantal klanten van de arbeidsadviseur dat werkt toeneemt: van 30% in het begin van 2007 tot 42% in het 2^e kwartaal van 2008. Tegengesteld aan deze toename, neemt het aandeel klanten met een WW-uitkering af van circa 50% in het begin van 2007 tot 25% in het 2^e kwartaal van dit jaar. Een verklaring hiervoor is dat door de gunstige arbeidsmarkt mensen met een WW-uitkering minder behoefte hebben aan ondersteuning bij het vinden van werk. De toename van het aantal werkenden brengen wij in verband met de strengere eisen van de nieuwe WIA en de Wet Verbetering Poortwachter.

In lijn met deze veranderingen neemt het aantal vragen over WW-gerelateerde onderwerpen af en het aantal vragen over ziekte en arbeidsrecht toe. Werkenden die (langdurig) ziek zijn en te maken krijgen met re-integratie blijken vaak niet goed op de hoogte van hun rechten en plichten en onzeker over de toekomst. Om meer zicht te krijgen op de problematiek en vragen waarmee werkenden bij de arbeidsadviseur komen, hebben wij voor deze rapportage arbeidsadviseurs gevraagd een toelichting te geven op hun gesprekken met werkenden (zie hoofdstuk 1, box 4).

Extra aandacht voor klanten van gemeenten en overige klantgroepen

Het aantal klanten van gemeenten, met een WWB-uitkering of die niet-uitkeringsgerechtigd zijn (nugger), is al sinds de invoering van de arbeidsadviseur relatief laag (20%). Een verklaring hiervoor is dat gemeenteklanten met een afstand tot de arbeidsmarkt niet automatisch op een CWI komen en het aantal klanten dat is verwezen door gemeenten nog steeds beperkt is (minder dan 3%). Om daar verandering in te brengen zijn op enkele locaties concrete samenwerkingsafspraken gemaakt tussen arbeidsadviseurs en gemeenten. De eerste resultaten zijn positief (zie hoofdstuk 1, box 2).

Om een bijdrage te leveren aan het bevorderen van de arbeidsparticipatie en het zo breed mogelijk voorzien in de informatiebehoefte van mensen die niet (geregeld) op een CWI komen, zijn dit voorjaar op een aantal plaatsen in Nederland arbeidsadviseurs gestart met het houden van spreekuren in openbare bibliotheken in het kader van het project WerkZat (zie hoofdstuk 1, box 3).

Klantwaardering blijft onveranderd hoog

Evenals in voorgaande jaren waarden de klanten de dienstverlening en deskundigheid van de arbeidsadviseur hoog. De gemiddelde tevredenheidsscores liggen rond de 4,2 op een schaal van 1 tot 5. Klanten zijn zeer positief over aspecten als bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, deskundigheid, klantgerichtheid, onafhankelijkheid en ervaren nut.

Behoeft aan onafhankelijk advies en het heft in eigen handen nemen

In het klantonderzoek vragen we de klanten ook wat de reden is voor hun bezoek aan een arbeidsadviseur. De meest genoemde redenen voor het bezoek aan de arbeidsadviseur zijn de *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur ten opzichte van de ketenpartners en de wens van klanten om meer zelf richting te kunnen geven aan het vinden van werk of het opstellen van een re-integratieplan.

Klanten zijn ook na langere tijd nog positief over de dienstverlening

Uit de telefonische vervolginterviews 3 en 6 maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur, blijkt dat klanten ook dan nog steeds tevreden zijn over de (bruikbaarheid) van de informatie en adviezen van de arbeidsadviseur. Vooral het aspect dat de arbeidsadviseur goed uitgaat van hun wensen en belangen wordt gewaardeerd. Vrijwel alle respondenten geven dan ook aan de arbeidsadviseur in de toekomst indien nodig nogmaals te raadplegen en hem of haar aan te bevelen bij kennissen, familie en collega's.

Resultaten van de gesprekken met de arbeidsadviseur

Klanten hebben verschillende redenen om naar de arbeidsadviseur te gaan. Sommige komen omdat zij ziek zijn of hun baan dreigen te verliezen en anderen komen omdat zij in aanmerking komen voor een re-integratietraject of zich aan het oriënteren zijn op de mogelijkheden daarvoor. Dat maakt het ook lastig om de resultaten van de gesprekken zichtbaar te maken. Een deel van de klanten vindt na het gesprek een (nieuwe) baan, andere starten met een re-integratietraject en weer andere verliezen juist hun baan. De uitkomsten van een gesprek zijn dan ook zeer verschillende. De belangrijkste uitkomst op korte termijn zijn een afspraak met de gemeente of UWV over re-integratie en het aanvragen van een IRO. Van die groep die op het moment van het eerste gesprek 'niet actief' is, is binnen een half jaar 36% gestart met werken en 23% met een re-integratietraject. Vooral de klanten die zijn gestart met een re-integratietraject vinden dat de arbeidsadviseur hieraan een grote bijdrage heeft geleverd.

1 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). Op dit moment zijn er bijna 80 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. 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 1: Achtergrond van de functie van arbeidsadviseur¹

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 het front-office van de CWI's. Hun belangrijkste taak is het verstrekken van informatie en advies aan werkzoekenden en werknemers. Maar ook werkgevers kunnen terecht bij de arbeidsadviseur met vragen over re-integratie. Daarnaast nemen de arbeidsadviseurs regelmatig deel aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten. Op dit moment werken er 74 arbeidsadviseurs verspreid over Nederland. Om de onafhankelijkheid van de functie te waarborgen zijn de ketenpartners CWI, UWV en Divosa samen met de Landelijke Cliëntenraad bestuurlijk verantwoordelijk voor een goede en zorgvuldige gang van zaken.

Daarnaast stellen wij elk halfjaar een uitgebreidere rapportage op waarin we, naast de cijfers over de klantaantallen, de uitkomsten van het doorlopende klantonderzoek opnemen. De voorliggende halfjaarrapportage beslaat de periode van januari tot en met juni 2008.

In deze rapportage geven wij de belangrijkste uitkomsten weer en een toelichting op hoofdlijnen. Voor de geïnteresseerde lezer hebben wij over deze rapportageperiode een uitgebreid tabellenboek samengesteld dat te vinden is op de bovengenoemde website van de arbeidsadviseurs,

In hoofdstuk 2 geven we inzicht in het aantal en de achtergrond van de klanten die de arbeidsadviseur het afgelopen halfjaar hebben bezocht. In hoofdstuk 3 presenteren we de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek.

¹ Voor meer informatie en adressen zie: www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl

2 Wie zijn de klanten van de arbeidsadviseur?

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het aantal klanten dat de arbeidsadviseur in de eerste helft van 2008 heeft bezocht. Tevens geven we inzicht in de kenmerken van deze klanten zijn 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.

2.2 Aantal gesprekken in het 1e halfjaar van 2008

Tabel 1: totaaloverzicht kerncijfers 2008

	Totaal	2008			
		1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
Aantal individuele consulten	16.354	8.599	7.755		
Aantal gesprekken met werkgevers	527	264	263		
Aantal banenmarkten / voorlichtingen	305	126	179		
Totaal aantal activiteiten	17.186	8.989	8.197		
Respons		97%	99%		

Totaal aantal activiteiten sinds 2005	112.716
---------------------------------------	----------------

Aantal activiteiten in 1e helft 2008

De arbeidsadviseurs hebben in het eerste halfjaar 17.186 activiteiten geregistreerd, waarvan 16.354 individuele klantconsulten (zie tabel 1). Sinds de start van de monitoring (begin 2005) hebben de arbeidsadviseurs in totaal bijna 113.000 activiteiten geregistreerd.

Het aantal klantcontacten in het 2^e kwartaal ligt op een lager niveau dan in het 1^e kwartaal van dit jaar (circa 10% lager). De neerwaartse beweging in deze periode liet zich in voorgaande jaren ook zien. Absoluut gezien ligt het aantal activiteiten in tweede kwartaal van dit jaar op hetzelfde niveau als vorig jaar. Opmerkelijk is wel dat de reguliere klantstroom bij CWI, waarvan de arbeidsadviseur voor een groot deel afhankelijk is, in het tweede kwartaal van 2008 juist is toegenomen (met circa 5%) en ruim boven het niveau van vorig jaar ligt (een toename van 18%)².

Naast individuele klantconsulten geven de arbeidsadviseurs informatie en advies aan werkgevers en nemen zij deel aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten (bij elkaar 5% van hun activiteiten).

² De reguliere klantinstroom telt CWI aan de hand van vastlegging van een afspraak tussen klant en adviseur in het primaire systeem Sonar. De klantinstroom in 1e kwartaal 2008 was 118.509 werkzoekenden (waarvan 68.819 WW en 39.964 Wwb) en klantinstroom in 2e kwartaal 2008 124.830 werkzoekenden (waarvan 70.470 WW en 37.661 Wwb).

Het aantal activiteiten op dit vlak wisselt per periode, maar blijft in grote lijnen op het zelfde niveau.

2.3 Wat zijn de kenmerken van de klanten?

Inkomensituatie van de klanten

In de laatste rapportage signaleerden wij dat de samenstelling van de groep klanten van de arbeidsadviseurs aan het veranderen is. In de eerste jaren na de invoering van de functie in 2004 had meer dan de helft van de klanten van arbeidsadviseur een uitkering van UWV en dan vooral een WW-uitkering. Sinds begin 2007 neemt het aandeel klanten met een UWV-uitkering elk kwartaal af: in het 2^e kwartaal van 2008 ontvangt 38% van de klanten van de arbeidsadviseur een UWV-uitkering. Het aandeel werkende personen dat de arbeidsadviseur consulteert is in dezelfde periode juist toegenomen: van 30% in het eerste kwartaal van 2007 tot 42% in het 2^e kwartaal van dit jaar. Een verklaring hiervoor is dat door de krapte op de arbeidsmarkt de re-integratie van mensen met een WW-uitkering minder problematisch is. De toename van het aantal werkenden kan verklaard worden door de toegenomen verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer om bij ziekte en arbeidsongeschiktheid zelf tot een oplossing te komen. Het aandeel klanten met een uitkering van de sociale dienst blijft stabiel rond de 20%. Personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA/WAO/herbeoordeelden WAO/Wajong) doen in beperkte mate een beroep op de arbeidsadviseur (circa 13% van de klanten).

Leeftijd en geslacht van de klanten

Al sinds de start van de nieuwe functie is de leeftijdsverdeling van de klantengroep opvallend stabiel. De arbeidsadviseur trekt vooral klanten tussen de 25 en 54 jaar (circa 80% van de klanten). Jongeren tot en met 24 en ouderen vanaf 55 jaar weten de arbeidsadviseur minder vaak te vinden. Verder zijn de klanten even vaak man als vrouw.

2.4 Hoe komen klanten in contact met de arbeidsadviseur?

Een groot deel van de klanten (circa 45%) komt in contact met de arbeidsadviseur via CWI. Deze klanten zijn door een medewerker van CWI naar de arbeidsadviseur verwezen of hebben hem of haar zelf ontdekt in CWI of bedrijfsverzamelgebouw. De overige klanten komen naar aanleiding van publiciteit (21%) of via het eigen netwerk van de arbeidsadviseurs met instanties in de regio (14%). Het aantal klanten dat via UWV, gemeenten en cliëntenorganisaties met de arbeidsadviseur in contact komt, blijft beperkt (2 tot 4% per kanaal). Om daar verandering in te brengen zijn op een aantal locaties afspraken gemaakt met gemeenten om meer structureel klanten door te verwijzen naar de arbeidsadviseur.

Afspraken met de gemeenten Breda en Tilburg

Een voorbeeld daarvan zijn de afspraken die arbeidsadviseurs dit voorjaar hebben gemaakt met de gemeenten Breda en Tilburg. De afspraak is dat deze gemeenten klanten die een eigen invulling willen geven aan hun re-integratietraject, attendeert op de mogelijkheid om informatie en advies in te winnen bij de arbeidsadviseur. De eerste cijfers van Breda en Tilburg laten zien dat met dergelijke concrete afspraken resultaten kunnen worden geboekt (zie Box 2).

Box 2: Resultaten van de afspraken met de gemeenten Breda en Tilburg

Breda

In Breda hebben de gemeente en de arbeidsadviseur afspraken gemaakt in het kader van het project 'Weer aan het werk?'. De gemeente biedt klanten met een uitkering van de gemeente (WWB, IOAW, IOAZ, WIK), een Anw uitkering en 'nuggers' de mogelijkheid om met een persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB) hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Klanten die interesse hebben verwijst de gemeente naar de arbeidsadviseur voor informatie en advies over het opstellen van een eigen re-integratieplan. Deze afspraak is per januari van dit jaar van kracht. Sinds die tijd is het aantal 'gemeenteklanten' dat een vraag heeft over een gemeentelijke PRB in vergelijking met het laatste kwartaal van 2007 aanzienlijk gestegen:

Aantal vragen over PRB in kader WWB gemeente Breda

	Kwartaal			Totaal
	4e kw 2007	1e kw 2008	2e kw 2008	
Totaal populatie				
verantwoordelijkheid gemeente	11	49	42	102
- WWB	6	25	13	44
- IOAW	-	-	1	1
- Nugger	5	24	28	57
- Anw	-	-	1	1

Tilburg

In het tweede kwartaal van 2008 zijn de gemeente Tilburg en de lokale arbeidsadviseur gestart met een initiatief om WWB klanten de mogelijkheid te bieden om bij de arbeidsadviseur een advies in te winnen over hun *werkpolis*. In deze *werkpolis* leggen de gemeente en de klant samen de afspraken vast die zij hebben gemaakt om de klant te re-integreren. In een gesprek met de arbeidsadviseur kan de klant de afspraken in de *werkpolis* nog eens rustig doorspreken. De arbeidsadviseur geeft de klant een schriftelijk verslag van het gesprek. Het is de beslissing van de klant om verdere stappen te ondernemen op basis van het advies. Het kan bijvoorbeeld aanleiding zijn om opnieuw in gesprek te gaan met de kantmanager van de gemeente. Het advies van de arbeidsadviseur is niet bindend. De cijfers over de afgelopen drie kwartalen laten zien dat deze afspraak werkt. In het laatste kwartaal van 2007 en het 1^e kwartaal 2008 kwamen er nog geen of nauwelijks WWB-klanten bij de arbeidsadviseur om ideeën en afspraken over re-integratie te toetsen. In het 2^e kwartaal, na het ingaan van de afspraak, waren dit er 23.

WerkZat: Spreekuren in openbare bibliotheken

Een ander voorbeeld van het streven om de dienstverlening van de arbeidsadviseur breed toegankelijk te maken, is de samenwerking met het project WerkZat. WerkZat is een initiatief van de Vereniging van Openbare Bibliotheken, de RVU educatieve omroep en de Bond van Nederlandse Volksuniversiteiten en mogelijk gemaakt met financiële ondersteuning van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het doel van WerkZat is bezoekers van bibliotheken te helpen met hun vragen over (het vinden van) werk.

Daarvoor biedt WerkZat in bibliotheken werkplekken met PC's, workshops en coachingssprekuren aan. Met deze activiteiten wil het project WerkZat bijdragen aan het bevorderen en verhogen van de arbeidsparticipatie (zie verder <http://www.werkzat.nl>). Het afgelopen halfjaar heeft een aantal arbeidsadviseurs afgesproken dat zij in het kader van WerkZat periodiek informatie- en adviesprekuren op bibliotheken gaan houden. Op deze wijze worden mensen bereikt die (mogelijk) niet of niet regelmatig op de CWI's komen. In Box 3 staat een overzicht met het aantal gesprekken dat tijdens die spreekuren is gevoerd.

Als we kijken naar de kenmerken van de klanten die de arbeidsadviseurs in het kader van WerkZat spreken valt een aantal zaken op. Bijna driekwart van de WerkZat-klanten tot nu toe was vrouw. De gemiddelde leeftijd van de klanten ligt hoger dan bij de reguliere klanten van de arbeidsadviseur, evenals het aandeel klanten dat geen uitkering (nugger) of een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt.

WerkZat-klanten stellen in vergelijking met reguliere klanten wat vaker vragen die te maken hebben met oriëntatie op werk en wat minder algemene vragen. De algemene vragen betroffen arbeidsrechtelijke vragen en vragen over de arbeidsongeschiktheidsuitkering en/of de mogelijkheid van re-integratie.

Box 3: Gesprekken in kader WerkZat

	Assen	De Liemers	Utrecht Noord	Leiden	Zoetermeer ³	Totaal
1e kwartaal 2008	3	4	-	-	-	7
2e kwartaal 2008	2	7	5	1	7	23
Totaal	5	11	5	1	7	30

Vragen tijdens de 'oriëntatiefase' gaan vooral over het zoeken en vinden van werk (60%) en in iets mindere mate over re-integratie en scholing. Kortom: veel WerkZat-klanten zijn vrouwen rond de 40-45 jaar die geen uitkering ontvangen en willen (her)intreden op de arbeidsmarkt.

2.5 Welke vragen stellen klanten?

Vragen van individuele klanten

Om inzicht te geven in het soort vragen dat klanten stellen aan arbeidsadviseurs, onderscheiden wij 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 (= 59% van de vragen in het 2^e kwartaal 2008);
2. Vragen over het zoeken en vinden van werk en over de mogelijkheden van re-integratie, d.w.z. oriëntatie op re-integratietrajecten en/of -bedrijven (= 64% van de vragen in het 2^e kwartaal);
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject (= 6% van de vragen)⁴.

De meeste klanten komen bij de arbeidsadviseur vóórdat ze met een eventueel re-integratietraject starten en/of met algemene vragen over werk en inkomen.

Klanten die zich aan het 'oriënteren' zijn, zijn vooral geïnteresseerd in mogelijkheden voor het zoeken van werk (39% van de vragen), in de mogelijkheden van re-integratie

³ Op de locatie Zoetermeer heeft de arbeidsadviseur naast de individuele adviesgesprekken in het 2^e kwartaal ook een voorlichtingsbijeenkomst gegeven.

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

(25% van de vragen) en in welke rechten en plichten daarbij gelden (20% van de vragen). Eén op de vijf vragen van klanten gaat over scholingsmogelijkheden. Het zelfde geldt voor vragen over het toetsen van ideeën over een eigen re-integratieplan of over een IRO (samen ook 20% van de vragen).

Bijna 60% van de klanten heeft een ‘algemene vraag’ over werk, inkomen en re-integratie. Klanten stellen een ‘algemene vraag’ vaak in combinatie met een ‘oriëntatievraag’. Bij de ‘algemene vragen’ gaat het over arbeidsrechtelijke vraagstukken (26%) of over onduidelijkheden over of problemen met de uitkering.

Het aantal vragen van klanten over problemen tijdens een lopend re-integratietraject is beperkt (in totaal 6% van de vragen).

Relatie tussen aard van de vraag en inkomensituatie van de klant

Als we kijken naar de inkomensituatie van klanten valt op dat klanten met een WW- of WWB-uitkering relatief meer vragen hebben over het vinden van werk en/of re-integratiemogelijkheden en minder algemene vragen stellen. Bij klanten die werken is dit net andersom. Werkenden stellen vooral vragen over wet- en regelgeving omtrent ziekte en/of over arbeidsrechtelijke zaken: bij elkaar ruim 60% van de vragen die werkenden stellen. Omdat binnen de groep klanten van de arbeidsadviseur het aandeel werkenden stijgt, betekent dit dat de arbeidsadviseurs in toenemende mate worden geconfronteerd met dit soort vragen. Gezien de toegenomen verantwoordelijkheid van werkgever en werknemer bij ziekte en arbeidsongeschiktheid en de complexiteit van de nieuwe wet- en regelgeving, is het heel aannemelijk dat steeds meer werkenden hierover de *onafhankelijke* arbeidsadviseur raadplegen. Om een beeld te krijgen van de verhalen achter deze cijfers, hebben wij de arbeidsadviseurs gevraagd voor deze rapportage met kenmerkende vragen en voorbeelden te komen (zie box 4).

Box 4: Vragen van ‘zieke werknemers’

Met de hervorming van de WAO, die heeft geresulteerd in de WIA (2006), staat niet meer de zekerheid van een uitkering, maar het ‘werken naar vermogen’ centraal. Werkgever en werknemer zijn samen verantwoordelijk voor een gezonde werkomgeving en daarmee ook voor een zo snel mogelijk werkherleving bij (langdurige) ziekte. Als de uitkomsten van de commissie Bakker worden opgevolgd dan geldt deze gezamenlijke verantwoordelijkheid straks ook in geval van ontslag. Om deze toenemende verantwoordelijkheid waar te kunnen maken is het van belang dat werkgevers én werknemers goed op hoogte zijn van hun rechten en plichten, maar ook van de verschillende mogelijkheden om werk te behouden of weer aan het werk te gaan. Illustratief voor deze groeiende informatiebehoefte is de toename van het aantal werknemers dat de onafhankelijke arbeidsadviseur hierover raadpleegt. Om het beeld achter de cijfers wat meer kleur te geven, hebben wij de arbeidsadviseurs gevraagd een toelichting te geven op hun gesprekken met werknemers.

Casus 1:

Een alleenstaande moeder van 33 jaar met 1 kind en in verwachting van de 2^e komt bij de arbeidsadviseur. De vrouw werkt sinds 10 jaar bij dezelfde werkgever, waar ze zich inmiddels heeft opgewerkt tot filiaalmanager. Tot voor kort kon ze haar werk prima combineren met haar moederschap. Het laatste jaar is er echter veel veranderd. Het filiaal heeft een hogere taakstelling gekregen en minder (flexibel) personeel. Omdat de vrouw zich zeer verantwoordelijk voelt voor haar filiaal heeft ze veel problemen opgevangen. Hierdoor heeft de leidinggevende geen signalen gekregen dat het niet altijd goed liep. Onlangs heeft de werkgever haar bovendien te kennen gegeven dat zij na de bevalling ‘filiaallos’ zal worden. Dit riep veel vragen bij haar op en een gesprek hierover met haar leidinggevende leidde alleen maar tot meer onduidelijkheid. Mede hierdoor is zij ziek geworden. De vrouw wil echter zo snel mogelijk weer aan het werk, maar wel onder heldere voorwaarden of in een andere situatie. In het gesprek met de arbeidsadviseur bespreekt ze haar rechten en plichten, hoe ze het beste de gesprekken met werkgever en arboarts kan voeren en welke mogelijkheden er bestaan om zelf richting te geven aan haar re-integratie.

Werknemers zijn vaak niet goed op de hoogte van de rechten en plichten en krijgen van hun werkgever geen of gekleurde informatie. De onzekerheid die langdurige ziekte al met zich meebrengt wordt vergroot omdat deze werknemers niet weten wat ze wel en niet moeten doen en waar zij eenduidige en onpartijdige informatie en advies kunnen krijgen. Problemen waarmee deze klanten bij de arbeidsadviseurs komen, zijn onder meer:

- Werkgevers die niet aan poortwachterverplichtingen voldoen; bijvoorbeeld geen rapportages opstellen of het niet nakomen van afspraken uit het ‘plan van aanpak’;
- Werknemers die zich niet serieus voelen genomen door hun werkgever en/of de indruk hebben dat de gehele verantwoordelijkheid bij hen wordt gelegd;
- Verschillende en soms tegenstrijdige opvattingen van arbo-arts, werkgever en curatieve zorg;
- Meningsverschillen over de invulling (aantal uren, aard werkzaamheden) van de terugkeer naar eigen werk, vragen over het begrip ‘passende arbeid’;
- Onvrede over de kwaliteit van trajecten of het juist niet inzetten van trajecten spoor 2;
- Het aanvragen van een deskundigen oordeel bij UWV zien sommige werkgevers als motie van wantrouwen.
- Onzekerheid over rechten en plichten bij het aanvaarden van nieuw werk bij een andere werkgever in kader spoor 2 (wat gebeurt er als het onverhoopt door beperking niet lukt?);
- Meningsverschillen leiden geregeld tot (arbeids)conflicten; werkgever zet zieke werknemer onder druk om zelf ontslag te nemen of meld werknemer hersteld terwijl werknemer nog ziek is.

Zieke werknemers die bij de arbeidsadviseur komen, voelen zich door de situatie kwetsbaar en sterk afhankelijk van de werkgever en arbodienst. De onafhankelijke arbeidsadviseur probeert deze klanten weer houvast te geven met heldere informatie over rechten en plichten en impasses te doorbreken met gerichte adviezen. Zo nodig verwijst de arbeidsadviseur door naar belangenverenigingen en bespreekt hij of zij de mogelijkheid van het deskundigenoordeel van UWV

Casus 2:

Een autochtone, gehuwde Nederlandse man van 55 jaar, die buiten gewoon onderwijs (BLO) heeft gevolgd, komt op gesprek bij een arbeidsadviseur. De man werkt sinds zijn 17de bij dezelfde werkgever, een productiebedrijf in zijn woonplaats. Door een traumatische ervaring in het verleden heeft de man longproblemen opgelopen, waarvan hij in toenemende mate last heeft. In het voorjaar heeft hij zo'n last dat hij zich volledig ziek moet melden. Omdat de kans op terugkeer in het eigen werk klein is, heeft zijn werkgever een re-integratiebedrijf ingeschakeld om de man te re-integreren naar een andere werkgever (spoor 2). Behalve dat het aanbod niet aansluit bij zijn behoefte, realiseert de man zich dan pas goed wat er gaat gebeuren. Hij merkt dat hij geen idee heeft wat voor consequenties dit alles kan hebben. De indruk van de arbeidsadviseur is dat de man tot nu toe alles over zich heen heeft laten komen en niet weet welke alternatieven er zijn. Bij het gesprek is zijn vrouw meegekomen, omdat ook zij zich onzeker voelt en niet om kan gaan met de situatie. De vrouw denkt al in termen van 'straks moeten wij ons huis op eten'. De arbeidsadviseur legt hen uit wat het woord re-integratie betekent en hoe de sociale wetgeving in elkaar zit. Ook krijgt de man adviezen hoe hij meer controle kan krijgen op zijn eigen re-integratietraject.

Vragen van werkgevers

Naast vragen van uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werkenden, krijgt de arbeidsadviseur ook vragen van werkgevers, zij het in veel mindere mate (circa 3 van de registraties). Werkgevers die de arbeidsadviseurs benaderen, stellen vooral vragen over de verplichtingen rond de uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter, maar ook over het arbeidsrecht, de werking van de sociale zekerheid en over het (proef)plaatsen van gedeeltelijk arbeidsgeschikten en wajongers.

Afgaande op de verhalen van werknemers die bij de arbeidsadviseurs komen, kan het beeld ontstaan dat de meeste werkgevers hun rol in het poortwachtertraject niet of onvoldoende serieus oppakken.

Dat komt omdat veel werkenden pas bij de arbeidsadviseurs terecht komen als zij er met hun werkgevers niet (meer) uitkomen. Soms heeft dat inderdaad te maken met onwelwillendheid van werkgevers. Maar er zijn ook genoeg werkgevers die wel hun schouders er onder willen zetten, maar onvoldoende op de hoogte zijn over het *wat* en het *hoe*. Uit een onderzoek dat TNO vorig jaar onder werkgevers verrichtte, blijkt dat met name werkgevers in het MKB geen goed beeld hebben van de consequenties van de WIA en alle regelgeving daarom heen⁵. De vragen die werkgevers aan de arbeidsadviseurs stellen, bevestigen deze uitkomst.

2.6 Conclusie klantaantallen en –kenmerken

In de eerste helft van 2008 hebben de arbeidsadviseurs 17.186 activiteiten geregistreerd, waarvan 16.354 gesprekken met uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werknemers. Het aantal gesprekken in het 2^e kwartaal is lager (circa 10%) dan in het 1^e kwartaal. Deze daling komt overeen met de daling van het aantal gesprekken in dezelfde periode vorig jaar, en is dus mogelijk een seizoensinvloed. Daarnaast is door het relatief kleine aantal arbeidsadviseurs, ziekte, zwangerschap en mobiliteit direct zichtbaar in de aantallen.

Het aandeel werkenden in de groep klanten van de arbeidsadviseurs blijft toenemen. In het 2^e kwartaal is 42% van de klanten een werkende. Tegengesteld aan deze toename, is het aandeel klanten met een WW-uitkering gedaald tot 25%.

CWI blijft voor de arbeidsadviseur het belangrijkste kanaal om in contact te komen met klanten (46% van de klanten). Daarnaast vormt voor ruim 1 op de 5 klanten informatie in media en andere publiciteit de aanleiding om de arbeidsadviseur te bezoeken. UWV, gemeenten en cliëntenorganisaties spelen nog steeds een beperkte rol in de doorverwijzingen van klanten. Om daar verandering in te brengen zijn op enkele locaties concrete afspraken gemaakt met gemeenten. De eerste resultaten zijn positief.

In lijn met de genoemde veranderingen binnen de groep klanten, valt op dat het aantal vragen over WW-gerelateerde onderwerpen afneemt en het aantal vragen over ziekte en arbeidsrecht juist toeneemt. Dit soort vragen wordt overigens vaak gesteld in combinatie met vragen over het vinden van (aangepast) werk en re-integratiemogelijkheden.

⁵ B. Fermin, P. Piek, W. van Ginkel: Ervaringen met Werken naar Vermogen
Tweede werkgeversinventarisatie 2007. Hoofddorp: TNO, februari 2008.

3 Hoe waarderen de klanten de dienstverlening?

3.1 Inleiding

Welke vragen willen we met het klantonderzoek beantwoorden?

1. 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 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^e meting) en is bij cohort 1 en 2 het eerste telefonische vervolginterview afgenomen (2^e meting). Tevens heeft bij een deel van de klanten uit cohort 1 het tweede telefonische vervolginterview plaatsgevonden (3^e meting). Tot en met juli 2008 hebben in totaal 485 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek.

In tegenstelling tot 2007 hebben in de eerste helft van dit jaar meer vrouwen meegewerkt aan het onderzoek (62%) dan mannen (38%). Voor het overige zijn de klantenmerken in grote lijnen gelijk aan die van vorig jaar. Een grote meerderheid van de respondenten (86%) is autochtoon⁶ en opvallend hoog opgeleid. Driekwart van de respondenten heeft een opleiding op het niveau van HAVO/VWO/MBO of nog hoger. Iets meer dan de helft van de groep is gehuwd of samenwonend en heeft kinderen. Van de respondenten is 14% 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 ouderen wat oververtegenwoordigd zijn.

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). 7% van de klanten geeft aan gebruik te maken van een

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

Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB). De andere 93% is onder te verdelen in drie groepen: 64% maakt geen gebruik van deze regelingen, maar ongeveer 23% gaf aan dat ze dat wel van plan zijn. Bij ruim een kwart van de klanten (29%) zijn dergelijke regelingen onbekend. Dit komt vrijwel overeen met het percentage klanten dat onbekend was met IRO/PRB regeling uit 2007.

3.2 Wat zijn redenen om de arbeidsadviseur te bezoeken?

Veruit de meeste respondenten hebben de vragenlijst ingevuld na hun *eerste* bezoek aan de arbeidsadviseur (86%). De meest 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 2008 wijken weinig af van de resultaten van het onderzoek uit 2007. Hieruit blijkt dat het doel van de arbeidsadviseur om de klant centraal te stellen duidelijk bereikt is.

Tabel 3.1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur

Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan? (meerdere antwoorden mogelijk)	Verdeling in Percentages ⁷
Arbeidsadviseur is onafhankelijk	36 %
Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden	26 %
Zocht hulp over IRO of PRB	17 %
Doorverwezen door UWV, gemeente of CWI	21 %
Onvoldoende begrip UWV, gemeente of CWI	12 %
UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende te vertellen	5 %
UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende tijd	3 %

3.3 Het tevredenheid zijn klanten over de arbeidsadviseur?

Evenals in voorgaande jaren zijn de klanten in de eerste helft van dit jaar zeer tevreden met 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 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 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 zeer laag te liggen, tussen de 0,8% en 3,1%.

⁷ 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.

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 scoren vrouwen hoger op de schaal 'Ervaren nut' dan mannen⁸. Daarnaast verschilt de score op de schaal 'Onafhankelijkheid' iets tussen de opleidingsniveaus: hoe hoger iemand is opgeleid, des te hoger de gemiddelde score⁹.

Tabel 3.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	0,8 %
Kwaliteit advies	4,2	1,0 %
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	1,2 %
Klantgerichtheid	4,3	1,2 %
Onafhankelijkheid	4,2	2,3 %
Ervaren nut	4,0	3,1 %

Vergelijking met 2007

In vergelijking met de tevredenheid in 2007 is de mate van tevredenheid vrijwel gelijk gebleven. Wel zijn er iets meer ontevreden klanten dan in 2007, al zijn de percentages ook in de eerste helft van 2008 weer zeer laag. Het verschil is het grootste op het aspect 'ervaren nut' waarbij het percentage ontevreden klanten licht gestegen is. Maar op de lange termijn (dus inclusief de cijfers uit 2006) lijkt het aantal ontevreden klanten stabiel te zijn. Over het geheel genomen kan gesteld worden dat klanten opnieuw erg tevreden zijn over de arbeidsadviseur.

Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

Respondenten zien de toegevoegde waarde vooral in de onafhankelijkheid van overige instanties, de respectvolle behandeling en de deskundigheid van de arbeidsadviseur. Slechts 2% geeft aan dat de arbeidsadviseur geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de overige instanties (UWV, gemeente, CWI, 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 (96%) zou dit inderdaad doen.

Daarnaast zal 89% de arbeidsadviseur nogmaals raadplegen. Enkele veelgenoemde redenen hiervoor zijn: vorige keer goed geholpen, respectvolle behandeling, onafhankelijkheid en goed op de hoogte van de gang van zaken bij CWI, UWV, sociale dienst, re-integratiebedrijven.

⁸ $F(1, 1) = 6.68, p < .01$

⁹ $F(1, 3) = 2.48, p < .10$

3.4 Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs

De klanten van de arbeidsadviseur die in het eerste halfjaar van 2008 een vragenlijst hebben ingevuld, zijn gevolgd door middel van telefonische interviews. In deze interviews worden telkens dezelfde vragen gesteld zodat de voortgang en veranderingen in kaart worden gebracht. Bijvoorbeeld veranderingen 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, dan valt op dat het benoemde resultaat van de informatie of het advies 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 iets minder dan een kwart van de respondenten was een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie het gevolg van het gesprek met de arbeidsadviseur. Bij 16% was dat een re-integratieplan en bij 9% is er een keuze gemaakt voor een re-integratiebedrijf. Bij een kwart van de klanten heeft het gesprek geleid tot het aanvragen van een IRO of PRB, 13% is dit nog van plan. Het meest opvallend is dat steeds meer respondenten een IRO of PRB hebben aangevraagd: 25% na zes maanden t.o.v. 9% bij de eerste meting. Het aantal klanten dat aangeeft dat de informatie en/of het advies heeft geleid tot een baan stijgt van op 5% tot 9%.

Veranderingen in de werk- of opleidingssituatie

Naast de uitkomsten die de klanten zelf aangeven, is het interessant om te kijken of de werk- of opleidingssituatie verandert. In de 1^e meting (vragenlijst) hebben de klanten aangegeven wat op dat moment hun werk- of opleidingssituatie was. Door de uitkomsten van de 1^e meting te vergelijken met de vervolgmetingen na drie en zes maanden kunnen we een beeld geven van de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van de respondenten.

Het aantal klanten dat een baan heeft, neemt toe. Op het eerste meetmoment heeft 41% van de deelnemers een baan, na zes maanden is dit gestegen tot 56%. Deze klanten hebben betaald fulltime of parttime werk, een eigen bedrijf of gesubsidieerd werk. Ook mensen die langdurig ziek thuis zitten of waarbij ontslag dreigt zijn hierin meegeteld. Over de drie meetmomenten neemt het percentage klanten dat langdurig thuis zit of binnenkort wordt ontslagen af. Tegelijkertijd neemt het aantal klanten dat fulltime of parttime aan slag gaat toe. Met andere woorden: een deel van de klanten die te maken heeft met (dreigend) ontslag en/of ziekte en daarom de arbeidsadviseur raadpleegt verliest tijdens de onderzoeksperiode hun baan. Anderzijds vindt een aanzienlijk deel van de klanten tijdens de onderzoeksperiode een regulier betaalde baan.

Verder valt op dat het aantal mensen dat vrijwilligerswerk doet, is gestegen van 10% bij de 1^e meting tot 25% na zes maanden. Daarnaast is er een stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert (van 4% naar 11%). Het aantal klanten dat een re-integratietraject volgt, neemt toe van 11% tot 28%.

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 zes 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. Om dit te onderzoeken beperken wij ons tot de respondenten die bij de 1^e meting (vragenlijst) hebben aangegeven niet actief te zijn: dus *geen* baan hebben, *niet* studeren, *geen* opleiding of re-integratietraject volgen en *geen* vrijwilli-

gerswerk doen. Bij deze respondenten is onderzocht of zij na drie maanden en zes maanden wel (een van deze) activiteiten ondernemen, met andere woorden: of zij geactiveerd zijn.

Aan de klanten die binnen deze 6 maanden zijn gestart met een activiteit, hebben wij vervolgens gevraagd hoe groot volgens hen de bijdrage van de arbeidsadviseur daaraan is.

In onderstaande tabel 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.

Tabel 3.3: Veranderingen in werk- of opleidingssituatie t.o.v. 1e meting, korte en lange termijn

	1^{ste} interview (binnen 3 maanden)	2^e interview (binnen 6 maanden)¹⁰
Gestart met werken	21%	36%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	21%	13%
Gestart met studeren / opleiding	5%	6%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	19%	0%
Gestart met een re-integratietraject	15%	23%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	39%	39%
Gestart met vrijwilligersbaan	20%	19%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	0%	5%

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

Opvallend in bovenstaande tabel is dat veel mensen geactiveerd zijn. Vooral bij het starten met werken en het starten met een re-integratietraject vinden de klanten de bijdrage van de arbeidsadviseur (redelijk) groot.

Vergelijking 2007

Als we de werk- of opleidingssituatie van de klanten uit 2008 vergelijken met de klanten uit 2007 zien we weinig verschillen. Het aandeel klanten dat een betaalde baan of vrijwilligersbaan heeft of een opleiding of re-integratietraject volgt, komt overeen met de cijfers uit 2007. Ook de uitkomsten uit het eerste en tweede interview op dit gebied zijn vergelijkbaar. Als we kijken naar de bijdrage van de arbeidsadviseur hieraan, liggen de percentages na zes maanden wat lager dan in 2007. Dit komt mogelijk doordat op het moment van deze rapportage bij slechts een klein aantal respondenten (N=112) het 2^e interview heeft plaatsgevonden. Zo is het percentage 'Bijdrage van arbeidsadviseur aan gestart met opleiding' gebaseerd op het antwoord van 6 klanten. De verwachting is dat deze percentages zullen toenemen als er meer interviews zijn afgenomen.

¹⁰ Omdat op dit moment alleen bij 1 cohort het 2e interview heeft plaatsgevonden (N=112), kunnen deze percentages een vertekent beeld weergeven.

3.5 Conclusies klantonderzoek

Hoge tevredenheid en waardering van de onafhankelijkheid en klantgerichtheid

De instroom in de eerste twee cohorten (n=485) van het vragenlijstonderzoek is goed verlopen, evenals de gewenste aantallen per cohort (minimaal 200). Ook de doelstelling voor het telefonische vervolginterview (n=200) is redelijk gehaald met een responspercentage van 72%. De respondenten van het klantonderzoek waren voornamelijk hoger opgeleide autochtonen en meer vrouwen dan mannen.

De meest genoemde redenen voor het bezoek aan de arbeidsadviseur zijn:

- 1) De *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur ten opzichte van de ketenpartners.
- 2) Klanten willen meer zelf kunnen bepalen hoe hij/zij werk kon vinden.
- 3) Klanten zoeken informatie en/of hulp over de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB).

Tevens blijkt dat de klanten opnieuw erg tevreden zijn met de arbeidsadviseur. De gemiddelde scores liggen voor verschillende aspecten van tevredenheid rond de 4,2 op een schaal van 1 tot 5. De onderzochte aspecten zijn: bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, deskundigheid van de arbeidsadviseur, klantgerichtheid, onafhankelijkheid en ervaren nut. Over het algemeen zijn de ervaringen van klanten dus zeer positief.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur ten opzichte van andere instanties wordt duidelijk erkend door klanten. De meest genoemde aspecten van de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijkheid, het behandelen met respect, deskundigheid, en het centraal stellen van eigen wensen en belangen. Hiermee wordt voldaan aan de doelstelling om als arbeidsadviseur de klant centraal te stellen. In vergelijking met het onderzoek van vorig jaar zijn er geen noemenswaardige verschillen in de cijfers op het gebied van de klanttevredenheid.

Uit de telefonische vervolginterviews na 3 en 6 maanden blijkt dat het gesprek met de arbeidsadviseur tot verschillende uitkomsten leidt. De belangrijkste uitkomsten zijn een afspraak met de gemeente of UWV over re-integratie en het aanvragen van een IRO.

Ook zijn de klanten zeer te spreken over de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Vooral het aspect dat de arbeidsadviseur goed uitgaat van hun wensen en belangen wordt gewaardeerd. De redenen van tevredenheid die de respondenten geven in de vervolginterviews (dus ná het 1^e bezoek) komen in grote lijnen overeen met de redenen waarom zij de arbeidsadviseurs voor de eerste maal bezochten. Daaruit valt te concluderen dat de arbeidsadviseurs voldoen aan de verwachtingen van de klanten.

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.

Het is lastig om de resultaten van de gesprekken van de arbeidsadviseur eenduidig te beschrijven. Een deel van de klanten komt bijvoorbeeld 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 geen werk hebben of traject volgen op het moment dat zij voor de eerste keer de arbeidsadviseur bezoeken. Van die groep is binnen een half jaar 36% gestart met werken en 23% met een re-integratietraject.

Vooral de klanten die zijn gestart met een re-integratietraject vinden dat de arbeidsadviseur hieraan een redelijk grote of heel grote bijdrage heeft geleverd. In iets mindere mate geldt dat ook voor de klanten die gestart zijn met werken.

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 97% (het percentage ontvangen registratieformulieren). In het tweede kwartaal was de respons 99%.

Informatieverzameling klantonderzoek

In het klanttevredenheidsonderzoek zullen, verdeeld over 2008, 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.

	Kwartaal 1 jan – maart 2008	Kwartaal 2 april – juni 2008	Kwartaal 3 juli t/m sept 2008	Kwartaal 4 okt t/m dec 2008
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

Tot en met juli 2008 hebben in totaal hebben 485 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstsonderzoek. De respondenten van het eerste cohort (n=222) en tweede cohort (n=261) zijn telefonisch benaderd voor het eerste interview. De respons hiervan was redelijk hoog (72%). Daarnaast zijn de klanten uit cohort 1 ook benaderd voor het tweede telefonisch interview (na 6 maanden). De respons hiervan lag iets lager, 51%.

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 goed (een Cronbach's Alpha¹¹ lopende van .73 tot .91).

¹¹ De Cronbach's Alpha (α) 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.

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 (2008). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur, Jaar-rapportage 2007. TNO, Hoofddorp.

Verder levert TNO voor intern gebruik sinds 2005 elk kwartaal een rapportage op basis van de geregistreerde klantcontacten en –vragen.

Zie: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>