

TNO-rapport

Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

031.11350/01.01

www.tno.nl/arbeid

Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur Jaarrapportage 2008

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 23 februari 2009

Auteurs Bruno Fermin
Jenny Huijs

Met medewerking van Ernest de Vroome
Erik Kruijff

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.

© 2009 TNO

Inhoudsopgave

1	Samenvatting en conclusies	3
1.1	Aantallen en ontwikkelingen in 2008	3
1.2	Klanttevredenheid	4
1.3	Conclusie 2008	5
2	Inleiding	6
3	Klantaantallen en -kenmerken	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Aantal gesprekken in 2008.....	7
3.3	Wat zijn de kenmerken van de klanten?	8
3.4	Hoe komen klanten in contact met de arbeidsadviseur?	8
3.5	Welke vragen stellen klanten?	11
3.6	Conclusie klantaantallen en –kenmerken.....	12
4	Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek	13
4.1	Inleiding	13
4.2	Kenmerken van de respondenten	13
4.3	Hoe tevreden zijn klanten over de arbeidsadviseur?.....	15
4.4	Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs.....	17
4.5	Conclusies klantonderzoek	19
	Bijlage 1: Toelichting geregistreerde klantvragen	21
	Bijlage 2: Methode en tabellen klantonderzoek	23
	Bijlage 3: Eerder verschenen rapporten	26

1 Samenvatting en conclusies

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, voeren we sinds 2005 tevens een doorlopend klantonderzoek uit. Voor u ligt de rapportage over het jaar 2008.

1.1 Aantallen en ontwikkelingen in 2008

Tabel 1.1: Totaaloverzicht kerncijfers 2008.

Activiteiten	Aantallen			
	1 ^e halfjaar 2008	2 ^e halfjaar 2008	Totaal 2008	Totaal 2007
Individuele consulten	16.354	15.443	31.797	32.340
Gesprekken met werkgevers	527	413	940	1.023
Banenmarkten/voorlichtingen	305	343	648	660
Totaal aantal activiteiten	17.186	16.199	33.385	34.023

Totaal aantal activiteiten sinds januari 2005	128.915
--	----------------

Aantal klanten in 2008 vergelijkbaar met 2007

In 2008 hebben de arbeidsadviseurs 33.385 activiteiten geregistreerd, waarvan 31.797 gesprekken met individuele klanten. Het aantal geregistreerde gesprekken ligt daarmee iets lager maar op een vergelijkbaar niveau als in 2007. De volumeontwikkeling volgt daarmee niet de instroom in CWI, die in 2008 juist sterk is toegenomen ten opzichte van 2007. Een mogelijke verklaring is dat de doelgroep van de arbeidsadviseur afwijkt van het type klant dat ‘instroomt in CWI’. Daarnaast blijven de arbeidsadviseurs voor hun instroom natuurlijk afhankelijk van de publiciteit en de attendering van klanten door medewerkers bij CWI, UWV en gemeenten. In deze rapportage zien we aan enkele voorbeelden dat die aandacht bij de ketenpartners na verloop van tijd nogal eens verslapt, met als gevolg een afname van het aantal klanten voor de arbeidsadviseurs.

De teller van het totale aantal geregistreerde gesprekken staat, sinds de start van de functie in 2005, eind 2008 op 128.915 activiteiten.

Stabilisatie in de samenstelling van de klantengroep

In 2007 zagen we dat het aandeel klanten van de arbeidsadviseurs met een WW-uitkering afnam en het aandeel werkenden toenam. In 2008 heeft die ontwikkeling zich gestabiliseerd. Gedurende 2008 was de samenstelling van de klantengroep van de arbeidsadviseurs vrijwel uniform: circa 40% mensen met een UWV uitkering (vooral WW); 40% werkenden en 20% klanten die onder de verantwoordelijkheid van gemeenten vielen (WWB + nuggers). De klanten van de arbeidsadviseurs zijn vrijwel even vaak man als vrouw. De meeste voorkomende leeftijd ligt tussen de 35 en 44 jaar. Jongeren bezoeken de arbeidsadviseurs in beperkte mate. De jongeren die wel komen zijn veelal ‘nuggers’ tussen de 15 en 24 jaar.

Extra aandacht voor klanten van gemeenten en overige klantgroepen

In 2008 zijn verschillende acties in gang gezet om meer klanten van gemeenten te bereiken alsook doelgroepen die niet of niet vaak op CWI's komen. In Breda en Tilburg is afgesproken dat de gemeenten klanten doorverwijzen naar de arbeidadviseurs die een re-integratieplan of PRB nog eens vrijblijvend willen doorspreken. De resultaten laten zien dat dergelijke afspraken effectief kunnen zijn, mits er een blijvende aandacht en urgentie is bij de gemeente om uitvoering te geven aan de afspraken (zie hoofdstuk 3, box 2).

Een andere actie is de samenwerking met openbare bibliotheken die op verschillende locaties is aangegaan. Om een bijdrage te leveren aan het bevorderen van de arbeidsparticipatie houden sinds het voorjaar van 2008 arbeidadviseurs op een aantal plaatsen in Nederland spreekuren in openbare bibliotheken. Sindsdien spreken de arbeidadviseurs elk kwartaal meer klanten in de bibliotheken. De klanten die zij in de bibliotheken bereiken zijn vaker vrouw (66%), waarbij de groep klanten met een leeftijd tussen 35 en 44 jaar nog sterker is vertegenwoordigd dan in de reguliere setting. Als we kijken naar het inkomen valt op dat via de bibliotheken veel werkende mensen met vragen over opleiding en loopbaanoriëntatie worden bereikt, maar ook opvallend veel mensen die niet uitkeringsgerechtigd zijn (nugger). De bibliotheek is daarmee een goede plek om nugger's en vrouwen te bereiken die in deeltijd werken of willen herintreden.

Klanten stellen vragen over werk, herintreden na ziekte en re-integratie

Klanten consulteren de arbeidadviseurs met vragen over het vinden van werk, re-integratiemogelijkheden, rechten en plichten en met vragen over uitkeringszaken. Klanten die werken stellen vooral vragen over wet- en regelgeving omtrent ziekte (Wet Verbetering Poortwachter, herplaatsing bij een andere werkgever en maatregelen voor arbeidsinpassing) en/of over arbeidsrechtelijke zaken in geval van dreigend ontslag. Klanten met een uitkering komen vaker met vragen over re-integratiemogelijkheden, voor het toetsten van re-integratieplannen of een IRO/PRB of met vragen over om- en bijscholing. Daarnaast hebben ook zij vragen over rechten en plichten bij re-integratie of over de achtergronden van een uitkeringsbeslissing.

1.2 Klanttevredenheid

Tabel 1.2: Tevredenheid over arbeidadviseur.

Aspect van klanttevredenheid	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	
	2008	2007
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	4,2
Kwaliteit advies	4,2	4,2
Deskundigheid arbeidadviseur	4,0	4,0
Klantgerichtheid	4,3	4,3
Onafhankelijkheid	4,2	4,2
Ervaren nut	4,0	4,0

Klantwaardering blijft onveranderd hoog

Evenals in voorgaande jaren waarderden in 2008 de klanten de dienstverlening van de arbeidadviseur hoog. De klanten gaven de arbeidadviseur een score van gemiddeld 4,2 op een schaal van 1 tot 5. Van de respondenten denkt 89% de arbeidadviseur nog eens te raadplegen. Door vrijwel alle respondenten wordt de arbeidadviseur aanbevo-

len aan anderen. Ook zijn er opnieuw minder ontevreden klanten. Hiermee kunnen we stellen dat klanten in 2008 nog tevredener waren over de arbeidsadviseur dan in 2007.

Behoeftte aan onafhankelijk advies en klantsturing

De meeste genoemde reden voor een bezoek is de behoefte van klanten om een deskundige en klantgerichte adviseur te spreken die vanuit een *onafhankelijke* positie ten opzichte van de ketenpartners vrijblijvend informatie en advies kan verschaffen. Klanten gebruiken deze mogelijkheid als voorbereiding op een gesprek met een medewerker van CWI, UWV of gemeente en/of als 'second opinion' daarna. Een andere reden die klanten van de arbeidsadviseur vaak noemen, is de behoefte om zelf beter te kunnen bepalen hoe hij of zij werk kunnen vinden of kunnen re-integreren.

Dit beeld komt overeen met de uitkomsten uit voorgaande jaren. Wel valt op dat klanten in 2008 het 'te kort schieten' van CWI, UWV en gemeenten minder vaak als reden noemen voor een bezoek aan de arbeidsadviseur. Dit neemt niet weg dat de klanten onverminderd belang hechten aan de mogelijkheid om een arbeidsadviseur te consulteren, gezien de nog hogere waardering van de *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur dit jaar.

Veel mensen geactiveerd

Uit de telefonische vervolginterviews 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, het opstellen van een re-integratieplan en het aanvragen van een IRO.

Opvallend is dat in vergelijking met vorig jaar meer mensen zijn geactiveerd. Van de klanten die bij het 1^e gesprek met de arbeidsadviseur geen werk hadden is binnen 9 maanden 45% betaald aan het werk. De overigen zijn vaak gestart met een re-integratie- of opleidingstraject of met vrijwilligerswerk.

Als we klanten vragen in welke mate het gesprek met de arbeidsadviseur heeft bijgedragen aan dit resultaat, valt op dat klanten die zijn gestart met een re-integratietraject deze bijdrage in de loop van de tijd (bij de vervolgmetingen) steeds minder belangrijk achten. Klanten die een betaalde baan hebben gevonden benoemen de bijdrage van de arbeidsadviseur daarentegen in de loop van tijd steeds groter. Uiteindelijk vindt ruim eenderde van de klanten die betaald aan het werk zijn gegaan dat de arbeidsadviseur hieraan een redelijke grote tot een grote bijdrage heeft geleverd. Dat percentage is hoog te noemen, er van uitgaande dat de arbeidsadviseurs geen rol spelen in de directe bemiddeling naar werk.

1.3 Conclusie 2008

In 2008 hebben de arbeidsadviseurs nagenoeg evenveel klanten gesproken als in het jaar daarvoor. Positief uitgelegd, betekent dit dat de arbeidsadviseurs voldoen aan de behoefte van een redelijk vaste doelgroep klanten die op zoek is naar onafhankelijk informatie en advies en die deze dienstverlening bovendien hoog waarderen. Meer kritisch bekeken, blijft het voor de arbeidsadviseurs een uitdaging om meer klanten te bereiken en te spreken. Zolang de arbeidsadviseur nog niet een voor iedereen in Nederland een gevestigd begrip is, blijft hij daarbij afhankelijk van publiciteit en vooral van de medewerking en doorverwijzingen van medewerkers van UWV en gemeenten.

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). Op dit moment zijn er 75 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 spreken de arbeidsadviseurs, wie zijn deze klanten, met welke vragen komen zij bij de arbeidsadviseur en hoe tevreden zijn de klanten over de verstrekte informatie en adviezen? Elk kwartaal 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. Sinds januari 2009 zijn CWI en UWV gefuseerd tot UWV Werkbedrijf en is ook de bestuursverdeling daaraan aangepast.

Elk halfjaar stelt TNO een uitgebreidere rapportage op waarin we, naast de cijfers over de klantaantallen, de uitkomsten van het doorlopende klantonderzoek opnemen. Voor u ligt de jaarrapportage van 2008. In deze rapportage lichten wij de belangrijkste uitkomsten van het afgelopen jaar toe en leggen we een relatie met de gegevens uit eerdere rapportages. Voor de geïnteresseerde lezer zijn uitgebreide tabellenboeken over 2008 te vinden op de bovengenoemde website van de arbeidsadviseurs. Hoofdstuk 3 is gebaseerd op de registraties van de klantgesprekken en geeft inzicht in het aantal en de achtergrond van de klanten van de arbeidsadviseur. In hoofdstuk 4 presenteren we de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek.

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

3 Klantaantallen en -kenmerken

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het aantal klanten dat de arbeidsadviseur in 2008 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.

3.2 Aantal gesprekken in 2008

Tabel 3.1: Totaaloverzicht kerncijfers 2008.

	2008				Totaal	2007
	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal		Totaal
Aantal individuele consulten	8.599	7.755	7.658	7.875	31.797	32.340
Aantal gesprekken met werkgevers	264	263	204	209	940	1.023
Aantal banenmarkten/voorlichtingen	126	179	87	256	648	660
Totaal aantal activiteiten	8.989	8.197	7.859	8.340	33.385	34.023
Respons	97%	99%	99%	98%	98%	98%

Totaal aantal activiteiten sinds 2005	128.915
---------------------------------------	----------------

In 2008 hebben de arbeidsadviseurs 33.385 activiteiten geregistreerd, waarvan 31.979 individuele klantconsulten (zie tabel 1)². Het aantal klanten en de fluctuaties per kwartaal komen overeen met de cijfers van vorig jaar, al ligt het totale aantal activiteiten in 2008 een kleine 2% lager dan in 2007. De ontwikkeling van de klantaantallen van de arbeidsadviseur verschilt daarmee met de instroom van klanten in de CWI's. De geregistreerde instroom van klanten in CWI lag in 2008 namelijk 11% hoger dan in 2007³. Wat precies de reden is dat het aantal klanten achterblijft bij de stijging in de CWI-cijfers is ons niet bekend. Een mogelijke verklaring is dat de groep klanten die een (nieuwe) uitkering aanvragen bij CWI, niet de grootste doelgroep vormt voor de arbeidsadviseurs. De cijfers uit het klantonderzoek (zie hoofdstuk 4) lijken deze verklaring te bevestigen. Een aanzienlijk deel van de klanten van de arbeidsadviseurs bestaat immers uit werkenden (40% van de klanten), waarvan we uit het klantonderzoek weten dat een groot deel niet werkloos is en ook nooit werkloos is geweest (zie 3.5 voor redenen van hun bezoek). Van de klanten van de arbeidsadviseur met een uitkering is ruim 56% langer dan een jaar werkloos en 23% zelfs langer dan 5 jaar. Beide groepen zullen daarom geen of nauwelijks deel uitmaken van de geregistreerde instroom van CWI.

² Door omstandigheden ontvangt TNO niet elk kwartaal 100% van de registratieformulieren. De gemiddelde respons in 2008 was 98%. Daarvan uitgaande schatten we het werkelijke aantal activiteiten in 2008 op 34.066.

³ De reguliere klantinstroom telt CWI aan de hand van vastlegging van een afspraak tussen klant en adviseur in het primaire systeem Sonar. In 2008 was de instroom 494.476 klanten (waarvan 59% WW en 30 WWB). In 2007 was de instroom 445.992 (waarvan 60% WW en 30 WWB).

Naast individuele klantconsulten, geven de arbeidsadviseurs ook informatie en advies aan werkgevers en nemen zij deel aan banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten (bij elkaar 5% van hun activiteiten). In het 4^e kwartaal van 2008 hebben de arbeidsadviseurs relatief vaak (256 keer) consulten of presentaties verzorgd op banenmarkten en voorlichtingsbijeenkomsten. Deze extra voorlichtingsinspanningen zijn nodig omdat enerzijds de verwijzingen van klanten vanuit UWV en gemeenten beperkt blijven en anderzijds omdat een deel van de doelgroep van de arbeidsadviseurs niet op het CWI komen.

3.3 Wat zijn de kenmerken van de klanten?

Inkomensituatie van de klanten

In 2007 zagen we dat de samenstelling van de klantengroep veranderde. In 2008 heeft deze verandering zich gestabiliseerd. De klanten van de arbeidsadviseur in het afgelopen jaar zijn te verdelen naar drie groepen: klanten met een uitkering van UWV (circa 40% van de klanten), werknemers (ook circa 40%) en klanten die onder de verantwoordelijkheid van gemeenten vallen (circa 20%). Van de 'UWV-groep' ontvangt het grootste gedeelte een WW-uitkering, de overigen zijn klanten met een arbeidsongeschiktheids- of een vangnetuitkering. De groep gemeenteklanten bestaat voor ongeveer de helft uit mensen met een WWB-uitkering en de andere helft uit mensen die niet uitkeringsgerechtigd zijn (Nuggers).

Leeftijd en geslacht van de klanten

In 2008 bezochten iets meer vrouwen dan mannen de arbeidsadviseurs. De arbeidsadviseur trekt vooral klanten tussen de 25 en 54 jaar (ruim 80% van de klanten), waarvan mensen tussen de 35 en 44 jaar het vaakst een beroep doen op de arbeidsadviseur. Jongeren tot en met 24 en ouderen vanaf 55 jaar consulteren de arbeidsadviseur minder vaak.

3.4 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 in contact naar aanleiding van publiciteit (rond de 20%) of via het eigen netwerk van de arbeidsadviseurs met instanties in de regio (circa 14%). Het aantal klanten dat na attendering van UWV, gemeenten of cliëntenorganisaties in contact komt met de arbeidsadviseur is en blijft beperkt (2 tot 4% per kanaal).

Afspraken met de gemeenten Breda en Tilburg

In de halfjaarrapportage schreven we dat begin 2008 op twee locaties afspraken zijn gemaakt met de gemeente om meer klanten te wijzen op de mogelijkheid om een onafhankelijk arbeidsadviseur te consulteren. Deze afspraken zijn gemaakt in Breda en Tilburg. De eerste cijfers van Breda en Tilburg lieten zien dat met dergelijke concrete afspraken resultaten kunnen worden geboekt (zie box 2). Het aantal gemeenteklanten steeg in het eerste kwartaal nadat de afspraak was ingegaan aanzienlijk. De afnemende resultaten in het 3^e en 4^e kwartaal laten zien dat de afspraken met de gemeenten nog wel effecten sorteren, maar dat verwijzing van klanten door gemeenten niet vanzelfsprekend is. Vooral de casus Tilburg laat zien dat een constante publiciteit en aandacht onder de verwijzende consultants nodig blijft. Om een nieuwe impuls te geven, hebben de arbeidsadviseur en de gemeente Tilburg afgesproken begin 2009 nieuwe publiciteit te geven aan de afspraak.

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, WWIK), 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 sinds januari 2008 van kracht. Wat zien we van deze afspraak terug in de cijfers? In het eerste kwartaal van het jaar is, in vergelijking met het laatste kwartaal van 2007, het aantal 'gemeenteklanten' met een vraag over een gemeentelijke PRB aanzienlijk gestegen (zie onderstaande tabel).

Aantal vragen over PRB in kader WWB gemeente Breda

	2007		2008			Totaal
	4 ^e kwartaal	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal	
Totaal populatie 'gemeente-klanten'	11	49	43	30	29	162
- waarvan WWB	6	25	13	13	8	65
- waarvan IOAW	-	-	1	-	-	1
- waarvan Nugger	5	24	28	17	20	94
- waarvan Anw	-	-	1	-	1	2

Vanaf het 2e kwartaal 2008 neemt het aantal klanten weer langzaam af, maar blijft boven het niveau van de periode vóór de afspraak met gemeente Breda. Bovenstaande aantallen lijken op het eerste gezicht misschien niet zo hoog. Een nadere analyse laat echter zien dat in het 4^e kwartaal van 2008 33% van de klanten van de arbeidsadviseur in Breda een 'gemeenteklant' was, terwijl dit aandeel landelijk op 20% ligt. Bovendien komt in Breda komt bijna 75% van de gemeenteklanten met een vraag over het PRB naar de arbeidsadviseur. Landelijk is dat maar 7%. Deze cijfers laten zien dat de samenwerkingsafspraken in Breda weldegelijk werkt en succes heeft. Dat de interesse na het eerste kwartaal langzaam weer wat afneemt, zou verklaard kunnen worden met de afnemende werking van de publiciteit na het eerste kwartaal.

Tilburg

In het tweede kwartaal van 2008 zijn de gemeente Tilburg en de lokale arbeidsadviseur, op initiatief van de klantenraad WWB, gestart met een samenwerking. Gemeente en de klant in Tilburg leggen in een werkpolis samen de re-integratieafspraken vast die zij hebben gemaakt. Daarbij wordt de WWB-klanten de mogelijkheid geboden een advies in te winnen over hun werkpolis bij de arbeidsadviseur. In een gesprek met de arbeidsadviseur kan de klant de afspraken in de werkpolis nog eens rustig doorspreken en om advies vragen. 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 van de arbeidsadviseur. 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 van 2^e kwartaal 2008, na het ingaan van de afspraak, laten direct resultaat zien: 23 klanten maakten gebruik van deze mogelijkheid. In de kwartalen daarna neemt de belangstelling echter al weer snel af. Hier lijkt het er op dat de aandacht voor de samenwerkingsafspraken, na de voortvarende start, snel is afgenomen. Daarom hebben de arbeidsadviseur en de gemeente Tilburg afgesproken om in januari 2009 opnieuw publiciteit te geven aan de afspraak door het verspreiden van een folder onder alle bijstandsklanten.

Aantal WWB-klienten met vraag 'toetsen idee re-integratie' gemeente Tilburg						Totaal
2007		2008			4 ^e kwartaal	
4 ^e kwartaal	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal		
WWB-klienten	2	0	23	7	1	34

Spreekuren in openbare bibliotheken

Een ander voorbeeld van het streven om de dienstverlening van de arbeidsadviseur breed toegankelijk te maken, is de samenwerking met openbare bibliotheken. De samenwerking is voortgekomen uit een initiatief - met de naam *WerkZat* - 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 coachingspreekuren aan. Met deze activiteiten wil het project WerkZat bijdragen aan het bevorderen en verhogen van de arbeidsparticipatie (zie verder <http://www.werkzat.nl>). In 2008 hebben op meerdere plekken in Nederland arbeidsadviseurs afspraken gemaakt om spreekuren te houden op bibliotheken. Op deze wijze worden mensen bereikt die (mogelijk) niet of niet regelmatig op de CWI's komen. In Box 3 staat een overzicht van de locaties en het aantal gesprekken dat in 2008 tijdens die spreekuren is gevoerd.

Box 3: Gesprekken in bibliotheken in 2008.

	1e kwartaal	2e kwartaal	3 ^e kwartaal	4e kwartaal	Totaal
Assen	3	3	-	-	6
Leeuwarden/Sneek	-	-	3	6	9
De Liemers	4	7	6	26	43
Ede	-	1	-	17	18
Utrecht Noord	-	4	-	-	4
Zoetermeer	-	10	16	24	50
Totaal	7	25	25	73	130

Interessant is het antwoord op de vraag of de arbeidsadviseurs via de bibliotheken inderdaad een andere doelgroep bereiken. Een analyse van de klantkenmerken laat zien dat de klant in de bibliotheek veel vaker een vrouw is dan normaal: tweederde van de klanten in de bibliotheek is vrouw. Wat betreft de leeftijd valt op dat de groep klanten tussen 35 en 44 jaar hier nog sterker is vertegenwoordigd dan in de reguliere setting. Ook de verdeling van de inkomensachtergrond verschilt van de reguliere klanten. In de bibliotheken bereiken de arbeidsadviseurs vooral mensen die al een baan hebben (51%) of niet uitkeringsgerechtigd zijn (20% is nuggers). Vooral het aandeel nuggers is opvallend: dat is tweemaal zo hoog als bij de reguliere gesprekken. De bibliotheek is daarmee een goede plek om 'nuggers' en vrouwen te bereiken die in deeltijd werken of willen herintreden. De klantvragen in de bibliotheken gaan vooral over (om)scholingsmogelijkheden, loopbaanoriëntatie, beroepskeuze en andere dienstverleningsmogelijkheden.

3.5 Welke vragen stellen klanten?

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, zoals over rechten en plichten van een uitkering of over de mogelijkheden om weer aan het werk te komen (= 60% van de vragen in 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 in 2008).
3. Vragen of problemen tijdens de uitvoering van een re-integratietraject (= 4% van de vragen in 2008)⁴.

De meeste klanten komen bij de arbeidsadviseur met algemene vragen over werk, inkomen, opleidings- en re-integratiemogelijkheden. 'Algemene vragen' gaan ook vaak over arbeidsrechtelijke vraagstukken of over onduidelijkheden of problemen met de uitkering. Klanten die met een 'algemene vraag' naar de arbeidsadviseur komen, stellen tegelijkertijd ook vaak een 'oriëntatievraag'. Klanten met een 'oriëntatievraag' zijn vooral geïnteresseerd in:

- Re-integratiemogelijkheid, het toetsen van re-integratieplannen en/of een IRO = samen 48% van de vragen.
- Mogelijkheden voor het zoeken van (nieuw) werk of herplaatsing bij ziekte = 39% van de vragen.
- Om- en bijscholing = 18% van de vragen.
- En in welke rechten en plichten gelden bij re-integratie vanuit een situatie van werkloosheid of ziekte = 19% van de vragen.

Relatie tussen aard van de vraag en inkomenssituatie van de klant

Als we kijken vanuit het perspectief van het inkomen valt op dat vooral klanten met een uitkering en 'nuggers' vaak bij een arbeidsadviseur komen om te praten over het vinden van werk, re-integratiemogelijkheden en om hun ideeën over re-integratie te toetsen. Verder valt op dat onder de klanten die niet-uitkeringsgerechtigd zijn (nuggers) relatief het grootste aandeel jongeren tussen de 15 en 24 jaar zit.

Werkenden stellen vooral vragen over wet- en regelgeving omtrent ziekte en/of over arbeidsrechtelijke zaken.

Vragen van werkgevers

Naast vragen van uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werkenden, krijgt de arbeidsadviseur ook vragen van werkgevers, zij het in veel mindere mate (circa 4 van de gesprekken). 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.

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

3.6 Conclusie klantaantallen en –kenmerken

In 2008 hebben de arbeidsadviseurs 33.385 activiteiten geregistreerd, waarvan 31.979 individuele klantconsulten met uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en werknemers. Het aantal gesprekken in 2008 ligt daarmee iets lager dan het aantal gesprekken in 2007. Het betreft een afname van 2%, terwijl de geregistreerde instroom in CWI in dezelfde periode toenam met 11%. Een analyse van de kenmerken van de klanten van de arbeidsadviseur laat zien dat het om groepen klanten gaat – werkenden waarbij werkloosheid geen rol speelt en langdurig werklozen – waarvan het aannemelijk is dat zij niet tot de instroom bij CWI behoren. Ervaringen met de uitvoering van samenwerkingsafspraken in Breda en Tilburg laten bovendien zien dat de arbeidsadviseur afhankelijk blijft van het permanent onder de aandacht brengen van de functie bij klanten én de ketenpartners. Anders dan bij UWV en gemeenten zijn de gesprekken bij de arbeidsadviseur niet ‘verplicht’ en komen klanten alleen als zij op de hoogte zijn van het bestaan van de functie of daarop geattendeerd worden.

De klanten van de arbeidsadviseur zijn voor 40% mensen met een uitkering van UWV (vooral WW), voor 40% werkenden en voor 20% mensen die onder de verantwoordelijkheid van gemeenten vallen (WWB en nuggers).

4 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

4.1 Inleiding

Één van de belangrijkste redenen van het invoeren van de functie van arbeidsadviseur is om de klant van onafhankelijke informatie en advies te bieden en zijn positie te versterken. De mate waarin de klant tevreden is over het advies van de arbeidsadviseur is dan ook van groot belang. Om de klanttevredenheid en de veranderingen in status - werk of re-integratietraject ná bezoek aan de arbeidsadviseur - in beeld te brengen, maken wij evenals de voorgaande jaren gebruik van een prognostisch cohortonderzoek. Een beschrijving van de methode van het onderzoek treft u aan in Bijlage 2.

De vragen die bij dit tevredenheidsonderzoek aan de orde komen 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 worden de uitkomsten van het klantonderzoek in grote lijnen besproken. De uitgebreide tabellen zijn te vinden op de website van de arbeidsadviseur: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>

4.2 Kenmerken van de respondenten

In 2008 hebben in totaal 1026 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het vragenlijstsonderzoek. In Bijlage 2 (tabel 3) staat een uitgebreide tabel met de kenmerken van deze groep. Bij het bekijken van het aantal registraties is te zien dat er in 2008 aanzienlijk meer vrouwen hebben meegewerkt aan dit onderzoek (63%) dan mannen (37%). Wat betreft leeftijd is te zien dat er voornamelijk mensen meedoen uit de categorieën 35-44 jaar en 45-54 jaar. Respectievelijk 29% en 34% van de respondenten valt in deze leeftijdsgroepen.

Wat verder opvalt, is dat een ruime meerderheid van de respondenten (87%) autochtoon⁵ is. Tevens is het opleidingsniveau hoog. Het percentage dat hbo of universiteit heeft gedaan is 35% en 39% heeft mbo/havo/vwo als hoogst genoten opleiding. Van alle respondenten is 53% gehuwd of samenwonend en 55% heeft kinderen. Daarnaast zijn er grote verschillen in de duur van de werkloosheid. Een kwart van de klanten (26%) is nog nooit werkloos geweest, terwijl anderen (13%) al vijf jaar of langer geen baan hebben (gehad).

In de registraties van de Arbeidsadviseurs (zie hoofdstuk 3) worden de hier bovengenoemde kenmerken van de respondenten niet vastgelegd. Het is dan ook onbekend hoe deze kenmerken van de respondenten zich tot die van alle klanten verhouden en in hoeverre sprake is van een representatieve steekproef. Als we de beschikbare kenmerken op *face value* vergelijken, zien we dat de inkomenssituatie van de klanten die aan

⁵ Iemand wordt als allochtoon beschouwd wanneer de persoon zelf, of een van de ouders in het buitenland geboren is.

het klantonderzoek hebben meegedaan, een goede afspiegeling is van de klantgegevens zoals die door de arbeidsadviseurs zijn geregistreerd. Bij de deelnemers aan het klantonderzoek is wel sprake van een oververtegenwoordiging van vrouwen en zijn het vaker de ouderen (van 45 jaar) die de vragenlijsten invullen. Bij het interpreteren van de resultaten moet dit in het achterhoofd worden gehouden, al zal de invloed op de resultaten waarschijnlijk beperkt zijn.

Redenen bezoek arbeidsadviseur

Bijna alle respondenten hebben de vragenlijst na hun *eerste* bezoek aan de onafhankelijk arbeidsadviseur ingevuld. De redenen waarom zij de arbeidsadviseur hebben bezocht zijn verschillend. Allereerst geeft men aan de arbeidsadviseur te bezoeken vanwege diens *onafhankelijke* positie (38%). Ook geven klanten aan de arbeidsadviseur vooral te bezoeken, om meer zelf te kunnen bepalen hoe ze werk kunnen vinden (25%). Verder is hulp bij een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB) een belangrijke reden om de arbeidsadviseur te bezoeken (22%). In tabel 4.1 staan alle redenen weergegeven waarom men naar een arbeidsadviseur gaat. Hierin is te zien dat 35% van de mensen nog een andere reden voor het bezoek gaf. De meest genoemde andere redenen zijn “op advies van iemand anders”, “voor advies bij het zoeken, vinden en behouden van een baan” en “advies bij re-integratie”.

Tabel 4.1: Reden bezoek aan de arbeidsadviseur.

Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan?	Categorie	Verdeling in Percentages 2008*	Verdeling in Percentages 2007*
<i>(meerder antwoorden mogelijk)</i>	Arbeidsadviseur is onafhankelijk	38%	35 %
	Meer zelf kunnen bepalen hoe werk te vinden	25%	25 %
	Zocht hulp over IRO of PRB	22%	23 %
	Doorverwezen door UWV, gemeente of CWI	16%	22 %
	Onvoldoende begrip UWV, gemeente of CWI	10%	15 %
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende te vertellen	5%	7 %
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende tijd	3%	4 %
	Anders	35%	38%**

* Het percentage totaal is niet gelijk aan 100 omdat er meerdere antwoorden mogelijk zijn.

Als we deze uitkomsten vergelijken met de opgegeven redenen in 2007, valt op dat aandeel klanten de arbeidsadviseur bezoekt omdat ze vinden dat ketenpartners onvoldoende begrip, deskundigheid en tijd hebben, is afgenomen. Het belang van de onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur is juist gestegen ten opzichte van vorig jaar.

Gebruik IRO en PRB

Aan de respondenten is wederom gevraagd of zij gebruik maken van een regeling waarbij men zelf een budget kan besteden aan een re-integratietraject (IRO/PRB). Zo kan meer inzicht worden verkregen in de relatie tussen de arbeidsadviseur en het gebruik van een budget voor een re-integratietraject. Van alle klanten geeft 6% aan gebruik te maken van een dergelijke regeling. Van de overige mensen geeft 64% geen gebruik te maken van een regeling, maar hiervan zegt 21% dit wel van plan te zijn. Bij 30% van de klanten is een regeling voor een re-integratiebudget onbekend.

Deze percentages liggen ongeveer op hetzelfde niveau als in 2007. Het aandeel klanten dat gebruik maakt van een persoonsgebonden regeling of zegt dat van plan te zijn, ligt echter wat lager dan in 2007.

4.3 Hoe tevreden zijn klanten over de arbeidsadviseur?

In het algemeen zijn de klanten zeer tevreden over de arbeidsadviseur (zie tabel 4.2). Klanten hebben op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) aangegeven in hoeverre ze het eens zijn met een aantal stellingen. Een voorbeeld hiervan is “Het advies van de arbeidsadviseur past goed bij mijn persoonlijke situatie”. De gemiddelde scores op de verschillende schalen die tevredenheid meten, liggen allen hoog (4 of hoger). Klantgerichtheid van de arbeidsadviseur scoort hiervan het hoogst (4,3).

Verder is gekeken naar de deelnemers die onder het schaal midden - 3 - scoren op de eerder genoemde subschalen. Deze percentages kunnen als een indicatie worden beschouwd van het aantal klanten dat (deels) ontevreden is over de arbeidsadviseur. Uit tabel 4.3 blijkt dat weinig klanten niet tevreden zijn over de verschillende aspecten van arbeidsadviseur. Deze percentages lopen van 0,6 tot 2,2.

Tabel 4.2: Tevredenheid over arbeidsadviseur.

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaarddeviatie ⁶	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	0,49	0,6
Kwaliteit advies	4,2	0,48	1,0
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	0,55	1,4
Klantgerichtheid	4,3	0,47	0,8
Onafhankelijkheid	4,2	0,66	1,7
Ervaren nut	4,0	0,55	2,2

We hebben ook onderzocht of er tussen de doelgroepen verschillen zijn ten aanzien van de tevredenheid over de arbeidsadviseur. Er is gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, wel of geen werk hebben en tenslotte het type inkomen, zoals dat gemeten is in de vragenlijst. Uitgaande van de verschillende leeftijdsgroepen, etniciteit en het wel of niet hebben van werk hebben wij geen verschillen gevonden op aspecten van tevredenheid. Als we kijken naar geslacht, dan zijn vrouwen op de subschalen ‘kwaliteitsadvies’⁷, ‘klantgerichtheid’⁸, ‘onafhankelijkheid’⁹ en ‘ervaren nut’¹⁰ meer tevreden dan mannen. Ook tussen de verschillende opleidingscategorieën zijn enkele verschillen gevonden. Wat betreft ‘deskundigheid arbeidsadviseur’¹¹ is de groep ‘Mavo/Lbo/Vbo/Vmbo’ meer tevreden en bij het ervaren van ‘onafhankelijkheid’¹² is juist

⁶ De standaarddeviatie is een indicatie voor de spreiding op een variabele. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter de spreiding. Als vuistregel kan men ervan uitgaan dat ongeveer 70% maximaal één standaarddeviatie afwijkt van het gemiddelde. Wanneer het gemiddelde 4,0 is en de standaarddeviatie 0,5, dan heeft over het algemeen ongeveer 70% tussen de 3,5 en 4,5 gescoord.

⁷ $F(1, 991) = 16.43, p < .00$

⁸ $F(1, 988) = 6.56, p < .01$

⁹ $F(1, 996) = 4.56, p < .03$

¹⁰ $F(1, 973) = 5.98, p < .02$

¹¹ $F(4, 944) = 3.86, p < .00$

¹² $F(4, 990) = 2.84, p < .02$

de groep 'Hbo/universiteit' meer tevreden. Tussen de verschillende type inkomens zijn verschillen gevonden op 'bereikbaarheid en toegankelijkheid', 'deskundigheid arbeidsadviseur' en 'onafhankelijkheid'. Op al deze drie aspecten van tevredenheid zijn mensen die vallen in de groep 'WW én in loondienst' het meest tevreden. De groep 'zelfstandige' is het minst tevreden.

Opvallend is dat in vergelijking met de uitkomsten van 2007 en eerdere jaren de gemiddelde scores op de verschillende aspecten van tevredenheid vrijwel gelijk zijn gebleven. Het aantal klanten dat op minimaal één van de subschalen ontevreden was, is zelfs nog wat gedaald. In 2007 lag het percentage 'ontevreden klanten' op 8,5% en in 2008 op 4,6%. Op de subschaal 'kwaliteit advies' is de ontevredenheid het sterkst gedaald (van 1,8% naar 1% ontevreden klanten). Alleen op de subschalen 'klantgerichtheid' en 'ervaren nut' is het aantal ontevreden klanten licht gestegen (respectievelijk 0,6% en 0,3%). Over het algemeen kunnen we dus stellen dat de tevredenheid over de arbeidsadviseur ten opzichte van 2007 is gestegen.

Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

De meest genoemde aspecten betreffende de meerwaarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijk van overige instanties, respectvolle behandeling en deskundigheid (zie tabel 4.3). Slechts 2% geeft aan dat de arbeidsadviseur geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de overige instanties (UWV, gemeente, CWI, re-integratiebedrijf). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de cijfers van vorig jaar. Ook hier valt op dat het belang van de onafhankelijke positie is gestegen, van 82% in 2007 naar 84% dit jaar.

Tabel 4.3: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur.

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet
	2008	2007
Onafhankelijk van overige instanties	84%	82%
Behandelt met respect	74%	73%
Deskundigheid	71%	69%
Stelt eigen wensen en belangen centraal	65%	66%
Goed op de hoogte van de gang van zaken bij CWI, UWV, gemeenten en/of re-integratiebedrijven.	64%	65%
Trekt veel tijd uit	60%	63%
Goed bereikbaar	59%	58%
Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn	47%	47%
Biedt inzicht in re-integratiemogelijkheden	40%	45%
Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden	38%	43%
Biedt inzicht in mijn uitkeringssituatie	28%	28%
Overig	16%	19%
Geen toegevoegde waarde	2%	3%

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 (95%) zou dit inderdaad doen.

Daarnaast zal 89% de arbeidsadviseur indien de situatie daarom vraagt nogmaals raadplegen. Enkele veelgenoemde redenen hiervoor zijn: respectvolle behandeling, onaf-

hankelijkheid, vorige keer goed geholpen en goed op de hoogte van de gang van zaken bij CWI, UWV, sociale dienst, re-integratiebedrijven.

4.4 Resultaat van de gesprekken met de arbeidsadviseurs

De klanten van de arbeidsadviseurs zijn gedurende 2008 gevolgd door middel van driemaandelijke telefonische interviews. De respons van deze interviews varieerde van 76% bij het 1^e interview tot 35% bij het 4^e en laatste interview. In totaal zijn er 881 telefonische interviews afgenomen. 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

De uitkomsten van de gesprekken met de arbeidsadviseur veranderen in de loop van de tijd: na een jaar zijn er andere, en ook meer resultaten geboekt. 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.

Na negen maanden had iets minder dan een kwart van de respondenten een gesprek met de casemanager van de gemeente of UWV over re-integratie gehad en een zelfde aantal klanten heeft een re-integratieplan opgesteld. Bij 13% heeft dit uiteindelijk geleid tot een daadwerkelijke keuze voor een re-integratiebedrijf. Bij opnieuw iets minder dan een kwart van de klanten heeft het gesprek geleid tot het aanvragen van een IRO of PRB, 15% is dit nog van plan. Dit is een opvallende uitkomst, omdat bij de eerste meting slechts 7% van de respondenten een IRO of PRB had aangevraagd. Het aantal klanten dat aangeeft dat de informatie en/of het advies heeft geleid tot een baan is gedurende het onderzoek gestegen van 5% tot 14%. Een kanttekening bij dit percentages is dat een deel van de klanten die de arbeidsadviseur bezoekt op dat moment geen baan heeft en na het advies een baan vindt. Een ander deel van de klanten heeft op het moment van bezoek echter wel een baan maar verliest die baan later (vaak was in dat geval dreigend ontslag de reden voor het bezoek).

Veranderingen in de werk- of opleidingssituatie

Naast de bovenstaande resultaten van het gesprek met de arbeidsadviseur die de klanten zelf aangeven, is het interessant om te kijken of de werk- of opleidingssituatie verandert ná bezoek aan de arbeidsadviseur. Door de uitkomsten van de 1^e meting te vergelijken met de vervolgmetingen kunnen we een beeld geven van de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van de respondenten.

Het aantal klanten dat een baan heeft, neemt licht toe van 45% op het eerste meetmoment naar 51% na negen maanden. 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. Opvallend is de sterke stijging van het aandeel mensen met een parttime baan. Bij het eerste meetmoment is dit gelijk aan het aantal klanten met een betaalde fulltime baan. Hoewel het aantal klanten dat een fulltime of parttime baan vindt beiden toeneemt, is de stijging van het aantal klanten met een parttime baan het sterkst. Ook het aantal mensen dat een eigen bedrijf start neemt behoorlijk toe. Tegelijkertijd neemt het percentage klanten dat langdurig ziek thuis zit of binnenkort wordt ontslagen af. 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, ook sterk is gestegen van 9% bij de 1^e meting tot 22% bij de 4^e meting. Daarnaast is er een stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert (van 4% naar 18%). Het aantal klanten dat een re-integratietraject volgt, neemt toe van 9% tot 27%.

Bijdrage van de arbeidsadviseur aan de activering

We kunnen dus concluderen dat de klanten in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur steeds meer worden geactiveerd. Interessant hierbij is om te kijken in hoeverre de arbeidsadviseur hierin heeft bijgedragen. Om zicht hierop te krijgen bekijken we nu alleen die klanten die nadat ze bij de arbeidsadviseur zijn geweest, zijn gestart met een activiteit. Het gaat dus om respondenten die bij de 1^e meting (in de 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 bij de vervolgmetingen wel (één van deze) activiteiten ondernemen, met andere woorden: of zij geactiveerd zijn. Aan de klanten die binnen deze tijd zijn gestart met een activiteit, is 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 (één van de) vier gebieden vet gedrukt. Schuin daaronder staat het percentage van de klanten die aangeven dat de arbeidsadviseur hieraan een (redelijk) grote bijdrage heeft geleverd.

Tabel 4.5: Veranderingen in werk- of opleidings situatie t.o.v. 1e meting.

	1 ^{ste} interview (binnen 3 maanden)	2 ^e interview (binnen 6 maanden)	3 ^e interview (binnen 9 maanden)
Gestart met werken	21%	32%	45%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	16%	14%	36%
Gestart met studeren / opleiding	7%	10%	18%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	14%	15%	29%
Gestart met een re-integratietraject	17%	21%	25%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	41%	37%	22%
Gestart met vrijwilligersbaan	21%	25%	18%
Klant vindt bijdrage hieraan van OAA (redelijk) groot	0%	3%	0%

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

Er is sprake van een behoorlijke toename in de mate waarin de klanten zijn geactiveerd. Klanten die op het moment van bezoek nog niet actief waren, zijn vooral vaak gestart met werken in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur (45% binnen 9 maanden). Verder is het opvallend hoe de trend van de 'ervaren bijdrage' van de arbeidsadviseur gedurende deze negen maanden verschilt tussen de vier gebieden. Bij mensen die gestart zijn met een re-integratietraject wordt de 'ervaren bijdrage' steeds kleiner, terwijl door klanten die gestart zijn met een baan de bijdrage van de arbeidsadviseur steeds hoger wordt geschat.

Vergelijking 2007

In vergelijking met vorig jaar zijn er een aantal opmerkelijke trends zichtbaar in de resultaten van de gesprekken met de arbeidsadviseurs. De uiteindelijke resultaten verschillen niet veel, maar de weg hiernaartoe wel. In 2008 nemen de resultaten van de gesprekken met de arbeidsadviseur gedurende het hele jaar gestaag toe. Vorig jaar was

er vooral een duidelijke stijging te zien tussen het moment van de vragenlijst en het 1^e interview. Hierna bleven de resultaten de rest van het jaar vrijwel gelijk. Daarnaast is het opvallend dat dit jaar beduidend meer klanten aangeven dat het gesprek met de arbeidsadviseur heeft geleid tot een baan: 9% in 2007 en 14% in 2008.

Als we de daadwerkelijke werk- of opleidingssituatie van de klanten uit 2008 vergelijken met de klanten uit 2007 zien we enkele verschillen. Na negen maanden zijn, in vergelijking met vorig jaar, meer klanten actief op één van de vier resultaatgebieden (werk, studie, re-integratietraject, vrijwilligerswerk). Er zijn vooral meer mensen gestart met betaald werk en minder klanten begonnen met een vrijwilligersbaan. In 2007 lag dit percentage na negen maanden nog op 31%; nu is slechts 18% gestart met een vrijwilligersbaan. Een mogelijke verklaring kan zijn dat in vergelijking met vorig jaar, klanten in 2008 sneller een betaalde baan vonden of meer gefocused waren op het vinden van betaald werk. Als we kijken naar de bijdrage van de arbeidsadviseur aan deze veranderingen, liggen de percentages bij mensen die gestart zijn met werken of studeren vrijwel gelijk aan de percentages in 2007. De ervaren bijdrage aan het starten met een re-integratietraject of een vrijwilligersbaan ligt echter lager na negen maanden.

4.5 Conclusies klantonderzoek

Aantal respondenten van het onderzoek groot

De instroom (n=1026) van het vragenlijstonderzoek is goed verlopen, de gewenste aantallen per cohort (minimaal 200 per cohort) zijn ruimschoots gehaald. Ook de doelstelling voor de telefonische vervolginterviews is redelijk gehaald, het responspercentage ligt tussen 35% en 76%. De respondenten van het klantonderzoek waren voornamelijk hoger opgeleide autochtonen en iets meer vrouwen dan mannen. Dit in tegenstelling tot vorig jaar toen er juist iets meer mannen de vragenlijst hadden ingevuld.

Hoge tevredenheid en waardering van de onafhankelijkheid en klantgerichtheid

Ook dit jaar zijn de klanten erg tevreden met de arbeidsadviseur. De gemiddelde scores voor alle aspecten van tevredenheid zijn erg hoog: van 4,0 tot 4,3 (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. De klanten zijn dus zeer positief over hun ervaringen met de arbeidsadviseur. In vergelijking met het onderzoek van vorig jaar zijn er geen noemenswaardige verschillen in de cijfers op het gebied van de klanttevredenheid.

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 kunnen vinden.
3. Klanten waren doorverwezen door het UWV, gemeente of CWI.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur ten opzichte van andere instanties wordt duidelijk erkend door klanten. De meest genoemde aspecten van toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijkheid, het behandelen met respect en deskundigheid. Hiermee wordt voldaan aan de doelstelling voor de arbeidsadviseur om de klant centraal te stellen.

Hoewel deze uitkomsten in grote lijnen vergelijkbaar zijn met vorig jaar, valt wel op dat klanten in 2008 het 'te kort schieten' van CWI, UWV en gemeenten relatief minder vaak als reden noemen voor het bezoek aan de arbeidsadviseur. Dit kan uitgelegd worden als een signaal dat de klanten van de arbeidsadviseur de kwaliteit van de dienstverlening van de ketenpartners beter waarderen. Dit neemt niet weg dat de klanten onverminderd belang hechten aan de mogelijkheid om een arbeidsadviseur te consulte-

ren. De waarde van de *onafhankelijke* positie van de arbeidsadviseur wordt in 2008 immers nog sterker benadrukt dan in 2007.

Verschillen tussen groepen op tevredenheid

Er zijn een aantal verschillen gevonden tussen doelgroepen voor wat betreft de tevredenheid. Zo bleek dat:

- Vrouwen gemiddeld meer tevreden waren wat betreft kwaliteit van het advies, klantgerichtheid, onafhankelijkheid en ervaren nut dan mannen.
- Hoger opgeleiden de arbeidsadviseur iets minder deskundig vinden, maar de onafhankelijkheid wel meer waarderen dan lager opgeleiden.
- De klanten die zowel een WW uitkering hebben als in loondienst zijn (WW én in loondienst), waren het meest positief zijn over de bereikbaarheid, deskundigheid en onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur. De zelfstandigen zijn het minst positief hierover.

Tevredenheid blijft

Uit de telefonische vervolginterviews 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, het opstellen van een re-integratieplan en het aanvragen van een IRO.

Ook zijn de klanten zeer te spreken over de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Van de respondenten denkt 89% de arbeidsadviseur nog eens te raadplegen, vooral omdat de arbeidsadviseur onafhankelijk is, hen respectvol behandelt en hem of haar de vorige keer goed geholpen heeft. Door vrijwel alle respondenten wordt de arbeidsadviseur aanbevolen aan anderen. Ook zijn er opnieuw minder ontevreden klanten. Hiermee kan dus gesteld worden dat klanten in 2008 tevredener zijn over de arbeidsadviseur.

Veel mensen geactiveerd

Opvallend is dat in vergelijking met vorig jaar meer mensen geactiveerd zijn. Van de klanten die bij de 1^e meting geen werk hadden of een traject volgden, hebben we onderzocht wat er na het gesprek met de arbeidsadviseur is veranderd. Deze klanten zijn in de negen maanden na het gesprek met de arbeidsadviseur vooral gestart met werken (45%). Verder is er een opvallend verschil te ontdekken wat betreft de bijdrage van de arbeidsadviseur aan deze veranderingen. Bij mensen die gestart zijn met een re-integratietraject wordt de bijdrage van de arbeidsadviseur in de loop van de tijd steeds kleiner genoemd, terwijl door klanten die gestart zijn met een baan de bijdrage van de arbeidsadviseur steeds meer toeneemt. Ruim eenderde van de klanten die betaald aan het werk zijn gegaan, vindt dat de arbeidsadviseur hieraan een redelijke grote tot een grote bijdrage heeft geleverd. Dat percentage is hoog te noemen, er van uitgaande dat de arbeidsadviseurs geen rol spelen in de directe bemiddeling naar werk.

Bijlage 1: Toelichting geregistreerde klantvragen

Voor het registreren en rapporteren van de vragen van individuele klanten, maken wij een onderscheid naar:

1. algemene vragen;
2. vragen over en/of tijdens de oriëntatiefase;
3. vragen over en/of tijdens het re-integratietraject.

Per type vraag leggen de arbeidsadviseurs vast wat de vraag van de klant inhoud. Als een klant tijdens een gesprek meerdere type vragen stelt, dan registreert de arbeidsadviseur dit ook (multi-respons). Hieronder volgt een toelichting welke vragen de arbeidsadviseurs registreren onder de drie categorieën.

1. Algemene vragen:

Onder het kopje 'algemene vragen' registreren de arbeidsadviseur vragen van klanten over bijvoorbeeld uitkeringen, uitvoeringsinstellingen en re-integratie in algemene zin. Om goed inzicht te krijgen in het soort vragen waarmee klanten naar een arbeidsadviseur komen, wordt de inhoud van de vragen gedetailleerd vastgelegd. Vanwege de leesbaarheid nemen wij in de kwartaalrapportages alleen de verschillende categorieën algemene vragen op. Hieronder ziet u wat de strekking is van de vragen die onder deze categorieën vallen. De informatie die wij hiermee verzamelen, gebruiken wij voor de analyse van de klantvragen in de uitgebreidere rapportages halverwege en na afloop van het jaar.

AG	WW	WWB	CWI/Arbeidsrecht	Ziekwet	Re-integratie
Beslis-sing/bezwaar	Beslis-sing/bezwaar	Beslis-sing/bezwaar	Bereikbaarheid CWI	Rechten en plichten	Re-integratiemogelijkheden
Herbeoordeling	Sollicitatieplicht	Sociale recherche	Klachten over dienstverlening	Re-integratie	WW
Anticumulatie	en/of -vrijstelling	Gemeentelijk beleid	Arbeidsrecht	Andere vraag	Re-integratiemogelijkheden
Bereikbaarheid UWV	Sanctie	Bereikbaarheid gemeente	WW en werken		WWB
Klachten over dienstverlening	Werken als zelfstandige	Klachten over dienstverlening	Compentietietest-centra		Re-integratiemogelijkheden
Wajongvraag	Bereikbaarheid		Jongerenbeleid		nugger/Anw
Wajongaanvraag	UWV		Ouderenbeleid		Voorzieningen
Andere vraag	Klachten over dienstverlening	Andere vraag	Wsw-indicatie		WIA/Wajong
	Andere vraag		Andere vraag		No-riskpolis
					Overige voorzieningen werkgevers
					Re-integratietele-foon
					Andere vraag

2. Vragen over en/of tijdens de oriëntatiefase:

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

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

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

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

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

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

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

Bijlage 2: Methode en tabellen klantonderzoek

Methode klantonderzoek

In het klanttevredenheidsonderzoek zullen, verdeeld over 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

Het eerste meetmoment betreft een vragenlijst. De drie volgende meetmomenten worden telefonisch afgenomen. In samenwerking met TNS-NIPO worden er telefonische interviews gehouden voor de vervolgmeting(en). Hierbij wordt gestreefd naar een hoge respons, met een maximum van 200 gesprekken per cohort.

Wervingsprocedure

De respondenten voor het onderzoek zijn via de arbeidsadviseur geworven. Klanten werden na het bezoek door de arbeidsadviseur geïnformeerd over het onderzoek en kregen een informatiepakket mee. Dit informatiepakket bevatte een informatiebrochure voor de klant met uitleg over het onderzoek, een toestemmingsformulier, een vragenlijst en een retourenvelop. Klanten van de arbeidsadviseur konden op het toestemmingsformulier aangeven of zij al dan niet wilden deelnemen aan het onderzoek. Als de klanten de vragenlijst door middel van de retourenvelop hadden teruggezonden, kregen zij een kraslot toegezonden.

Per kwartaal worden er 20 informatiepakketjes aan elke arbeidsadviseur verstuurd. Gemiddeld zijn er ieder kwartaal 1500 vragenlijsten verzonden. In totaal zijn er dus ongeveer 6000 informatiepakketjes verzonden, deze zijn voor het grootste deel uitgedeeld. Uiteindelijk hebben we 1026 vragenlijsten retour ontvangen.

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

Tabel 2: Aantallen van 2008: per periode, per cohort.

	Cohort 1	Cohort 2	Cohort 3	Cohort 4	Totaal
vragenlijst	223	262	244	297	1026
1 ^{ste} interview	169	196	160	-	525
2 ^e interview	131	147	-	-	278
3 ^e interview	78	-	-	-	78

Meetinstrumenten

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee meetinstrumenten. Ten eerste een vragenlijst waarmee onder meer de volgende zaken zijn gemeten: tevredenheid (bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, onafhankelijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid en ervaren nut, toegevoegde waarde); Uitkomsten advies; Activering/werk of opleidingssituatie.

De kwaliteit van de vragenlijst blijkt over het algemeen goed. Er zijn slechts sporadisch items overgeslagen en de betrouwbaarheid van de schalen is goed (een Cronbach's Alpha¹³ lopende van .73 tot .91).

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

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

Kenmerken van de respondenten

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

¹³ 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.

Tabel 3: Kenmerken van de onderzoeksgroep.

Kenmerk	Categorie	Verdeling in percentages*
Geslacht	Man	37%
	Vrouw	63%
Leeftijd	15-24 jaar	3%
	25-34 jaar	14%
	35-44 jaar	29%
	45-54 jaar	33%
	55-64 jaar	20%
	65 jaar en ouder	1%
Etniciteit	Autochtoon	87%
	Allochtoon	13%
Opleiding	Lager onderwijs	3%
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	22%
	MBO/HAVO/VWO	39%
	HBO/Universiteit	35%
	Anders	1%
Burgerlijke staat	Gehuwd/samenwonend	53%
	Niet gehuwd/niet samenwonend	28%
	Gescheiden	13%
	Inwonend bij ouders	3%
	Weduwe/weduwenaar	2%
	Anders	1%
Kinderen	Ja	55%
	Nee	45%
Duur werkloosheid	Nog nooit werkloos geweest	26%
	Minder dan twee maanden	8%
	Twee tot zes maanden	13%
	Zes maanden tot een jaar	13%
	Een tot twee jaar	13%
	Twee tot vijf jaar	14%
	Vijf jaar of langer	13%
Wanneer laatste baan gehad	Nog nooit werkloos geweest/n.v.t.	42%
	Minder dan twee maanden	13%
	Twee tot zes maanden	12%
	Zes maanden tot een jaar	8%
	Een tot twee jaar	8%
	Twee tot vijf jaar	7%
	Vijf jaar of langer	10%
Type inkomen	In loondienst	29%
	Zelfstandige	2%
	Bijstand: WWB / IOAW	6%
	WW	24%
	WAO / WIA / WAJONG	11%
	Loondoorbetaling bij ziekte	10%
	Nugger	6%
	AO én WW	2%
	WW én in loondienst	2%
	AO én in loondienst	1%
	Ander inkomensstatus, andere combinatie inkomen	7%
Gebruik makend van een regeling voor besteding budget bij traject naar werk (IRO/PRB)	Ja	6%
	Nee, maar wel van plan	21%
	Nee	43%
	Onbekend	30%

Bijlage 3: Eerder verschenen rapporten

B.M.F. Fermin, V. Brenninkmeijer, W. de Bruijn, H.W.M. van Bavel, M.S.E. van Leeuwen (2005). Tussenevaluatie Arbeidsadviseur, rapportage januari - mei 2005. TNO - Arcon, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin, V. Brenninkmeijer, A. Braat & H.W.M. van Bavel (2006). De kracht van onafhankelijk advies. Eindrapportage monitoring en evaluatie Arbeidsadviseur. Periode januari 2005 tot en met juni 2006. TNO – Arcon, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin en H. Paagman (2007). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur Halfjaarrapportage 2007. TNO, Hoofddorp.

B.M.F. Fermin en J. Huijs (2008). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur Jaarrapportage 2007. TNO, Hoofddorp.

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

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