



TNO/Arcon rapport

19916/25454

Tussenevaluatie Arbeidsadviseur

Rapportage januari - mei 2005

Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.tno.nl/arbeid

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum		25 juli 2005
Auteurs	TNO	B.M.F. Fermin V. Brenninkmeijer W. de Bruijn
	ARCON	H.W.M. van Bavel M.S.E. van Leeuwen

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.

© 2005 TNO

Inhoudsopgave

Samenvatting en adviezen	5
1 Monitoring arbeidsadviseur.....	9
1.1 Aanleiding en doel tussenevaluatie.....	9
1.2 Vragen tussenevaluatie	10
1.3 Uitgevoerde activiteiten.....	10
2 Ervaringen van de arbeidsadviseurs.....	11
2.1 Inleiding.....	11
2.2 Achtergrond geïnterviewde arbeidsadviseurs	12
2.3 Hoe ziet de werkplek er uit?	13
2.4 Zijn er voldoende arbeidsadviseurs geworven?.....	13
2.5 Zijn de arbeidsadviseurs voldoende gekwalificeerd?	14
2.6 Verrichten arbeidsadviseurs de taken die zij geacht worden uit te voeren?.....	15
2.6.1 Taakomschrijving arbeidsadviseurs.....	15
2.6.2 Taakopvatting arbeidsadviseurs ten aanzien van de werkinhoud	15
2.6.3 Opvatting ten aanzien van de rolverdeling arbeidsadviseur – klant.....	16
2.7 Onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur	16
2.7.1 Onafhankelijkheid ten opzichte van de ketenpartners.	16
2.7.2 Onafhankelijkheid ten opzichte van reïntegratiebedrijven	18
2.8 Is de inhoud van de functie voor alle partijen duidelijk?.....	18
2.8.1 Duidelijkheid inhoud functie bij de arbeidsadviseurs.....	18
2.8.2 Duidelijkheid inhoud functie bij de werkzoekenden	19
2.8.3 Duidelijkheid inhoud functie bij de ketenpartners.....	19
2.9 Zijn de noodzakelijke randvoorwaarden aanwezig?.....	20
2.10 Aansturing van de arbeidsadviseur	22
2.11 Zijn er mogelijk nog onbenutte potenties voor een arbeidsadviseur?.....	23
2.12 Conclusies en aanbevelingen.	24
3 Ervaringen van de klanten.....	27
3.1 Inleiding.....	27
3.2 De procedure.....	27
3.3 Kenmerken deelnemers.....	27
3.4 Meetinstrumenten	30
3.5 Resultaten	30
3.5.1 Tevredenheid	30
3.5.2 Uitkomsten advies.....	31
3.5.3 Overige variabelen.....	32
3.5.4 Opmerkingen	33
3.6 Conclusie	33
3.6.1 Ervaringen van de klanten	33
3.6.2 Implicaties voor implementatie.....	34
3.6.3 Implicaties voor fase 2 onderzoek	34
4 Uitkomsten registratieformulieren.....	35
4.1 Inleiding.....	35
4.2 Resultaten	37
4.2.1 Respons.....	37
4.2.2 Aantal klantcontacten	37
4.2.3 Nieuwe versus vervolcontacten	37

4.2.4	Institutionele klant	37
4.2.5	Verdeling naar inkomen.....	37
4.2.6	Verdeling naar leeftijd	37
4.2.7	Verdeling naar geslacht	38
4.2.8	Hoe heeft men de arbeidsadviseur ontdekt?	38
4.2.9	Wijze contactlegging	38
4.2.10	Vragen.....	38
4.3	Samenvatting	39
Bijlage 1: 2e perioderapportage (april – mei 2005).....		41
Bijlage 2: 1^e kwartaalrapportage (januari – maart 2005)		67
Bijlage 3: Stuurgroep notitie over onafhankelijkheid		87
Bijlage 4: vragenlijst klantenonderzoek.....		95

Samenvatting en adviezen

Inleiding

Naar aanleiding van een advies van de Landelijke Cliëntenraad (LCR)¹ aan minister De Geus van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is per 1 juli 2004 een nieuwe functie ingevoerd binnen de keten van werk en inkomen: de arbeidsadviseur. Dit is een *onafhankelijke* adviseur die op vrijwillige basis informatie en advies verstrekt aan werkzoekenden met vragen over werk en reïntegratie. Om de onafhankelijkheid te borgen worden de arbeidsadviseurs aangestuurd door een landelijke stuurgroep bestaande uit de LCR, UWV, CWI en Divosa. De functie is vooralsnog ingevoerd voor een periode van twee jaar. Gedurende die periode wordt de organisatie en het functioneren van de arbeidsadviseurs gemonitord. De voorliggende 'Tussenevaluatie Arbeidsadviseur' is de rapportage over de periode januari tot en mei 2005 en betreft met name een evaluatie van de implementatieperiode. Voor deze rapportage hebben wij gebruik gemaakt van de volgende informatiebronnen:

- interviews met twaalf arbeidsadviseurs;
- een klanttevredenheidsonderzoek en
- registraties van de arbeidsadviseurs over aantallen klantcontacten en type vragen.

Onderstaand treft u een samenvatting van onze bevindingen.

Uitkomsten interviews arbeidsadviseurs

Per 1 juni 2005 zijn 61 arbeidsadviseurs actief in Nederland. De datum waarop zij zijn gestart verschilt. Grosso modo zijn er twee groepen: de eerste groep is gestart vanaf juli 2004 en de tweede groep is gestart rond januari 2005. De tweede groep betreft het grootste deel van de 61 arbeidsadviseurs. Van de huidige arbeidsadviseurs is 45% afkomstig van CWI, 40% van UWV en 13% van gemeenten. De arbeidsadviseurs die zijn geïnterviewd hebben op één na een arbeidsverleden bij UWV of CWI (4 bij UWV, 7 bij CWI)².

Implementatie en materiële randvoorwaarden

Uit de verhalen van de geïnterviewde arbeidsadviseurs blijkt dat de functie nog niet volledig is geïmplementeerd. De relatief korte voorbereidingstijd en het feit dat een groot deel van de adviseurs pas enkele maanden actief is, is hier een verklaring voor. Daarnaast waren volgens de arbeidsadviseur niet alle randvoorwaarden (zoals een werkplek, PC, toegang tot informatiesystemen en PR-materiaal) bij aanvang goed geregeld. Ook hier speelt de korte voorbereidingstijd een rol.

Immateriële randvoorwaarden: bekendheid en draagvlak

De bekendheid van het bestaan van de functie van arbeidsadviseur is nog niet bij alle partijen even groot. Dit geldt met name voor de bekendheid bij klanten en de medewerkers van de gemeente. De landelijke communicatiecampagne is bewust pas goed op gang gekomen, nadat de werving van de arbeidsadviseurs voor het grootste deel was afgerond.

Ook het draagvlak bij de uitvoerende ketenpartijen, met name bij de gemeente, is in de praktijk nog onvoldoende. Bij het UWV behoeft dit nog aandacht.

¹ "De regie bij de cliënt, advies over de werkherkansingsadviseur", LCR 2003.

² Eén arbeidsadviseur heeft een achtergrond in de gehandicaptenzorg.

Tevens zien wij regionale verschillen met betrekking tot het draagvlak bij de ketenpartners, hetgeen mede wordt beïnvloed door het bestaande netwerk van een arbeidsadviseur en diens achtergrond. In de ervaring van de geïnterviewde arbeidsadviseurs zien ketenpartijen, en met name de gemeenten, de arbeidsadviseur soms als ‘concurrent’.

Taak- en rolopvatting van de arbeidsadviseurs

De opvattingen over en de invulling van de eigen taak blijkt in de praktijk per arbeidsadviseur te kunnen verschillen. Een deel van de arbeidsadviseurs is duidelijk gericht op werk en reïntegratie, terwijl een ander deel van de adviseurs het gehele terrein van werk en inkomen tot zijn taakgebied rekent.

Daarnaast verschillen arbeidsadviseurs ook in hun rolopvatting. Een deel beperkt zich tot advisering en stimuleert het initiatief bij de klant, terwijl anderen zich in sommige gevallen actief bemoeien met het oplossen van problemen met uitkerende instanties of reïntegratiebedrijven.

Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur is een belangrijk issue in de evaluatie. In de praktijk zijn de arbeidsadviseurs van mening dat de *onafhankelijkheid* vooral een onderdeel is van de eigen professionele instelling. De aanzetten van de landelijke stuurgroep ervaren de arbeidsadviseur niet of nauwelijks als een regionale en/of landelijke borging van hun onafhankelijkheid.

Landelijke en regionale aansturing

De uitoefening van de functie verlangt veel zelfstandigheid en pioniersgeest van de arbeidsadviseur. De uitvoeringsruimte is volgens de arbeidsadviseurs in veel gevallen echter groter dan wenselijk is. De huidige landelijke en regionale sturing ervaren zij als onvoldoende. Overigens staan veel arbeidsadviseurs hier ambivalent tegenover. Enerzijds missen zij ondersteuning en sturing, maar anderzijds worden zij juist ook gemotiveerd door de mogelijkheden die deze ruimte biedt.

De sturing van de arbeidsadviseurs speelt zich af op drie niveaus:

1. Landelijk worden de arbeidsadviseurs aangestuurd door de Stuurgroep Arbeidsadviseur. Op dit niveau worden de kaders voor de uitvoering van de functie bepaald. De adviseurs ervaren de landelijke sturing als ‘te ver weg’ en onvoldoende.
2. In alle gevallen is de CWI-vestigingsmanager de functioneel leidinggevende van de arbeidsadviseur. Over het algemeen zijn arbeidsadviseurs tevreden over de wijze van (functionele) aansturing. De arbeidsadviseurs geven aan dat de rol van de CWI-manager van groot belang is voor het verkrijgen van toegang tot en draagvlak bij de regionale ketenpartners.
3. Op regionaal niveau dienen de regionale ketenoverleggen (reko’s) een rol te spelen in de aansturing. Op enkele beginnende contacten na, functioneert dit niveau in de praktijk nog niet. Het zelfde geldt voor de rol van de regionale cliëntenraden.

Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

In totaal hebben 98 klanten van arbeidsadviseurs deelgenomen aan het vragenlijstsonderzoek. De onderzochte aspecten zijn:

- bereikbaarheid;
- toegankelijkheid;
- kwaliteit van het advies;
- deskundigheid;
- klantgerichtheid;
- onafhankelijkheid en;
- ervaren nut.

De klanten beoordelen hun ervaringen op deze aspecten in het algemeen positief (tussen 92,4 en 100%). Het percentage ontevreden mensen ligt daarmee in het algemeen zeer laag (tussen 0 en 7,6%). De gemiddelde score van klanten op bovengenoemde aspecten ligt rond de waarde 4 op een schaal van 1 tot en met 5. Met name de tevredenheid met de kwaliteit van het advies en de klantgerichtheid springen er positief uit.

Het merendeel van de klanten komt bij de arbeidsadviseur via het CWI: toevallig ontdekt bij een bezoek aan het CWI (21%) of via een medewerker van CWI (41%). De onafhankelijkheid is de belangrijkste reden om naar de arbeidsadviseur te gaan (38%).

Gezien de lage respons (11%) moet enige voorzichtigheid in acht worden genomen wat betreft de representativiteit van het klanttevredenheidsonderzoek.

Uitkomsten registraties arbeidsadviseurs

In totaal zijn er van januari tot en met mei 2005 6.670 klantcontacten geregistreerd. Doordat vooral in het eerste kwartaal niet van alle vestigingen over alle weken registraties zijn ontvangen (respons over het 1e kwartaal was 46% en over de maanden april en mei 95%) ligt het aantal werkelijk gevoerde gesprekken hoger. Opvallend zijn ook de grote verschillen in aantal gesprekken tussen de regio's. Waarschijnlijk heeft dit te maken met verschillen in aanvangsdatum en omvang van de aanstelling. In het begin zijn de arbeidsadviseurs vooral bezig met het opbouwen van een netwerk.

Het beeld dat uit de registraties naar voren komt is dat het vooralsnog gaat om eerste klantcontacten. Bijna de helft van de klantcontacten betreft mensen met een WW-uitkering en de meest voorkomende leeftijdsgroep is de groep van 35 tot 45 jaar, maar ook de leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar komen veel voor. Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur.

Bij de meeste klantcontacten waren er vragen omtrent tijdens de oriëntatiefase (66%). Circa 40% van de vragen heeft betrekking op de uitkering.

De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek en op afspraak. Het contact wordt ook wel telefonisch, maar zelden per e-mail of schriftelijk gelegd. Een groot deel van de klanten ontdekt de arbeidsadviseur tijdens een bezoek aan het CWI of door verwijzing van het CWI. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of reïntegratiebedrijf komt weinig voor.

Het aantal mensen dat via publiciteit de arbeidsadviseur bereikt, is beperkt en in het tweede kwartaal zelfs enigszins gedaald (van 18 naar 13%). Overigens laten de regio's verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit, bezoek aan het CWI (spontaan) en doorverwijzing.

Aanbevelingen

Op grond van de tussenevaluatie komen wij tot onderstaande aanbevelingen. Omdat een groot deel van de geworven arbeidsadviseurs sterk gemotiveerd wordt door de zelfstandigheid en de eigen regelvrijheid van de functie, is het van belang om bij zoeken naar oplossingen een balans te vinden tussen deze behoefte en de noodzakelijke landelijke uniformiteit.

Spreiding en noodzakelijk aantal arbeidsadviseurs

De vraag of er voldoende arbeidsadviseurs zijn en of de spreiding goed is, valt op dit moment niet te beantwoorden. Voor het beantwoorden van deze vraag zijn een aantal aspecten van belang, zoals: Is de arbeidsadviseur voldoende bereikbaar voor de klant (spreiding)? Wat is het potentieel aantal klanten (werkloosheid in regio)? En wat is de taakafbakening en –inhoud van het werk van de arbeidsadviseur?

Kortom, een nadere concretisering en kwantificering van de behoefte en de dienstverlening die daar tegenover wordt gezet.

Communicatie en bereiken doelgroep

Om de functie van arbeidsadviseur goed uit te kunnen oefenen dienen de overeengekomen randvoorwaarden aanwezig te zijn. Hoewel de meeste zaken inmiddels zijn ingevuld of in gang zijn gezet, blijft dit een punt van aandacht. Vooral van belang voor het functioneren van de arbeidsadviseur is de communicatie over het bestaan en de inhoud van de functie naar de ketenpartners en de (potentiële) klanten. Omdat de communicatie tot nu toe vooral op instanties is gericht, adviseren wij de communicatie naar de doelgroep extra aandacht te geven. Hierbij is het tevens van belang alert te blijven op het bereiken van alle doelgroepen.

Taak- en rolopvatting arbeidsadviseurs

Gezien de verschillen in taak- en rolopvatting van de arbeidsadviseur en het risico dat daardoor ontstaat van overlap met bestaande taken van de ketenpartners, adviseren wij om tot een nadere concretisering en invulling te komen van de taken van de arbeidsadviseur en de rol die hij of zij dient te vervullen in relatie tot de klant en binnen de keten van werk en inkomen.

Borging onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid van de functie is een belangrijk onderdeel van de professionele attitude. Gezien het belang van dit aspect adviseren wij te zoeken naar mogelijkheden om de onafhankelijkheid ook te borgen in de aansturing. Ons inziens kan de onafhankelijk het beste op regionaal niveau worden geborgd. Hierbij denken wij aan de regionale ketenoverleggen, cliëntraden en de intervisiebijeenkomsten van de arbeidsadviseurs.

Aansturing arbeidsadviseurs

De arbeidsadviseurs ervaren de aansturing op met name regionaal en landelijk niveau als onvoldoende. Het sturingsconcept en de invulling daarvan dient ons inziens nader te worden uitgewerkt. Hierbij moet een onderscheid te worden gemaakt naar de specifieke rol van respectievelijk de landelijke stuur- en werkgroep, de CWI-vestigingsmanager, de regionale ketenoverleggen en de cliëntenraden.

Draagvlak bij ketenpartners

Het draagvlak bij de ketenpartners voor de functie van arbeidsadviseur verdient aandacht. De functie wordt door een deel van deze partijen of de medewerkers daarvan, als concurrentie opgevat. Vanwege de eigen bestuurlijke verantwoordelijkheid zijn gemeenten daarbij het grootste punt van zorg. Het draagvlak bij UWV laat regionale verschillen zien en het draagvlak bij CWI is over het algemeen goed.

1 Monitoring arbeidsadviseur

1.1 Aanleiding en doel tussenevaluatie

Arbeidsadviseur, een nieuwe functie

Per 1 juli 2004 is een nieuwe functie ingevoerd binnen de keten van werk en inkomen: de arbeidsadviseur. Dit is een *onafhankelijke* adviseur die op vrijwillige basis informatie en advies verstrekt aan werkzoekenden met of zonder uitkering.

De nieuwe functie van de arbeidsadviseur komt tegemoet aan de wens en behoefte van verschillende partijen om de werkzoekende een meer centrale rol te geven in het traject van reïntegratie naar werk. In de bestaande praktijk kan de werkzoekende meestal weinig invloed uitoefenen op de inhoud van het reïntegratietraject en de keuze voor een reïntegratiebedrijf, waardoor de ruimte voor maatwerk beperkt is. Terwijl meer maatwerk en sturing door de werkzoekende juist motiverend kan werken, hetgeen weer een positieve invloed heeft op de effectiviteit van het reïntegratietraject. Bovendien gaat de wet- en regelgeving in de sociale zekerheid uit van de eigen verantwoordelijkheid van de werkzoekende. Deze situatie kan worden verbeterd door de individuele werkzoekende een sleutelrol te geven in het definiëren van het probleem, het benoemen van de oorzaken, het zoeken van een oplossingsstrategie en de daarbij behorende instrumenten. Een gebrek aan informatie en overzicht belemmert echter veel werkzoekenden om deze rol optimaal te vervullen. Hier kan de arbeidsadviseur goede diensten verlenen.

Onafhankelijke positie en aansturing

Om werkzoekenden vrijblijvend en objectief te kunnen adviseren, heeft de arbeidsadviseur een onafhankelijke positie in de keten van werk en inkomen. De arbeidsadviseurs worden aangestuurd vanuit de samenwerking tussen ketenpartners en de Landelijke Cliënten Raad (LCR). De sturing vindt plaats op een tweetal niveaus. Op regionaal niveau vervult het CWI het functioneel werkgeverschap. Daarnaast vindt er overkoepelende sturing plaats op landelijk niveau door de ketenpartners en de LCR. Gezamenlijk vormen zij de Stuurgroep Arbeidsadviseur. Dit niveau heeft een borgende functie, is verantwoordelijk voor de monitoring bij de uitvoering en biedt een escalatiemogelijkheid wanneer lokale ketenpartijen er gezamenlijk niet uit komen.

Doel van de monitoring en evaluatie

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur voeren TNO en Arcon de monitoring uit van de nieuwe functie arbeidsadviseur. De periode waarin TNO en Arcon de arbeidsadviseurs monitoren loopt van januari 2005 tot juli 2006. In deze periode leveren TNO en Arcon de volgende rapportages op:

- Per kwartaal rapportages over aantallen klanten³ per locatie, inclusief de achtergrond van de klanten en de gestelde vragen.
- De voorliggende tussenevaluatie over de implementatieperiode.
- Een eindevaluatie per juli 2006.

Het doel van dit rapport “Tussenevaluatie Arbeidsadviseur” is om de implementatie van deze nieuwe dienstverlening in kaart te brengen en eventuele mogelijkheden voor bijsturing te benoemen. Dit creëert de mogelijkheid om het implementatieproces tijdig bij te sturen als daar reden toe is. De tussentijdse evaluatie biedt bovendien een grondige oriëntatie in het veld en draagt daarmee de benodigde informatie aan voor een

³ Omdat het consulteren van een arbeidsadviseur vrijwillig is, hanteren wij in dit rapport de term ‘klanten’ voor werkzoekenden die de arbeidsadviseur bezoeken. Vanuit het perspectief van de uitkeringsverstrekking gebruiken wij de term ‘cliënten’.

gedegen opzet voor het vervolg van de monitoring die moet resulteren in de eindevaluatie.

1.2 Vragen tussenevaluatie

De kernvraag van de tussentijdse evaluatie is:

In hoeverre is de implementatie van de arbeidsadviseur geslaagd?

Onderzoeksvragen die hierbij aan de orde komen zijn:

- Worden er voldoende arbeidsadviseurs geworven?
- Zijn de arbeidsadviseurs voldoende gekwalificeerd?
- Bestaat bij de arbeidsadviseurs, de werkzoekenden en de ketenpartners duidelijkheid over de inhoud van de functie?
- Worden de arbeidsadviseurs in de gelegenheid gesteld hun taken naar behoren uit te oefenen?
- Verrichten de arbeidsadviseurs de taken die zij geacht worden uit te voeren?
- Zijn er mogelijk nog onbenutte potenties voor een arbeidsadviseur?
- Hoeveel en welke werkzoekenden maken gebruik van de arbeidsadviseur?
- Met welke vragen komen werkzoekenden naar de arbeidsadviseurs?
- Hoe tevreden zijn de werkzoekenden met het advies van de arbeidsadviseurs?

1.3 Uitgevoerde activiteiten

Om deze vragen te beantwoorden hebben TNO en Arcon op drie manieren informatie verzameld.

1. Interviews met arbeidsadviseurs

Om een beeld te krijgen van de uitvoeringspraktijk en het implementatieproces zijn semi-gestructureerde interviews afgenomen bij twaalf arbeidsadviseurs. In de interviews is onder meer gevraagd naar de achtergrond van de arbeidsadviseurs, de werksituatie, de taakopvatting en de (eerste) ervaringen. Het verhaal van de arbeidsadviseurs hebben wij opgetekend in hoofdstuk 2.

2. Vragenlijstonderzoek klanten

Om een eerste indicatie te krijgen van de tevredenheid van de klanten, hebben de onderzoekers een schriftelijke vragenlijst voorgelegd aan een steekproef van klanten van de arbeidsadviseurs. In totaal hebben 98 klanten een vragenlijst ingevuld en geretourneerd. Met de vragenlijst krijgen we niet alleen inzicht in de mate van tevredenheid, maar ook in wat volgens de klanten de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur is in de keten van werk en inkomen. Een beschrijving van de uitspraken de klanten vindt u in hoofdstuk 3.

3. Kwartaalrapportages op basis van registratieformulieren

Om een zo accuraat mogelijk beeld te krijgen van de aantallen klanten die de arbeidsadviseurs bezoeken, hun achtergrond en de vragen die ze stellen, maken TNO en Arcon gebruik van de registraties die de arbeidsadviseurs zelf bijhouden van de klantcontacten. Hiervoor maken de arbeidsadviseurs gebruik van een door TNO ontwikkeld elektronisch registratieformulier. De gegevens uit de elektronische registratieformulieren worden elk kwartaal verwerkt in een rapportage. De eerste kwartaalrapportage (periode januari t/m maart 2005) is in april opgeleverd. Hoewel het tweede kwartaal nog niet is verstrekt, hebben de onderzoekers, om een zo actueel mogelijk beeld te geven, de rapportage over de maanden april en mei nu reeds opgemaakt. Beide kwartaalrapportages zijn als bijlage opgenomen bij deze tussenevaluatie. In hoofdstuk 4 geven we, op basis van de twee kwartaalrapportages, een totaalbeeld tot nu toe.

2 Ervaringen van de arbeidsadviseurs

2.1 Inleiding

Doel van de interviews

Ten behoeve van het rapport “Tussenevaluatie Arbeidsadviseurs” zijn bij twaalf arbeidsadviseurs semi-gestructureerde interviews afgenomen. Deze interviews hadden een tweeledig doel. Ten eerste dienen de interviews als basis voor een tussentijdse evaluatie van het functioneren van de arbeidsadviseurs. Op grond van onder meer deze interviews wordt in deze rapportage de vraag beantwoord in hoeverre de implementatie van de arbeidsadviseur tot nu toe is geslaagd. Meer algemeen zijn de interviews bedoeld om zicht te krijgen op de uitvoeringspraktijk van de arbeidsadviseurs.

Naast het beantwoorden van deze vragen zijn de interviews ook afgenomen om de onderzoeksvragen voor de eindevaluatie in 2006 nader te specificeren. Welke factoren zijn van belang om medio 2006 een goede eindevaluatie op te kunnen stellen?

Stand van zaken aantal arbeidsadviseurs

Per 1 juni 2005 zijn 61 arbeidsadviseurs actief in Nederland. De datum waarop zij zijn gestart verschilt. Grosso modo zijn er twee groepen: de eerste groep is gestart vanaf juli 2004 en de tweede groep is gestart rond januari 2005. De tweede groep betreft het grootste deel van de 61 arbeidsadviseurs. Van de huidige arbeidsadviseurs is 45% afkomstig van CWI, 40% van UWV en 13% van gemeenten.

Selectie van de te interviewen arbeidsadviseurs

Om voor de tussenevaluatie een beeld te krijgen van de uitvoeringspraktijk van de arbeidsadviseurs zijn twaalf interviews afgenomen. Op basis van deze interviews kunnen we kwalitatieve conclusies trekken over het scala aan onderwerpen, knelpunten, vragen en ideeën die in de uitvoeringspraktijk van de arbeidsadviseur zijn aangetroffen. In hoeverre de interviews ook representatief zijn voor de totale groep van arbeidsadviseurs die momenteel aan het werk zijn is niet met zekerheid vast te stellen.

Bij de selectie van de twaalf te interviewen arbeidsadviseurs is een onderscheid gemaakt naar de verschillen in het tijdstip van aanstelling. Op grond hiervan hebben wij de arbeidsadviseurs opgedeeld in twee groepen: groep I, gestart juli 2004 en groep II, gestart rond januari 2005.

Aan deze indeling liggen twee vooronderstellingen ten grondslag:

1. Op het moment van interviewen (voorjaar 2005) zouden de arbeidsadviseurs uit groep I al ruim een half jaar ervaring hebben met het werk als arbeidsadviseur; de arbeidsadviseurs uit groep II zouden dan naar verwachting nog in de inwerkfase van hun functie zitten.
2. Op basis van vooraf verzamelde informatie was bekend, dat er voor een aantal van de eerste werkplekken van arbeidsadviseurs een bijzondere voorgeschiedenis gold, terwijl er bij de aanstelling van de tweede groep arbeidsadviseurs naar verwachting al meer uniformiteit zou zijn terug te vinden. Dit laatste onder andere als gevolg van het feit, dat de Stuurgroep Arbeidsadviseur inmiddels richtlijnen voor de aanstelling had opgesteld.

Deze verdeling van de arbeidsadviseurs in twee groepen hanteren wij alleen ten behoeve van deze tussenevaluatie om eventuele verschillen te kunnen duiden en de voortgang in de implementatie te kunnen waarnemen. In de eindevaluatie zal dit onderscheid niet worden gemaakt.

Bij de selectie van de interviews is verder gezocht naar een redelijke spreiding over het land, zonder te streven naar een vertegenwoordiging van alle regio's.

2.2 Achtergrond geïnterviewde arbeidsadviseurs

Kenmerken geïnterviewde arbeidsadviseurs

De twaalf interviews zijn gelijk verdeeld over de groep arbeidsadviseurs die in juli 2004 zijn gestart en de groep arbeidsadviseurs die later zijn aangesteld (gemiddeld gestart op 1 januari 2005): dus zes uit groep I en zes uit groep II. Uit beide groepen zijn evenveel mannen als vrouwen geïnterviewd.

In onderstaand overzicht staan de aantallen arbeidsadviseurs per regio verdeeld naar moment van aanstelling en de aantallen geïnterviewde arbeidsadviseurs per regio en per groep.

Regio	Aantal arbeidsadviseurs actief per 1-7-2004	Aantal geïnterviewde arbeidsadviseurs (groep I)	Aantal arbeidsadviseurs actief per 1-6-2005	Aantal geïnterviewde arbeidsadviseurs (groep II)	Totaal aantal geïnterviewde arbeidsadviseurs
Noord	-	-	11	1	1
Oost	2	2	10	1	3
Midden West	4	2	12	2	4
Zuid Oost	2	1	9	1	2
Zuid West	1	-	12	1	1
Noord West	2	1	7	-	1
Totaal	11	6	61	6	12

Beschrijving groep I

Alle zes geïnterviewde arbeidsadviseurs uit deze groep zijn formeel gestart op 1 juli 2004 als arbeidsadviseur. Voor drie van hen geldt dat de functie van arbeidsadviseur voortbouwt op een al eerder gestarte informatiefunctie op het terrein van sociale zekerheid en/of reïntegratie binnen een samenwerkingsverband van meerdere organisaties. De formele start als arbeidsadviseur betekent voor hen wel een uitbreiding van de doelgroep. Deze uitbreiding vloeit voort uit de taakstelling van de arbeidsadviseur en had vooral betrekking op WW-ers en/of klanten van de Gemeentelijke Sociale Dienst.

Vier arbeidsadviseurs uit deze groep hebben een fulltime aanstelling en twee werken in deeltijd. Bijna alle arbeidsadviseurs in deze groep (op één na) zijn aangesteld middels een detacheringsovereenkomst vanuit UWV of een specifiek aanhangsel aan hun arbeidscontract vanuit CWI. Eén van de arbeidsadviseurs is afkomstig van CWI, vier vanuit UWV. Deze arbeidsadviseurs hebben hun hele of een groot deel van hun arbeidsverleden liggen bij CWI of UWV en/of bij de voorgangers van CWI of UWV. Relevante werkervaring en kennis wordt door hen ook gerelateerd aan hun werk bij CWI of UWV⁴.

De enige arbeidsadviseur die niet bij UWV of CWI vandaan komt, is gedetacheerd vanuit een organisatie in de zorgsector (MEE). Ook voor die arbeidsadviseur geldt dat relevante kennis en werkervaring gerelateerd wordt aan de functie die hij bij die werkgever uitoefende.

⁴ In de periode (begin 2005) dat de interviewafspraken zijn gemaakt waren er nauwelijks arbeidsadviseurs met een arbeidsverleden bij de gemeente. Bij de selectie van de te interviews ten behoeve van de eindevaluatie streven wij naar een representatieve afspiegeling van de werkzame arbeidsadviseurs.

Beschrijving groep II.

De start van de werkzaamheden van deze arbeidsadviseurs ligt tussen 1 november 2004 en 1 februari 2005.

Alle zes geïnterviewde arbeidsadviseurs hebben hun hele of een deel van hun arbeidsverleden en relevante werkervaring opgedaan binnen CWI. Ze zijn ook allemaal in dienst bij CWI en aangesteld als arbeidsadviseur middels een aanhangsel aan hun arbeidscontract. Drie adviseurs zijn fulltime in dienst en drie in deeltijd.

2.3 Hoe ziet de werkplek er uit?

De Stuurgroep Arbeidsadviseur en de daaronder ressorterende landelijke werkgroep hebben voorwaarden opgesteld waaraan de werkplek van de arbeidsadviseurs moet voldoen. Alle geïnterviewde arbeidsadviseurs geven aan slechts globaal op de hoogte te zijn van deze 'voorschriften'. Tijdens de interviews hebben de onderzoekers geen nadere omschrijving aangetroffen van de voorwaarden waaraan de werkplek van de arbeidsadviseur moet voldoen. Als enig overeenkomend kenmerk noemen de arbeidsadviseurs in de interviews de locatie van de werkplek: op de beursvloer van het CWI. Niet alle CWI-vestigingen hebben overigens een beursvloer. In het kader van dit onderzoek is in ieder geval nagegaan of de arbeidsadviseurs op de plek binnen het CWI zitten waar de klanten binnenkomen. Is dat wel het geval, dan is dat beschouwd als 'werken op de beursvloer', hoewel de mate van zichtbaarheid verschilt per werkplek.

Vrijwel alle geïnterviewde arbeidsadviseurs hebben een werkplek op de beursvloer. Voor één arbeidsadviseur geldt dit voor een deel van de werktijd en één arbeidsadviseur zit niet op de beursvloer. In dit laatste geval zijn wel afspraken gemaakt om dit bij de komende nieuwbouw van het CWI te realiseren. Soms fungeren werkplekken van de arbeidsadviseur als flexplekken; is de arbeidsadviseur er niet, dan werkt daar iemand anders. Bij twee zes arbeidsadviseurs was bij de start van hun werkzaamheden nog geen werkplek op de beursvloer vrij en zijn die pas later beschikbaar gekomen. Op één na werken alle arbeidsadviseurs elk vanuit één CWI-vestiging. Eén arbeidsadviseur werkt vanuit twee vestigingen.

Alle geïnterviewde arbeidsadviseurs zijn het er over eens, dat enerzijds een zichtbare werkplek zeer gewenst is, maar dat het anderzijds mogelijk moet zijn om vertrouwelijke gesprekken met klanten te voeren. De meeste arbeidsadviseurs hebben dat ook gerealiseerd door een beroep te kunnen doen op aparte gespreksruimtes binnen de CWI-vestiging. In één geval is dit gerealiseerd door een aparte vaste werkkamer op de beursvloer voor de arbeidsadviseur.

2.4 Zijn er voldoende arbeidsadviseurs geworven?

Bij de start van de implementatie van de nieuwe functie van arbeidsadviseur was het streven om op 1 januari 2005 zo'n 60 arbeidsadviseurs in Nederland operationeel te hebben. Dat aantal is inmiddels, zij het wat later, gehaald.

In de interviews is aan de arbeidsadviseurs gevraagd wat hun mening is over het aantal arbeidsadviseurs in relatie tot de (potentiële) behoefte. Vijf arbeidsadviseurs uit de groep die op 1 juli 2004 is gestart vinden dat er nu voldoende arbeidsadviseurs zijn, maar dat op termijn, in de verwachting dat de vraag zal stijgen, er meer moeten komen. Eén adviseur uit groep I vindt dat er voldoende arbeidsadviseurs zijn.

Opvallend is dat uit de groep die rond 1 januari 2005 is gestart, twee arbeidsadviseurs van mening zijn dat er nu reeds te weinig arbeidsadviseurs zijn en één denkt dat op termijn het aantal onvoldoende zal zijn.

Naar aanleiding van bovenstaande vraag merkten veel arbeidsadviseurs op dat zij zich zorgen maken over de spreiding van arbeidsadviseurs over het land. Men maakt zich met name zorgen over een tekort aan arbeidsadviseurs in de eigen regio of in de aangrenzende regio's. Bij de huidige verdeling van de arbeidsadviseurs is de stuurgroep uit gegaan van het standpunt om tien adviseurs per CWI-district operationeel te hebben.

Daarnaast merken de onderzoekers op dat een aantal arbeidsadviseurs moeite heeft met het krijgen van een overzicht van het aantal arbeidsadviseurs dat actief is en de locaties van waaruit zij werken. Hoewel deze informatie op de LCR website te vinden is en tweewekelijks (geactualiseerd) wordt verstuurd, blijkt dat sommige arbeidsadviseurs klanten accepteren uit andere werkgebieden in de veronderstelling dat daar geen arbeidsadviseur actief is, terwijl dat in werkelijkheid wel zo is. Overigens geldt dat klanten kunnen kiezen naar welke arbeidsadviseur zij gaan. Zij zijn niet verplicht naar de voor hen dichtstbijzijnde arbeidsadviseur te gaan.

Het mag duidelijk zijn, dat de uitkomsten van de interviews geen sluitend antwoord leveren op de vraag of er voldoende arbeidsadviseurs actief zijn. De uitkomsten hiervan dienen te worden vergeleken met de feitelijke registraties van het aantal klanten, het soort vragen en de daarvoor nodig geachte behandeltijd en de overige taken van de arbeidsadviseurs.

Uit de interviews komen wel een aantal relevante gegevens naar voren. Alle arbeidsadviseurs hebben regelmatig uitgebreide gesprekken met klanten. Vooral de gesprekken die te maken hebben met het uitzetten van een traject om weer te komen tot werk vormen een belangrijk deel van het werk van de arbeidsadviseur. Gemiddeld genomen kost zo'n gesprek volgens de arbeidsadviseurs een uur werktijd. De geïnterviewde arbeidsadviseurs verschillen van mening over het aantal van dergelijke gesprekken, en daarmee het aantal klanten dat men per dag op die manier kan helpen. Dit varieert van minimaal 5 tot maximaal 15 klanten per dag. Vier van de arbeidsadviseurs (twee uit groep I en twee uit groep II) geven aan met het huidige aanbod van klanten al aan het maximum te zitten.

Uit de interviews blijkt ook, dat niet alle arbeidsadviseurs dezelfde definitie van klantencontacten gebruiken: Voor de één is elk telefonisch contact een klantencontact, de ander legt vooral de nadruk op de persoonlijke (face-to-face) gesprekken. Daarnaast heeft de arbeidsadviseur ook andere taken in zijn pakket, zoals het deelnemen aan werkoverleggen binnen het CWI of met andere arbeidsadviseurs, ontwikkelen van netwerken en het verzorgen van voorlichting en informatievoorziening. Ook de wijze van invullen van de overige taak verschilt per arbeidsadviseur.

2.5 Zijn de arbeidsadviseurs voldoende gekwalificeerd?

De functieomschrijving van de arbeidsadviseur vraagt vaardigheden op veel terreinen. Naast vaardigheden op het terrein van klantcontacten wordt kennis en inzicht gevraagd op het terrein van reïntegratie, sociale zekerheid, arbeidsmarkt, opleidingen en de sociale kaart.

Alle geïnterviewde arbeidsadviseurs vinden zichzelf, mede op basis van hun arbeidsverleden, voldoende gekwalificeerd voor de functie. Slechts één arbeidsadviseur geeft aan dat er wel erg veel gevraagd wordt van de arbeidsadviseur. Als er al behoefte is aan aanvullende scholing bevindt deze zich vooral op het terrein van 'arbeidsmarktontwikkeling' en op het terrein van gemeentelijke regelingen rondom reïntegratie. De behoefte aan scholing over arbeidsmarktontwikkelingen leeft met name bij de arbeidsadviseurs die aangesteld zijn vanuit UWV.

Het landelijk verzorgde scholingsaanbod voorziet in een behoefte en wordt op prijs gesteld.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat vanwege de verschillen in achtergrond en aanwezige kennis bij de arbeidsadviseurs een deel van het opleidingsaanbod facultatief is en dat sommige zaken alleen lokaal kunnen worden opgevraagd (bijv. gemeentelijke verordeningen bij de WWB).

2.6 Verrichten arbeidsadviseurs de taken die zij geacht worden uit te voeren?

2.6.1 *Taakomschrijving arbeidsadviseurs*

In verband met de beantwoording van deze vraag is het relevant, de taakomschrijving zoals die voor arbeidsadviseurs bestaat te bekijken

Centrale elementen in de taakomschrijving zijn:

- De klant cq. klantvraag staat centraal.
- De arbeidsadviseur stelt de klant in staat zelf de regie te voeren over zijn reïntegratie.
- De arbeidsadviseur heeft een informatieve taak naar de klant ten aanzien van rechten en plichten.
- De arbeidsadviseur geeft informatie en advies over alternatieve oplossingen.

De kerntaken van de arbeidsadviseur zijn:

- Het voeren van gesprekken met werkzoekende m.b.t. zijn oriëntatie op werk en de kansen op reïntegratie.
- Het beschrijven van de mogelijkheden waarbinnen de oplossingsrichting kan worden gezocht en de werkzoekende informeren over de middelen daartoe en de instanties die over deze middelen beschikken.
- Het adviseren van de werkzoekende indien sprake is van IRO of PRB, desgewenst bij het opstellen van een realistisch reïntegratieplan en beschikbaar zijn voor advisering tijdens het traject.
- Het op verzoek van de werkzoekende onderzoek doen naar opleidingsmogelijkheden, arbeidsmarktrelevantie etc. en aandragen van oplossingen.
- Het uitleggen van de gehele procesgang naar reïntegratie en daarbij aangeven welke rol, rechten en plichten de werkzoekende heeft, en kunnen adviseren wanneer deze procesgang dreigt te stagneren.
- Het volgen van ontwikkelingen binnen het vakgebied (onder meer de ontwikkelingen en tendensen op de arbeidsmarkt) ten behoeven van de eigen professionaliteit.
- Het adviseren van de werkzoekende indien van toepassing niet alleen bij de keuze van een reïntegratiebedrijf en/of opleidingsinstituut, maar desgewenst ook bij de voortgang van het reïntegratietraject.

Alle geïnterviewde arbeidsadviseurs kunnen zich in het algemeen vinden in de hierboven beschreven taakomschrijving. Ze benadrukken dat in het werk twee principes van belang zijn. In de eerste plaats dient de vraag van de klant leidend te zijn voor hun handelen. In de tweede plaats mag een vraag of probleem van de klant niet worden overgenomen, maar moet de klant in staat worden gesteld zelf de zaak op te lossen.

Toch zitten er nuancerings in de taakopvatting van de arbeidsadviseur. Deze nuancerings hebben betrekking op de opvatting van de arbeidsadviseurs over de inhoud van hun werk en over de relatie cq. rolverdeling tussen de arbeidsadviseur en de klant.

2.6.2 *Taakopvatting arbeidsadviseurs ten aanzien van de werkinhoud*

In beide groepen zijn er arbeidsadviseurs met een brede taakopvatting. In deze opvatting kan een arbeidsadviseur klanten adviseren op *alle* terreinen van uitkering, werk en sociale zekerheid waar de ketenpartners mee te maken hebben.

Essentieel in de taakopvatting van deze arbeidsadviseurs is het uitgangspunt dat er zaken mislopen in de samenwerking en communicatie tussen de ketenpartners. Eén van de arbeidsadviseurs formuleert het als volgt: “De taak van de arbeidsadviseur is breder dan alleen reïntegratie. Wij geven informatie op een breder terrein. Ik geef ook vaak informatie over allerlei andere regelingen en vaak informatie die inspeelt op het gebrek aan communicatie tussen de ketenpartners. Er is lang niet altijd een directe link met reïntegratie.” Een andere arbeidsadviseur vertelt: “Ik ben een helper van mensen door de sociale verzekeringen heen, ik help mensen op weg en ga in gesprek voor hen met de uitkeringsinstantie”.

Er zijn ook arbeidsadviseurs die er een er een brede taakopvatting op na houden die duidelijk gerelateerd is aan het onderwerp reïntegratie. In deze taakopvatting gaat de arbeidsadviseur er vanuit dat er soms voor klanten nog zaken opgelost moeten worden voordat ze aan reïntegratie toekomen. Een arbeidsadviseur zegt daarover: “Je merkt, dat er vaak nog problemen opgelost moeten worden voordat een klant daadwerkelijk kan reïntegreren. Ik zou daar meer begeleiding bij willen bieden”. Ook zijn er arbeidsadviseur die vinden dat zij een klant moeten helpen zijn weg te vinden van uitkering naar werk, en daarbij oplossingsmogelijkheden voor problemen die ontstaan tijdens dat traject dienen in kaart te brengen en aan te dragen.

De meeste arbeidsadviseurs werken vanuit deze laatste taakopvatting en geven aan, dat de problemen die ontstaan van allerlei aard kunnen zijn: “Je probeert hobbels weg te nemen op de weg van uitkering naar werk. Dat betekent dat je ook andere vragen beantwoordt dan die strikt over reïntegratie gaan. Bijvoorbeeld vragen over de uitkering.”

2.6.3 *Opvatting ten aanzien van de rolverdeling arbeidsadviseur – klant.*

Wat betreft de rolverdeling tussen klant en arbeidsadviseur komen wij in de interviews in grote lijnen twee opvattingen tegen.

In de eerste opvatting heeft de arbeidsadviseurs de taak oplossingen en mogelijkheden aan te dragen, maar dient hij er voor te zorgen dat de klant zelf de oplossingen bewerkstelligt. Veel arbeidsadviseurs doen dit door een klant meerdere mogelijkheden aan te dragen waar de klant zelf uit kan kiezen. Andere arbeidsadviseurs vinden nadrukkelijk dat de klant zelf op zoek dient te gaan.

In de tweede opvatting kan de arbeidsadviseur tot op bepaalde hoogte, met name als het de klant niet lukt zelf zaken op te lossen, zaken overnemen. Bijvoorbeeld door instanties te bellen in het bijzijn van de klant.

2.7 **Onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur**

De behoefte aan een *onafhankelijke* adviseur op het terrein van reïntegratie is één van de belangrijkste motivaties geweest om te komen tot de instelling van de arbeidsadviseur. In het onderzoek naar de implementatie en het functioneren van de arbeidsadviseur is de vraag naar de onafhankelijkheid daarom van cruciaal belang. De onafhankelijkheid is in de interviews niet alleen onderzocht in de zin van ‘onafhankelijkheid ten opzichte van de andere ketenpartners’ maar ook als ‘onafhankelijkheid ten opzichte van reïntegratiebedrijven’.

2.7.1 *Onafhankelijkheid ten opzichte van de ketenpartners.*

In het gezamenlijke advies van LCR, UWV, CWI en Divosa over de arbeidsadviseur staat: “De arbeidsadviseur moet zijn functie onafhankelijk van de overige dienstverlening van de ketenpartijen kunnen uitvoeren. Deze onafhankelijkheid moet geborgd worden omdat, de arbeidsadviseur ingebed zit in het ketenproces en de schijn van afhankelijkheid vermeden moet worden”.

Deze onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur dient in de opvattingen van de Stuurgroep Arbeidsadviseur geborgd te worden door twee zaken:

1. De aansturing:
 - a. Op regionaal niveau door de functioneel werkgevende: de vestigingsmanager CWI.
 - b. Op landelijke niveau door de ketenpartners en de LCR.
2. Door protocollen. Er worden gedragsprotocollen ontwikkeld die duidelijk aangeven volgens welke kwaliteitseisen er gewerkt wordt.

De arbeidsadviseurs onderkennen zelf het grote belang van het onafhankelijk werken als het gaat om de relatie met de ketenpartners. Het gaat daarbij om twee aspecten: de onafhankelijkheid in de beeldvorming en de onafhankelijkheid van hun advies aan de klant. In het licht van de uitgangspunten van de Stuurgroep valt op dat de geïnterviewde arbeidsadviseurs het bewaken van hun onafhankelijkheid niet zozeer als een aansturing- en protocolleringvraagstuk zien, maar vooral relateren aan de persoonlijke en professionele attitude. De meeste geïnterviewde arbeidsadviseurs zeggen: “Onafhankelijkheid, dat zit in je”. Voor sommigen fungeren de regionale overleggen met andere arbeidsadviseurs als een onafhankelijke toets. Slechts één arbeidsadviseur geeft aan dat de onafhankelijkheid geborgd kan worden door bijvoorbeeld betrokkenheid van een plaatselijke of regionale cliëntenraad die de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur kan toetsen of beoordelen.

Onafhankelijkheid is voor de geïnterviewde arbeidsadviseurs geen loze kreet, maar een actueel thema. Iedere arbeidsadviseur is overtuigd van het belang van die onafhankelijkheid en maakt zich daar ook zorgen over. Wij illustreren dit aan de hand van een vraagstuk over de beeldvorming. Een deel van de arbeidsadviseurs vraagt zich af of ze niet te veel een onderdeel van CWI vormen. Een arbeidsadviseur verwoordt dit als volgt: “Mijn onafhankelijke positie is niet altijd duidelijk voor klanten, mede omdat mijn werkplek binnen het CWI-gebouw zit. Het liefst zat ik daarbuiten al is het dan moeilijker om klanten te bereiken”.

Een ander illustratief onderwerp is dat van de toegang tot de informatiesystemen. Vanuit het oogpunt van de onafhankelijkheid hebben de arbeidsadviseurs geen toegang tot de cliëntsystemen van de ketenpartners. De meeste arbeidsadviseurs geven aan dat omwille van de servicegerichtheid zij graag wel toegang tot de informatiesystemen van de ketenpartners zouden krijgen. Zij zijn zich er echter bewust van dat deze behoefte raakt aan het thema van de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur.

De onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur kan tevens beïnvloed worden door de relatie met de formele werkgever en collega's. Zeven van de geïnterviewde arbeidsadviseurs zijn formeel in dienst van CWI en vier zijn in dienst van UWV. In een aantal gevallen wordt uitdrukkelijk aangegeven, dat de arbeidsadviseur ook die relatie als werknemer wenst te onderhouden. Bijvoorbeeld door op de hoogte te blijven van ontwikkelingen van UWV, maar ook door deelname aan OR of werkoverleg. Daarnaast is er sprake van een zich ontwikkelende of voortzettende collegiale relatie. De werknemers van het CWI vormen de collega's waarmee de arbeidsadviseur dagelijks werkt. Een arbeidsadviseur zegt daarover: “Je beantwoordt vragen van hen, neemt soms werk (mensen met algemene vragen) over, of vraagt of iemand werk (mensen met vragen over uitkering en algemene vragen) van jou over wil nemen en je neemt deel aan het werkoverleg”. In dit verband zien een aantal arbeidsadviseurs zich als een onderdeel van de keten van werk en inkomen en spreken over hun collega's van CWI, UWV en gemeente als 'de andere ketenpartners'.

Op landelijk niveau zijn kaders gecreëerd om de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur te bevorderen (zie bijlage 3). Zo wordt de onafhankelijkheid onder meer bevorderd door de toegang tot informatiebestanden te reguleren en door de onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur centraal te stellen in de trajectdagen (intervisie). Toch geven de arbeidsadviseurs aan weinig tot geen landelijke aansturing te ervaren op de onafhankelijkheid van de functie. Daar waar de landelijke protocollen melding maken van regionale aansturing als bewaking van de onafhankelijkheid wordt de aansturing van de vestigingsmanager niet als zodanig ervaren. De beoogde regionale aansturing vanuit de cliëntenraad en/of het regionaal ketenoverleg (reko) functioneert (nog) niet.

2.7.2 *Onafhankelijkheid ten opzichte van reïntegratiebedrijven*

Bijna alle arbeidsadviseurs worden benaderd door reïntegratiebedrijven, die hen informatie willen verschaffen met de bedoeling die ook door te spelen aan klanten.

Alle arbeidsadviseurs geven aan, dat uiteindelijk de klant zelf een keuze zal moeten kunnen maken uit het aanbod van reïntegratiebedrijven. De arbeidsadviseurs hebben grofweg twee opvattingen over hoe zij klanten moeten ondersteunen bij de keuze van reïntegratiebedrijven:

- De klant dient zelf op zoek te gaan. Sommige arbeidsadviseurs geven hierbij wel een hulpmiddel mee om de reïntegratiebedrijven te kunnen beoordelen.
- De klant krijgt een lijstje met cq. folders van reïntegratiebedrijven waar hij op zoek kan gaan. In dat geval heeft de arbeidsadviseur al een soort selectie gemaakt.

Ook de opstelling van arbeidsadviseurs ten aanzien van het verzoek van reïntegratiebedrijven om informatie te mogen komen verstrekken, verschilt. Enkele arbeidsadviseurs houden dit bewust af. De meerderheid laat alleen die reïntegratiebedrijven komen die een bepaald specialisme, bijvoorbeeld ten aanzien van specifieke doelgroepen, hebben. Andere arbeidsadviseurs verzamelen informatie van alle reïntegratiebedrijven die informatie willen verstrekken of verzamelen zelf gericht informatie.

De omgang met reïntegratiebedrijven verschilt per arbeidsadviseur. De arbeidsadviseurs lijken behoefte te hebben aan richtlijnen om deze omgang nader vorm te geven. Enerzijds is er behoefte aan criteria om te komen tot een selectie van reïntegratiebedrijven waar je wel of geen informatiemateriaal verzamelt om door te kunnen geven aan klanten. Anderzijds is er behoefte aan instrumenten die de klant helpen om een selectie uit bedrijven te maken waarmee hij in zee wil gaan.

2.8 **Is de inhoud van de functie voor alle partijen duidelijk?**

In de interviews is nagegaan in hoeverre er duidelijkheid bestaat bij de arbeidsadviseurs, de werkzoekenden en de ketenpartners over de inhoud van de functie.

2.8.1 *Duidelijkheid inhoud functie bij de arbeidsadviseurs*

In paragraaf 2.4.3. is al aangegeven dat er sprake is van verschillen in de taakopvatting van de arbeidsadviseurs. Dat zou aanleiding kunnen zijn om vragen te stellen omtrent de duidelijkheid van de functie bij de arbeidsadviseurs. Wij hebben echter niet de indruk dat de verschillende taakopvattingen voortkomen uit onduidelijkheid van de taakomschrijving. De arbeidsadviseurs geven aan op de hoogte te zijn van de inhoud en deze duidelijk te vinden. Wel geven de arbeidsadviseurs aan, dat er weinig aansturing plaats vindt op de taken die de arbeidsadviseur dient uit te voeren. Dit leidt tot veel vrijheid ten aanzien van de invulling van die taken, hetgeen in de praktijk ook verschillen in de uitoefening van de functie tot gevolg heeft.

Een aantal arbeidsadviseurs heeft daarom behoefte aan een duidelijke introductie voor startende arbeidsadviseurs. Zoals een van de arbeidsadviseurs het formuleert: “Ik had een welkom verwacht toen ik begon met werken, een soort introductiegesprek met uitleg van de functie. Het huidige cursusaanbod gaat hier niet op in. Ik mis die persoonlijke aansturing”.

2.8.2 *Duidelijkheid inhoud functie bij de werkzoekenden*

Als het gaat om werkzoekenden die nog geen contact met de arbeidsadviseur hebben gehad, de potentiële klanten, geven een aantal arbeidsadviseurs aan dat er nog geen duidelijk beeld bestaat over inhoud en toegevoegde waarde van de functie. Met name de onafhankelijkheid van de functie van arbeidsadviseur is volgens hen nog onvoldoende duidelijk bij potentiële klanten. Omdat de arbeidsadviseur in alle gevallen werkt vanuit een CWI-vestiging, bestaat volgens de arbeidsadviseurs het risico dat (potentiële) klanten hen ook identificeren als een medewerker van CWI. Volgens een deel van de arbeidsadviseurs kan dit negatieve gevolgen hebben voor de beeldvorming over hun onafhankelijkheid bij klanten. De arbeidsadviseurs verwachten op dit terrein ook nadrukkelijk een landelijke inspanning van de Stuurgroep Arbeidsadviseur.

De arbeidsadviseurs zijn zelf zeer actief in het geven van informatie en voorlichting over hun functie ten behoeve van potentiële klanten. Bijvoorbeeld door deelname aan de herbeoordelings-voorlichting die plaats vindt bij UWV, het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten en het verspreiden van de folder ‘Arbeidsadviseur’. Belangrijk is om vast te stellen dat een aantal arbeidsadviseurs zich ook nadrukkelijk richt op netwerken buiten de ketenpartners zoals scholen, patiënten- en belangenorganisaties, zorginstellingen en bedrijven. Bij het leggen van deze contacten wordt vaak aangesloten bij het netwerk dat de arbeidsadviseur op grond van zijn of haar vorige functie bezat. Hierin is soms ook een voorbeeldfunctie te ontdekken. Wat bij de ene arbeidsadviseur goed werkt, wordt soms door anderen overgenomen

Op het moment dat een klant eenmaal op gesprek komt, achten de arbeidsadviseurs zichzelf prima in staat om hun taak en de onafhankelijkheid van de functie toe te lichten. De arbeidsadviseurs krijgen daar van de meeste klanten ook een positieve respons op tijdens het gesprek.

2.8.3 *Duidelijkheid inhoud functie bij de ketenpartners*

In de interviews hebben wij deze vraag gekoppeld aan het draagvlak dat voor de functie bestaat bij de ketenpartners. De arbeidsadviseurs meten het draagvlak bij de ketenpartners af aan de mate waarin zij bekendheid geven aan het bestaan en de taakinhoud van de arbeidsadviseur en de al dan niet daaruit voortvloeiende doorverwijzing van klanten.

Draagvlak CWI

Het grootste draagvlak voor de functie van arbeidsadviseur binnen de ketenpartners bevindt zich op dit moment bij CWI. De meeste arbeidsadviseurs geven aan dat het draagvlak bij CWI van grote betekenis is voor hun werk. Minimaal de helft tot het grootste deel van de klanten komt via doorverwijzing van CWI-medewerkers bij de arbeidsadviseur. Er wordt door arbeidsadviseurs ook deelgenomen aan werkoverleggen binnen het CWI, hetzij incidenteel hetzij op basis van de agenda-inhoud van die overleggen. Slecht in één geval geeft de arbeidsadviseur aan dat de houding van het CWI afhoudend is. De reikwijdte van het draagvlak bij CWI kan overigens verschillen. Soms is dat CWI-breed en soms wordt het alleen gedragen door bepaalde CWI-medewerkers. De rol van de vestigingsmanager van het CWI lijkt hierbij van belang.

Draagvlak gemeenten

De meeste arbeidsadviseurs hebben een werkgebied dat groter is, dan dat van de gemeente waar zij gevestigd zijn. In eerste instantie richten de arbeidsadviseurs zich bij het leggen van de contacten op de kerngemeente, later worden ook andere gemeenten bezocht.

De arbeidsadviseurs zijn wel actief in het ontwikkelen van een netwerk bij gemeenten, maar over het algemeen is het draagvlak bij gemeenten nog niet zodanig dat er sprake is van een structurele doorverwijzing van klanten. Volgens de meeste arbeidsadviseurs heeft dit mogelijk te maken met de opstelling van gemeenten – “elke gemeente doet het liefst alles zelf” - maar ook met de grote variatie aan verordeningen die bestaan. Daarnaast mag ook niet onderschat worden dat, gezien de achtergrond van de geïnterviewde arbeidsadviseurs (allen UWV of CWI), de gemeentelijke regelgeving en uitvoering het minst bekend is voor de arbeidsadviseurs.

Draagvlak UWV

Het draagvlak bij de regionale UWV-kantoren bevindt zich in omvang tussen dat van CWI en gemeenten. De arbeidsadviseurs richten zich met name op contacten met de case-managers binnen UWV. De UWV-medewerkers wijzen ook regelmatig klanten door naar de arbeidsadviseurs. Slechts in één geval wordt de houding van de casemanagers afwijzend genoemd.

Relatie met uitkerende instanties in het algemeen

Zoals reeds beschreven zijn de geïnterviewde arbeidsadviseurs op één na allemaal afkomstig zijn van CWI of UWV. Op basis van de interviews hebben we de indruk dat ‘de wortels’ van de arbeidsadviseur mede bepalend zijn voor de relatie met de verschillende ketenpartners.

Een ander aspect dat een rol speelt is de taakafbakening tussen arbeidsadviseurs en de casemanagers van UWV en gemeenten. Een aantal arbeidsadviseurs is van mening dat de afhoudende reactie van UWV en/of gemeente te wijten is aan de ervaren bedreiging die uitgaat van het bestaan van de arbeidsadviseur. Bij sommige medewerkers van UWV en gemeente lijkt de angst te bestaan dat de arbeidsadviseur taken van hen overneemt.

Relatie met cliëntenraden

In het rijtje ‘ketenpartners’ zijn ook de cliëntenraden opgenomen. In strikte zin zijn cliëntenraden geen ketenpartner, maar mede gezien de ontstaansgeschiedenis van de functie van arbeidsadviseur en de inmiddels door de Stuurgroep Arbeidsadviseur opgestelde notitie over cliëntenparticipatie, wel een interessante partij om te onderzoeken. De relaties van de arbeidsadviseur met cliëntenraden zijn zeer verschillend. Sommige cliëntenraden zijn erg afhoudend terwijl andere zich actief opstellen, ook middels het doorverwijzen van klanten. In een aantal gevallen spelen cliëntenraden ook een rol in het bekend maken van de functie van arbeidsadviseur.

2.9 **Zijn de noodzakelijke randvoorwaarden aanwezig?**

Om de functie van arbeidsadviseur naar behoren te kunnen uitvoeren is het van belang dat de noodzakelijke randvoorwaarden aanwezig zijn. In het algemeen geven de arbeidsadviseurs aan dat zij veelal zelfstandig afspraken moeten maken en zorg moeten dragen voor de invulling van de noodzakelijke randvoorwaarden. Het kan hierbij gaan over het regelen van een werkplek, het maken van praktische afspraken binnen het CWI, het ontwikkelen van informatiemateriaal en zelfs de invulling van hun taak.

De arbeidsadviseurs zijn ambivalent in hun oordeel over hun, als noodgedwongen ervaren, zelfstandigheid. Enerzijds wordt het zelfstandig werken, met de mogelijkheden om zelf zaken te ontwikkelen op prijs gesteld en als uitdaging gezien.

Anderzijds is men soms teleurgesteld over het gebrek aan aansturing en begeleiding. Een aantal arbeidsadviseurs bevelen aan om een coachingsfunctie en/of introductieprogramma te organiseren voor startende arbeidsadviseurs.

Hieronder noemen we een aantal randvoorwaarden of faciliteiten die volgens de arbeidsadviseur minimaal geregeld moeten zijn.

Werkplek

We hebben in paragraaf 2.3. reeds beschreven, hoe de huidige werkplekken van de arbeidsadviseurs eruit zien. Met de invulling van die werkplekken is een belangrijke voorwaarde gecreëerd waarmee arbeidsadviseurs in staat worden gesteld hun werk te verrichten. Over de eisen waaraan die werkplek dient te voldoen zijn de arbeidsadviseurs het met elkaar eens: herkenbaar op de werkvloer met de mogelijkheid om vertrouwelijke gesprekken met klanten te kunnen voeren.

In een enkel geval wordt aangegeven dat een werkplek buiten het CWI wenselijk is, in verband met een duidelijke onafhankelijke beeldvorming. Het nadeel van die optie is dat het bereiken van klanten moeilijker is.

Hardware

Bij de implementatie van de functie van arbeidsadviseur heeft de stuurgroep bepaald welke voorwaardenscheppende zaken tot het 'standaardpakket' van een arbeidsadviseur behoren. Alle kosten voor het aanschaffen hiervan kunnen de arbeidsadviseurs declareren. Desondanks geeft een deel van de arbeidsadviseurs aan dat een aantal voorwaardenscheppende zaken nog niet of pas na veel moeite zijn gerealiseerd. Blijkbaar is de procedure voor sommige adviseurs niet helder en/of bestaan er meningsverschillen over wat tot het 'standaardpakket' zou moeten behoren.

Informatiesystemen en -behoefte

Een onderwerp dat sterk naar voren komt in de interviews is de toegang tot informatiesystemen van met name van de ketenpartners. De meeste geïnterviewde arbeidsadviseurs uiten de wens toegang te hebben tot deze informatiesystemen. Aan deze wens liggen drie overwegingen ten grondslag:

1. Arbeidsadviseurs hebben behoefte aan informatie omtrent regelgeving en reïntegratiemogelijkheden.
2. Arbeidsadviseurs hebben behoefte om inzicht te hebben in de actuele status van een klant (zoals: hoe zit het met de uitkering? hoe staat het met een herbeoordeling?). Deze informatiebehoefte komt deels voort uit de wens om klanten tijdens de advisering van de juiste informatie te kunnen voorzien en vragen van klanten te kunnen beantwoorden. Een deel van de arbeidsadviseur heeft behoefte aan deze informatie om zelf inzicht in de status van een klant te krijgen. Niet alle klanten blijken in staat hiervan een helder beeld te geven. Volgens deze arbeidsadviseurs is inzicht in de status noodzakelijk om een goed advies over de reïntegratie mogelijkheden te verschaffen.
3. Een aantal arbeidsadviseurs heeft de behoefte op de hoogte te blijven van ontwikkelingen bij UWV. Dit geldt met name voor arbeidsadviseurs die nog een formele arbeidsrelatie hebben met UWV.

Er zijn echter ook arbeidsadviseurs die bewust geen gebruik wensen te maken van deze informatiesystemen om de onafhankelijkheid van hun positie te bewaren.

Naast de behoefte aan toegang tot de informatiesystemen van de ketenpartners, zijn er in de interview ook andere informatiebehoeften benoemd:

- Er is behoefte aan informatie op het gebied van beroepen en opleidingen.
- Er is behoefte aan toegesneden en klantgerichte informatie van reïntegratiebedrijven.
- Er is behoefte aan informatie op het terrein van gemeentelijke regelingen en de uitvoering die daaraan gegeven wordt.

PR

De arbeidsadviseurs hebben behoefte aan PR-materiaal, met name gericht op de ketenpartners (UWV en gemeente) en op potentiële klanten. Een belangrijk aandachtspunt bij de ontwikkeling is dat de arbeidsadviseur, met name bij potentiële klanten, nadrukkelijk wordt gepresenteerd te worden als een onafhankelijk functionaris. Deze behoefte sluit aan bij de zorg die de meeste arbeidsadviseur uitent ten aanzien van de beeldvorming over de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur.

2.10 Aansturing van de arbeidsadviseur

In de aansturing van de arbeidsadviseurs spelen drie niveaus een rol. De CWI-manager is de functioneel leidinggevende. Het regionaal ketenoverleg (reko) en de regionale cliëntenraden zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke sturing en bewaking. De landelijke Stuurgroep is eindverantwoordelijk.

Aansturing door de vestigingsmanager

Uit de interviews met de arbeidsadviseurs blijkt dat de vestigingsmanager van het CWI zich zeer verschillend op kan stellen: van een actieve meedenker, via een op afstand betrokken leidinggevende tot een regelrecht afhoudende opstelling.

Het valt op dat in de groep arbeidsadviseurs die per juli 2004 zijn gestart de relatie met de CWI-manager over het algemeen goed is, al wordt in één geval wel betrokkenheid gemist. De mate van betrokkenheid verschilt, maar de CWI-manager is in ieder geval op de hoogte van de werkzaamheden van de arbeidsadviseur. In die gevallen dat de CWI-manager minder betrokken is, wordt dat overigens niet als negatief ervaren door de betreffende arbeidsadviseurs: “daardoor heb ik veel zelfstandigheid en vrijheid”.

In de groep arbeidsadviseurs die rond januari 2005 is gestart, valt op dat er sprake is van een aantal gevallen waarin de vestigingsmanager duidelijk afhoudend is. Dit heeft ook rechtstreeks gevolgen voor de werksituatie, bijvoorbeeld omdat heel veel energie van de arbeidsadviseur is gaan zitten in het realiseren van werkvoorwaarden (van computer tot telefoon) en ook omdat daardoor ingangen in het netwerk binnen CWI of met de andere ketenpartners ontbraken.

Ook uit de bevindingen ten aanzien van het draagvlak bij de ketenpartners blijkt dat de vestigingsmanager een essentiële rol kan spelen bij het functioneren van de arbeidsadviseur. De vestigingsmanager kan zorg dragen voor de introductie bij de andere ketenpartners en draagvlak bij de CWI-medewerkers.

Lokale aansturing: reko-overleg en/of cliëntenraden

In alle gevallen geldt dat de lokale aansturing, anders dan de functionele aansturing door de vestigingsmanager, nog niet functioneert. Bij een paar arbeidsadviseurs is wel sprake van een beginnend overleg met het reko-overleg en/of de cliëntenraad, maar dit wordt (nog) niet ervaren als aansturend. In de regio's van de groep arbeidsadviseurs die in 2004 zijn gestart zijn twee initiatieven genomen om te komen tot een regionale aansturing.

Landelijke aansturing.

De landelijke aansturing door de Stuurgroep en de daaronder ressorterende landelijke werkgroep wordt door de geïnterviewde arbeidsadviseurs als onvoldoende of afwezig beschouwd. Hiervoor bestaat overigens begrip bij de arbeidsadviseur gezien de beperkte bezetting van de landelijke werkgroep. Ook hier treffen wij een ambivalente houding aan bij de arbeidsadviseurs. Hoewel alle arbeidsadviseurs wijzen op een (nog) onvoldoende aansturing en ondersteuning, wordt de grote mate van vrijheid en zelfstandigheid in het algemeen op prijs gesteld. Toch zijn een aantal arbeidsadviseurs van mening dat het een meer betrokken relatie (coaching, werkintroduktie) met de landelijke Stuur- en werkgroep gewenst is. Verder valt op dat waar arbeidsadviseurs het hebben over de landelijke aansturing ze het veelal hebben over de 'aansturing door de LCR'.

Als er behoefte is aan aansturing betreft dit vooral de volgende terreinen:

- Aansturing van het CWI en de ketenpartners op de lokale aansturing.
- Bij de introductie en begeleiding van startende arbeidsadviseurs.
- PR: er zijn inmiddels landelijke folders e.d., maar de arbeidsadviseurs hadden die graag eerder gehad. Overigens blijkt uit de reactie van een aantal arbeidsadviseurs, dat men bekend was met het feit dat landelijke aansturing van de PR pas later, rond januari 2005, zou starten.

Regionale contacten tussen arbeidsadviseurs

Regionaal contact tussen de arbeidsadviseur is op landelijk niveau geïnitieerd in de vorm van overlegbijeenkomsten; eerst op landelijk niveau, vervolgens op regionaal niveau. Naast deze georganiseerde contacten zijn ook regionale contacten op eigen initiatief ontstaan. De regionale contacten worden als zeer zinvol ervaren. Voor een deel van de arbeidsadviseurs voorzien deze regionale overleggen in hun behoefte aan sturing, die zij tot nu toe als onvoldoende ervaren.

2.11 Zijn er mogelijk nog onbenutte potenties voor een arbeidsadviseur?

Tot slot hebben wij de arbeidsadviseurs gevraagd of de functie nog onbenutte potenties in zich heeft om de werking van de keten van werk en inkomen te verbeteren. Uit de antwoorden zijn drie typologieën te onderscheiden.

De arbeidsadviseur als adviseur in de ketensamenwerking

De arbeidsadviseurs geven aan dat hun functie een bijzondere positie in de keten heeft. De arbeidsadviseur krijgt zicht op de samenwerking van de ketenpartners, maar ook op de gebreken in die samenwerking en de gevolgen daarvan. Een aantal arbeidsadviseurs geeft nadrukkelijk aan gebruik te willen maken van dit inzicht. Dit kan in 'collegiale' zin naar medewerkers van CWI, UWV en gemeente, maar ook in beleidsmatige zin door het geven van adviezen aan de ketenpartijen.

De arbeidsadviseur als vraagbaak voor de medewerkers in de keten

Veel arbeidsadviseurs geven aan dat zij met name binnen het CWI een vraagbaak vormen voor de CWI-medewerkers op basis van hun specifieke kennis op het terrein van reïntegratie dan wel hun kennis van de andere ketenpartners.

De arbeidsadviseur als 'vlottrekker' van vastgelopen reïntegratie trajecten

Een aantal arbeidsadviseurs vertelt dat zij door hun zicht op oplossingsmogelijkheden die bestaan, reïntegratietrajecten vlot hebben kunnen trekken, door 'collega's' bij de ketenpartners te wijzen op andere trajectmogelijkheden.

2.12 Conclusies en aanbevelingen.

Algemene conclusie

De functie van arbeidsadviseur in Nederland is nog niet volledig geïmplementeerd. Het is echter de vraag of dat een realistisch streven is, omdat de meeste van de 61 arbeidsadviseurs die op dit moment actief zijn, nog maar enkele maanden aan de slag zijn. Toch zijn er ook al plekken te vinden, waar de arbeidsadviseur een gevestigde functionaris met een eigen netwerk is. De geïnterviewde arbeidsadviseurs voldoen aan de eisen die in het functieprofiel zijn gesteld en hebben op een uitzondering na, allen een arbeidsverleden bij UWV of CWI. Alle arbeidsadviseurs vormen in hun dagelijkse praktijk een onderdeel van CWI. Daar vindt de plaatselijke aansturing plaats, er is veel contact met CWI-medewerkers en de meeste doorverwijzingen van klanten komen ook via het CWI. Het draagvlak bij met name de gemeenten en in mindere mate bij UWV behoeft versterking.

Uit de interviews die onder de arbeidsadviseurs zijn gehouden, komt een beeld naar voren van de arbeidsadviseur als een zeer zelfstandig werkende functionaris. De arbeidsadviseur gaat op zelf zoek naar oplossingen voor praktische werkproblemen, ontwikkelt zelf middelen om zijn of haar werk bekendheid te geven, regelt de zaken met de vestigingsmanager, ontwikkelt netwerken en gaat op zoek naar informatie. De arbeidsadviseur ontwikkelt zijn eigen werkinhoud: De taakomschrijving die bestaat, maakt hier onderdeel van uit, maar de werkinhoud wordt soms ook breder gedefinieerd.

De meeste arbeidsadviseurs stellen deze zelfstandigheid op prijs en worden daardoor ook gemotiveerd. Soms wordt de zelfstandigheid als noodgedwongen en als eenzaamheid ervaren. Dit geldt met name in de startfase na aanstelling van een arbeidsadviseur, wanneer sprake is van een weinig meewerkende CWI-vestigingsmanager. Dan gaat veel tijd en energie zitten in het realiseren van allerlei praktische werkvoorwaarden en het vinden van ingangen bij de ketenpartners.

De inhoudelijke aansturing en bewaking door de regionale ketenoverleggen en de landelijke Stuurgroep lijkt nog niet of nauwelijks te functioneren.

We vatten hieronder de belangrijkste conclusies uit de interviews samen:

Worden er voldoende arbeidsadviseurs geworven?

Op dit moment is het nog niet duidelijk of er voldoende arbeidsadviseurs actief zijn in Nederland. De meerderheid van de geïnterviewde arbeidsadviseurs is van mening dat het aantal klanten zich uit zal breiden en dat op termijn meer arbeidsadviseurs nodig zijn. Een aantal arbeidsadviseurs die al langer actief zijn, geeft aan dat zij nu reeds het maximum aantal klanten bedienen of daar dicht tegen aanzitten.

Een meer objectieve inschatting van de noodzakelijke capaciteit en spreiding is op dit moment niet mogelijk door het ontbreken van de daarvoor noodzakelijke informatie. Gezien de verschillen in de beleving van de werkdruk en in de invulling van de taken adviseren wij daarom op korte termijn de discussie te starten in hoeverre richtlijnen voor de klantcontacten (bijvoorbeeld rolopvatting en taakafbakening) en de overige taken, zoals deelname aan overleggen, geven van voorlichting en het opbouwen van een netwerk, noodzakelijk en wenselijk zijn

Zijn de arbeidsadviseurs voldoende gekwalificeerd?

De meeste arbeidsadviseurs vinden dat zij, mede gezien hun werkervaring, voldoende gekwalificeerd zijn. Alle arbeidsadviseurs hebben bovendien bij aanvang in de functie een specifiek landelijk scholingsprogramma gevolgd. Over het algemeen hebben de arbeidsadviseurs dit als zinvol ervaren.

Taakopvatting en –invulling van de arbeidsadviseurs

De taakopvatting en de invulling daarvan verschilt in meer of mindere mate per arbeidsadviseur. Een deel van de geïnterviewde arbeidsadviseurs gaat uit van de onvolkomenheden in de uitvoering en de samenwerking van de ketenpartners en ziet zichzelf als klantadviseur voor het gehele terrein van werk en inkomen.

Andere arbeidsadviseurs koppelen hun taakopvatting duidelijk aan het onderwerp reïntegratie. Zij zien hun taak vooral als adviseren over oplossingsmogelijkheden voor alle hobbels die klanten kunnen tegenkomen voorafgaand en tijdens de reïntegratie.

Ook de rol opvatting verschilt per arbeidsadviseur: van adviserend tot het zelf actief oplossen van vragen of problemen van de klant. Wij adviseren om in de verdere implementatie van de functie de taken en de rol van de arbeidsadviseur op de agenda te zetten en na te gaan in hoeverre deze taakopvattingen aansluiten bij behoeftes van klanten en passen binnen het doel en de taakomschrijving van de arbeidsadviseur.

Een nadere invulling van het takenpakket van de arbeidsadviseur is ook gewenst om meer helderheid te krijgen over de criteria waarop uiteindelijk het functioneren van de arbeidsadviseur geëvalueerd dient te worden.

Onafhankelijkheid van de arbeidsadviseurs

Onafhankelijkheid is één van de onderscheidende kenmerken van de functie van arbeidsadviseur en daarom een belangrijk aspect in de evaluatie. Het uitgangspunt voor de Stuurgroep Arbeidsadviseur is dat de onafhankelijkheid mede geborgd dient te worden door protocollen en de regionale aansturing. Op dit moment functioneert dit nog niet als zodanig. De huidige borging van de onafhankelijkheid is gelegen in de professionele attitude van de arbeidsadviseur. De arbeidsadviseurs maken zich ook zorgen over de gevolgen van de nauwe relatie met CWI voor de beeldvorming over hun onafhankelijkheid. Gezien het cruciale belang adviseren wij om op korte termijn de borging van de onafhankelijkheid door de landelijke Stuurgroep en de regionale ketenoverleggen handen en voeten te geven. De notitie met betrekking tot de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur van de landelijke stuurgroep (zie bijlage 3) kan hiervoor als basis dienen.

Aansturing van de arbeidsadviseurs

Arbeidsadviseurs worden op twee niveaus aangestuurd: landelijk vanuit de Stuur- en werkgroep Arbeidsadviseurs, samengesteld uit vertegenwoordigers van de ketenpartners en de LCR, en regionaal door de manager CWI als functioneel leidinggevende. De taak van het regionaal ketenoverleg (reko) en/of de cliëntenraad is nog onduidelijk.

De aansturing vanuit de landelijke Stuur- en werkgroep wordt in het algemeen als onvoldoende ervaren. De wijze van aansturing door de CWI-manager verschilt en lijkt afhankelijk van diens persoonlijke betrokkenheid. De rol van de CWI-manager is volgens de arbeidsadviseur van groot belang bij het creëren van een regionaal draagvlak binnen CWI en de andere ketenpartners en bij het regelen van praktische zaken zoals een werkplek en een computer. In het algemeen staan de arbeidsadviseurs ambivalent tegenover de onvoldoende aansturing of de verschillen daarin. Enerzijds is er behoefte aan meer sturing en coaching, zeker voor beginnende arbeidsadviseurs, maar anderzijds wordt de ruimte die de arbeidsadviseur ervaren bij het invullen van hun functie als motiverend benoemd.

Nu alle arbeidsadviseurs zijn geworven en aangesteld is het van belang om de aansturing van de arbeidsadviseur nader te concretiseren en te effectueren. Dit geldt voor alle niveaus: voor de landelijke aansturing door de Stuurgroep, de functionele aansturing door de CWI-manager en zeker ook voor de nog onderbelichte rol van de regionale ketenoverleggen en cliëntenraden.

Naar onze mening zijn de reko's het aangrijpingspunt om een goede balans te vinden tussen de landelijke uniformiteit en de noodzakelijke regionale diversiteit. Bij de nadere uitwerking van de 'aansturing' dient een evenwicht te worden gevonden tussen:

- De behoefte van de klanten.
- De taakomschrijving van de arbeidsadviseur.
- De taakopvatting van de arbeidsadviseur.
- De borging van de onafhankelijkheid.
- De onafhankelijke beeldvorming.
- En de behoefte van de arbeidsadviseur: zij worden in hun werk gemotiveerd door de grote mate van zelfstandigheid.

Draagvlak bij de ketenpartners

Op de meeste plaatsen bestaat draagvlak bij CWI voor de functie van arbeidsadviseur. Bij het UWV constateren we regionale verschillen met betrekking tot het draagvlak, terwijl het draagvlak bij de meeste gemeenten nog onvoldoende is. De arbeidsadviseur wordt door medewerkers van ketenpartijen soms als 'concurrent' gezien. Het regionale draagvlak wordt mede beïnvloed door het bestaande netwerk van een arbeidsadviseur en diens achtergrond. Om de functie van arbeidsadviseur een goede basis te geven in de keten van werk en inkomen achten wij het van belang om het draagvlak bij de ketenpartners en met name bij gemeenten te versterken, zowel op het niveau van de medewerkers als op het niveau van het regionale management.

Bekendheid van de functie voor werkzoekenden

De meeste arbeidsadviseurs bereiken hun klanten via CWI. De arbeidsadviseurs geven aan dat er nog veel kan worden gedaan om werkzoekenden, met name cliënten van UWV en Sociale Diensten te bereiken. De communicatie naar potentiële klanten verdient in de volgende fase dan ook extra aandacht.

Aandachtspunten voor de eindevaluatie

In het verlengde van onze aanbevelingen lijkt het ons van belang om in de interviews met de arbeidsadviseurs ten behoeve van de eindevaluatie (medio 2006) met name aandacht te besteden aan de onderwerpen onafhankelijkheid, taakopvatting en aansturing. Daarnaast is het vanzelfsprekend dat in tweede fase van het onderzoek inzicht moet worden verkregen in de toegevoegde waarde van het werk van de arbeidsadviseur in de keten van werk en inkomen.

3 Ervaringen van de klanten

3.1 Inleiding

Zoals in hoofdstuk 1 vermeld, is het doel van de tussenevaluatie het in kaart brengen van de implementatie en het benoemen van eventuele mogelijkheden voor bijsturing van de functie van arbeidsadviseur. Een nevendoeel is het uittesten van de vragenlijsten en de procedure van het onderzoek ten behoeve van de eindevaluatie (medio 2006). Op basis van deze doelstellingen zijn vragenlijsten uitgezet bij klanten van de arbeidsadviseurs.

3.2 De procedure

De respondenten voor het onderzoek zijn via de arbeidsadviseur geworven. Er is afgesproken dat een klant na een bezoek, door de arbeidsadviseur geïnformeerd wordt over het onderzoek en een informatiepakket meekrijgt. Dit informatiepakket bevat een informatiebrochure voor de klant met de uitleg van het onderzoek, een toestemmingsformulier en een retourenvelop. Klanten van de arbeidsadviseur kunnen op het toestemmingsformulier aangeven of zij wel of niet deel willen nemen aan het onderzoek. Vervolgens krijgen zij, indien zij hiermee hebben ingestemd, een vragenlijst toegestuurd. Voor het invullen en terugsturen ontvangen de deelnemers een kraslot ter waarde van 2,50 euro.

Voor de tussenevaluatie zijn ongeveer 900 informatiepakketjes verstuurd naar arbeidsadviseurs. In totaal hebben 141 personen (16% van 900) toestemming gegeven voor deelname. Uiteindelijk zijn 98 vragenlijsten (70%) geretourneerd, waarmee de uiteindelijke repons rond de 11% komt te liggen. Gezien de lage respons dient kritisch te worden gekeken hoe in de tweede fase van het onderzoek de respons kan worden verhoogd.

3.3 Kenmerken deelnemers

In totaal hebben 98 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het onderzoek. De kenmerken van deze groep staat weergegeven in Tabel 1.

De onderzoeksgroep bestaat uit 61,5% vrouwen en 38,5 % mannen. Autochtonen blijken ruim vertegenwoordigd (85,1%), waarbij iemand als allochtoon is beschouwd wanneer de persoon zelf of één van de ouders in het buitenland is geboren. De gemiddelde leeftijd is 42,8 jaar (SD=9,7) en het meest voorkomende opleidingsniveau is HAVO/VWO/MBO. Ruim de helft van de respondenten is samenwonend of getrouwd en 43,8 heeft thuiswonende kinderen. De duur van de werkloosheid varieert, waarbij bijna een vijfde van de deelnemers aangeeft niet werkloos te zijn en het merendeel korter dan 5 jaar werkloos is. Onder de categorie 'niet werkloos' vallen werknemers die al dan niet met werkloosheid worden bedreigd en personen die herintredend of niet-uitkeringsgerechtigd zijn. De helft van de deelnemers heeft een WW-uitkering.

Tabel 1 Kenmerken van de onderzoeksgroep

Kenmerk	Categorie	Verdeling
Geslacht	Man	38,5%
	Vrouw	61,5%
Leeftijd	20-29 jaar	9,5%
	30-39 jaar	27,4%
	40-49 jaar	32,6%
	50-59 jaar	28,4%
	60 jaar en ouder	2,1%
Etniciteit	Autochtoon	85,1%
	Allochtoon	14,9%
Opleiding	Lager onderwijs	5,3%
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	20,2%
	HAVO/WVO/MBO	39,4%
	HBO/Universiteit	32,9%
	Anders	2,1%
Burgerlijke staat	Gehuwd/Samenwonend	52,6%
	Niet gehuwd/Niet samenwonend	28,4%
	Gescheiden	13,7%
	Andere leefvorm	5,4%
Kinderen	Ja	54,2%
		(43,8% thuiswo- nend)
Duur werkloosheid	Nee	45,8%
	Nog nooit werkloos geweest	18,3%
	Minder dan twee maanden	6,5%
	twee tot zes maanden	17,2%
	Zes maanden tot één jaar	17,2%
	Één tot twee jaar	15,1%
	Twee tot vijf jaar	17,2%
Wanneer laatste baan gehad	Vijf jaar of langer	8,6%
	Nog nooit werkloos geweest/N.v.t.	18,0%
	Minder dan twee maanden	10,6%
	Twee tot zes maanden	17,0%
	Zes maanden tot één jaar	20,2%
	Één tot twee jaar	14,9%
	Twee tot vijf jaar	11,1%
Type uitkering	Vijf jaar of langer	7,4%
	Inkomen uit werk	11,6%
	Bijstand	2,1%
	WW	52,6%
	WAO	9,5%
	WAZ	0,0%
	WAJONG	1,1%
	ANW	0,0%
	Loondoorbetaling door ziekte	2,1%
	Geen inkomen	3,2%
	Combinatie van uitkering	10,5%
Anders	7,4%	

In Tabel 2 staat weergegeven hoe de deelnemers bij de arbeidsadviseur zijn terechtgekomen, hoeveel afspraken ze met de arbeidsadviseur hebben gehad, waarom ze naar de arbeidsadviseur zijn gegaan en of men gebruik maakt van een IRO/PRB.

Tabel 2 Bezoek aan de arbeidsadviseur

Kenmerk	Categorie	Verdeling
Hoe bij arbeidsadviseur terecht gekomen	Toevallig ontdekt bij bezoek CWI	21,4%
	Via medewerker UWV	4,1%
	Via medewerker gemeente	2,0%
	Via medewerker CWI	40,8%
	Via klantorganisatie	1,0%
	Via reïntegratiebedrijf	1,0%
	Zelf ontdekt door artikel of advertentie	6,1%
	Zelf ontdekt door folder of poster	7,1%
	Anders	16,3%
Aantal afspraken	Eén keer	78,1%
	Twee keer	11,5%
	Drie keer	6,3%
	Vier keer	3,1%
	Zes keer	1,0%
	Waaronder	0,0%
Waarom naar arbeidsadviseur gegaan	Doorgestuurd door UWV, gemeente of CWI	18,6%
	Meer zelf kunnen bepalen	34,0%
	Onvoldoende begrip UWV, gemeente of CWI	20,6%
	UWV, gemeente of CWI hadden onvoldoende tijd	4,1%
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende te vertellen	8,2%
	Arbeidsadviseur is onafhankelijk	38,1%
	Anders	34,0%
Regeling voor besteding budget bij een traject naar werk (IRO/PRB)	Ja	20,6%
	Nee	59,8%
	Onbekend	19,6%

Het merendeel van de respondenten komt bij de arbeidsadviseur via het CWI: of toevallig ontdekt bij een bezoek aan het CWI (21,4%) of via een medewerker van het CWI (40,8%). De categorie 'anders' bij de vraag hoe men bij de arbeidsadviseur is terechtgekomen betreft veelal via familie, vrienden of bekenden en via internet. Voor de meeste respondenten betreft het een eerste bezoek aan de arbeidsadviseur (78,1%). De redenen om naar de arbeidsadviseur te gaan variëren; veel genoemde reden zijn: doorgestuurd door UWV, gemeenten of CWI (18,6%), meer zelf kunnen bepalen hoe men werk kan vinden (34,0%), onvoldoende begrip bij UWV, gemeente of CWI (20,6%) en onafhankelijkheid arbeidsadviseur (38,1%).

Ongeveer een vijfde van de respondenten geeft aan gebruik te maken van een regeling waarbij ze zelf een bepaald budget kunnen besteden aan een reïntegratietraject. Dit zijn de Individuele Reïntegratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgeboden Reïntegratie budget (PRB).

De steekproef lijkt redelijk vergelijkbaar met het bestand van klantcontacten zoals dat naar voren komt in de tweede kwartaalrapportage op basis van de registratieformulieren (zie hoofdstuk 4). Een opvallend verschil is echter dat in het vragenlijst onderzoek relatief veel vrouwen deelnemen, terwijl uit de kwartaalrapportages blijkt dat relatief veel mannen de arbeidsadviseur bezoeken. Wat opvalt aan de steekproef is dat veel klanten van middelbare leeftijd zijn, autochtoon, een middelbare opleiding (HAVO/VWO/MBO) hebben genoten, een WW-uitkering hebben en tot 5 jaar werkloos zijn (bijna 20% van de klanten is zelfs nog nooit werkloos geweest).

Hoewel de omvang van de steekproef beperkt is, geeft de uitkomsten wel een indicatie voor het bereik. Het kan zijn dat met name dit type klanten de vragenlijsten heeft ingevuld en daardoor oververtegenwoordigd is, maar mogelijk bereiken de arbeidsadviseurs nog niet de gehele doelgroep van werkzoekenden. In de tweede fase van het onderzoek verdient dit aspect zeker de aandacht.

3.4 Meetinstrumenten

De kwaliteit van de vragenlijst lijkt over het algemeen goed te zijn, er van uitgaande dat het aantal ontbrekende gegevens op elk van de items over het algemeen zeer klein is. Dit betekent dat er zeer weinig vragen zijn overgeslagen. Ook de betrouwbaarheid van de schalen is over het algemeen goed. Wel zullen we voor de 2^e fase van het onderzoek een aantal antwoordcategorieën verduidelijken.

In bijlage 4 is de vragenlijst opgenomen, zoals die aan de deelnemers is voorgelegd

3.5 Resultaten

3.5.1 *Tevredenheid*

Gemiddelde tevredenheid

Gemiddeld genomen zijn de klanten tevreden met de arbeidsadviseur (zie Tabel 3). De gemiddelde scores op de verschillende subschalen van tevredenheid liggen rond de 4, op een schaal van 1 tot 5, waarbij met name de tevredenheid met kwaliteit van het advies en de klantgerichtheid eruit springen. Het ervaren nut krijgt een 3,75 en lijkt daarmee relatief laag ten opzichte van de andere aspecten. Hierbij dient er rekening mee te worden gehouden dat veel deelnemers (nog) maar éénmaal bij de arbeidsadviseur zijn geweest. Wellicht zijn sommige items met betrekking tot ervaren nut (bijv. “Door de arbeidsadviseur weet ik beter welk reïntegratiebedrijf bij mij past”) relevanter voor mensen die vaker bij de arbeidsadviseur zijn geweest. Ook kan de uitkomst te maken hebben met de werkwijze van arbeidsadviseurs, waarbij het primair gaat om het op weg helpen van mensen.

Percentage ontevreden klanten

We hebben ook gekeken naar het percentage deelnemers dat onder de 3, het schaal-midden, scoort. Dit percentage zou beschouwd kunnen worden als een indicatie voor het percentage ontevreden deelnemers. Hoewel de percentages ontevreden klanten over het algemeen zeer laag te zijn, valt op dat het percentage ontevreden klanten iets minder laag is voor wat betreft de deskundigheid, de onafhankelijkheid en het ervaren nut van de arbeidsadviseur (7,3%, 8,2% en 6,3% respectievelijk). Hoewel de percentages laag zijn, kunnen de scores wel opmerkelijk worden genoemd, aangezien de deskundigheid en onafhankelijkheid centraal staan in de functieomschrijving van de arbeidsadviseur. Deze twee aspecten zouden een belangrijke meerwaarde vormen voor wat betreft de functie van de arbeidsadviseur. Ook ervaren nut kan beschouwd als een centraal aspect van de effectiviteit van de arbeidsadviseur.

Tabel 3 Tevredenheid over arbeidsadviseur

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaarddeviatie ⁵	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,02	0,53	0,0%
Kwaliteit advies	4,11	0,59	2,1%
Deskundigheid arbeidsadviseur	3,97	0,57	7,3%
Klantgerichtheid	4,17	0,54	3,1%
Onafhankelijkheid	4,01	0,86	8,2%
Ervaren nut	3,75	0,57	6,3%

Meerwaarde arbeidsadviseur

Gevraagd naar de meerwaarde van de arbeidsadviseur, geeft 99,0% aan dat de arbeidsadviseur meerwaarde heeft. Veel genoemde aspecten die de meerwaarde vormen van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijkheid (73,5%), inzicht bieden in reïntegratiemogelijkheden (58,2%) en deskundigheid (64,3%). Ook het centraal stellen van eigen wensen en belangen (54,1%), goede bereikbaarheid (46,9%) en het uittrekken van veel tijd (42,9%) wordt veelvuldig genoemd. Overige aspecten die genoemd zijn, betreffen onder meer: behandeling met respect, het krijgen van steun, en een verbinding tussen instanties.

Tabel 4 Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet
Onafhankelijk van overige instanties	73,5%
Stelt eigen wensen en belangen centraal	54,1%
Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden	25,5%
Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn	36,7%
Biedt inzicht in reïntegratiemogelijkheden	58,2%
Deskundigheid	64,3%
Goed bereikbaar	46,9%
Trekt veel tijd uit	42,9%
Geen toegevoegde waarde	1,0%
Overig	9,4%

3.5.2 *Uitkomsten advies*

In Tabel 5 staan de uitkomsten van het advies weergegeven. ‘Overige uitkomsten’ zijn de meest genoemde uitkomsten van het advies. Deze categorie wordt door 71,2% van de respondenten aangekruist. Voorbeelden van deze andere uitkomsten zijn: meer duidelijkheid en helderheid wat betreft mogelijkheden tot reïntegratie. Gezien het hoge percentage overig, is het noodzakelijk om in de vragenlijst voor de tweede fase van het onderzoek de vraagstelling aan te passen en/of de antwoordcategorieën uit te breiden.

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

Tabel 5 Uitkomsten advies arbeidsadviseur

Soort uitkomst	Percentage klanten dat dit aspect noemt als uitkomst van het advies
Een reïntegratieplan	11,5%
Een reïntegratietraject	8,3%
Keuze voor reïntegratiebedrijf	7,3%
Een baan	0,0%
Overig	72,9%

3.5.3 Overige variabelen

In de vragenlijst zijn ook vragen gesteld met betrekking tot werkzoekattitude (de houding die men heeft t.o.v. het zoeken van, en oriënteren op, werk), zelfvertrouwen (het vertrouwen dat men heeft in het zoeken van, en oriënteren op, werk), werkzoekactiviteiten (activiteiten gericht op het zoeken van, en oriënteren op, werk) en waargenomen belemmeringen om aan het werk te gaan. In de tweede fase van het onderzoek zullen we kijken of er verandering is opgetreden in deze variabelen. In Tabel 6 staan de gemiddelden op werkzoekattitude, zelfvertrouwen en werkzoekactiviteiten weergegeven.

Tabel 6 Overige variabelen

Variabele	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaarddeviatie
Werkzoekattitude	3,42	0,78
Zelfvertrouwen	3,56	0,56
Werkzoekactiviteiten	3,21	0,77

In Tabel 7 staan de gemiddelden weergegeven voor de verschillende soorten belemmeringen die mensen kunnen hebben bij het zoeken van werk. Het valt op dat met name overige problemen/obstakels worden genoemd. Voorbeelden van dergelijke overige problemen/obstakels zijn ziekte, leeftijd, tekort aan vacatures, gebrek aan bereidheid bij bedrijven om mensen in dienst te nemen die in het verleden een uitkering hebben gehad.

Tabel 7 Waargenomen belemmeringen

Belemmering	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaarddeviatie
Te lang werkloos	2,84	1,28
Problemen met vervoer naar werk	1,81	0,94
Te weinig tijd voor zorgtaken	1,87	1,10
Te weinig werkervaring	2,19	1,11
Gebrek aan kinderopvang	1,54	0,98
Problemen met Nederlandse taal	1,08	0,43
Onvoldoende opleiding	2,27	1,32
Te weinig extra inkomen	2,80	1,45
Andere problemen/obstakels	4,03	1,30

Aangezien slechts 7 mensen aangaven dat ze een nieuwe betaalde baan hadden gevonden, worden de kenmerken van de gevonden baan hier niet behandeld. In de eindevaluatie komen deze variabelen uiteraard wel aan bod.

3.5.4 *Opmerkingen*

De respondenten is ook gevraagd naar toevoegingen en/of opmerkingen naar aanleiding van de vragenlijst. Als toevoegingen en opmerkingen zijn onder meer de volgende zaken genoemd:

- Het begrip arbeidsadviseur is nog erg onbekend.
- De vragen over obstakels in de vragenlijst zijn te beperkt.
- Er wordt in de vragenlijst te weinig rekening gehouden met mensen die geen werk zoeken.
- CWI en UWV helpen niet en zijn te bureaucratisch.

3.6 **Conclusie**

3.6.1 *Ervaringen van de klanten*

Over het algemeen zijn de ervaringen van klanten positief. De gemiddelde scores liggen voor verschillende aspecten van tevredenheid rond de 4, 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. Met name de tevredenheid met de kwaliteit van het advies en de klantgerichtheid springen er positief uit. Het ervaren nut ligt iets lager ten opzicht van de overige aspecten, maar wellicht kan dit toegeschreven worden aan het feit dat de meeste klanten (nog) maar één keer bij de arbeidsadviseur zijn geweest. Wellicht zijn sommige vragen over het ervaren nut, zoals die in het huidige onderzoek zijn geformuleerd, relevanter voor mensen die vaker bij de arbeidsadviseur zijn geweest, en die zich minder vaak in een oriënterende fase bevinden. Ook kan de uitkomst te maken hebben met de werkwijze van arbeidsadviseurs, waarbij het primair gaat om het op weg helpen van mensen.

In overeenstemming met het bovenstaande blijken de percentages van mensen die ontevreden zijn over het algemeen zeer laag (tussen 0 en 8,2%). Percentages ontevreden personen liggen hierbij iets minder laag voor wat betreft de aspecten deskundigheid, onafhankelijkheid en ervaren nut van de arbeidsadviseur (7,3%, 8,2% en 6,3% respectievelijk). Omdat deskundigheid, onafhankelijkheid belangrijke kenmerken zijn in de functieomschrijving van de arbeidsadviseur, lijkt het goed hier nader aandacht aan te besteden. Ook al gaat het om een klein percentage van de klanten, mogelijk kan de waargenomen deskundigheid en onafhankelijkheid verder vergroot worden.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur wordt duidelijk erkend door klanten. Veel genoemde aspecten die de meerwaarde van de arbeidsadviseur vormen, zijn: onafhankelijkheid, inzicht bieden in reïntegratiemogelijkheden en deskundigheid. Ook het centraal stellen van eigen wensen en belangen, goede bereikbaarheid en het uittrekken van veel tijd worden door veel mensen genoemd.

De onderzoeksgroep bestaat uit voor ongeveer 60% uit vrouwen en voor ruim 80% uit autochtonen. De gemiddelde leeftijd ligt rond de 42 jaar en het meest voorkomende opleidingsniveau is HAVO/VWO/MBO. De helft van de deelnemers heeft een WW-uitkering. De duur van de werkloosheid varieert, waarbij bijna een vijfde van de deelnemers aangeeft niet werkloos te zijn en de meeste deelnemers korter dan 5 jaar werkloos is. Het merendeel van de respondenten heeft de arbeidsadviseur toevallig ontdekt bij een bezoek aan het CWI of via een medewerker van het CWI. En voor de meeste respondenten betreft het een eerste bezoek aan de arbeidsadviseur.

De redenen om naar de arbeidsadviseur te gaan variëren; veel genoemde reden zijn: doorgestuurd door UWV, gemeenten of CWI, meer zelf kunnen bepalen hoe men werk kan vinden, onvoldoende begrip bij UWV, gemeente of CWI, en onafhankelijkheid arbeidsadviseur.

De klanten lijken, voor wat betreft hun kenmerken, de wijze waarop en reden dat ze in contact zijn gekomen met de arbeidsadviseur, redelijk vergelijkbaar met de klanten zoals die aangeleverd zijn middels registratieformulieren (2e periode). Een opvallend verschil is echter dat in het vragenlijst onderzoek relatief veel vrouwen deelnemen, terwijl uit de kwartaalrapportages blijkt dat relatief veel mannen de arbeidsadviseur bezoeken.

3.6.2 *Implicaties voor implementatie*

Het grootste deel van de klanten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn tevreden over de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Wat opvalt is dat nog maar weinig klanten de arbeidsadviseur hebben ontdekt via artikelen of advertenties in de media. Waarschijnlijk komt dit omdat de landelijke communicatie zich tot nu toe met name heeft gericht op instanties die de doelgroep kunnen verwijzen en niet rechtstreeks op de doelgroep zelf. Op dit moment verschuift de aandacht meer naar regionale communicatie gericht op klanten. Naar onze mening is dit een onderwerp dat extra aandacht behoeft.

Een tweede aspect is in welke mate de arbeidsadviseur de gehele doelgroep bereikt. Op dit moment hebben we nog onvoldoende informatie om te beoordelen of we via het vragenlijstonderzoek slechts een selecte groep hebben bereikt of dat dit beeld representatief is voor de werkelijke klantengroep van de arbeidsadviseurs. Het lijkt ons goed om hier in de 2^e fase eveneens aandacht aan te besteden.

3.6.3 *Implicaties voor fase 2 onderzoek*

De kwaliteit van de vragenlijst, zoals die uit de huidige pilot naar voren komt, lijkt goed te zijn. Vragen worden slechts sporadisch overgeslagen en de betrouwbaarheid van de schalen is over het algemeen goed. Wel zullen we voor de 2^e fase van het onderzoek een aantal antwoordcategorieën verduidelijken. Verder zullen de vragen met betrekking tot obstakels en uitkomsten aangepast worden. Ook zullen we kijken in hoeverre de vragenlijst aangepast kan worden aan mensen die geen werk zoeken.

De deelname van klanten aan het vragenlijstonderzoek is een punt van zorg voor de tweede fase van het onderzoek. De bereidheid om mee te doen aan het onderzoek is laag. Ongeveer 16% van de uitgezette informatiepakketjes heeft geleid tot bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek. Van hen heeft 70% de vragenlijst ingevuld teruggestuurd, waarmee de netto respons uitkomt op 11%. Mogelijk kan de arbeidsadviseur de respons vergroten door mensen die aangeven mee te willen werken, gelijk een vragenlijst mee te geven. Daarnaast is het belangrijk dat de arbeidsadviseur zo snel mogelijk informatiepakketjes uitzet en een adequate introductie geeft. Op dit moment hebben wij (nog) niet goed zicht op de snelheid waarmee en de precieze wijze waarop de adviseurs de informatiepakketjes hebben uitzet.

4 Uitkomsten registratieformulieren

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de belangrijkste uitkomsten van de eerste twee kwartaalverslagen. De kwartaalrapportages zijn gebaseerd op de registraties van de arbeidsadviseurs van de klantcontacten en klantvragen. We beschrijven hierbij zowel het aantal klantcontacten als het type klant, voor wat betreft uitkering, leeftijd, en geslacht. We beschrijven ook hoe de klant de arbeidsadviseur heeft ontdekt, de wijze van contactlegging, en de vragen van de klant. De volledige kwartaalverslagen zijn opgenomen als in bijlage 1 en 2 van de tussenevaluatie.

De eerste kwartaalrapportage heeft betrekking op de maanden januari t/m maart 2005, het tweede kwartaal op de maanden april t/m mei 2005. De tweede kwartaalrapportage beslaat dus niet drie maanden, zoals de eerste kwartaalrapportage, maar twee maanden. Hier is voor gekozen om de tweede kwartaalrapportage op te kunnen nemen in de tussenrapportage.

Tabel 1. Registratie 1^e en 2^e kwartaal 2005

	Totaal 1 ^e kwartaal	Totaal 2e periode
Aantal klantcontacten (totaal 6670)	2474	4196
Aantal vestigingen	51	58
Respons	46%	95%
Geslacht klant:		
man	56%	56%
vrouw	44%	44%
Soort klant:		
onbekende/anonieme klant	0%	5%
"reguliere" klant	99%	91%
institutionele klant	1%	4%
Soort consult:		
eerste consult	86%	86%
vervolgconsult	14%	14%
Leeftijd:		
15-24 jaar	10%	10%
25-34 jaar	28%	25%
35-44 jaar	33%	32%
45-54 jaar	23%	25%
55-64 jaar	7%	7%
65 jaar en ouder	0%	0%
Inkomen:		
WAO en/of Wajong	-	8%
WW	45%	40%
WWB	9%	9%
WAO én WW	-	6%
nugger	16%	7%
loondienst	1,6%	8%
andere inkomensstatus	-	21%
Hoe ontdekt:		
publiciteit, folders, krant etc.	18%	13%
bij bezoek CWI (spontaan)	30%	27%
verwezen door CWI	}	39%
verwezen door UWV		22%
verwezen door gemeente		2%
verwezen door cliëntenorganisatie		1%
verwezen door reïntegratiebedrijf		1%
via eigen netwerk, informele contacten	-	12%
onbekend	-	2%
Wijze contactlegging:		
spontaan bezoek	40%	38%
telefonisch	15%	26%
e-mail	2%	2%
schriftelijk	-	1%
op afspraak	23%	34%
Vraag:		
algemene vraag	-	39% v/d klantcontacten
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	91% v/d vragen	66% v/d klantcontacten
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	9% v/d vragen	10% v/d klantcontacten

NB: Omdat in het tweede kwartaal met een nieuw registratiesysteem is gewerkt, zijn niet alle categorieën voor elk kwartaal vergelijkbaar/van toepassing.

4.2 Resultaten

In Tabel 1 staan de gegevens voor het eerste en tweede kwartaal weergegeven. Doordat de arbeidsadviseurs vanaf 1 april gebruik maken van een nieuw registratieformulier zijn niet alle items van de twee kwartaalrapportages vergelijkbaar.

4.2.1 *Respons*

De gemiddelde respons op het onderzoek was in het eerste kwartaal 46% en het tweede kwartaal 95%. Er is dus sprake van een duidelijk stijgende lijn. Bij de interpretatie van de resultaten van het eerste kwartaal dient men rekening mee de relatief lage respons. Dit is met name van belang bij het schatten van het aantal klantcontacten. Maar ook bij de interpretatie van percentages / verdelingen, is het belangrijk te beseffen dat ongeveer de helft van de gegevens in het eerste kwartaal niet geregistreerd zijn.

4.2.2 *Aantal klantcontacten*

In totaal zijn er in het eerste kwartaal 2474 klantcontacten geregistreerd en in het tweede kwartaal 4196. In totaal gaat het dus om 6670 geregistreerde klantcontacten. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het aantal klantcontacten dat wordt geregistreerd, mede afhankelijk is van de respons van de verschillende regio's. Daarnaast hangt het aantal geregistreerde gesprekken af van de omvang van het dienstverband (% fte) en de datum waarop de arbeidsadviseur in dienst is gestreden. Een adviseur die net is gestart, zal vooral bezig zijn met zichzelf installeren en het opbouwen van een netwerk. Een nieuwe adviseur zal dus minder gesprekken voeren dan een adviseur die al langere tijd werkt.

Het aantal geregistreerde klantcontacten verschilt per regio. In de twee kwartaalverslagen (zie bijlage 1 en 2) worden de regioverschillen nader besproken.

4.2.3 *Nieuwe versus vervolcontacten*

Het merendeel van de klantcontacten (86%) van de arbeidsadviseur betreft een eerste contact. Dit geldt zowel voor het eerste als tweede kwartaal. Als er sprake is van een vervolcontacten, dan betreft het veelal een tweede gesprek.

4.2.4 *Institutionele klant*

In een zeer klein percentage van de gevallen is de klant een bedrijf of instelling. Dit geldt zowel voor het eerste kwartaal (1%) als tweede kwartaal (4%).

4.2.5 *Verdeling naar inkomen*

Het meest voorkomende type inkomen is een WW-uitkering. Dit geldt voor beide kwartalen (40 en 45%). Overigens zijn de inkomensgegevens in het tweede kwartaal dusdanig anders gegroepeerd, dat niet alle inkomenstypes uit het eerste en tweede kwartaal goed vergelijkbaar zijn.

4.2.6 *Verdeling naar leeftijd*

De meest voorkomende leeftijdsgroep voor het eerste en tweede kwartaal is de groep van 35 tot 45 jaar (32 en 33%). De leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar zijn ook ruim vertegenwoordigd (ongeveer 25%). Beide kwartalen laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdeling over deze leeftijdsgroepen.

4.2.7 *Verdeling naar geslacht*

Gemiddeld genomen zijn de klantcontacten van de arbeidsadviseur in 56% van de gevallen man, in 44% van de gevallen vrouw. In beide kwartalen komt dit patroon naar voren.

4.2.8 *Hoe heeft men de arbeidsadviseur ontdekt?*

Klanten hebben op verschillende manieren de arbeidsadviseur ontdekt. Een groot deel van de klanten heeft de arbeidsadviseur ontdekt tijdens een bezoek aan het CWI. In het eerste kwartaal was dit percentage 30%, in het tweede kwartaal 27%. Het aantal mensen dat de arbeidsadviseur heeft ontdekt middels publiciteit is gezakt van 18% naar 13%. Het aantal mensen dat via het CWI is doorverwezen is gestegen: was dit in het eerste kwartaal nog 22%, inclusief verwijzen door UWV en Gemeente, in het tweede kwartaal is het percentage dat is doorverwezen door het CWI 39%. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of reïntegratiebedrijf komt erg weinig voor.

De regio's laten verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit en media, bezoek aan het CWI (spontaan) en doorverwijzing van het CWI (zie bijlage 1 en 2). In sommige regio's is het aantal mensen dat via publiciteit bij de arbeidsadviseur komt erg laag (zie bijlage 2).

4.2.9 *Wijze contactlegging*

De meest voorkomende wijzen van contactlegging zijn een spontaan bezoek en op afspraak. Dit geldt voor beide kwartalen. E-mail wordt niet vaak genoemd als wijze van contactlegging.

4.2.10 *Vragen*

Het merendeel (66%) van de klanten stelt vragen omtrent de oriëntatiefase van de klant. Dit geldt voor beide kwartalen. Het betreft hier vragen inzake:

- Reïntegratie- en scholingsmogelijkheden.
- Individuele reïntegratieregelingen (IRO/PRB).
- Bespreken van concrete ideeën over reïntegratie en reïntegratiebedrijven.
- Gevolgen van reïntegratie voor de uitkering en flankerend beleid.

Daarnaast stellen klanten algemene vragen (39%). Dit betreft veelal uitkeringsvragen inzake WW en WAO over aspecten als:

- Uitkeringsbeslissingen en bezwaarprocedures.
- Herbeoordelingen.
- Sollicitatieplicht en sancties.
- Bereikbaarheidsproblemen en onduidelijke communicatie van uitkerende instantie.

Ongeveer één op de tien klant stelt een vraag omtrent het reïntegratietraject. Hierbij gaat het om:

- Klachten over de uitvoering van het traject door het reïntegratiebedrijf.
- Klachten over langewachttijden tijdens het traject.
- Klachten over de casemanager (UWV).
- Aanvullende vragen over reïntegratiemogelijkheden.

Voor meer gedetailleerde gegevens, alsmede de verdeling over de regio's, verwijzen wij u naar bijlage 1 en 2.

4.3 Samenvatting

In totaal zijn er in het eerste kwartaal (januari-maart) en tweede 'kwartaal' (april-mei) van 2005 6670 klantcontacten geregistreerd. Het gaat hierbij met name om eerste klantcontacten. Een groot deel van de klantcontacten betreft mensen met een WW-uitkering. De meest voorkomende leeftijdsgroep is de groep van 35 tot 45 jaar, maar ook de leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar komen veel voor. Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur. Bij de meeste klantcontacten waren er vragen omtrent/tijdens de oriëntatiefase (66%). De gegevens van het eerste en tweede kwartaal zijn wat dit betreft vergelijkbaar.

De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek en op afspraak. Contact wordt ook wel telefonisch, maar zelden per e-mail of schriftelijk gelegd.

Een groot deel van de klanten ontdekt de arbeidsadviseur door tijdens een bezoek aan het CWI of door verwijzing van het CWI. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of reïntegratiebedrijf komt weinig voor. Het aantal mensen dat via publiciteit de arbeidsadviseur heeft ontdekt is enigszins gedaald. Verder laten de regio's verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit en media, bezoek aan het CWI (spontaan) en doorverwijzing van het CWI. In sommige regio's is het aantal mensen dat via publiciteit bij de arbeidsadviseur komt erg laag (zie bijlage 2).

Bijlage 1: 2e perioderapportage (april – mei 2005)

Inleiding

Per 1 juli 2004 is een nieuwe functie ingevoerd binnen de keten van werk en inkomen: de arbeidsadviseur. De monitoring en evaluatie van de arbeidsadviseur valt onder de verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Arbeidsadviseur. Deze stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de Landelijke Cliëntenraad, UWV, CWI en Divosa. De Stuurgroep arbeidsadviseur heeft TNO gevraagd een analyse te maken van de gegevens van de arbeidsadviseurs met betrekking tot hun klantcontacten en klantvragen. TNO heeft inmiddels een eerste kwartaalrapportage opgeleverd.

In dit tweede kwartaalverslag geven we inzicht in de klantcontacten van de arbeidsadviseur voor de periode april tot en met mei 2005. We beschrijven hierbij zowel het aantal klantcontacten als het type klant, voor wat betreft uitkering, leeftijd, en geslacht. We beschrijven ook hoe de klant de arbeidsadviseur heeft ontdekt, de wijze van contactlegging, en de vragen van de klant.

Voor de dataverzameling is gebruik gemaakt van een door TNO ontwikkeld registratieformulier. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het overzicht niet drie maanden beslaat, zoals het 1^e kwartaaloverzicht, maar twee maanden. Er is gekozen voor een kortere periode om de tweede kwartaalrapportage op te kunnen nemen in de tussenrapportage. Om verwarring te voorkomen spreken wij daarom over '2^e perioderapportage'.

Bij de interpretatie van de resultaten dient rekening te worden gehouden met het aantal opleidingsdagen. In de 2e periode was er een opleidingsaanbod van 8 à 10 dagen. De meeste adviseurs hebben de cursussen uit het aanbod gevolgd. Daarnaast dient te worden opgemerkt dat met ingang van april de klantcontacten in een nieuw elektronisch registratieformulier worden geregistreerd. Doordat sommige arbeidsadviseurs problemen ondervonden bij installeren en/of hanteren van het nieuwe elektronische registratieformulier, kan het zijn dat het aantal geregistreerde klantcontacten afwijkt van het daadwerkelijke aantal klantcontacten.

Tabel 1. Registratie 2^e periode 2005 voor alle regio's, afzonderlijk en gezamenlijk

	Totaal	Regio					
		1 Noord	2 Oost	3 Noord-West	4 Midden- West	5 Zuid-West	6 Zuid-Oost
Aantal klantcontacten	4196	817	662	486	627	708	896
Aantal FTE:	0,88	0,85	0,94	0,84	0,82	0,86	1,04
Aantal vestigingen	58	11	9	7	11	12	8
Respons	95%	100%	100%	100%	91%	83%	100%
Geslacht klant:							
man	56%	58%	56%	53%	49%	61%	58%
vrouw	44%	42%	44%	47%	51%	39%	42%
Soort klant:							
onbekende/anonieme klant	5%	5%	6%	4%	3%	10%	4%
"reguliere" klant	91%	88%	89%	90%	95%	90%	94%
institutionele klant	4%	7%	5%	7%	2%	1%	3%
Soort consult:							
eerste consult	86%	81%	88%	88%	84%	85%	90%
vervolgconsult	14%	19%	12%	12%	16%	15%	10%
Leeftijd:							
15-24 jaar	10%	9%	11%	6%	6%	8%	16%
25-34 jaar	25%	23%	25%	26%	26%	27%	27%
35-44 jaar	32%	36%	32%	34%	34%	31%	28%
45-54 jaar	25%	26%	25%	24%	26%	26%	24%
55-64 jaar	7%	6%	8%	10%	8%	8%	6%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:							
WAO en/of Wajong	8%	9%	14%	6%	7%	7%	7%
WW	40%	41%	37%	52%	40%	43%	33%
WWB	9%	9%	7%	6%	7%	9%	14%
WAO én WW	6%	6%	9%	5%	10%	6%	3%
nugger	7%	6%	8%	5%	5%	8%	8%
loondienst	8%	9%	8%	6%	4%	7%	12%
andere inkomensstatus	21%	20%	17%	20%	26%	20%	23%
Hoe ontdekt:							
publiciteit, folders, krant etc.	13%	11%	17%	16%	23%	6%	7%
bij bezoek CWI (spontaan)	27%	17%	25%	18%	15%	34%	44%
verwezen door CWI	39%	46%	38%	41%	40%	45%	27%
verwezen door UWV	3%	4%	1%	6%	3%	4%	3%
verwezen door gemeente	2%	3%	3%	0%	4%	1%	1%
verwezen door cliëntenor- ganisatie	1%	0%	1%	0%	3%	0%	1%
verwezen door reïntegra- tiebedrijf	1%	1%	0%	1%	1%	2%	1%
via eigen netwerk, informe- le contacten	12%	15%	11%	16%	11%	7%	14%
onbekend	2%	1%	4%	2%	1%	1%	3%
Wijze contactlegging:	38%	21%	37%	31%	25%	45%	59%
spontaan bezoek							
telefonisch	26%	23%	38%	28%	29%	24%	19%
e-mail	2%	2%	3%	3%	1%	2%	0%
schriftelijk	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%
op afspraak	34%	53%	21%	37%	43%	29%	22%

Tabel 2. Vragen en klachten 2^o periode 2005 voor alle regio's, afzonderlijk en gezamenlijk

	Totaal	Regio					
		1 Noord	2 Oost	3 Noord-West	4 Midden-West	5 Zuid-West	6 Zuid-Oost
Vraag:							
algemene vraag	39%	36%	49%	36%	47%	34%	32%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	66%	69%	53%	66%	58%	70%	75%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	10%	9%	13%	10%	12%	12%	5%
Type algemene vraag:							
AG-vraag	11%	11%	19%	7%	13%	7%	8%
WWB-vraag	6%	6%	6%	5%	8%	4%	4%
CWI-vraag	7%	12%	4%	7%	5%	4%	8%
WW-vraag	17%	15%	20%	19%	25%	16%	13%
REA-vraag	7%	6%	8%	10%	8%	8%	5%
Klacht over:							
traject	5%	6%	4%	4%	7%	6%	3%
casemanager	1%	1%	1%	1%	1%	2%	0%
lange wachttijd	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%
Klacht traject betreft:							
UWV	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
werkgever	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%
reïntegratiebedrijf	4%	5%	4%	4%	7%	5%	2%
andere organisatie	1%	1%	0%	2%	1%	1%	1%
Klacht casemanager betreft:							
UWV	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Klacht wachttijd betreft:							
UWV	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%

Resultaten

In Tabel 1 en 2 staan de gegevens voor alle regio's, afzonderlijk en gezamenlijk, weergegeven. De gegevens per vestiging staan in de bijlagen. Ook staan in de bijlagen tabellen weergegeven met een onderverdeling naar type inkomen en type klant (reguliere klant vs. institutionele klant).

Respons

De gemiddelde respons op het onderzoek, per maand voor alle arbeidsadviseurs gezamenlijk, is 95%. Dit betekent dat gemiddeld 95% van de kwartaalstaten is aangeleverd. De respons per regio varieert van 83 tot 100%.

Aantal klantcontacten

In totaal zijn er in het tweede kwartaal (april-mei 2005) 4196 klantcontacten geregistreerd. De regio's Zuid-Oost (896) en Noord (817) registreerden de meeste klantcontacten, de regio Noord-West (486) de minste. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het aantal geregistreerde gesprekken waarschijnlijk afhangt van de omvang van de aanstelling (% fte) en de datum waarop de arbeidsadviseur in dienst is getreden. Een adviseur die net is gestart, zal vooral bezig zijn met zichzelf installeren en het opbouwen van een netwerk. Een nieuwe adviseur zal dus minder gesprekken voeren dan een adviseur die al langere tijd werkt.

Het gemiddeld aantal klantcontacten per adviseur die respons heeft gegeven kan geschat worden op 65 voor het tweede kwartaal. Dit aantal verschilt echter per regio. De regio Zuid-Oost heeft gemiddeld het hoogste aantal klanten (100 consulten per adviseur); de regio Midden-West het laagste aantal (35). De regio's Noord, Oost, Noord-West en Zuid-West zitten hier tussenin (respectievelijk 68, 74, 69 en 71).

Nieuwe versus vervolgcontacten

Het merendeel van de klantcontacten van de arbeidsadviseur betreft nieuwe contacten. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen gaat het in 14% van de gevallen om vervolgcontacten. Een vervolgcontact betreft veelal alleen een tweede gesprek.

Institutionele klant

In een zeer klein percentage van de gevallen is de klant een bedrijf of instelling. Gemiddeld gaat het om 4% van de gevallen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat sommige arbeidsadviseurs ook presentaties voor of overleg met bedrijven of instellingen lijken te hebben meegeteld als klantcontact.

Verdeling naar inkomen

Het meest voorkomende type inkomen is alleen een WW-uitkering. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen heeft 40% van de klanten een WW-uitkering. Daarnaast heeft 8% WAO/Wajong, 9% bijstand, en 6% WAO in combinatie met WW, 7% is nutter, 8% is in loondienst en 21% heeft een inkomen op overige wijze (veelal verschillende combinaties van soorten inkomen). De precieze verdeling over inkomenstypen verschilt enigszins tussen regio's.

Verdeling naar leeftijd

Over het algemeen is de meest voorkomende leeftijdsgroep de groep van 35 tot 45 jaar (32%). De leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar zijn ook ruim vertegenwoordigd (beiden 25%).

De verschillende regio's laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdeling over deze leeftijdsgroepen. Wel valt op dat de regio Zuid-Oost, in vergelijking met de andere regio's, relatief veel klantcontacten in de leeftijd van 15 tot 25 jaar heeft (16%).

Verdeling naar geslacht

Gemiddeld genomen zijn de klantcontacten van de arbeidsadviseur in 56% van de gevallen man, in 44% van de gevallen vrouw. In alle regio's, behalve de regio Midden-West waar de verdeling 49% man en 51% vrouw is, komt naar voren dat iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur bezoeken of raadplegen.

Hoe heeft men de arbeidsadviseur ontdekt?

Klanten hebben op verschillende manieren de arbeidsadviseur ontdekt. Gemiddeld genomen is 39% van de klanten verwezen door het CWI, 27% heeft de arbeidsadviseur ontdekt tijdens een bezoek aan het CWI (spontaan), 13% heeft de arbeidsadviseur ontdekt via publiciteit of de media en 12% via het eigen netwerk. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of reïntegratiebedrijf komt erg weinig voor, gemiddeld tussen de 0% en 3%.

De regio's laten verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit en media, bezoek aan het CWI (spontaan) en doorverwijzing van het CWI. Zo valt bijvoorbeeld op dat in de regio's Zuid-West en Zuid-Oost relatief weinig mensen de arbeidsadviseur hebben ontdekt via publiciteit en media (6% en 7% respectievelijk, tegenover 13% gemiddeld).

Wijze contactlegging

De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen gaat het in 38% van gevallen om een spontaan bezoek. Daarnaast heeft men in veel gevallen een afspraak gemaakt (34%), of is er telefonisch contact (26%). Deze percentages verschillen echter wel tussen de regio's. E-mail wordt niet vaak genoemd als wijze van contactlegging, in geen van de regio's. Gemiddeld gaat het hierbij om 2%. Ook schriftelijke contactlegging komt erg weinig voor (1%).

Algemene vragen

In 39% van de klantcontacten werden er één of meerdere algemene vragen gesteld. In totaal had 11% een vraag over AG (arbeidsongeschiktheidsuitkeringen), 6% over WWB, 7% over het CWI, 17% over WW en 7% over REA⁶. De precieze percentages verschillen tussen regio's.

⁶ AG-vragen hadden betrekking op beslissing/bezwaar, herbeoordeling, anticumulatie, bereikbaarheid UWV, communicatie UWV en overige gerelateerde onderwerpen. WWB-vragen hadden betrekking op beslissing/bezwaar, sociale recherche, gemeentelijke beleid, bereikbaarheid gemeente, communicatie gemeente en overige gerelateerde onderwerpen. CWI-vragen hadden betrekking op bereikbaarheid/wachttijden, communicatie met CWI en overige onderwerpen. WW-vragen hadden betrekking op beslissing/bezwaar, sollicitatieplicht en/of -vrijstelling, sanctie, werken als zelfstandige, bereikbaarheid UWV, communicatie UWV, en overige gerelateerde onderwerpen. REA-vragen hadden betrekking op bereikbaarheid UWV, communicatie met UWV, arbeidshandicap, reïntegratie-instrumenten werkgevers, reïntegratietelefoon en overige gerelateerde onderwerpen.

Vragen omtrent/tijdens de oriëntatiefase

In 66% van de klantcontacten werden er één of meerdere vragen gesteld omtrent/tijdens de oriëntatiefase. Het kon hierbij onder meer gaan om reïntegratiemogelijkheden, scholing, IRO/PRB, reïntegratiebedrijven, gevolgen van reïntegratie op uitkering, rechten en plichten, en flankerend beleid. De precieze percentages verschillen tussen regio's.

Vragen omtrent/tijdens reïntegratietraject

In 10% van de klantcontacten werden er één of meerdere vragen gesteld omtrent/tijdens het reïntegratietraject. Het bleek dat bij 5% van de klantcontacten sprake was van een klacht over het traject, bij 1% een klacht over de casemanager en bij 1% een klacht over de lange wachttijd. Klachten m.b.t. het traject betroffen met name het reïntegratiebedrijf. Klachten over de casemanager hadden met name betrekking op het UWV.

Samenvatting

In totaal zijn er in het tweede kwartaal (april-mei) van 2005 4196 klantcontacten geweest, waarbij de regio's Zuid-Oost en Noord de meeste klantcontacten registreerden, en de regio Noord-West de minste. Het gaat hierbij met name om eerste klantcontacten. Een groot deel van de klantcontacten betreft mensen met een WW-uitkering. De meest voorkomende leeftijdsgroep is de groep van 35 tot 45 jaar, maar ook de leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar komen veel voor. Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur. Bovenstaande gegevens zijn vergelijkbaar met die uit de eerste kwartaalrapportage.

Een groot deel van de klanten ontdekt de arbeidsadviseur door verwijzing van het CWI. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of reïntegratiebedrijf komt erg weinig voor. De regio's laten grote verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit en media, bezoek aan het CWI (spontaan) en doorverwijzing van het CWI. Het valt op dat in de regio's Zuid-West en Zuid-Oost relatief weinig mensen de arbeidsadviseur hebben ontdekt via publiciteit en media.

De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek en op afspraak. Contact wordt ook wel telefonisch, maar zelden per e-mail of schriftelijk gelegd.

Bij de meeste klantcontacten waren er vragen omtrent/tijdens de oriëntatiefase (66%). Daarnaast werd in 39% van de klantcontacten algemene vragen gesteld en in 10% vragen over het traject. Het bleek dat 5% een klacht had over het traject, 1% over de case-manager en 1% over de lange wachttijd.

Registratie 2e periode 2005 regio Noord

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur									
		1,01 Assen (N)	1,02 Delfzijl (N)	1,03 Drachten (N)	1,04 Emmen (N)	1,05 Gro- ningen NO (N)	1,06 Heeren- veen (N)	1,07 Hooge- veen (N)	1,08 Leeu- warden (N)	1,09 Stadska- naal (N)	1,10 Winschoten/ Hoogezand (N)
Aantal klantcon- tacten:	817	110	10	40	173	81	95	35	80	139	54
Aantal FTE:	0,85	0,84	n.b.	n.b.	0,95	0,74	0,63	n.b.	0,95	1,0	n.b.
Geslacht klant:											
man	58%	60%	70%	55%	49%	59%	61%	51%	53%	67%	69%
vrouw	42%	40%	30%	45%	51%	41%	39%	49%	48%	33%	31%
Soort klant:											
onbekende/anonieme klant	5%	0%	0%	53%	2%	4%	8%	0%	5%	0%	0%
"reguliere" klant	88%	94%	100%	38%	91%	96%	68%	100%	76%	100%	100%
institutionele klant	7%	6%	0%	10%	6%	0%	23%	0%	19%	0%	0%
Soort consult:											
eerste consult	81%	77%	90%	100%	83%	75%	88%	89%	88%	76%	56%
vervolgconsult	19%	23%	10%	0%	17%	25%	12%	11%	13%	24%	44%
Leeftijd:											
15-24 jaar	9%	13%	10%	6%	7%	5%	22%	11%	2%	6%	19%
25-34 jaar	23%	22%	30%	14%	21%	20%	17%	26%	32%	24%	26%
35-44 jaar	36%	35%	30%	33%	38%	39%	35%	23%	33%	41%	30%
45-54 jaar	26%	30%	0%	42%	33%	20%	22%	26%	29%	22%	17%
55-64 jaar	6%	1%	30%	6%	1%	15%	5%	14%	5%	6%	9%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:											
WAO en/of Wajong	9%	7%	0%	6%	2%	15%	13%	3%	11%	16%	9%
WW	41%	49%	30%	56%	32%	46%	44%	48%	44%	36%	28%
WWB	9%	10%	10%	15%	6%	18%	8%	9%	18%	5%	2%
WAO én WW	6%	1%	20%	0%	13%	3%	5%	0%	3%	9%	0%
nugger	6%	9%	10%	15%	5%	4%	11%	6%	3%	4%	0%
loondienst	9%	9%	0%	0%	24%	3%	4%	6%	2%	7%	11%
andere inkomenssta- tus	20%	16%	30%	9%	18%	12%	15%	27%	18%	23%	49%
Hoe ontdekt:											
publiciteit, folders, krant etc.	11%	7%	0%	13%	7%	37%	7%	26%	21%	5%	0%
bij bezoek CWI (spontaan)	17%	5%	30%	24%	16%	7%	16%	43%	8%	20%	46%
verwezen door CWI	46%	81%	60%	45%	51%	36%	39%	31%	35%	32%	48%
verwezen door UWV	4%	3%	0%	0%	5%	5%	6%	0%	4%	8%	0%
verwezen door ge- meente	3%	0%	0%	0%	3%	1%	9%	0%	0%	9%	0%
verwezen door cliën- tenorganisatie	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
verwezen door rein- tegratiebedrijf	1%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	0%	4%	2%	6%
via eigen netwerk, informele contacten	15%	5%	10%	13%	18%	5%	22%	0%	28%	23%	0%
onbekend	1%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	2%	0%
Wijze contactleg- ging:											
spontaan bezoek	21%	5%	30%	63%	4%	15%	48%	47%	25%	24%	21%
telefonisch	23%	23%	30%	14%	24%	15%	30%	13%	26%	8%	69%
e-mail	2%	2%	0%	0%	2%	9%	0%	0%	3%	0%	0%
schriftelijk	0%	1%	0%	3%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
op afspraak	53%	69%	40%	20%	70%	61%	21%	41%	47%	68%	10%
Vraag:											
algemene vraag	36%	17%	80%	18%	61%	38%	28%	6%	23%	35%	61%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	69%	80%	0%	60%	84%	59%	64%	91%	66%	67%	35%
omtrent/tijdens het reintegratietraject	9%	9%	20%	28%	7%	9%	3%	0%	9%	9%	11%
Type algemene vraag:											
AG-vraag	11%	3%	10%	5%	15%	11%	5%	0%	13%	14%	20%
WWB-vraag	6%	0%	40%	5%	15%	9%	8%	0%	3%	1%	4%
CWI-vraag	12%	3%	10%	0%	42%	6%	4%	0%	1%	5%	4%
WW-vraag	15%	7%	40%	13%	26%	17%	8%	6%	8%	9%	31%
REA-vraag	6%	5%	10%	0%	13%	2%	5%	0%	1%	9%	6%

Registratie 2e periode 2005 regio Oost

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur								
		2,01 Almelo (O)	2,02 Apel- doorn (O)	2,03 Hengelo (O)	2,04 Arnhem Zuid (O)	2,05 Deventer (O)	2,06 Enschede (O)	2,07 Nijmegen (O)	2,08 Zevenaar (O)	2,09 Zwolle (O)*
Aantal klantcontacten:	662	52	161	67	62	77	68	105	52	18
Aantal FTE:	0,94	n.b.	0,95	0,95	0,79	n.b.	1,0	0,95	0,95	1,0
Geslacht klant:										
man	56%	63%	56%	67%	50%	45%	62%	46%	62%	67%
vrouw	44%	37%	44%	33%	50%	55%	38%	54%	38%	33%
Soort klant:										
onbekende/anonieme klant	6%	4%	4%	1%	8%	18%	3%	8%	0%	6%
"reguliere" klant	89%	96%	83%	97%	81%	78%	91%	92%	100%	89%
institutionele klant	5%	0%	12%	1%	11%	4%	6%	0%	0%	6%
Soort consult:										
eerste consult	88%	90%	87%	91%	90%	94%	87%	95%	62%	83%
vervolgconsult	12%	10%	13%	9%	10%	6%	13%	5%	38%	17%
Leeftijd:										
15-24 jaar	11%	10%	12%	10%	7%	14%	23%	8%	0%	0%
25-34 jaar	25%	21%	30%	10%	24%	34%	33%	25%	14%	12%
35-44 jaar	32%	44%	25%	28%	37%	30%	28%	37%	29%	35%
45-54 jaar	25%	15%	27%	33%	11%	14%	15%	26%	51%	53%
55-64 jaar	8%	10%	5%	18%	20%	6%	2%	5%	6%	0%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:										
WAO en/of Wajong	14%	13%	17%	2%	20%	5%	15%	23%	6%	14%
WW	37%	57%	29%	65%	19%	37%	26%	36%	50%	21%
WWB	7%	2%	6%	8%	8%	5%	20%	8%	0%	0%
WAO én WW	9%	2%	19%	5%	17%	4%	0%	4%	6%	21%
nugger	8%	9%	7%	6%	8%	10%	13%	9%	6%	0%
loondienst	8%	0%	3%	3%	8%	18%	11%	2%	31%	14%
andere inkomensstatus	17%	17%	19%	12%	19%	21%	15%	19%	2%	29%
Hoe ontdekt:										
publiciteit, folders, krant etc.	17%	16%	25%	3%	27%	7%	2%	9%	37%	39%
bij bezoek CWI (spontaan)	25%	10%	19%	14%	5%	48%	30%	44%	17%	11%
verwezen door CWI	38%	47%	35%	61%	52%	30%	50%	30%	12%	33%
verwezen door UWV	1%	4%	1%	0%	4%	4%	0%	0%	0%	0%
verwezen door gemeente	3%	0%	8%	0%	2%	0%	2%	2%	0%	0%
verwezen door cliëntenorganisatie	1%	2%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	11%
verwezen door reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
via eigen netwerk, informele contacten	11%	6%	9%	8%	4%	11%	13%	15%	29%	6%
onbekend	4%	16%	0%	14%	7%	0%	2%	0%	4%	0%
Wijze contactlegging:										
spontaan bezoek	37%	22%	42%	20%	21%	61%	69%	37%	12%	7%
telefonisch	38%	60%	33%	71%	29%	31%	19%	21%	58%	53%
e-mail	3%	10%	1%	2%	9%	0%	2%	0%	4%	20%
schriftelijk	1%	4%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	4%	0%
op afspraak	21%	4%	24%	8%	41%	8%	8%	42%	23%	20%
Vraag:										
algemene vraag omtrent/tijdens de oriëntatiefase	49%	38%	61%	19%	60%	66%	63%	42%	19%	50%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	53%	48%	41%	75%	55%	31%	25%	94%	52%	50%
	13%	10%	7%	15%	10%	23%	9%	10%	29%	6%
Type algemene vraag:										
AG-vraag	19%	6%	40%	1%	15%	17%	15%	21%	6%	6%
WWB-vraag	6%	0%	3%	1%	15%	3%	12%	13%	8%	0%
CWI-vraag	4%	0%	1%	0%	3%	16%	6%	0%	4%	11%
WW-vraag	20%	25%	20%	15%	19%	39%	26%	7%	6%	33%
REA-vraag	8%	10%	4%	1%	13%	16%	9%	8%	10%	6%

NB: In Zwolle werd de arbeidsadviseur vervangen wegens langdurig ziekteverzuim

* In Zwolle werd de arbeidsadviseur vervangen in verband met langdurig ziekteverzuim

Registratie 2e periode 2005 regio Noord-West

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur						
		3,01 Amsterdam Nieuw West (NW)	3,02 Amsterdam Oost (NW)	3,03 Amsterdam Zuid Oost (NW)	3,04 Meer- landen (NW)	3,05 Hoorn (NW)	3,06 IJmond/ Beverwijk (NW)	3,07 Zaandam (NW)
Aantal klantcontacten:	486	150	94	65	35	34	64	44
Aantal FTE:	,84	1,0	0,95	1,0	,79	,63	,74	,74
Geslacht klant:								
man	53%	47%	54%	71%	66%	41%	47%	48%
vrouw	47%	53%	46%	29%	34%	59%	53%	52%
Soort klant:								
onbekende/anonieme klant	4%	3%	4%	3%	0%	0%	9%	5%
"reguliere" klant	90%	92%	91%	83%	94%	94%	88%	84%
institutionele klant	7%	5%	4%	14%	6%	6%	3%	11%
Soort consult:								
eerste consult	88%	87%	91%	88%	69%	94%	91%	86%
vervolgconsult	12%	13%	9%	12%	31%	6%	9%	14%
Leeftijd:								
15-24 jaar	6%	7%	3%	4%	3%	16%	5%	10%
25-34 jaar	26%	29%	26%	25%	6%	16%	36%	29%
35-44 jaar	34%	39%	36%	32%	30%	31%	31%	24%
45-54 jaar	24%	17%	27%	25%	45%	31%	19%	24%
55-64 jaar	10%	8%	9%	15%	15%	6%	9%	12%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:								
WAO en/of Wajong	6%	6%	2%	8%	10%	0%	3%	14%
WW	52%	61%	47%	49%	61%	38%	50%	45%
WWB	6%	4%	10%	12%	0%	6%	6%	2%
WAO én WW	5%	4%	6%	3%	3%	0%	9%	5%
nugger	5%	5%	0%	7%	0%	13%	5%	14%
loondienst	6%	6%	1%	2%	6%	19%	13%	5%
andere inkomensstatus	20%	15%	33%	19%	19%	25%	14%	16%
Hoe ontdekt:								
publiciteit, folders, krant etc.	16%	20%	18%	0%	6%	27%	25%	5%
bij bezoek CWI (spontaan)	18%	17%	10%	27%	29%	17%	18%	17%
verwezen door CWI	41%	25%	58%	50%	32%	47%	34%	55%
verwezen door UWV	6%	7%	3%	2%	26%	3%	5%	2%
verwezen door gemeente	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
verwezen door cliëntenorganisa- tie	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
verwezen door reïntegratiebedrijf via eigen netwerk, informele contacten	16%	30%	7%	19%	6%	3%	7%	21%
onbekend	2%	0%	2%	0%	0%	0%	10%	0%
Wijze contactlegging:								
spontaan bezoek	31%	18%	31%	67%	37%	30%	19%	41%
telefonisch	28%	29%	16%	19%	34%	9%	62%	25%
e-mail	3%	0%	2%	2%	0%	0%	8%	11%
schriftelijk	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	0%
op afspraak	37%	53%	51%	13%	26%	58%	11%	23%
Vraag:								
algemene vraag	36%	21%	46%	20%	37%	29%	58%	66%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	66%	63%	72%	63%	43%	82%	63%	75%
omtrent/tijdens het reïntegratie- traject	10%	9%	18%	12%	11%	3%	3%	9%
Type algemene vraag:								
AG-vraag	7%	4%	14%	5%	6%	9%	8%	9%
WWB-vraag	5%	1%	12%	8%	3%	3%	3%	7%
CWI-vraag	7%	7%	13%	2%	11%	6%	3%	2%
WW-vraag	19%	7%	27%	3%	23%	12%	45%	30%
REA-vraag	10%	3%	15%	3%	3%	18%	5%	41%

Registratie 2e periode 2005 regio Midden-West

	Vestiging arbeidsadviseur													
	Totaal	4,01 Almere (MW)	4,02 Alphen a/d Rijn (MW)	4,03 Amers- foort (MW)	4,04 De Meern/ Leidsche Rijn (MW)	4,05 Den Haag (MW)	4,06 Gouda (MW)	4,07 Hilver- sum (MW)	4,08 Huizen (MW)	4,09 Leiden (MW)	4,10 Nieu- we- gein (MW)	4,11 Utrecht Noord (MW)	4,12 Utrecht Zuid (MW)	4,13 Zeist (MW)
Aantal klantcon- tacten:	627	105	7	71	58	1	119	20	38	65	23	78	37	5
Aantal FTE:	0,82	0,95	0,42	0,63	0,71	n.b.	1,0	1,0	0,66	0,95	0,84	0,95	0,95	n.b.
Geslacht klant:														
man	49%	39%	43%	44%	41%	100%	57%	85%	55%	38%	65%	58%	43%	40%
vrouw	51%	61%	57%	56%	59%	0%	43%	15%	45%	62%	35%	42%	57%	60%
Soort klant:														
onbeken- de/anonieme klant	3%	1%	14%	13%	0%	0%	0%	5%	3%	3%	9%	3%	0%	0%
"reguliere" klant	95%	99%	86%	86%	100%	100%	100%	85%	76%	92%	87%	97%	100%	100%
institutionele klant	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	10%	21%	5%	4%	0%	0%	0%
Soort consult:														
eerste consult	84%	92%	100%	93%	84%	100%	88%	90%	68%	75%	78%	76%	68%	100%
vervolgconsult	16%	8%	0%	7%	16%	0%	12%	10%	32%	25%	22%	24%	32%	0%
Leeftijd:														
15-24 jaar	6%	2%	14%	11%	0%	0%	9%	6%	17%	3%	4%	5%	0%	20%
25-34 jaar	26%	19%	14%	23%	31%	0%	19%	18%	30%	35%	30%	34%	38%	0%
35-44 jaar	34%	39%	29%	24%	40%	100%	32%	35%	27%	24%	39%	39%	35%	40%
45-54 jaar	26%	31%	29%	40%	26%	0%	25%	6%	23%	31%	26%	18%	14%	20%
55-64 jaar	8%	9%	14%	1%	3%	0%	14%	35%	3%	6%	0%	4%	14%	20%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:														
WAO en/of Wa- jong	7%	5%	29%	7%	7%	0%	10%	19%	10%	3%	5%	9%	0%	20%
WW	40%	72%	57%	31%	33%	100%	47%	25%	20%	19%	59%	31%	22%	20%
WWB	7%	2%	0%	8%	3%	0%	6%	0%	3%	16%	9%	12%	14%	0%
WAO én WW	10%	8%	14%	8%	10%	0%	18%	13%	0%	10%	0%	8%	8%	0%
nugger	5%	5%	0%	11%	9%	0%	3%	0%	7%	0%	9%	5%	3%	0%
loondienst	4%	5%	0%	3%	10%	0%	2%	6%	7%	3%	5%	5%	0%	0%
andere inkomens- status	26%	3%	0%	31%	28%	0%	14%	38%	53%	48%	14%	30%	53%	60%
Hoe ontdekt:														
publiciteit, folders, krant etc.	23%	45%	29%	51%	7%	0%	4%	6%	0%	31%	18%	9%	38%	0%
bij bezoek CWI (spontaan)	15%	10%	29%	12%	26%	0%	4%	25%	21%	11%	27%	23%	24%	20%
verwezen door CWI	40%	42%	14%	29%	40%	100%	53%	44%	24%	38%	27%	48%	22%	40%
verwezen door UWV	3%	1%	14%	0%	0%	0%	8%	0%	3%	0%	5%	0%	8%	0%
verwezen door gemeente	4%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	13%	24%	8%	0%	5%	0%	0%
verwezen door cliëntenorganisa- tie	3%	0%	0%	1%	2%	0%	4%	0%	3%	8%	0%	5%	0%	0%
verwezen door reintegratiebedrijf via eigen netwerk, informele contac- ten	11%	3%	14%	7%	21%	0%	19%	13%	21%	3%	14%	9%	3%	20%
onbekend	1%	0%	0%	0%	4%	0%	2%	0%	3%	0%	9%	0%	5%	0%
Wijze contact- legging:														
spontaan bezoek	25%	10%	50%	18%	19%	0%	19%	57%	36%	34%	62%	42%	14%	20%
telefonisch	29%	16%	33%	26%	16%	0%	16%	36%	36%	43%	29%	45%	57%	80%
e-mail	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	6%	0%	0%	3%	0%
schriftelijk	2%	0%	17%	0%	0%	100%	3%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%
op afspraak	43%	72%	0%	56%	64%	0%	63%	7%	8%	17%	10%	13%	27%	0%
Vraag:														
algemene vraag	47%	30%	57%	38%	72%	0%	29%	55%	24%	54%	52%	81%	59%	80%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	58%	74%	14%	65%	47%	100%	58%	35%	53%	77%	78%	35%	49%	40%
omtrent/tijdens het reintegratietraject	12%	10%	43%	24%	5%	0%	3%	5%	29%	20%	4%	9%	5%	20%
Type algemene vraag:														
AG-vraag	13%	4%	0%	13%	16%	0%	8%	20%	8%	17%	22%	22%	27%	20%
WWB-vraag	8%	0%	0%	4%	7%	0%	3%	0%	3%	14%	9%	26%	16%	20%
CWI-vraag	5%	3%	0%	0%	2%	0%	3%	5%	8%	8%	4%	8%	16%	0%
WW-vraag	25%	20%	43%	14%	59%	0%	18%	15%	8%	22%	22%	44%	14%	80%
REA-vraag	8%	8%	14%	14%	7%	0%	1%	20%	3%	17%	13%	6%	11%	20%

NB: De klantcontacten van Alphen aan den Rijn zijn gerapporteerd door de arbeidsadviseur van Amersfoort, die van Den Haag door de adviseur van Gouda.

Registratie 2e periode 2005 regio Zuid-Oost

	Totaal	Vestiging arbeidsadviseur							
		6,01 Den Bosch (ZO)	6,02 Eindhoven (ZO)	6,03 Heerlen (ZO)	6,04 Helmond (ZO)	6,05 Maas-tricht (ZO)	6,06 Roermond (ZO)	6,07 Sittard (ZO)	6,08 Tilburg (ZO)
Aantal klantcontacten:	896	53	14	129	21	328	212	137	2
Aantal FTE:	1,04	n.b.	1,0	n.b.	0,95	1,89	0,53	0,84	n.b.
Geslacht klant:									
man	58%	49%	43%	66%	43%	59%	59%	56%	0%
vrouw	42%	51%	57%	34%	57%	41%	41%	44%	100%
Soort klant:									
onbekende/anonieme klant	4%	26%	21%	0%	38%	0%	2%	1%	0%
"reguliere" klant	94%	74%	79%	100%	62%	100%	87%	99%	100%
institutionele klant	3%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%
Soort consult:									
eerste consult	90%	92%	100%	97%	100%	91%	85%	85%	100%
vervolgconsult	10%	8%	0%	3%	0%	9%	15%	15%	0%
Leeftijd:									
15-24 jaar	16%	6%	29%	16%	42%	20%	17%	6%	0%
25-34 jaar	27%	32%	21%	41%	11%	30%	19%	18%	100%
35-44 jaar	28%	30%	14%	30%	16%	24%	25%	42%	0%
45-54 jaar	24%	28%	29%	11%	16%	21%	33%	26%	0%
55-64 jaar	6%	4%	7%	2%	16%	5%	7%	7%	0%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:									
WAO en/of Wajong	7%	8%	14%	13%	6%	6%	3%	8%	0%
WW	33%	49%	43%	39%	25%	24%	29%	51%	0%
WWB	14%	4%	0%	16%	0%	20%	10%	9%	50%
WAO én WW	3%	8%	0%	4%	0%	1%	3%	4%	0%
nugger	8%	2%	0%	1%	0%	15%	4%	10%	50%
loondienst	12%	2%	29%	8%	25%	14%	18%	3%	0%
andere inkomensstatus	23%	27%	14%	20%	44%	20%	34%	14%	0%
Hoe ontdekt:									
publiciteit, folders, krant etc.	7%	16%	21%	1%	0%	10%	1%	9%	0%
bij bezoek CWI (spontaan)	44%	44%	36%	40%	42%	52%	36%	38%	50%
verwezen door CWI	27%	28%	21%	25%	58%	20%	27%	46%	50%
verwezen door UWV	3%	2%	7%	9%	0%	2%	0%	3%	0%
verwezen door gemeente	1%	0%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	0%
verwezen door klantenorganisatie	1%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
verwezen door reïntegratiebedrijf	1%	0%	0%	5%	0%	0%	1%	1%	0%
via eigen netwerk, informele contacten	14%	4%	7%	18%	0%	14%	26%	1%	0%
onbekend	3%	4%	7%	1%	0%	0%	9%	0%	0%
Wijze contactlegging:									
spontaan bezoek	59%	60%	50%	70%	63%	59%	60%	46%	100%
telefonisch	19%	35%	36%	27%	38%	12%	29%	4%	0%
e-mail	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
schriftelijk	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
op afspraak	22%	6%	14%	2%	0%	30%	10%	51%	0%
Vraag:									
algemene vraag	32%	77%	86%	26%	62%	16%	44%	28%	50%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	75%	19%	21%	84%	19%	86%	67%	89%	100%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	5%	15%	0%	6%	10%	2%	5%	7%	0%
Type algemene vraag:									
AG-vraag	8%	34%	50%	8%	0%	4%	8%	8%	0%
WWB-vraag	4%	4%	0%	0%	0%	2%	8%	5%	50%
CWI-vraag	8%	2%	0%	0%	38%	9%	17%	0%	0%
WW-vraag	13%	34%	29%	17%	24%	2%	23%	6%	0%
REA-vraag	5%	11%	14%	5%	0%	0%	5%	15%	0%

NB: Den Bosch en Eindhoven vallen in dit kwartaal onder één arbeidsadviseur.

Registratie 2e periode 2005 regio Zuid-West

	Vestiging arbeidsadviseur										
	5,01 Bergen op Zoom (ZW)	5,02 Breda (ZW)	5,03 Dordrecht (ZW)	5,04 Goes/Zierikzee (ZW)	5,05 Gorin- chem de Rijn (ZW)	5,06 IJssel- gemeenten (ZW)	5,07 Middel- burg (ZW)	5,08 Rot- terdam Noord (ZW)	5,09 Schiedam (ZW)	5,10 Ter- neuzen (ZW)	
Aantal klantcontac- ten:	708	154	40	53	59	64	57	37	101	74	69
Aantal FTE	0,86	n.b.	0,95	0,63	0,95	0,84	0,95	1,0	0,84	0,74	n.b.
Geslacht klant:											
man	61%	68%	65%	51%	63%	52%	46%	62%	57%	77%	54%
vrouw	39%	32%	35%	49%	37%	48%	54%	38%	43%	23%	46%
Soort klant:											
onbekende/anonieme klant	10%	29%	3%	0%	2%	3%	11%	0%	14%	0%	0%
"reguliere" klant	90%	71%	98%	100%	98%	97%	89%	92%	85%	100%	100%
institutionele klant	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	1%	0%	0%
Soort consult:											
eerste consult	85%	92%	90%	72%	93%	72%	91%	81%	85%	81%	81%
vervolgconsult	15%	8%	10%	28%	7%	28%	9%	19%	15%	19%	19%
Leeftijd:											
15-24 jaar	8%	6%	8%	8%	15%	13%	11%	14%	3%	4%	9%
25-34 jaar	27%	34%	18%	37%	22%	25%	23%	11%	24%	33%	23%
35-44 jaar	31%	28%	35%	17%	39%	23%	29%	38%	43%	29%	32%
45-54 jaar	26%	23%	30%	29%	17%	36%	25%	27%	25%	26%	26%
55-64 jaar	8%	10%	10%	10%	7%	3%	13%	11%	4%	9%	10%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:											
WAO en/of Wajong	7%	5%	3%	10%	10%	5%	13%	11%	0%	9%	10%
WW	43%	47%	26%	37%	12%	68%	26%	42%	59%	45%	46%
WWB	9%	1%	14%	31%	12%	3%	15%	8%	12%	4%	7%
WAO én WW	6%	13%	6%	2%	7%	3%	8%	11%	4%	3%	3%
nugger	8%	7%	6%	4%	19%	8%	9%	3%	2%	7%	10%
loondienst	7%	0%	17%	4%	20%	6%	4%	8%	5%	3%	12%
andere inkomenssta- tus	20%	27%	29%	13%	20%	6%	25%	17%	18%	28%	10%
Hoe ontdekt:											
publiciteit, folders, krant etc.	6%	0%	0%	8%	3%	0%	30%	12%	3%	0%	21%
bij bezoek CWI (spon- taan)	34%	59%	32%	23%	39%	23%	10%	45%	25%	25%	25%
verwezen door CWI	45%	31%	42%	49%	29%	58%	46%	36%	67%	66%	35%
verwezen door UWV	4%	1%	0%	13%	0%	13%	4%	0%	1%	1%	10%
verwezen door ge- meente	1%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
verwezen door cliën- tenorganisatie	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	0%
verwezen door reinte- gratiebedrijf	2%	6%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
via eigen netwerk, informele contacten	7%	2%	26%	3%	22%	5%	10%	3%	1%	7%	1%
onbekend	1%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	3%
Wijze contactleg- ging:											
spontaan bezoek	45%	79%	46%	33%	41%	34%	40%	47%	36%	19%	29%
telefonisch	24%	15%	23%	41%	3%	55%	14%	36%	17%	30%	25%
e-mail	2%	0%	8%	2%	0%	5%	0%	0%	3%	1%	3%
schriftelijk	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
op afspraak	29%	6%	23%	24%	53%	6%	46%	17%	43%	50%	43%
Vraag:											
algemene vraag	34%	58%	28%	49%	7%	17%	51%	14%	34%	18%	28%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	70%	35%	80%	62%	93%	81%	88%	76%	85%	65%	80%
omtrent/tijdens het reintegratietraject	12%	12%	3%	11%	7%	6%	16%	19%	12%	18%	13%
Type algemene vraag:											
AG-vraag	7%	12%	8%	9%	2%	5%	14%	3%	4%	1%	9%
WWB-vraag	4%	3%	5%	21%	2%	0%	5%	8%	0%	1%	1%
CWI-vraag	4%	1%	0%	2%	0%	3%	7%	0%	4%	15%	7%
WW-vraag	16%	37%	8%	11%	3%	9%	25%	3%	21%	0%	7%
REA-vraag	8%	12%	13%	17%	2%	0%	5%	0%	8%	0%	14%

NB: In Roosendaal was sprake van langdurig ziekteverzuim

Registratie 2e periode 2005, onder- verdeling naar type inkomen

	Totaal	Inkomen						
		1 WAO en/of Wajong	2 WW	3 WWB	4 WAO én WW	5 Nugger	6 Loondienst	7 Andere inko- mensstatus
Aantal klantcontacten:	4196	329	1569	361	241	267	314	822
Geslacht klant:								
man	56%	50%	61%	59%	54%	39%	53%	54%
vrouw	44%	50%	39%	41%	46%	61%	47%	46%
Soort klant:								
onbekende/anonieme klant	5%	6%	5%	4%	5%	7%	4%	4%
"reguliere" klant	91%	91%	95%	94%	94%	91%	89%	92%
institutionele klant	4%	3%	0%	1%	1%	2%	7%	4%
Soort consult:								
eerste consult	86%	88%	84%	88%	81%	90%	91%	82%
vervolgconsult	14%	12%	16%	12%	19%	10%	9%	18%
Leeftijd:								
15-24 jaar	10%	15%	5%	15%	2%	19%	14%	12%
25-34 jaar	25%	27%	26%	27%	17%	26%	26%	26%
35-44 jaar	32%	29%	33%	30%	39%	31%	32%	30%
45-54 jaar	25%	24%	27%	22%	33%	21%	22%	24%
55-64 jaar	7%	4%	9%	6%	8%	3%	5%	7%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hoe ontdekt:								
publiciteit, folders, krant etc.	13%	17%	12%	11%	11%	18%	9%	12%
bij bezoek CWI (spon- taan)	27%	27%	23%	33%	24%	35%	30%	30%
verwezen door CWI	39%	34%	47%	30%	49%	34%	26%	38%
verwezen door UWV	3%	5%	5%	0%	3%	0%	4%	2%
verwezen door gemeen- te	2%	3%	0%	10%	0%	3%	1%	3%
verwezen door cliënten- organisatie	1%	1%	0%	2%	2%	0%	1%	1%
verwezen door reinte- gratie-bedrijf	1%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%
via eigen netwerk, infor- mele contacten	12%	12%	8%	10%	8%	7%	28%	11%
onbekend	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	2%
Wijze contactlegging:								
spontaan bezoek	38%	36%	35%	47%	32%	42%	38%	41%
telefonisch	26%	30%	25%	18%	24%	22%	31%	28%
e-mail	2%	1%	1%	1%	1%	1%	5%	1%
schriftelijk	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%
op afspraak	34%	32%	38%	33%	42%	35%	26%	29%

	Totaal	Inkomen						
		1 WAO en/of Wajong	2 WW	3 WWB	4 WAO én WW	5 Nugger	6 Loondienst	7 Andere inkomensstatus
Vraag:								
algemene vraag	39%	53%	32%	31%	48%	30%	37%	51%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	66%	59%	69%	73%	63%	80%	70%	60%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	10%	8%	13%	12%	18%	3%	4%	6%
Type algemene vraag:								
AG-vraag	11%	42%	3%	4%	30%	5%	5%	16%
WWB-vraag	6%	1%	1%	24%	2%	13%	4%	7%
CWI-vraag	7%	3%	5%	4%	3%	8%	13%	9%
WW-vraag	17%	7%	23%	2%	23%	5%	14%	22%
REA-vraag	7%	13%	5%	1%	13%	4%	9%	11%
Klacht over:								
traject	5%	2%	7%	7%	11%	2%	0%	3%
casemanager	1%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
lange wachttijd	1%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
Klacht traject betreft :								
UWV	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
gemeente	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	4%	2%	6%	6%	11%	2%	0%	2%
andere organisatie	1%	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%
Klacht casemanager betreft:								
UWV	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Klacht wachttijd betreft:								
UWV	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%

Registratie 2e periode 2005, onder- verdeling naar type klant (individu vs. instelling)

	Totaal	Onbekend/individu/instituut (instelling/bedrijf)		
		1 Onbekend	2 Individu	3 Instituut
Aantal klantcontacten:	4196	218	3809	169
Geslacht klant:				
man	56%	59%	55%	75%
vrouw	44%	41%	45%	25%
Soort consult:				
eerste consult	86%	100%	85%	93%
vervolgconsult	14%	0%	15%	7%
Leeftijd:				
15-24 jaar	10%	15%	10%	8%
25-34 jaar	25%	31%	25%	20%
35-44 jaar	32%	24%	32%	42%
45-54 jaar	25%	23%	25%	23%
55-64 jaar	7%	7%	7%	8%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%
Inkomen:				
WAO en/of Wajong	8%	10%	8%	12%
WW	40%	39%	41%	7%
WWB	9%	8%	9%	6%
WAO én WW	6%	6%	6%	4%
nugger	7%	10%	7%	6%
loondienst	8%	7%	8%	26%
andere inkomensstatus	21%	19%	21%	39%
Hoe ontdekt:				
publiciteit, folders, krant etc.	13%	9%	13%	15%
bij bezoek CWI (spontaan)	27%	45%	26%	4%
verwezen door CWI	39%	29%	41%	12%
verwezen door UWV	3%	1%	4%	1%
verwezen door gemeente	2%	1%	2%	2%
verwezen door cliëntenorganisatie	1%	1%	1%	0%
verwezen door reïntegratiebedrijf	1%	2%	1%	0%
via eigen netwerk, informele contacten	12%	8%	11%	66%
onbekend	2%	3%	2%	1%
Wijze contactlegging:				
spontaan bezoek	38%	74%	36%	15%
telefonisch	26%	19%	26%	46%
e-mail	2%	1%	2%	7%
schriftelijk	1%	0%	1%	0%
op afspraak	34%	6%	36%	32%

	Totaal	Onbekend/individu/instituut (instelling/bedrijf)		
		1 Onbekend	2 Individu	3 Instituut
Vraag:				
algemene vraag	39%	54%	38%	41%
omtrent/tijdens de oriëntatie- fase	66%	39%	68%	44%
omtrent/tijdens het reïntegra- tietraject	10%	9%	10%	3%
Type algemene vraag:				
AG-vraag	11%	12%	11%	18%
WWB-vraag	6%	5%	5%	9%
CWI-vraag	7%	5%	7%	9%
WW-vraag	17%	33%	17%	10%
REA-vraag	7%	6%	7%	9%
Klacht over:				
traject	5%	5%	5%	1%
casemanager	1%	0%	1%	0%
lange wachttijd	1%	0%	1%	0%
Klacht traject betreft:				
UWV	1%	1%	1%	1%
werkgever	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	4%	5%	4%	1%
andere organisatie	1%	0%	1%	1%
Klacht casemanager be- treft:				
UWV	1%	0%	1%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%
Klacht wachttijd betreft:				
UWV	0%	0%	0%	0%
werkgever	0%	0%	0%	0%
gemeente	0%	0%	0%	0%
reïntegratiebedrijf	0%	0%	0%	0%
andere organisatie	0%	0%	0%	0%

Bijlage 2: 1^e kwartaalrapportage (januari – maart 2005)

Inleiding

Per 1 juli 2004 is een nieuwe functie ingevoerd binnen de keten van werk en inkomen: de arbeidsadviseur. De monitoring en evaluatie van de arbeidsadviseur valt onder de verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Arbeidsadviseur. Deze stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de Landelijke Cliëntenraad, UWV, CWI en Divosa. De Stuurgroep arbeidsadviseur heeft TNO gevraagd een analyse te maken van de gegevens van de arbeidsadviseurs met betrekking tot hun klantcontacten en klantvragen.

TNO voldoet graag aan het verzoek van de stuurgroep en geeft in dit kwartaalverslag inzicht in de klantcontacten van de arbeidsadviseur voor de periode januari tot en met maart 2005. We beschrijven hierbij zowel het aantal klantcontacten als het type klant, voor wat betreft uitkering, leeftijd, geslacht en etniciteit. We beschrijven ook hoe de klant de arbeidsadviseur heeft ontdekt, de wijze van contactlegging, en de vragen van de klant.

Voor de analyses van de gegevens is gebruik gemaakt van de maandoverzichten van de maanden januari en februari en de staten voor de maand maart, zoals aangeleverd door de werkgroep Arbeidsadviseur en de adviseurs zelf.

Tabel 1. Registratie 1e kwartaal 2005 voor alle regio's, afzonderlijk en gezamenlijk

Totaal 1e kwartaal	Noord	Oost	Noord-West	Midden-West	Zuid-West	Zuid-Oost	Totaal kwartaal
Aantal arb.adv's	9	8	6	11	11	6	51
Respons	44,4%	58,3%	38,1%	45,5%	39,4%	50,0%	45,5%
Totaal aantal klanten	255	469	384	591	350	425	2474
Waarvan bedrijf	2,0%	4,3%	x	1,4%	0,0%	0,0%	1,3%
Cliënt eerder geweest	23,1%	10,0%	10,7%	24,4%	6,0%	4,3%	14,0%
Cliënt niet eerder geweest	76,9%	90,0%	89,3%	75,6%	94,0%	95,7%	86,0%
Type uitkering							
ZW/Wulbz	3,1%	7,5%	2,1%	7,1%	5,1%	5,9%	5,5%
WAO	5,5%	14,7%	11,5%	11,7%	5,7%	8,0%	10,1%
WAZ	0,4%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,3%
WAJONG	4,3%	4,5%	1,8%	3,2%	1,1%	0,9%	2,7%
WW	52,9%	37,7%	54,7%	39,6%	54,0%	39,5%	45,0%
WWB	6,7%	5,8%	10,4%	9,0%	10,0%	12,2%	9,1%
ANW	0,8%	1,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Combi uitkering	7,1%	14,1%	7,3%	12,4%	7,7%	9,9%	10,3%
Werknemer	1,6%	3,0%	x	4,1%	6,0%	7,8%	3,9%
Nugger	16,1%	8,5%	11,2%	5,2%	7,7%	9,2%	8,9%
Anders	1,6%	2,8%	0,5%	7,3%	2,6%	6,1%	3,9%
Persoonsgegevens							
Leeftijd							
15-25 jaar	14,0%	8,1%	2,7%	5,8%	12,0%	16,3%	9,5%
25-35 jaar	32,9%	29,5%	28,9%	29,5%	21,5%	24,0%	27,6%
35-45 jaar	28,1%	33,9%	41,5%	31,6%	31,2%	30,7%	32,8%
45-55 jaar	18,0%	21,8%	22,6%	25,5%	24,1%	23,0%	23,0%
55-65 jaar	6,6%	6,7%	4,3%	7,5%	9,7%	6,0%	6,9%
65+ jaar	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	1,4%	0,0%	0,3%
Geslacht							
Man	59,6%	53,8%	51,5%	53,9%	57,6%	61,4%	56,0%
Vrouw	40,4%	46,2%	48,5%	46,1%	42,4%	38,6%	44,0%
Etniciteit							
Allochtoon	11,2%	11,9%	38,1%	48,5%	29,5%	15,0%	27,7%
Autochtoon	88,8%	88,1%	61,9%	51,5%	70,5%	85,0%	72,3%
Hoe arb.adv. ontdekt							
Publiciteit/Media	7,7%	14,8%	37,0%	23,9%	4,9%	10,2%	17,6%
Tijdens bezoek CWI	43,5%	33,0%	21,4%	23,9%	39,9%	24,5%	29,7%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	22,6%	26,2%	14,2%	28,3%	19,5%	18,9%	22,1%
Anders	26,2%	26,0%	27,4%	23,9%	35,7%	46,4%	30,7%
Wijze contactlegging							
Spontaan Bezoek	47,2%	29,2%	45,5%	34,2%	34,3%	52,9%	40,3%
Na telefonisch contact	28,6%	19,3%	23,1%	32,9%	23,0%	15,9%	23,4%
Via e-mail	4,0%	1,8%	1,2%	3,2%	2,3%	1,5%	2,2%
Telefonisch	6,0%	28,5%	8,0%	19,1%	11,0%	12,6%	15,3%
Anders	14,1%	21,3%	22,1%	10,6%	29,4%	17,0%	18,9%
Totaal # vragen oriëntatiefase	373	460	961	813	597	801	4005
Vragen oriëntatiefase							
Reïntegratiemogelijkheden	33,2%	40,2%	24,5%	23,1%	25,1%	23,1%	26,6%
Scholing	20,6%	5,4%	15,9%	7,9%	14,2%	10,7%	12,2%
Reïntegratiebedrijven	6,4%	2,0%	14,2%	6,6%	5,7%	4,2%	7,3%
Toetsen idee integratie	7,8%	5,9%	13,9%	7,5%	6,2%	4,0%	8,0%
Hulp aanvraag IRO	5,1%	3,5%	9,1%	9,0%	9,7%	5,2%	7,4%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	3,5%	2,0%	2,3%	10,7%	2,2%	1,7%	3,9%
Kinderopvang	1,6%	0,9%	0,8%	0,4%	0,3%	0,5%	0,7%
WSW	2,4%	1,5%	0,5%	1,2%	2,8%	3,2%	1,8%
Anders	19,3%	38,7%	18,8%	33,6%	33,7%	47,2%	32,0%
Totaal # vragen tijdens traject	106	36	88	85	34	49	398
Vragen tijdens traject							
Klachten traject	32,1%	61,1%	22,7%	42,4%	35,3%	69,4%	39,7%
Problemen casemanager	13,2%	0,0%	8,0%	12,9%	17,6%	4,1%	10,1%
Lange wachttijd start project	14,2%	19,4%	5,7%	8,2%	11,8%	10,2%	10,8%
Anders	40,6%	19,4%	63,6%	36,5%	35,3%	16,3%	39,4%

noot x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Resultaten

In Tabel 1 staan de gegevens voor alle regio's, afzonderlijk en gezamenlijk, weergegeven. Gegevens per vestiging staan in de bijlagen.

Respons

De gemiddelde respons op het onderzoek, per maand voor alle arbeidsadviseurs gezamenlijk, is 46%. Dit betekent dat gemiddeld 46% van de maandstaten is aangeleverd. Hierbij dient te worden opgemerkt dat arbeidsadviseurs die responderen niet noodzakelijkerwijs alle weekstaten binnen een maandstaat hebben ingevuld. De respons per regio varieert van 38 tot 58%.

Bij de berekening van de respons is uitgegaan van het bestand van arbeidsadviseurs per 1 februari 2005. Aangezien sinds januari nieuwe adviseurs zijn geworven, is er geen sprake van een stabiel aantal adviseurs

Bij de interpretatie van de resultaten dient men er rekening mee te houden dat de respons niet volledig is. Dit is met name van belang bij het schatten van aantallen, zoals het aantal klantcontacten en aantal klantvragen. Maar ook bij de interpretatie van percentages / verdelingen, is het belangrijk te beseffen dat niet alle gegevens geregistreerd zijn.

Aantal klantcontacten

In totaal zijn er in het eerste kwartaal 2474 klantcontacten geregistreerd. De regio's Midden-West (591) en Oost (469) registreerden de meeste klantcontacten, de regio Noord (255) de minste. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het aantal klantcontacten dat wordt geregistreerd, mede afhankelijk is van de respons van de verschillende regio's. Aangenomen kan worden dat het werkelijke aantal klantcontacten hoger ligt dan de in dit onderzoek berekende aantallen. Daarnaast zal het aantal geregistreerde gesprekken waarschijnlijk afhangen van de datum waarop de arbeidsadviseur in dienst is gestreden. Een adviseur die net is gestart, zal vooral bezig zijn met zichzelf installeren en het opbouwen van een netwerk. Een nieuwe adviseur zal dus minder gesprekken voeren dan een adviseur die al langere tijd werkt.

Het gemiddeld aantal klantcontacten per adviseur die respons heeft gegeven kan geschat worden op 107 voor het eerste kwartaal. Dit aantal verschilt echter per regio. De regio's Zuid-Oost en Noord-West hebben gemiddeld het hoogste aantal klanten (geschat respectievelijk op 142 en 168 klanten per adviseur); de regio's Noord en Zuid-West het laagste aantal (geschat op respectievelijk 64 en 81). De regio's Oost en Midden-West zitten hier tussen in (geschat op respectievelijk 101 en 118). Hierbij dient te worden opgemerkt dat arbeidsadviseurs die responderen niet noodzakelijkerwijs alle weekstaten hebben ingevuld. De werkelijke aantallen per adviseur kunnen derhalve verschillende van de hier geschatte aantallen.

Nieuwe versus vervolgcontacten

Het merendeel van de klantcontacten van de arbeidsadviseur betreft nieuwe contacten. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen gaat het in 14% van de gevallen om vervolgcontacten.

Bedrijven als klant

In een zeer klein percentage van de gevallen is de klant een bedrijf. Gemiddeld gaat het hierbij om 1 % van de gevallen.

Verdeling naar uitkering

Het meest voorkomende type uitkering is een WW-uitkering. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen heeft 45% van de klanten een WW-uitkering. Andere veelgenoemde categorieën zijn de WAO (10%), een combinatie van uitkeringen (10%), de Wet Werk en Bijstand (9%) en niet-uitkeringsgerechtigden (9%). De verschillende regio's laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdelingen over typen uitkering.

Verdeling naar leeftijd

Over het algemeen is de meest voorkomende leeftijdsgroep de groep van 35 tot 45 jaar (33%). De leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar zijn ook ruim vertegenwoordigd (respectievelijk 28% en 23%). De verschillende regio's laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdeling over deze leeftijdsgroepen. Wel valt op dat de regio's Noord, Zuid-West en Zuid-Oost, in vergelijking met de andere regio's, relatief veel klantcontacten in de leeftijd van 15 tot 25 jaar hebben (12 tot 16%).

Verdeling naar geslacht

Gemiddeld genomen zijn de klantcontacten van de arbeidsadviseur in 56% van de gevallen man, in 44% van de gevallen vrouw. In alle regio's komt naar voren dat iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur bezoeken of raadplegen.

Verdeling naar etniciteit

Gemiddeld genomen is het merendeel van de klantcontacten (72%) autochtoon. In alle regio's, met uitzondering van de regio Midden-West, zijn autochtone klanten duidelijk oververtegenwoordigd. In de tussenevaluatie zullen de percentages autochtone en allochtone klantcontacten worden afgezet tegen algemene percentages van autochtonen en allochtonen onder werkzoekenden.

Hoe heeft men de arbeidsadviseur ontdekt?

Klanten hebben op verschillende manieren de arbeidsadviseur ontdekt. Gemiddeld genomen heeft 30% van de klanten de arbeidsadviseur ontdekt tijdens een bezoek aan het CWI, 31% heeft de arbeidsadviseur op 'overige wijze' ontdekt, 22% is verwezen door UWV, CWI of gemeente en 18% heeft de arbeidsadviseur ontdekt via publiciteit of de media. De regio's laten grote verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt.

Wijze contactlegging

De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek. Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen gaat het in 40% van gevallen om een spontaan bezoek. Daarnaast heeft men in veel gevallen eerst telefonisch contact (23%), of houdt men een telefonisch consult (15%). Deze percentages verschillen echter wel tussen de regio's. E-mail wordt niet vaak genoemd als wijze van contactlegging, in geen van de regio's. Gemiddeld gaat het hierbij om 2%. Voorts is in gemiddeld 19% van de gevallen de wijze van contactlegging anders dan bovengenoemd.

Vragen in de oriëntatiefase

In totaal zijn er 4005 (91% van het totaal aantal vragen) vragen gesteld in de oriëntatiefase van de klant. Het hoogste aantal vragen is geregistreerd in de regio Noord-West (961), het kleinste aantal vragen is geregistreerd in de regio Noord (373).

Het aantal vragen dat wordt geregistreerd, is mede afhankelijk van de respons van de verschillende regio's. Hier moet in de interpretatie rekening mee worden gehouden.

Vragen in de oriëntatiefase betreffen met name reïntegratiemogelijkheden en 'overige onderwerpen' (andere onderwerpen dan die gespecificeerd zijn, zie Tabel 1). Dit geldt voor alle regio's. Gemiddeld genomen heeft 27% van de vragen betrekking op reïntegratiemogelijkheden en 32% op 'overige onderwerpen'. Daarnaast hebben veel vragen betrekking op scholing, gemiddeld 12%. De precieze verdeling over de onderwerpen verschilt enigszins tussen de regio's.

Vragen tijdens traject

In totaal zijn er 398 (9% van het totaal aantal vragen) vragen gesteld tijdens het traject van een klant. De meeste vragen zijn gesteld in de regio Noord (106), de minste vragen in de regio's oost (36) en Zuid-West (34). Het aantal vragen is mede afhankelijk van de respons van de verschillende regio's. Hier moet in de interpretatie rekening mee worden gehouden.

De meeste vragen tijdens het traject hebben betrekking op klachten over het traject en 'overige onderwerpen' (andere onderwerpen dan die gespecificeerd zijn, zie Tabel 1). In alle regio's wordt wat dit betreft een vergelijkbaar patroon gevonden, hoewel de precieze percentages verschillen tussen de regio's. Gemiddeld genomen heeft 40% van de vragen betrekking op klachten over het traject en 39% op 'overige onderwerpen'.

Samenvatting

In totaal zijn er in het eerste kwartaal van 2005 2474 klantcontacten geweest, waarbij het met name om nieuwe klantcontacten gaat. Een groot deel van de klantcontacten betreft mensen met een WW-uitkering. Andere veelgenoemde uitkeringscategorieën zijn de WAO, de Wet Werk en Bijstand, een combinatie van uitkeringen, en niet-uitkeringsgerechtigden. De meest voorkomende leeftijdsgroep is de groep van 35 tot 45 jaar, maar ook de leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en 45 tot 55 jaar komen veel voor. Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur en is het merendeel van de klanten autochtoon.

De regio's laten grote verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt. Een groot deel ontdekt de arbeidsadviseur tijdens een bezoek aan het CWI.

De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek. Contact wordt ook wel telefonisch, maar zelden per e-mail gelegd.

In de oriëntatiefase van de klant zijn er in totaal 4005 vragen gesteld. Vragen in de oriëntatiefase betreffen met name reïntegratiemogelijkheden en 'overige onderwerpen'. Ook over scholing zijn veel vragen. Tijdens het traject van een klant zijn in totaal 398 vragen gesteld. De meeste van deze vragen hebben betrekking op klachten over het traject en 'overige onderwerpen'.

Registratie 1^e kwartaal 2005 regio Noord

Registratie District Noord 1e kwartaal	Groningen N.O	Assen	Stadska- naal	Drach- ten	Leeuwar- den	Heeren- veen	Totaal jan	Totaal feb.	Totaal maart	Totaal kwartaal
Respons	66,7%	100,0%	33,3%	66,7%	66,7%	66,7%	22,2%	44,4%	66,7%	44,4%
Totaal aantal klanten	37	125	18	25	25	25	54	81	120	255
Waarvan bedrijf	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	2,0%
Client eerder geweest	x	27,1%	26,7%	18,2%	23,1%	11,8%	x	x	23,1%	23,1%
Client niet eerder geweest	x	72,9%	73,3%	81,8%	76,9%	88,2%	x	x	76,9%	76,9%
Type uitkering										
ZW/Wulbz	2,7%	4,0%	5,6%	0,0%	4,0%	0,0%	3,7%	4,9%	1,7%	3,1%
WAO	0,0%	5,6%	5,6%	16,0%	4,0%	4,0%	13,0%	2,5%	4,2%	5,5%
WAZ	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,4%
WAJONG	2,7%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%	5,6%	6,2%	2,5%	4,3%
WW	48,6%	60,0%	44,4%	36,0%	60,0%	40,0%	42,6%	60,5%	52,5%	52,9%
WWB	13,5%	4,0%	11,1%	16,0%	4,0%	0,0%	13,0%	4,9%	5,0%	6,7%
ANW	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	1,2%	0,8%	0,8%
Combi uitkering	8,1%	3,2%	5,6%	12,0%	8,0%	20,0%	3,7%	4,9%	10,0%	7,1%
Werknemer	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,6%
Nugger	21,6%	12,0%	27,8%	20,0%	16,0%	16,0%	18,5%	13,6%	16,7%	16,1%
Anders	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,6%
Persoonsgegevens										
Leeftijd										
15-25 jaar	23,1%	19,7%	11,1%	4,0%	8,0%	0,0%	13,2%	13,9%	14,6%	14,0%
25-35 jaar	23,1%	33,6%	44,4%	20,0%	44,0%	28,0%	34,0%	33,3%	32,0%	32,9%
35-45 jaar	30,8%	27,9%	16,7%	52,0%	24,0%	16,0%	32,1%	26,4%	27,2%	28,1%
45-55 jaar	0,0%	15,6%	22,2%	16,0%	8,0%	48,0%	18,9%	18,1%	17,5%	18,0%
55-65 jaar	23,1%	2,5%	5,6%	8,0%	16,0%	8,0%	1,9%	6,9%	8,7%	6,6%
65+ jaar	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,4%
Geslacht										
Man	57,9%	56,2%	66,7%	68,0%	44,0%	82,6%	49,1%	55,4%	67,5%	59,6%
Vrouw	42,1%	43,8%	33,3%	32,0%	56,0%	17,4%	50,9%	44,6%	32,5%	40,4%
Etniciteit										
Allochtoon	23,7%	8,8%	x	18,2%	8,0%	4,0%	7,5%	14,3%	10,0%	11,2%
Autochtoon	76,3%	91,2%	x	81,8%	92,0%	96,0%	92,5%	85,7%	90,0%	88,8%
Hoe arb.adv. ontdekt										
Publiciteit/Media	13,3%	8,4%	5,6%	8,0%	0,0%	4,2%	9,1%	3,7%	9,8%	7,7%
Tijdens bezoek CWI	13,3%	38,9%	72,2%	60,0%	95,0%	25,0%	45,5%	42,0%	43,8%	43,5%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	43,3%	13,7%	22,2%	24,0%	5,0%	58,3%	0,0%	13,6%	40,2%	22,6%
Anders	30,0%	38,9%	0,0%	8,0%	0,0%	12,5%	45,5%	40,7%	6,3%	26,2%
Wijze contactlegging										
Spontaan Bezoek	24,0%	31,5%	88,9%	64,0%	84,0%	68,0%	46,4%	45,9%	48,6%	47,2%
Na telefonisch contact	12,0%	44,6%	11,1%	16,0%	8,0%	8,0%	44,6%	24,7%	23,4%	28,6%
Via e-mail	8,0%	4,6%	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%	0,0%	4,7%	5,6%	4,0%
Telefonisch	8,0%	4,6%	0,0%	12,0%	0,0%	16,0%	3,6%	4,7%	8,4%	6,0%
Anders	48,0%	14,6%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	5,4%	20,0%	14,0%	14,1%
Totaal # vragen oriëntatiefase	26	241	25	31	25	25	103	116	154	373
Vragen oriëntatiefase										
Reïntegratiemogelijkheden	11,5%	33,2%	24,0%	41,9%	44,0%	44,0%	31,1%	30,2%	37,0%	33,2%
Scholing	3,8%	25,7%	12,0%	19,4%	8,0%	12,0%	22,3%	19,8%	20,1%	20,6%
Reïntegratiebedrijven	19,2%	5,8%	4,0%	6,5%	0,0%	8,0%	8,7%	8,6%	3,2%	6,4%
Toetsen idee integratie	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	4,0%	8,0%	10,7%	11,2%	3,2%	7,8%
Hulp aanvraag IRO	3,8%	6,2%	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	4,3%	3,9%	5,1%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	0,0%	2,9%	4,0%	9,7%	0,0%	8,0%	5,8%	2,6%	2,6%	3,5%
Kinderopvang	3,8%	1,2%	4,0%	3,2%	0,0%	0,0%	1,9%	1,7%	1,3%	1,6%
WSW	3,8%	1,7%	0,0%	3,2%	4,0%	8,0%	1,9%	0,9%	3,9%	2,4%
Anders	53,8%	12,4%	40,0%	16,1%	40,0%	12,0%	9,7%	20,7%	24,7%	19,3%
Totaal # vragen tijdens traject	0	77	5	21	0	3	34	34	38	106
Vragen tijdens traject										
Klachten traject	x	29,9%	60,0%	23,8%	0,0%	100,0%	17,6%	35,3%	42,1%	32,1%
Problemen casemanager	x	16,9%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	11,8%	20,6%	7,9%	13,2%
Lange wachttijd start project	x	14,3%	20,0%	14,3%	0,0%	0,0%	20,6%	20,6%	2,6%	14,2%
Anders	x	39,0%	20,0%	57,1%	0,0%	0,0%	50,0%	23,5%	47,4%	40,6%

noot x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Registratie 1^e kwartaal 2005 regio Noord-West

Registratie district NW 1e kwartaal	A'dam NW	A'dam Oost	A'dam ZO	Hoorn	IJmond	Totaal jan.	Totaal feb.	Totaal maart	Totaal kwartaal
Respons	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	66,7%	28,6%	42,9%	42,9%	38,1%
Totaal aantal klanten	148	137	35	24	40	162	119	103	384
Waarvan bedrijf	x	0,0%	x	0,0%	x	x	x	x	x
Client eerder geweest	x	15,3%	x	4,2%	5,0%	x	x	10,7%	10,7%
Client niet eerder geweest	x	84,7%	x	95,8%	95,0%	x	x	89,3%	89,3%
Type uitkering									
ZW/Wulbz	0,0%	3,6%	5,7%	4,2%	0,0%	2,5%	1,7%	1,9%	2,1%
WAO	14,2%	5,1%	34,3%	16,7%	0,0%	3,7%	24,4%	8,7%	11,5%
WAZ	0,0%	0,0%	0,0%	x	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
WAJONG	2,0%	0,7%	0,0%	0,0%	7,5%	0,6%	2,5%	2,9%	1,8%
WW	54,1%	59,1%	42,9%	41,7%	60,0%	57,4%	52,1%	53,4%	54,7%
WWB	12,2%	8,8%	5,7%	8,3%	15,0%	12,3%	10,1%	7,8%	10,4%
ANW	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	2,5%	0,0%	0,0%	1,9%	0,5%
Combi uitkering	15,5%	1,5%	2,9%	4,2%	2,5%	13,0%	5,0%	1,0%	7,3%
Werknemer	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Nugger	2,0%	20,4%	8,6%	20,8%	10,0%	10,5%	4,2%	20,4%	11,2%
Anders	x	0,7%	x	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	1,9%	0,5%
Persoonsgegevens									
Leeftijd									
15-25 jaar	0,0%	0,0%	6,3%	16,7%	4,5%	0,0%	1,7%	5,8%	2,7%
25-35 jaar	10,9%	32,8%	34,4%	33,3%	36,4%	38,5%	23,3%	28,2%	28,9%
35-45 jaar	37,5%	48,9%	40,6%	37,5%	27,3%	42,3%	37,5%	45,6%	41,5%
45-55 jaar	42,2%	14,6%	15,6%	12,5%	29,5%	15,4%	31,7%	17,5%	22,6%
55-65 jaar	9,4%	3,6%	3,1%	0,0%	2,3%	3,8%	5,8%	2,9%	4,3%
65+ jaar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Geslacht									
Man	53,0%	49,6%	53,8%	41,7%	55,8%	50,3%	54,8%	49,5%	51,5%
Vrouw	47,0%	50,4%	46,2%	58,3%	44,2%	49,7%	45,2%	50,5%	48,5%
Etniciteit									
Allochtoon	46,4%	40,1%	33,3%	26,1%	13,6%	44,2%	34,6%	32,4%	38,1%
Autochtoon	53,6%	59,9%	66,7%	73,9%	86,4%	55,8%	65,4%	67,6%	61,9%
Hoe arb.adv. ontdekt									
Publiciteit/Media	82,6%	14,0%	2,6%	8,3%	4,5%	57,6%	32,5%	8,8%	37,0%
Tijdens bezoek CWI	6,9%	14,0%	38,5%	83,3%	43,2%	5,5%	32,5%	34,3%	21,4%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	6,3%	23,5%	0,0%	8,3%	27,3%	0,0%	7,5%	45,1%	14,2%
Anders	4,2%	48,5%	59,0%	0,0%	25,0%	37,0%	27,5%	11,8%	27,4%
Wijze contactlegging									
Spontaan Bezoek	72,2%	21,3%	18,4%	54,2%	36,4%	39,7%	55,6%	42,2%	45,5%
Na telefonisch contact	27,2%	21,3%	7,9%	20,8%	27,3%	31,0%	16,3%	18,6%	23,1%
Via e-mail	0,6%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	1,0%	1,2%
Telefonisch	0,0%	13,2%	7,9%	12,5%	20,5%	4,6%	5,9%	16,7%	8,0%
Anders	0,0%	41,2%	65,8%	12,5%	15,9%	22,4%	22,2%	21,6%	22,1%
Totaal # vragen oriëntatiefase	389	432	32	36	72	497	224	240	961
Vragen oriëntatiefase									
Reïntegratiemogelijkheden	24,9%	21,1%	53,1%	33,3%	25,0%	22,1%	31,7%	22,5%	24,5%
Scholing	18,5%	13,7%	9,4%	19,4%	16,7%	15,9%	20,1%	12,1%	15,9%
Reïntegratiebedrijven	18,5%	13,0%	3,1%	2,8%	8,3%	14,9%	17,4%	9,6%	14,2%
Toetsen idee integratie	18,3%	13,2%	3,1%	5,6%	4,2%	14,1%	16,5%	11,3%	13,9%
Hulp aanvraag IRO	10,3%	9,0%	0,0%	8,3%	6,9%	11,5%	4,0%	8,8%	9,1%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	0,8%	3,7%	0,0%	5,6%	1,4%	2,6%	0,0%	3,8%	2,3%
Kinderopvang	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%	0,0%	2,9%	0,8%
WSW	0,3%	0,7%	0,0%	2,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,8%	0,5%
Anders	8,5%	24,1%	31,3%	22,2%	36,1%	18,1%	10,3%	28,3%	18,8%
Totaal # vragen tijdens traject	15	27	38	0	8	15	54	19	88
Vragen tijdens traject									
Klachten traject	46,7%	29,6%	0,0%	x	62,5%	40,0%	11,1%	42,1%	22,7%
Problemen casemanager	20,0%	7,4%	0,0%	x	25,0%	6,7%	9,3%	5,3%	8,0%
Lange wachttijd start project	6,7%	7,4%	2,6%	x	12,5%	6,7%	3,7%	10,5%	5,7%
Anders	26,7%	55,6%	97,4%	x	0,0%	46,7%	75,9%	42,1%	63,6%

noot x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Registratie 1^e kwartaal 2005 regio Midden-West

Registratie District MW 1e kwartaal	Utrecht N.	Leiden	Leidsche Rijn	Utrecht Z.	Gouda	Nieuwegein	Amersfoort	Almere	Huizen	Totaal jan.	Totaal feb.	Totaal maart	Totaal kwartaal
Respons	66,7%	100,0%	33,3%	33,3%	66,7%	66,7%	33,3%	66,7%	33,3%	9,1%	63,6%	63,6%	45,5%
Totaal aantal klanten	150	77	47	6	203	34	16	49	9	21	240	330	591
Waarvan bedrijf	5,9%	x	x	0,0%	0,0%	0,0%	x	0,0%	x	0,0%	2,5%	0,6%	1,4%
Cliënt eerder geweest	24,0%	31,4%	x	16,7%	30,5%	15,4%	x	7,5%	x	x	25,8%	24,0%	24,4%
Cliënt niet eerder geweest	76,0%	68,6%	x	83,3%	69,5%	84,6%	x	92,5%	x	x	74,2%	76,0%	75,6%
Type uitkering													
ZW/Wulbz	8,7%	1,3%	4,3%	33,3%	11,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	8,3%	6,7%	7,1%
WAO	16,0%	9,1%	12,8%	0,0%	8,4%	5,9%	25,0%	6,1%	66,7%	9,5%	16,3%	8,5%	11,7%
WAZ	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,3%	0,5%
WAJONG	2,7%	6,5%	2,1%	0,0%	3,4%	2,9%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	3,8%	3,0%	3,2%
WW	20,0%	35,1%	29,8%	50,0%	51,2%	47,1%	25,0%	69,4%	22,2%	57,1%	39,6%	38,5%	39,6%
WWB	8,0%	28,6%	6,4%	0,0%	3,4%	14,7%	0,0%	8,2%	0,0%	23,8%	5,8%	10,3%	9,0%
ANW	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Combi uitkering	16,0%	7,8%	14,9%	0,0%	11,3%	20,6%	31,3%	2,0%	0,0%	4,8%	8,8%	15,5%	12,4%
Werknemer	13,3%	x	x	16,7%	x	2,9%	x	2,0%	x	0,0%	4,2%	4,2%	4,1%
Nugger	6,0%	5,2%	x	0,0%	4,9%	5,9%	12,5%	8,2%	0,0%	4,8%	9,6%	2,1%	5,2%
Anders	8,0%	x	29,8%	0,0%	5,9%	0,0%	x	2,0%	x	0,0%	2,9%	10,9%	7,3%
Persoonsgegevens													
Leeftijd													
15-25 jaar	10,2%	1,3%	6,1%	0,0%	4,4%	8,6%	6,3%	4,0%	x	4,8%	6,5%	5,3%	5,8%
25-35 jaar	48,2%	27,3%	36,7%	50,0%	18,7%	20,0%	37,5%	20,0%	x	19,0%	30,6%	29,4%	29,5%
35-45 jaar	29,2%	27,3%	36,7%	16,7%	33,0%	28,6%	43,8%	34,0%	x	23,8%	25,9%	36,3%	31,6%
45-55 jaar	9,5%	37,7%	16,3%	33,3%	31,5%	37,1%	12,5%	30,0%	x	42,9%	29,7%	21,3%	25,5%
55-65 jaar	2,9%	6,5%	2,0%	0,0%	12,3%	5,7%	0,0%	12,0%	x	9,5%	7,3%	7,5%	7,5%
65+ jaar	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	x	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%
Geslacht													
Man	49,3%	52,6%	53,2%	50,0%	62,1%	42,9%	56,3%	41,2%	66,7%	60,0%	52,1%	54,9%	53,9%
Vrouw	50,7%	47,4%	46,8%	50,0%	37,9%	57,1%	43,8%	58,8%	33,3%	40,0%	47,9%	45,1%	46,1%
Etniciteit													
Allochtoon	39,6%	24,7%		16,7%	74,4%	34,3%	56,3%	29,4%	11,1%	38,1%	53,8%	45,3%	48,5%
Autochtoon	60,4%	75,3%		83,3%	25,6%	65,7%	43,8%	70,6%	88,9%	61,9%	46,3%	54,7%	51,5%
Hoe arb.adv. ontdekt													
Publiciteit/Media	25,3%	33,9%	x	50,0%	18,4%	5,7%	37,5%	32,0%	22,2%	25,0%	23,7%	24,1%	23,9%
Tijdens bezoek CWI	39,0%	14,5%	x	16,7%	17,8%	2,9%	25,0%	28,0%	22,2%	15,0%	24,5%	24,1%	23,9%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	24,2%	x	33,3%	17,8%	82,9%	0,0%	34,0%	33,3%	45,0%	17,8%	37,6%	28,3%	
Anders	5,5%	27,4%	x	0,0%	46,0%	8,6%	37,5%	6,0%	22,2%	15,0%	34,0%	14,3%	23,9%
Wijze contactlegging													
Spontaan Bezoek	47,3%	31,3%	x	0,0%	32,4%	32,1%	0,0%	25,5%	11,1%	30,4%	41,0%	31,0%	34,2%
Na telefonisch contact	17,1%	21,7%	x	50,0%	50,5%	35,7%	25,0%	49,0%	88,9%	34,8%	24,3%	37,2%	32,9%
Via e-mail	1,4%	2,4%	x	0,0%	7,6%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	4,3%	2,1%	3,6%	3,2%
Telefonisch	34,2%	16,9%	x	50,0%	8,6%	7,1%	0,0%	13,7%	0,0%	4,3%	14,6%	22,7%	19,1%
Anders	0,0%	27,7%	x	0,0%	1,0%	25,0%	62,5%	11,8%	0,0%	26,1%	18,1%	5,4%	10,6%
Totaal # vragen oriëntatiefase	239	140	42	6	199	73	17	88	9	53	335	425	813
Vragen oriëntatiefase													
Reïntegratiemogelijkheden	18,8%	25,0%	47,6%	50,0%	20,1%	31,5%	11,8%	17,0%	55,6%	26,4%	22,4%	23,3%	23,1%
Scholing	5,9%	10,7%	0,0%	0,0%	2,0%	21,9%	11,8%	14,8%	0,0%	9,4%	9,0%	6,8%	7,9%
Reïntegratiebedrijven	6,3%	7,1%	0,0%	0,0%	2,0%	5,5%	29,4%	18,2%	0,0%	9,4%	7,2%	5,9%	6,6%
Toetsen idee integratie	4,2%	16,4%	0,0%	0,0%	5,0%	8,2%	5,9%	12,5%	0,0%	15,1%	7,5%	6,6%	7,5%
Hulp aanvraag IRO	3,8%	15,7%	4,8%	50,0%	10,1%	0,0%	17,6%	15,9%	0,0%	20,8%	6,6%	9,4%	9,0%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	4,2%	2,9%	7,1%	0,0%	32,2%	4,1%	5,9%	2,3%	0,0%	1,9%	9,3%	12,9%	10,7%
Kinderopvang	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%	0,4%
WSW	0,8%	2,1%	0,0%	0,0%	1,0%	1,4%	0,0%	0,0%	22,2%	1,9%	1,2%	1,2%	1,2%
Anders	55,2%	20,0%	40,5%	0,0%	27,6%	26,0%	17,6%	19,3%	22,2%	15,1%	36,4%	33,6%	33,6%
Totaal # vragen tijdens traject	21	37	0	6	4	9	1	6	1	8	36	41	85
Vragen tijdens traject													
Klachten traject	47,6%	43,2%	x	0,0%	0,0%	44,4%	100,0%	33,3%	100,0%	50,0%	47,2%	36,6%	42,4%
Problemen casemanager	23,8%	10,8%	x	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	19,4%	7,3%	12,9%
Lange wachttijd start project	14,3%	5,4%	x	16,7%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	5,6%	9,8%	8,2%
Anders	14,3%	40,5%	x	83,3%	0,0%	22,2%	0,0%	66,7%	0,0%	25,0%	27,8%	46,3%	36,5%

root x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Registratie 1^e kwartaal 2005 regio Oost

Registratie District Oost 1e kwartaal	Apel- doorn	Nijme- gen	Am- hem Z.	Zwolle	Ze- venaer	Henge- lo	En- schede	Almelo	Totaal jan.	Totaal feb.	Totaal maart	Totaal kwartaal
Respons	100,0%	33,3%	66,7%	100,0%	33,3%	33,3%	66,7%	33,3%	25,0%	75,0%	75,0%	58,3%
Totaal aantal klanten	198	2	39	121	18	41	30	20	70	159	240	469
Waarvan bedrijf	4,3%	x	7,5%	2,2%	38,5%	x	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	4,3%
Cliënt eerder geweest	14,3%	0,0%	0,0%	8,5%	27,8%	x	5,6%	0,0%	x	0,0%	10,1%	10,0%
Cliënt niet eerder geweest	85,7%	100,0%	100,0%	91,5%	72,2%	x	94,4%	100,0%	x	100,0%	89,9%	90,0%
Type uitkering												
ZW/Wulbz	14,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	7,3%	6,7%	2,4%	8,6%	9,4%	5,8%	7,5%
WAO	15,7%	0,0%	10,3%	19,0%	0,0%	9,8%	13,3%	7,3%	12,9%	14,5%	15,4%	14,7%
WAZ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,2%
WAJONG	3,0%	0,0%	0,0%	7,4%	0,0%	2,4%	10,0%	4,9%	7,1%	3,8%	4,2%	4,5%
WW	34,3%	50,0%	35,9%	42,1%	55,6%	36,6%	43,3%	12,2%	38,6%	39,0%	36,7%	37,7%
WWB	5,1%	0,0%	15,4%	1,7%	0,0%	22,0%	0,0%	0,0%	4,3%	8,2%	4,6%	5,8%
ANW	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	2,1%	1,3%
Combi uitkering	10,1%	50,0%	23,1%	17,4%	0,0%	22,0%	6,7%	9,8%	18,6%	16,4%	11,3%	14,1%
Werknemer	0,0%	x	2,6%	8,3%	0,0%	x	3,3%	4,9%	0,0%	0,0%	5,8%	3,0%
Nugger	14,6%	0,0%	0,0%	1,7%	27,8%	0,0%	10,0%	2,4%	8,6%	8,2%	8,8%	8,5%
Anders	0,0%	x	12,8%	1,7%	16,7%	x	3,3%	4,9%	0,0%	0,0%	5,4%	2,8%
Persoonsgegevens												
Leeftijd												
15-25 jaar	10,6%	0,0%	5,6%	3,1%	0,0%	13,3%	8,9%	4,4%	8,0%	7,7%	8,4%	8,1%
25-35 jaar	32,8%	50,0%	30,6%	21,7%	5,6%	33,3%	33,3%	13,3%	34,7%	27,8%	29,1%	29,5%
35-45 jaar	33,8%	0,0%	38,9%	37,2%	55,6%	33,3%	8,9%	11,1%	36,0%	33,1%	33,8%	33,9%
45-55 jaar	15,7%	0,0%	22,2%	33,3%	38,9%	6,7%	17,8%	11,1%	17,3%	21,3%	23,6%	21,8%
55-65 jaar	7,1%	50,0%	2,8%	4,7%	0,0%	13,3%	4,4%	4,4%	4,0%	10,1%	5,1%	6,7%
65+ jaar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Geslacht												
Man	53,2%	0,0%	50,9%	55,6%	38,5%	71,1%	24,4%	28,9%	49,3%	59,7%	51,4%	53,8%
Vrouw	46,8%	100,0%	49,1%	44,4%	61,5%	28,9%	44,4%	15,6%	50,7%	40,3%	48,6%	46,2%
Etniciteit												
Allochtoon	9,6%	0,0%	x	6,5%	33,3%	15,6%	9,1%	20,0%	6,7%	15,3%	11,4%	11,9%
Autochtoon	90,4%	100,0%	x	93,5%	66,7%	84,4%	90,9%	80,0%	93,3%	84,7%	88,6%	88,1%
Hoe arb.adv. ontdekt												
Publiciteit/Media	15,7%	0,0%	21,3%	18,3%	18,8%	0,0%	8,9%	2,2%	13,3%	5,7%	21,5%	14,8%
Tijdens bezoek CWI	39,4%	50,0%	29,5%	11,8%	18,8%	68,9%	20,0%	6,7%	24,0%	50,6%	24,0%	33,0%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	30,3%	0,0%	24,6%	26,9%	12,5%	0,0%	17,8%	26,7%	37,3%	0,0%	40,3%	26,2%
Anders	14,6%	50,0%	24,6%	43,0%	50,0%	31,1%	26,7%	4,4%	25,3%	43,7%	14,2%	26,0%
Wijze contactlegging												
Spontaan Bezoek	25,3%	100,0%	31,1%	21,5%	33,3%	29,0%	64,5%	22,6%	18,7%	30,6%	31,6%	29,2%
Na telefonisch contact	12,6%	0,0%	21,3%	22,6%	55,6%	32,3%	12,9%	16,1%	12,0%	17,4%	22,8%	19,3%
Via e-mail	0,0%	0,0%	6,6%	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	1,3%	3,5%	0,8%	1,8%
Telefonisch	24,2%	0,0%	27,9%	41,9%	11,1%	38,7%	25,8%	12,9%	20,0%	26,4%	32,5%	28,5%
Anders	37,9%	0,0%	13,1%	10,8%	0,0%	0,0%	0,0%	12,9%	48,0%	22,2%	12,2%	21,3%
Totaal # vragen oriëntatiefase	195	2	59	85	20	45	34	20	69	144	247	460
Vragen oriëntatiefase												
Reïntegratiemogelijkheden	52,8%	50,0%	40,7%	25,9%	15,0%	28,9%	26,7%	15,6%	39,1%	41,0%	40,1%	40,2%
Scholing	1,5%	50,0%	5,1%	4,7%	5,0%	20,0%	6,7%	2,2%	2,9%	10,4%	3,2%	5,4%
Reïntegratiebedrijven	0,0%	0,0%	8,5%	2,4%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	2,4%	2,0%
Toetsen idee integratie	0,0%	0,0%	8,5%	11,8%	0,0%	22,2%	2,2%	2,2%	2,9%	8,3%	5,3%	5,9%
Hulp aanvraag IRO	1,0%	0,0%	1,7%	8,2%	5,0%	4,4%	4,4%	2,2%	2,9%	4,2%	3,2%	3,5%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	5,0%	4,4%	2,2%	4,4%	0,0%	3,5%	1,6%	2,0%
Kinderopvang	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,9%
WSW	1,5%	0,0%	3,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	1,6%	1,5%
Anders	43,1%	0,0%	27,1%	44,7%	45,0%	20,0%	31,1%	17,8%	49,3%	29,9%	40,9%	38,7%
Totaal # vragen tijdens traject	6	1	12	7	0	0	10	0	4	20	12	36
Vragen tijdens traject												
Klachten traject	100,0%	100,0%	41,7%	28,6%	0,0%	0,0%	114,3%	0,0%	75,0%	50,0%	75,0%	61,1%
Problemen casemanager	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lange wachttijd start project	0,0%	0,0%	41,7%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	16,7%	19,4%
Anders	0,0%	0,0%	16,7%	42,9%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	25,0%	25,0%	8,3%	19,4%

noot x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Registratie 1^e kwartaal 2005 regio Zuid-Oost

Registratie District ZO 1e kwartaal	Den Bosch	Roermond	Sittard	Maastricht	Totaal jan.	Totaal feb.	Totaal maart	Totaal kwartaal
Respons	100,0%	66,7%	100,0%	33,3%	33,3%	66,7%	50,0%	50,0%
Totaal aantal klanten	46	238	83	58	46	165	214	425
Waarvan bedrijf	0,0%	x	0,0%	x	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Client eerder geweest	0,0%	2,2%	9,6%	x	3,0%	7,1%	4,1%	4,3%
Client niet eerder geweest	100,0%	97,8%	90,4%	x	97,0%	92,9%	95,9%	95,7%
Type uitkering								
ZW/Wulbz	13,0%	6,7%	0,0%	5,2%	10,9%	4,8%	5,6%	5,9%
WAO	17,4%	5,9%	6,0%	12,1%	8,7%	12,1%	4,7%	8,0%
WAZ	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%
WAJONG	0,0%	0,8%	1,2%	1,7%	0,0%	1,8%	0,5%	0,9%
WW	60,9%	31,9%	48,2%	41,4%	45,7%	49,1%	30,8%	39,5%
WWB	2,2%	15,5%	15,7%	1,7%	15,2%	8,5%	14,5%	12,2%
ANW	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Combi uitkering	2,2%	8,0%	10,8%	22,4%	13,0%	11,5%	7,9%	9,9%
Werknemer	2,2%	13,4%	x	x	0,0%	0,0%	15,4%	7,8%
Nugger	2,2%	8,8%	9,6%	15,5%	6,5%	12,1%	7,5%	9,2%
Anders	0,0%	8,0%	8,4%	x	0,0%	0,0%	12,1%	6,1%
Persoonsgegevens								
Leeftijd								
15-25 jaar	2,2%	22,7%	4,9%	10,7%	2,2%	16,3%	19,8%	16,3%
25-35 jaar	26,7%	24,7%	13,1%	30,4%	17,4%	22,3%	27,3%	24,0%
35-45 jaar	33,3%	25,5%	42,6%	39,3%	41,3%	32,6%	26,2%	30,7%
45-55 jaar	31,1%	21,2%	32,8%	14,3%	34,8%	21,2%	21,9%	23,0%
55-65 jaar	6,7%	5,9%	6,6%	5,4%	4,3%	7,6%	4,8%	6,0%
65+ jaar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Geslacht								
Man	66,7%	57,5%	61,4%	75,0%	59,6%	67,0%	57,0%	61,4%
Vrouw	33,3%	42,5%	38,6%	25,0%	40,4%	33,0%	43,0%	38,6%
Etniciteit								
Allochtoon	8,3%	21,4%	6,0%	3,6%	6,4%	10,3%	20,8%	15,0%
Autochtoon	91,7%	78,6%	94,0%	96,4%	93,6%	89,7%	79,2%	85,0%
Hoe arb.adv. ontdekt								
Publiciteit/Media	2,2%	3,1%	41,0%	0,0%	38,3%	6,1%	7,1%	10,2%
Tijdens bezoek CWI	15,2%	36,2%	13,3%	0,0%	12,8%	9,4%	42,4%	24,5%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	10,9%	17,9%	38,6%	0,0%	21,3%	7,7%	29,3%	18,9%
Anders	71,7%	42,8%	7,2%	100,0%	27,7%	76,8%	21,2%	46,4%
Wijze contactlegging								
Spontaan Bezoek	2,0%	70,3%	51,8%	14,8%	33,3%	47,5%	61,5%	52,9%
Na telefonisch contact	34,7%	5,3%	43,4%	9,3%	50,0%	13,7%	10,4%	15,9%
Via e-mail	0,0%	1,5%	1,2%	3,7%	0,0%	1,6%	1,8%	1,5%
Telefonisch	30,6%	15,0%	0,0%	3,7%	6,3%	10,9%	15,4%	12,6%
Anders	32,7%	7,9%	3,6%	68,5%	10,4%	26,2%	10,9%	17,0%
Totaal # vragen oriëntatiefase	99	573	71	58	57	307	437	801
Vragen oriëntatiefase								
Reïntegratiemogelijkheden	13,1%	18,8%	73,2%	20,7%	38,6%	22,1%	21,7%	23,1%
Scholing	3,0%	13,1%	0,0%	13,8%	1,8%	10,4%	12,1%	10,7%
Reïntegratiebedrijven	6,1%	3,1%	0,0%	17,2%	1,8%	5,9%	3,4%	4,2%
Toetsen idee integratie	5,1%	4,4%	0,0%	3,4%	5,3%	3,9%	3,9%	4,0%
Hulp aanvraag IRO	7,1%	5,4%	2,8%	3,4%	7,0%	2,0%	7,3%	5,2%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	1,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,9%	1,7%
Kinderopvang	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	0,5%
WSW	1,0%	1,2%	21,1%	5,2%	7,0%	4,9%	1,6%	3,2%
Anders	63,6%	51,0%	2,8%	36,2%	38,6%	47,2%	48,3%	47,2%
Totaal # vragen tijdens traject	5	29	13	2	10	17	22	49
Vragen tijdens traject								
Klachten traject	20,0%	69,0%	100,0%	0,0%	90,0%	41,2%	81,8%	69,4%
Problemen casemanager	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	4,5%	4,1%
Lange wachttijd start project	80,0%	3,4%	0,0%	0,0%	10,0%	23,5%	0,0%	10,2%
Anders	0,0%	20,7%	0,0%	100,0%	0,0%	29,4%	13,6%	16,3%

noot x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Registratie 1^e kwartaal 2005 regio Zuid-West

Registratie District ZW 1e kwartaal	R'dam N.	Middel- burg	Cap. a/d IJssel	Breda	Goes/Zi erikzee	Terneu- zen	Gorin- chem	Totaal jan.	Totaal feb.	Totaal maart	Totaal kwar- taal
Respons	66,7%	100,0%	66,7%	66,7%	66,7%	33,3%	33,3%	27,3%	45,5%	45,5%	39,4%
Totaal aantal klanten	126	50	17	33	48	36	40	77	117	156	350
Waarvan bedrijf	x	x	x	x	x	0,0%	x	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Clïënt eerder geweest	x	x	x	3,7%	x	x	7,5%	x	x	6,0%	6,0%
Clïënt niet eerder geweest	x	x	x	96,3%	x	x	92,5%	x	x	94,0%	94,0%
Type uitkering											
ZW/Wulbz	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	17,1%	13,9%	7,5%	0,0%	4,3%	8,3%	5,1%
WAO	5,6%	4,0%	0,0%	3,0%	14,6%	5,6%	5,0%	2,6%	6,0%	7,1%	5,7%
WAZ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
WAJONG	0,0%	2,0%	5,9%	3,0%	0,0%	2,8%	0,0%	2,6%	0,0%	1,3%	1,1%
WW	75,4%	56,0%	35,3%	36,4%	22,0%	44,4%	57,5%	67,5%	58,1%	44,2%	54,0%
WWB	7,1%	6,0%	17,6%	12,1%	26,8%	8,3%	5,0%	13,0%	10,3%	8,3%	10,0%
ANW	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Combi uitkering	4,8%	20,0%	23,5%	9,1%	2,4%	8,3%	0,0%	9,1%	9,4%	5,8%	7,7%
Werknemer	x	0,0%	x	15,2%	x	2,8%	20,0%	0,0%	0,0%	13,5%	6,0%
Nugger	7,1%	6,0%	17,6%	3,0%	17,1%	11,1%	0,0%	3,9%	11,1%	7,1%	7,7%
Anders	x	6,0%	x	9,1%	x	2,8%	5,0%	1,3%	0,9%	4,5%	2,6%
Persoonsgegevens											
Leeftijd											
15-25 jaar	5,1%	10,0%	15,0%	11,8%	9,6%	13,9%	35,0%	7,8%	7,5%	17,8%	12,0%
25-35 jaar	23,1%	22,0%	25,0%	32,4%	15,4%	30,6%	5,0%	28,6%	20,0%	19,1%	21,5%
35-45 jaar	41,0%	22,0%	30,0%	5,9%	42,3%	33,3%	20,0%	29,9%	38,3%	26,3%	31,2%
45-55 jaar	18,8%	34,0%	20,0%	26,5%	26,9%	19,4%	27,5%	22,1%	21,7%	27,0%	24,1%
55-65 jaar	12,0%	12,0%	10,0%	14,7%	5,8%	2,8%	7,5%	11,7%	12,5%	6,6%	9,7%
65+ jaar	0,0%	0,0%	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,4%
Geslacht											
Man	60,7%	62,0%	40,0%	41,2%	61,5%	55,6%	60,0%	59,3%	57,6%	56,6%	57,6%
Vrouw	39,3%	38,0%	60,0%	58,8%	38,5%	44,4%	40,0%	40,7%	42,4%	43,4%	42,4%
Etniciteit											
Allochtoon	41,4%	20,0%	27,8%	23,5%	7,7%	25,0%	15,0%	36,9%	32,3%	21,6%	29,5%
Autochtoon	58,6%	80,0%	72,2%	76,5%	92,3%	75,0%	85,0%	63,1%	67,7%	78,4%	70,5%
Hoe arb.adv. ontdekt											
Publiciteit/Media	2,8%	x	0,0%	16,7%	5,0%	11,1%	0,0%	5,4%	2,7%	6,5%	4,9%
Tijdens bezoek CWI	45,1%	x	60,0%	43,3%	52,5%	13,9%	20,0%	67,6%	35,5%	27,4%	39,9%
Verwezen door UWV/CWI/Gemeente	0,0%	x	0,0%	26,7%	5,0%	69,4%	62,5%	0,0%	0,0%	48,4%	19,5%
Anders	52,1%	x	40,0%	13,3%	37,5%	5,6%	17,5%	27,0%	61,8%	17,7%	35,7%
Wijze contactlegging											
Spontaan Bezoek	28,3%	x	x	35,3%	53,7%	50,0%	15,0%	29,3%	35,5%	35,4%	34,3%
Na telefonisch contact	17,9%	x	x	23,5%	24,1%	36,1%	27,5%	19,0%	21,5%	26,2%	23,0%
Via e-mail	1,4%	x	x	8,8%	0,0%	0,0%	5,0%	1,7%	0,8%	3,8%	2,3%
Telefonisch	11,7%	x	x	5,9%	1,9%	11,1%	25,0%	1,7%	15,7%	10,8%	11,0%
Anders	40,7%	x	x	26,5%	20,4%	2,8%	27,5%	48,3%	26,4%	23,8%	29,4%
Totaal # vragen oriëntatiefase	282	50	24	55	72	32	82	151	232	214	597
Vragen oriëntatiefase											
Reïntegratiemogelijkheden	16,7%	58,0%	50,0%	21,8%	36,1%	28,1%	18,3%	22,5%	25,4%	26,6%	25,1%
Scholing	12,1%	0,0%	29,2%	3,6%	23,6%	28,1%	19,5%	15,9%	10,3%	17,3%	14,2%
Reïntegratiebedrijven	7,8%	4,0%	0,0%	0,0%	4,2%	6,3%	6,1%	5,3%	7,3%	4,2%	5,7%
Toetsen idee integratie	7,8%	0,0%	0,0%	14,5%	0,0%	3,1%	7,3%	6,6%	6,5%	5,6%	6,2%
Hulp aanvraag IRO	9,9%	18,0%	8,3%	9,1%	0,0%	3,1%	15,9%	17,2%	3,4%	11,2%	9,7%
Gevolgen reïntegratie op uitkering	0,7%	6,0%	0,0%	7,3%	0,0%	3,1%	3,7%	2,6%	1,3%	2,8%	2,2%
Kinderopvang	0,4%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,3%
WSW	2,8%	0,0%	4,2%	0,0%	6,9%	0,0%	3,7%	4,0%	3,4%	1,4%	2,8%
Anders	41,8%	14,0%	8,3%	41,8%	29,2%	28,1%	25,6%	25,2%	42,2%	30,4%	33,7%
Totaal # vragen tijdens traject	0	0	3	3	22	4	2	3	22	9	34
Vragen tijdens traject											
Klachten traject	x	x	33,3%	66,7%	18,2%	100,0%	50,0%	33,3%	18,2%	77,8%	35,3%
Problemen casemanager	x	x	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	17,6%
Lange wachttijd start project	x	x	66,7%	33,3%	4,5%	0,0%	0,0%	66,7%	4,5%	11,1%	11,8%
Anders	x	x	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	11,1%	35,3%

noot x: er zijn geen gegevens beschikbaar

Bijlage 3: Stuurgroep notitie over onafhankelijkheid

Borging onafhankelijkheid informatie en adviespunt arbeidsintegratie (arbeidsadviseur)

In het gezamenlijke advies van LCR, UWV, CWI en Divosa over de werkherkansingsadviseur is een eerste aanzet gegeven voor de borging van de onafhankelijkheid. Daar in is verwoord:

De arbeidsadviseur moet zijn functie onafhankelijk van de overige dienstverlening van de ketenpartijen kunnen uitvoeren. Deze onafhankelijkheid moet geborgd worden omdat de arbeidsadviseur ingebed zit in het ketenproces en de schijn van afhankelijkheid vermeden moet worden.

De onafhankelijkheid wordt geborgd door:

- Manier van aansturing. Vanuit de samenwerking tussen ketenpartners en LCR vindt er sturing plaats op een tweetal niveaus. Op regionaal niveau bepalen lokale ketenpartijen in onderling overleg wie van de drie partijen voor de arbeidsadviseur het functioneel werkgeverschap vervult. Daarnaast vindt er overkoepelende sturing plaats op landelijk niveau door de ketenpartners en de LCR. Dit niveau heeft een borgende functie, is monitor bij de uitvoering en biedt een escalatiemogelijkheid wanneer lokale ketenpartijen er niet uit komen.
- Protocollen. Er worden gedragsprotocollen ontwikkeld die duidelijk aangeven volgens welke kwaliteitseisen er gewerkt wordt. Deze eisen worden in overleg met de ketenpartners en LCR opgesteld en eventueel lokaal aangepast. Deze eisen worden opgenomen in de bijbehorende functie eisen. Ook komt in dit protocol te staan wie welke rol heeft en welke verantwoordelijkheden daar bij horen.

Nadere uitwerking borging onafhankelijkheid

Richtlijnen voor de sturing:

1 Werkgeversschap

1.1 Formeel werkgeversschap

De medewerkers die de functie van arbeidsadviseur vervullen zijn afkomstig van gemeente, CWI of UWV. Deze organisaties zijn de formele werkgever. Er wordt een detacheringovereenkomst gesloten met de organisatie die de arbeidsadviseur functioneel aanstuurt.

1.2 Functioneel werkgeverschap

De functionele aansturing van de arbeidsadviseur geschiedt door de vestigingsmanager van de CWI. De functionerings- en beoordelingsgesprekken worden gevoerd door de vestigingsmanager CWI in samenwerking met de leidinggevende van de organisatie waar de arbeidsadviseur van afkomstig is (zie model detacheringovereenkomst).

1.3 De arbeidsadviseur

De arbeidsadviseur maakt regelmatig (minimaal 1x per 4 maanden) een rapportage van zijn werkzaamheden. In deze rapportage komt in ieder geval aan de orde: aantal cliëntencontacten, type vragen, achtergrond cliënten (type uitkering, leeftijd) en gesignaleerde knelpunten. Deze rapportage wordt in het regionale ketenoverleg en de regionale ketencliëntenraad besproken.

2 Regionale sturing

2.1 Regionaal ketenoverleg

Het regionaal ketenoverleg is verantwoordelijk voor het kunnen functioneren van de arbeidsadviseur en de monitoring en levert een bijdrage aan de evaluatie.

Zo dient het regionaal ketenoverleg zorg te dragen voor een goede informatie voorziening aan de arbeidsadviseur. Er dienen afspraken te worden gemaakt over de wijze waarop de arbeidsadviseur wordt geïnformeerd over voor hem relevante zaken met betrekking tot zijn werk. Daarbij moeten afspraken worden gemaakt bij wie de arbeidsadviseur met vragen over de uitvoering van de ketenpartners, wet en regelgeving, enz. binnen de diverse organisaties terecht kan. Het regionaal ketenoverleg is ook verantwoordelijk voor de communicatie in de regio. Het informeren van de organisaties en cliënten over het bestaan van de arbeidsadviseur.

2.2 Cliëntenparticipatie arbeidsadviseur

Cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur hebben ook een rol met betrekking tot de arbeidsadviseur. Zij hebben tot taak de vestigingsmanager CWI en het regionaal ketenoverleg gevraagd en ongevraagd te adviseren over het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringspraktijk van de arbeidsadviseur en het signaleren van ontwikkelingen en knelpunten. Belangrijke aandachtspunten zijn: bejegening, kwaliteit van de uitvoering, toegankelijkheid, onafhankelijkheid. De cliëntencommissie arbeidsadviseur dient ook nauw betrokken te zijn bij de monitoring en evaluatie.

Bevoegdheden zijn:

adviesrecht met betrekking tot:

- monitoring en evaluatie;
- communicatie;
- kwaliteit uitvoering waaronder: bejegening, onafhankelijkheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid;
- oplossen knelpunten.

Bij de vormgeving van cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur zijn een aantal cliëntenraden betrokken. Te weten: de gemeentelijke cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur, regionale cliëntenraden CWI, regionale cliëntenraden UWV, de AG- en WW-raden. De organisatie van de cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur dient zodanig te worden georganiseerd dat er voor de diverse cliëntenraden een overzichtelijk en werkbaar systeem voor inspraak ontstaat.

Voor nadere uitwerking cliëntenparticipatie zie bijlage 1.

3 Landelijke sturing

3.1 Landelijke Stuurgroep

De Landelijke stuurgroep bestaat uit UWV, CWI, Divosa en LCR.

Taken:

- borgen onafhankelijkheid arbeidsadviseur;
- borgen kwaliteit (vaststellen functieprofiel, deskundigheidsbevordering, klachtregeling);
- communicatie
- monitoring en evaluatie.
- oplossen van knelpunten in de regio als men er in de regio niet uitkomt.

3.2 Landelijke coördinatie en intervisie.

Het is van belang dat naast de regionale aansturing van de arbeidsadviseur landelijke afstemming en uitwisseling plaatsvindt. Voorgesteld wordt een landelijke coördinator aan te stellen.

De landelijke coördinator ziet er op toe dat de landelijke afspraken in de regio worden nagekomen. Tevens organiseert de landelijke coördinator bijeenkomsten voor arbeidsadviseurs ten behoeve van collegiale consultatie, uitwisseling en deskundigheidsbevordering. De landelijke coördinator heeft ook een taak met betrekking tot de monitoring en evaluatie. Deze coördinator is afkomstig uit één van de ketenpartners en hiërarchisch opgehangen aan de directie uitvoering of staf van de CWI en legt verantwoording af aan de landelijke stuurgroep.

4 Overige eisen met betrekking tot borging onafhankelijkheid

4.1 Functieprofiel

Het functieprofiel is landelijk vastgesteld.

4.2 Functiescheiding

Er dient een strikte functiescheiding te zijn van de overige functies bij de ketenpartners. Er mag geen verstrengeling ontstaan tussen de advies- en ondersteuningsfunctie van de werkherkansingsadviseur met andere functies binnen gemeente, CWI en UWV. Een combinatie van functies is ongewenst.

4.3 Selectie procedure

De selectie vindt plaats op basis van het functieprofiel. De selectiecommissie wordt gevormd door vertegenwoordigers van CWI, UWV, gemeente en Landelijke Cliëntenraad.

- De selectie van kandidaten op basis van sollicitatiebrieven en CV geschiedt door regionale ketenpartners.
- De selectie gesprekken worden gevoerd door een commissie bestaande uit vertegenwoordigers van de ketenpartners. Deze commissie selecteert de twee of drie beste kandidaten.
- In de tweede ronde selectie gesprekken, wordt de selectie commissie uitgebreid met een lid van de Landelijke Cliëntenraad.

Er wordt vooraf geen keuze gemaakt welke organisatie in de regio de arbeidsadviseur mag leveren.

Medewerkers van CWI, UWV en gemeente die gebruikmaken van het bedrijfsverzamelgebouw of CWI+ -locatie kunnen solliciteren naar de functie van arbeidsadviseur. De beste kandidaat wordt geselecteerd. Als er geen geschikte kandidaten zijn dient breder te worden geworven. Hierbij kan gedacht worden aan reïntegratiebedrijven, arbeidsconsulenten van Mee.

4.4 Klachtenregeling

Gehanteerd wordt de klachtenregeling van de organisatie die de arbeidsadviseur functioneel aanstuurt. Waarbij de klachtencommissie apart rapporteert over de klachten over de arbeidsadviseur. De klachtencommissie rapporteert aan het regionaal ketenoverleg, de cliëntenraad en de landelijke stuurgroep.

4.5 Deskundigheidsbevordering

Op basis van de functie-eisen en de kennis en vaardigheden van de arbeidsadviseur draagt de landelijke stuurgroep zorg voor de beschikbaarheid van deskundigheidsbevordering. CWI, UWV en Divosa stellen hiertoe hun opleidingsmiddelen ter beschikking.

4.6 Deelname aan landelijke bijeenkomsten en scholing

De arbeidsadviseurs zijn verplicht deel te nemen aan scholing en de landelijke bijeenkomsten.

Bijlage 1

Cliëntenparticipatie bij de arbeidsadviseur

Bij de vormgeving van cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur zijn een aantal cliëntenraden betrokken. Te weten: de gemeentelijke cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur, regionale cliëntenraden CWI, regionale cliëntenraden UWV, de AG- en WW-raden.

Gemeentelijke cliëntenraden hebben slechts met één arbeidsadviseur te maken maar de regionale cliëntenraden van UWV en CWI krijgen met gemiddeld 10 arbeidsadviseurs in hun regio te maken. Dat betekent dat het voor de regionale cliëntenraden van UWV en CWI niet werkbaar is om per arbeidsadviseur in een cliëntencommissie arbeidsadviseur plaats te nemen.

De structuur van cliëntenparticipatie rond arbeidsadviseur

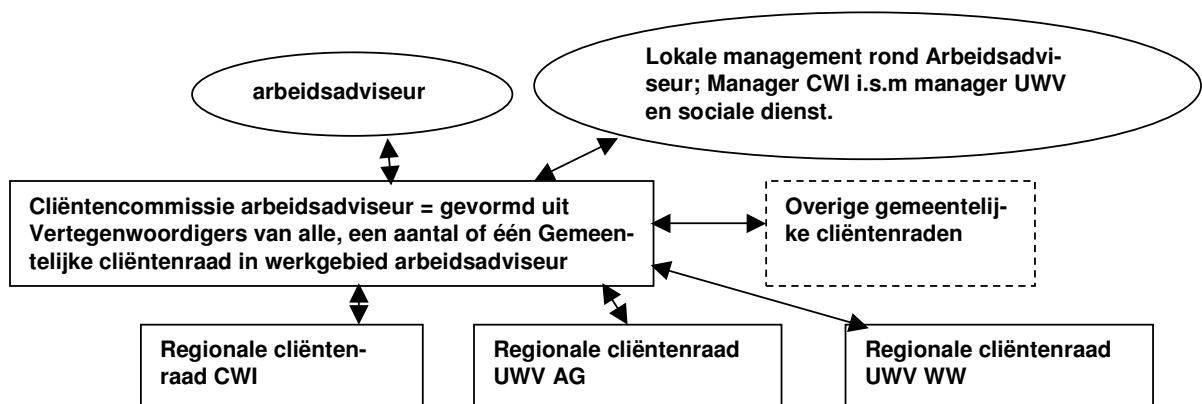
De organisatie van de cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur dient zodanig te worden georganiseerd dat er voor de diverse cliëntenraden een overzichtelijk en werkbaar systeem voor inspraak ontstaat.

Uitgangspunt is dat de gemeentelijke cliëntenraden het aanspreekpunt gaan vormen voor de cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur. Zij moeten een cliëntencommissie arbeidsadviseur tot stand brengen. Ter voeding van de cliëntencommissie Arbeidsadviseur wordt twee keer per jaar een overleg met alle cliëntenraden (alle cliëntenraden van de gemeenten in de werkgebieden van de arbeidsadviseur, de UWV en CWI cliëntenraden) in de regio (regio indeling CWI en UWV) bijeengeroepen. In dit overleg wordt over de gang van zaken rond de arbeidsadviseur gesproken.

De gemeentelijke cliëntenraden dienen afspraken te maken over de vormgeving van de cliëntencommissie Arbeidsadviseur. Daarvoor zijn een aantal modellen denkbaar:

1. de gemeentelijke cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur vormen gezamenlijk een cliëntencommissie Arbeidsadviseur;
2. een aantal gemeentelijke cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur vormen een cliëntencommissie Arbeidsadviseur;
3. de gemeentelijke cliëntenraad van de gemeente waar de arbeidsadviseur is gevestigd wordt tevens belast met de taak van cliëntencommissie Arbeidsadviseur;
4. De gezamenlijke gemeentelijke cliëntenraden kiezen één van de gemeentelijke cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur om de taken van de cliëntencommissie Arbeidsadviseur op zich te nemen.

Schema structuur cliëntenparticipatie rond arbeidsadviseur



Voeding Cliëntencommissie Arbeidsadviseur

Het is van belang dat de cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur op hun reguliere vergaderingen de ontwikkelingen rond de arbeidsadviseur agenderen. Zodat de cliëntenraden hun bevindingen en door hen opgevangen signalen kunnen bespreken en doorgeven aan de Cliëntencommissie Arbeidsadviseur. Op deze wijze kan de betrokkenheid van alle cliëntenraden in het werkgebied van de arbeidsadviseur worden gegarandeerd.

Aanspreekpunt

De cliëntencommissie arbeidsadviseur is aanspreekpunt voor de overige cliëntenraden in de regio m.b.t. de gang van zaken rond de arbeidsadviseur maar ook voor de arbeidsadviseur, het lokale management en het regionale ketenoverleg.

De cliëntencommissie arbeidsadviseur draagt zorg dat de andere cliëntenraden worden geïnformeerd over en betrokken worden bij de cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur. Dat betekent:

- De cliëntencommissie arbeidsadviseur zorgt er voor dat alle stukken met betrekking tot de arbeidsadviseur ook bij de andere cliëntenraden terecht komen. Stukken worden onmiddellijk doorgestuurd naar ambtelijk secretarissen van cliëntenraden CWI en UWV en de overige gemeentelijke cliëntenraden. Zodat de overige cliëntenraden deze stukken in hun overleg met elkaar kunnen bespreken.
- De overige cliëntenraden geven hun reactie op de stukken aan de cliëntencommissie arbeidsadviseur.
- De reactie van de overige cliëntenraden worden door de cliëntencommissie arbeidsadviseur in gebracht bij het overleg met de arbeidsadviseur, lokaal management en regionaal ketenoverleg.
- Twee keer per jaar wordt een overleg van alle cliëntenraden (alle cliëntenraden van de betrokken gemeenten, en de UWV en CWI cliëntenraden) in de regio (regio indeling CWI en UWV) bijeengeroepen. In dit overleg wordt over de gang van zaken rond de arbeidsadviseur gesproken. Daarbij komt o.a. aan de orde: de mondelinge of schriftelijke rapportage van cliëntenraad van de kerngemeente over de stand van zaken en bevindingen, signalen van overige cliëntenraden. Voorbereiden van gesprek met lokaal management of arbeidsadviseur.

Aanspreekpunt arbeidsadviseur en lokaal management

De cliëntencommissie arbeidsadviseur is ook het aanspreekpunt voor de arbeidsadviseur en het lokale management rond de arbeidsadviseur.

Dat betekent dat:

- De cliëntencommissie arbeidsadviseur het overleg met arbeidsadviseur en lokale management voert.
- De cliëntencommissie arbeidsadviseur het overleg met het regionale keten overleg voert.
- Ter voorbereiding van deze overleggen worden de overige cliëntenraden om hun bevindingen gevraagd en om een reactie op de stukken die ten behoeve van het overleg beschikbaar zijn.
- De verslagen van de diverse overleggen worden aan de overige cliëntenraden toegezonden.

Randvoorwaarden

1. Secretariële ondersteuning

De cliëntencommissie arbeidsadviseur moet desgewenst secretariële ondersteuning krijgen voor zijn taken rond de arbeidsadviseur. Voor het bieden van de ondersteuning zal in eerste instantie worden gekeken of de regionaal beschikbare ambtelijke ondersteuning voor cliëntenparticipatie in staat is om de ondersteuning van de diverse cliën-

tencommissies arbeidsadviseur er bij te nemen. Als dit niet of gedeeltelijk mogelijk is, zal naar een oplossing moeten worden gezocht.

2. Adressen bestand cliëntenraden

De cliëntencommissie arbeidsadviseur dient over een adressen bestand te beschikken van ambtelijk secretarissen dan wel contactpersonen per betrokken cliëntenraad.

Bevoegdheden cliëntenparticipatie

De cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur heeft tot taak de vestigingsmanager CWI en het regionaal ketenoverleg gevraagd en ongevraagd te informeren en te adviseren over de het uitvoeringsbeleid en de uitvoeringspraktijk van de arbeidsadviseur en het signaleren van ontwikkelingen en knelpunten.

Belangrijke aandachtspunten zijn: bejegening, kwaliteit van de uitvoering, toegankelijkheid, onafhankelijkheid.

De cliëntenparticipatie dient ook nauw betrokken te zijn bij de monitoring en evaluatie van de arbeidsadviseur.

De cliëntencommissie arbeidsadviseur overlegt regelmatig (minimaal 1 x per 4 maanden) met het regionaal ketenoverleg, de vestigingsmanager CWI en de arbeidsadviseur. Gesignaleerde knelpunten dienen te worden opgelost door CWI manager en regionaal ketenoverleg in overleg met de cliëntencommissie arbeidsadviseur.

De bevoegdheden van de cliëntenparticipatie rond arbeidsadviseur zijn landelijk vastgesteld. Bevoegdheden zijn:

adviesrecht met betrekking tot:

- monitoring en evaluatie;
- communicatie;
- kwaliteit uitvoering waaronder: bejegening, onafhankelijkheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid;
- oplossen knelpunten.

Het spreekt voor zich dat de cliëntenraden om zijn taken rond de arbeidsadviseur te kunnen vervullen alle noodzakelijke informatie over de gang van zaken rond de arbeidsadviseur ontvangt.

Toegevoegde waarde van cliëntenparticipatie rond arbeidsadviseur

Cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur kan voor alle betrokken cliëntenraden een belangrijke toegevoegde waarde hebben. Via de rapportage van de arbeidsadviseur wordt inzicht verkregen in met welke vragen cliënten zitten met betrekking tot reïntegratie. Ook kan inzichtelijk worden welke knelpunten er zijn op het terrein van werk en inkomen.

Deze punten kunnen de verschillende cliëntenraden in hun overleg met hun respectievelijke directeuren en wethouders aan de orde stellen. Ook kan inzicht worden verkregen over het functioneren van de keten. Hetgeen aanleiding kan zijn om een overleg met de ketenpartijen te arrangeren. Het gaat hierbij niet over het functioneren van de arbeidsadviseur maar wel over zijn bevindingen met gemeenten, UWV en CWI of de keten samenwerking.

Rol Landelijke Cliëntenraad

1. In de regio's waar de arbeidsadviseur binnenkort van start gaat zal de LCR op korte termijn bijeenkomsten beleggen voor de gemeentelijke en regionale cliëntenraden. In deze bijeenkomsten zal de LCR de cliëntenraden nader informeren over de arbeidsadviseur en hun taak bij de arbeidsadviseur. De cliëntenraden waar de arbeidsadviseur per 1 juli al van start is gegaan zullen gezamenlijk bij elkaar worden geroepen om met hen de stand van zaken rond de cliëntenparticipatie te bespreken.
2. De LCR is aanspreekpunt voor de cliëntenraden als de cliëntenparticipatie in de regio niet goed verloopt of als er volgens de cliëntenraden onderwerpen zijn die landelijk moeten worden opgepakt.

De Landelijke Cliëntenraad zit samen met CWI, UWV en Divosa in de landelijke werkgroep arbeidsadviseur en een landelijke stuurgroep adviseur. Knelpunten die niet in de regio kunnen of worden opgelost dienen op landelijk niveau te worden besproken en te worden opgelost.

3. De Landelijke Cliëntenraad is betrokken bij de lokale selectie van de arbeidsadviseur. Een vertegenwoordiger van de LCR neemt deel aan de tweede ronde van sollicitatiegesprekken. Indien er slechts een gespreksronde is dan neemt de LCR als lid van de sollicitatiecommissie aan deze gespreksronde deel.

Bijlage 4: vragenlijst klantenonderzoek



Vragenlijst Onderzoek Arbeidsadviseur

Naam:

Datum:

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Voor u ligt de vragenlijst van het onderzoek naar uw mening over uw arbeidsadviseur. De arbeidsadviseur is de speciale adviseur bij wie u terecht kunt met al uw vragen over werk en reïntegratie. De arbeidsadviseur is *niet* dezelfde persoon als uw klantmanager of reïntegratiecoach bij de Sociale Dienst van uw gemeente of UWV.

Het doel van dit onderzoek is te kijken naar uw persoonlijke ervaringen met uw arbeidsadviseur. Deze vragenlijst gaat over uw contact met uw arbeidsadviseur. Ook zullen wij u vragen stellen over het zoeken van werk en hoe u tegen uzelf aankijkt.

Hieronder vindt u een uitleg voor het invullen van de vragen.

Voorbeeld:	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik ben vaak vrolijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als u het hokje 'mee eens' aankruist, betekent dit dat u vaak vrolijk bent.					

Wilt u iedere vraag en antwoordmogelijkheid goed lezen, voordat uw antwoord geeft? De antwoordmogelijkheden kunnen namelijk per vraag verschillen. Bij de meeste vragen kunt u maar één antwoord geven. Als u wel meerdere antwoorden kunt geven, zal dit bij de vraag staan.

Denkt u alstublieft niet te lang na, vaak is uw eerste ingeving de beste. Bij het antwoorden gaat het om uw eigen mening: er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Soms kunnen vragen erg op elkaar lijken. Toch vragen wij u elke vraag afzonderlijk in te vullen. Slaat u dus alstublieft geen vragen over.

De onderzoekers van TNO behandelen en verwerken uw antwoorden vertrouwelijk en anoniem. Dit betekent dat niemand, behalve de onderzoekers van TNO, uw antwoorden zal zien.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

- 1 Hoe bent u bij de arbeidsadviseur terecht gekomen?
- Toevallig ontdekt bij bezoek aan CWI
 - Via een medewerker bij UWV
 - Via een medewerker bij de gemeente
 - Via een medewerker bij CWI
 - Via een klantenorganisatie
 - Via een reïntegratiebedrijf
 - Zelf ontdekt door een artikel of advertentie in een tijdschrift of krant
 - Zelf ontdekt door een folder of poster
 - Anders, namelijk
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 2 Hoe vaak heeft u tot nu toe een afspraak gehad met de arbeidsadviseur? keer
- 3 Wanneer was uw eerste afspraak met de arbeidsadviseur?/...../..... (dd/mm/jjjj)
- 4 Waarom bent u naar de arbeidsadviseur gegaan? (*meerder antwoorden mogelijk*)
- Ik ben doorgestuurd door UWV, gemeente of CWI
 - Ik wilde zelf meer kunnen bepalen hoe ik werk zou vinden
 - Ik voelde mij onvoldoende begrepen bij UWV, gemeente of CWI
 - UWV, gemeente of CWI hadden onvoldoende tijd om mij te helpen
 - UWV, gemeente of CWI konden mij onvoldoende vertellen over mogelijkheden om werk te vinden
 - De arbeidsadviseur is onafhankelijk van andere instanties
 - Anders, namelijk
.....
.....
.....
.....
.....
- 5 Maakt u gebruik van een regeling waarbij u zelf een bepaald budget kunt besteden bij een traject naar werk (bijvoorbeeld Individuele Reïntegratie-overeenkomst, Persoonsgebonden Reïntegratie-budget)?
- Ja
 - Nee
 - Onbekend

Uw mening over de arbeidsadviseur

De volgende uitspraken hebben betrekking op uw mening over de arbeidsadviseur. Kunt u aangeven in welke mate u het op dit moment eens bent met de volgende uitspraken?

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 De plek van de arbeidsadviseur is goed bereikbaar voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ik kan de arbeidsadviseur altijd telefonisch of per e-mail bereiken voor vragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 De werkplek van de arbeidsadviseur is goed toegankelijk voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Het is <i>moelijk</i> om contact te krijgen met de arbeidsadviseur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 De arbeidsadviseur heeft tussen onze gesprekken door <i>geen</i> tijd om mij te woord te staan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Ik kan makkelijk binnenlopen bij de arbeidsadviseur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kwaliteit advies

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Ik krijg <i>onbruikbaar</i> advies van de arbeidsadviseur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Het advies van de arbeidsadviseur sluit goed aan op mijn capaciteiten en vaardigheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Het advies van de arbeidsadviseur past goed bij mijn persoonlijke situatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Het advies dat ik van de arbeidsadviseur heb ontvangen, is <i>onduidelijk</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 De arbeidsadviseur weet waar hij/zij het over heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 De arbeidsadviseur is <i>onvoldoende</i> in staat te adviseren bij het opstellen van mijn reïntegratieplan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 De arbeidsadviseur kan goed helpen bij het bespreken van mijn reïntegratieplan bij UWV of gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 De arbeidsadviseur is goed in staat mij te adviseren bij mijn reïntegratietraject.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 De arbeidsadviseur heeft het doel van de advisering duidelijk uitgelegd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klantgerichtheid

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 De arbeidsadviseur geeft mij <i>onvoldoende</i> gelegenheid om zelf keuzes te maken in wat ik nodig heb om weer aan het werk te komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Mijn ideeën en wensen staan centraal in het overleg met de arbeidsadviseur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 De arbeidsadviseur voelt met mij mee.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 De arbeidsadviseur luistert <i>niet</i> goed naar mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 De arbeidsadviseur geeft mij de gelegenheid voluit te vertellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 De arbeidsadviseur geeft mij <i>niet</i> voldoende ruimte om mezelf duidelijk te maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Ik word serieus genomen door de arbeidsadviseur tijdens de gesprekken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 De arbeidsadviseur doet zijn/haar best mij op mijn gemak te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Ik heb het gevoel begrepen te worden door de arbeidsadviseur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 De arbeidsadviseur heeft het doel van de advisering duidelijk uitgelegd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onafhankelijkheid

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Ik heb het gevoel dat de arbeidsadviseur onafhankelijk werkt van overige instanties (gemeente, CWI, UWV of reïntegratiebedrijf).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ik krijg de indruk dat de arbeidsadviseur beïnvloed wordt door andere instanties (gemeente, CWI, UWV of reïntegratiebedrijf).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Zaken die ik aan de arbeidsadviseur vertel, worden niet doorgegeven aan overige instanties (gemeente, CWI, UWV of reïntegratiebedrijf).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ervaren nut

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Het contact met mijn arbeidsadviseur is over het algemeen nuttig geweest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 De adviezen van de arbeidsadviseur zijn <i>slecht</i> voor mij geweest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Door de arbeidsadviseur heb ik meer zicht gekregen op mijn mogelijkheden in het zoeken van werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Door het advies van arbeidsadviseur ben ik beter in staat zelf mijn reïntegratieplan op te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Door de arbeidsadviseur weet ik beter welk reïntegratiebedrijf goed bij mij past.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Door de arbeidsadviseur weet ik beter welke kant ik op wil gaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

1 Waaruit bestaat de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur ten opzichte van overige instanties (UWV, gemeente, CWI, reïntegratiebedrijf)?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Is onafhankelijk van overige instanties.
- Stelt mijn eigen wensen en belangen centraal.
- Geeft mij de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe ik werk vind.
- Helpt mij te ontdekken wat ik precies wil en kan.
- Biedt inzicht in reïntegratiemogelijkheden.
- Is deskundig.
- Is goed bereikbaar.
- Trekt veel tijd voor mij uit.
- Geen toegevoegde waarde.
- Overig, namelijk

.....
 ...

 ...

 ...

 ...

Uitkomsten advies

- 1 Heeft het advies van de arbeidsadviseur geleid tot (meerdere antwoorden mogelijk)
- Een reïntegratieplan → vul vraag 2 in
 Een reïntegratietraject → vul vraag 3 in
 Keuze voor een reïntegratiebedrijf → vul vraag 4 in
 Een baan → vul vraag 5 in
 Anders, namelijk
.....
.....
...
.....
....
.....
....
- 2 Indien het advies heeft geleid tot een reïntegratieplan, is dit plan goedgekeurd door de gemeente of UWV?
- Ja
 Ja, met enkele aanpassingen
 Nee, het is nog in behandeling
 Nee, het is afgewezen
 N.v.t.
- | | Ze
er
ontevreden | Ontevreden | Niet tevreden, niet
ontevreden | Tevreden | Ze
er
tevreden |
|--|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3 Indien het advies heeft geleid tot een reïntegratietraject, hoe tevreden bent u met dit traject? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Indien het advies heeft geleid tot de keuze voor een reïntegratiebedrijf, hoe tevreden bent u met dit bedrijf? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Indien het advies heeft geleid tot een baan, hoe tevreden bent u met deze baan? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Uw mening over werk zoeken en het oriënteren op werk

De volgende vragen gaan over uw mening over het zoeken naar werk en het oriënteren op werk.

- | | Helemaal
oneens | Oneens | Niet eens,
niet oneens | Mee eens | Helemaal
mee eens |
|---|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Ik vind het zoeken naar een baan plezierig om te doen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Ik vind het leuk om mij te oriënteren op werk. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Ik houd ervan om na te denken over mogelijkheden om werk te vinden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Het zoeken naar werk stoot me af. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Het is zinloos voor mij om naar een baan te zoeken. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Solliciteren vind ik leuk om te doen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Zelfvertrouwen

De volgende vragen gaan over uw zelfvertrouwen bij het zoeken van werk en het oriënteren op werk. Hoe kijkt u op dit moment tegen u zelf aan?

	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Ik heb een goed beeld van mijn sterke en zwakke kanten die belangrijk zijn bij het zoeken naar werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Het gebruiken van sociale contacten voor het vinden van werk gaat mij makkelijk af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Ik ben goed in staat een reïntegratieplan op te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ik vind het moeilijk om op mogelijke werkgevers indruk te maken met wat ik kan en wat ik weet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Ik heb er vertrouwen in dat ik een goede indruk kan maken tijdens sollicitatiegesprekken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Ik denk dat ik niet zo goed ben in het zoeken naar werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Ik heb er vertrouwen in dat ik een goede sollicitatiebrief kan schrijven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Het zoeken en vinden van informatie over een bepaalde baan of organisatie gaat mij makkelijk af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Ik vind het moeilijk om mij te oriënteren op mogelijkheden om een baan te vinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

De volgende vragen gaan over mogelijke obstakels ten opzichte van werken. In hoeverre zijn de volgende punten voor u een probleem om te gaan werken?

	Helemaal geen pro- bleem	Nauwelijks een probleem	Enigszins een probleem	Wel een probleem	Heel erg een pro- bleem
1 Te lang werkloos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Problemen met vervoer naar het werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Te weinig tijd voor zorgtaken (kinderen, familie).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Te weinig werkervaring.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Gebrek aan kinderopvang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Problemen met de Nederlandse taal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Onvoldoende opleiding.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Te weinig extra inkomen ten opzichte van geen werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Andere problemen/obstakels, namelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....					
.....					
.....					
.....					

Activiteiten afgelopen 4 weken

De volgende vragen gaan over activiteiten die te maken hebben met het zoeken naar werk en het oriënteren op werk in de afgelopen 4 weken. Hoeveel tijd heeft u de afgelopen 4 weken besteed aan:

	Helemaal geen tijd	Weinig tijd	Redelijk wat tijd	Veel tijd	Heel veel tijd
1 Het lezen van personeelsadvertenties?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Opstellen van een reïntegratieplan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Uitzoeken welke mogelijkheden er zijn om werk te vinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Met mensen in uw omgeving spreken over het zoeken van werk en/of mogelijke banen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Gegevens over uzelf op een rij zetten, die belangrijk zijn voor het solliciteren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Oriënteren op mogelijkheden om de kansen op het vinden van werk te vergroten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Het schrijven van sollicitatiebrieven en/of invullen van sollicitatieformulieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Huidige situatie

Ik heb / ben op dit moment:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Een betaalde full-time baan → sinds wanneer?.....
- 2 Een betaalde part-time baan → sinds wanneer?.....
- 3 Een gesubsidieerde baan (zoals een ID-baan, Melkertbaan of WIW-baan) → sinds wanneer?.....
- 4 Studerend/in opleiding → sinds wanneer?.....
- 5 In een reïntegratietraject → sinds wanneer?.....
- 6 Vrijwilligerswerk → sinds wanneer?.....
- 7 Een eigen bedrijf → sinds wanneer?.....
- 8 Geen werk → sinds wanneer?.....
- 9 Ik heb werk, maar zit langdurig (langer dan 4 weken) ziek thuis → sinds wanneer?
- 10 Anders,..... → sinds wanneer?.....

Baan gevonden?

Deze vragen hoeft u alleen in te vullen als u een nieuwe betaalde baan heeft gevonden.

- 1 Hoe lang heeft het geduurd totdat u dit werk heeft gevonden? weken
- 2 Heeft u het gevoel dat de advisering door de arbeidsadviseur hieraan bijgedragen heeft?

- Niet
- Weinig
- Redelijk
- Wel
- Zeer

- 3 Hoeveel uur werkt u per week?

- Minder dan 12 uur
- 12 tot 20 uur
- 20 tot 28 uur
- 28 tot 36 uur
- 36 uur of meer

	Niet	Weinig	Redelijk	Wel	Zeer
4 In welke mate bent u tevreden met de inhoud van het werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 In welke mate sluit de inhoud van het werk aan bij uw opleiding(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 In welke mate sluit de inhoud van het werk aan bij uw ervaring en werkachtergrond?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 In welke mate sluit de inhoud van uw werk aan bij uw interesses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 In welke mate bent u tevreden met het salaris van uw werk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Persoonlijke gegevens

- 1 Wat is uw geslacht? Vrouw Man
- 2 In welk jaar bent u geboren? 19.....
- 3 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt? Lager onderwijs HBO
 MAVO/LBO/VBO/ Universiteit
VMBO Anders, namelijk
 MBO
 HAVO/VWO
- 4 Wat is uw burgerlijke staat? Ongehuwd, niet sa- Gehuwd/samenwonend
menwonend Weduwe/weduwnaar,
 Inwonend bij ouders niet samenwonend
 Gescheiden, niet sa- Anders, namelijk
menwonend
.....
- 5 Hoeveel kinderen heeft u? Geen kinderen → kinderen
ga verder met vraag 8
- 6 Hoeveel van hen wonen thuis? kinderen
- 7 Wat is de leeftijd van uw jongste kind? jaar
- 8 Waar bent u geboren? Nederland → *ga verder* Suriname
met vraag 10 Turkije
 Antillen/Aruba Anders, namelijk
 Marokko
.....
- 9 Hoe lang woont u al in Nederland? jaar
- 10 Waar zijn uw ouders geboren? Nederland Suriname
 Antillen/Aruba Turkije
 Marokko Anders, namelijk
.....
.....
- 11 Hoeveel jaren werkervaring heeft u in totaal? Ik heb nooit een baan 5 tot 10 jaar
gehad 10 tot 20 jaar
 Minder dan 1 jaar 20 jaar of meer
 1 tot 5 jaar
- 12 Hoe lang is de totale periode in uw leven Ik ben nog nooit 6 maanden tot 1 jaar
dat u werkeloos bent (geweest)? werkeloos geweest 1 tot 2 jaar
 Minder dan 2 maanden 2 tot 5 jaar
 2 tot 6 maanden 5 jaar of langer

13 Hoe lang is het geleden dat u uw laatste betaalde baan heeft gehad?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ik ben nog nooit werkloos geweest | <input type="checkbox"/> 6 maanden tot 1 jaar |
| <input type="checkbox"/> Minder dan 2 maanden | <input type="checkbox"/> 1 tot 2 jaar |
| <input type="checkbox"/> 2 tot 6 maanden | <input type="checkbox"/> 2 tot 5 jaar |
| | <input type="checkbox"/> 5 jaar of langer |
| | <input type="checkbox"/> N.v.t. |

14 Wat voor soort inkomen heeft u?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Inkomen uit werk | <input type="checkbox"/> ANW |
| <input type="checkbox"/> Bijstand (inclusief IOAW, IOAZ) | <input type="checkbox"/> Loondoorbetaling bij ziekte |
| <input type="checkbox"/> WW | <input type="checkbox"/> Geen inkomen |
| <input type="checkbox"/> WAO | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk |
| <input type="checkbox"/> WAZ | |
| <input type="checkbox"/> WAJONG | |

Toevoegingen of opmerkingen?

Wilt u nog iets toevoegen aan uw antwoorden in deze vragenlijst? Zijn er zaken die u heeft gemist heeft of heeft u opmerkingen? Dan kunt u deze hieronder kwijt: