

TNO / Arcon - rapport

Arbeid

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.tno.nl/arbeid

22386 / 25454

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

De kracht van onafhankelijk advies

Eindrapportage monitoring en evaluatie Arbeidsadviseur

Periode januari 2005 tot en met juni 2006

Datum	18 juli 2006	
Auteurs	TNO	B.M.F. Fermin
		V. Brenninkmeijer
		A. Braat
	ARCON	H.W.M. van Bavel
Met medewerking van	TNO	E.M.M. de Vroome
		W.S. Zwinkels
	ARCON	M.S.E. van Leeuwen
		E.J. Wezenberg

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.

© 2006 TNO

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting.....	7
1 Inleiding.....	11
1.1 Arbeidsadviseur, een nieuwe functie	11
1.2 Onafhankelijke positie en aansturing van de arbeidsadviseur	11
1.3 Doel van de monitoring en evaluatie	12
1.4 Uitkomsten tussenevaluatie arbeidsadviseur	13
1.5 Ontwikkelingen sinds de tussenevaluatie	13
2 Evaluatievragen en –aanpak.....	17
2.1 De kernvraag van de eindevaluatie	17
2.2 Beschrijving van de aanpak van de monitoring en evaluatie	17
3 Wie maken gebruik van de arbeidsadviseur?	19
3.1 Registraties van de klantcontacten	19
3.2 Het aantal klanten dat de arbeidsadviseur heeft geconsulteerd	19
3.3 Achtergrond van de klanten die de arbeidsadviseurs hebben bezocht	21
3.4 Hoe komen de klanten in contact met de arbeidsadviseur?	23
3.5 Met welke vragen komen de klanten naar de arbeidsadviseur?	24
3.6 Conclusies klantcontacten.....	25
4 Wat vinden de klanten van de arbeidsadviseur?	27
4.1 Methode van onderzoek en kenmerken deelnemers	27
4.2 Hoe tevreden zijn de klanten met de arbeidsadviseur?	31
4.3 Is de arbeidsadviseur in zijn functie gegroeid?	32
4.4 Wat zijn de uitkomsten van de adviezen volgens klanten?	32
4.5 Wat zijn de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie?	33
4.6 Conclusies vragenlijstonderzoek	34
5 Hoe kijken arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies tegen de functie aan?	37
5.1 Inleiding.....	37
5.2 Antwoorden op de centrale thema's	38
5.2.1 Toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur voor de klant.....	38
5.2.2 Toegevoegde waarde voor de ketenpartners.....	40
5.2.3 De onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur	42
5.3 Voorwaarden voor het functioneren van de arbeidsadviseur	44
5.3.1 De taakopvatting van de arbeidsadviseur	45
5.3.2 Kwaliteit van de arbeidsadviseur	46
5.3.3 De bekendheid van de arbeidsadviseur	46
5.3.4 Lokale, regionale en landelijke aansturing	47
5.3.5 Draagvlak bij ketenpartners en klantorganisaties	48
5.4 Opvattingen van en over de cliëntencommissies arbeidsadviseur	50
5.5 Conclusies en aanbevelingen perceptieonderzoek.....	51
5.5.1 Conclusies.....	51
5.5.2 Aanbevelingen: succes- en faalfactoren.....	52

6	Wat zijn de (netto) effecten van de arbeidsadviseurs?	55
6.1	Waarmee moet rekening worden gehouden in de analyse?	55
6.2	De benchmark: vergelijking met een gesimuleerde uitstroom.....	57
6.3	Conclusie netto-effectiviteit arbeidsadviseur	59
7	Conclusies en aanbevelingen.....	61
7.1	Beantwoording van de kernvraag van de evaluatie	61
7.2	Beantwoording van de onderliggende onderzoeksvragen.....	62
7.3	Aanbevelingen	66
Bijlage 1: Brief Stuurgroep Arbeidsadviseur aan minister		69
Bijlage 2: Motie Noorman-den Uyl informatie adviespunt		73
Bijlage 3: Klantregistraties naar type inkomen		75
Bijlage 3: Gegevens geïnterviewde personen		78
Bijlage 4: Werkgebieden en taken cliëntencommissies.....		80

Voorwoord

Het gebeurt niet vaak dat je een nieuwe functie anderhalf jaar lang mag volgen en evalueren. Het bijzondere is ook dat het om een functie gaat met een onafhankelijke positie in de keten voor werk en inkomen en die onder de verantwoordelijkheid valt van zowel CWI, UWV en Divosa als de Landelijke Cliëntenraad. We hebben het hier over de *arbeidsadviseur* waar werkzoekenden terecht kunnen voor onafhankelijk en vrijblijvend advies over werk en re-integratie. Daarbij kan het gaan om werkzoekenden die op het punt staan een eigen re-integratieplan op te stellen, maar bijvoorbeeld ook om werkzoekenden die zich zo breed mogelijk willen laten informeren om goed voorbereid in gesprek te gaan met een klantmanager van UWV of gemeente over de mogelijkheden om weer aan het werk te gaan.

Het bijzondere van dit onderzoek is bovendien dat de Stuurgroep Arbeidsadviseur er voor gekozen heeft om de functie gedurende de implementatie en de uitvoering te laten volgen en op verschillende kwalitatieve en kwantitatieve wijzen te laten evalueren. Door deze, elkaar aanvullende, observaties hebben wij de nieuwe functie vanuit verschillende perspectieven kunnen bekijken en beoordelen. De conclusie is dat de functie van arbeidsadviseur een toegevoegde waarde oplevert in de keten voor werk en inkomen. Niet, zoals wel eens wordt gedacht, om de steken op te vangen die de ketenpartners CWI, UWV en gemeenten laten vallen, maar als voorziening om de rol en verantwoordelijkheid van de cliënt in de sociale zekerheid handen en voeten te geven en hem te ondersteunen bij het maken van eigen keuzes en het zoeken naar oplossingsstrategieën om aan het werk te komen.

Wij willen hier alle mensen en organisaties bedanken die het onderzoek mogelijk hebben gemaakt en daaraan anderhalf jaar hebben meegewerkt. Daarbij gaat onze speciale dank uit naar Ingrid Widdershoven, Else Roetering en Ellen Karstens die als ‘opdrachtgevers’ het onderzoek enthousiast en kritisch hebben begeleid. Maar we mogen ook de arbeidsadviseurs niet vergeten die elk kwartaal trouw hun ‘registraties’ naar ons hebben verzonden en de medewerkers van CWI, UWV en gemeenten die, ondanks de vele evaluaties, tijd vonden om ons te woord te staan. En tot slot, maar niet in de laatste plaats, gaat onze dank uit naar de klanten van de arbeidsadviseurs die hebben meegewerkt aan het onderzoek en die bereid waren periodiek onze vragen te beantwoorden.

Bruno Fermin (TNO)
Eric van Bavel (Arcon)

Samenvatting

De arbeidsadviseur, een nieuwe functie

Naar aanleiding van een advies van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) aan de minister van SZW 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 re-integratie. De functie is vooralsnog ingevoerd voor een periode van twee jaar, onder verantwoordelijkheid van een stuurgroep waarin CWI, UWV, Divosa en de LCR zijn vertegenwoordigd. Inhoudelijk worden de arbeidsadviseurs aangestuurd door een, onder de stuurgroep ressorterende, landelijke werkgroep. De vestigingsmanagers van de CWI's waar de arbeidsadviseurs zijn gehuisvest - veelal in een bedrijfsverzamelgebouw - zijn de functioneel leidinggevend. De cliëntenparticipatie rond de functie is vormgegeven in cliëntencommissies arbeidsadviseur, die zijn samengesteld uit leden van de cliëntenraden van CWI, UWV en gemeenten. Op dit moment zijn er verspreid over Nederland circa 65 arbeidsadviseurs werkzaam. De arbeidsadviseurs zijn veelal medewerkers van CWI, UWV en gemeenten, die voor de projectperiode zijn gedetacheerd. Verdere informatie over de organisatie en de functie van de arbeidsadviseur kunt u vinden in hoofdstuk 1 van dit rapport en op de eigen website van de arbeidsadviseur (www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl).

Evaluatie van de toegevoegde waarde

Aan TNO en Arcon is gevraagd om gedurende de projectperiode van de arbeidsadviseur de ontwikkelingen en bevindingen te monitoren met als doel de functie na twee jaar te evalueren. De kernvraag van de eindevaluatie luidt: *Wat is de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur in de ketendienstverlening?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn vier wegen bewandeld, waarvan u de uitkomsten kunt terugvinden in het onderhavige rapport. In de eerste plaats wilden we weten welke klanten gebruik maken van de arbeidsadviseur en welk type vragen zij stelden. Hiertoe hebben de arbeidsadviseurs per gesprek een aantal kenmerken van de klant en diens vraag vastgelegd in een elektronisch registratieformulier (zie voor de resultaten hoofdstuk 3). Vervolgens hebben wij de klanten van de arbeidsadviseur gevraagd naar hun ervaringen en meningen over de arbeidsadviseur. Om te zien wat er met de klanten is gebeurd ná het gesprek met de arbeidsadviseur, hebben wij de klanten gedurende de evaluatieperiode gevolgd door hen periodiek een vragenlijst toe te sturen (zie voor de uitkomsten hoofdstuk 4). Om het beeld te completeren hebben wij tevens gesproken met arbeidsadviseurs, medewerkers van CWI, UWV en gemeenten en vertegenwoordigers van de cliëntencommissies arbeidsadviseur (zie voor hun opvattingen hoofdstuk 5). Tot slot hebben we de 'resultaten' van de arbeidsadviseurs, zoals die naar voren zijn gekomen uit het klantenonderzoek, gewogen door ze te vergelijken met cijfers uit andere onderzoeken. De uitkomsten van deze netto-effectiviteitsanalyse geven een indicatie voor de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur op de kans om aan het werk te komen (zie hoofdstuk 6).

De arbeidsadviseur is van toegevoegde waarde voor klant en keten

Volgens vrijwel alle betrokkenen (klanten, arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies) versterkt de arbeidsadviseur de positie van de werkzoekenden. Doordat klanten beter geïnformeerd zijn, kunnen zij over het algemeen meer overwogen keuzes maken en zijn zij vaak een betere gesprekspartner voor de medewerkers van UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven. Bovendien kan een bezoek aan de arbeidsadviseur de motivatie van klanten positief beïnvloeden. Daarmee draagt de arbeidsadviseur indirect ook bij aan de werking van de keten voor werk en inkomen.

Uit het klantenonderzoek blijkt dat vrijwel alle klanten tevreden zijn over de activiteiten van de arbeidsadviseur. Vooral de klantgerichtheid, de deskundigheid en het centraal stellen van de klanten worden positief gewaardeerd.

Ook in de netto-effectiviteitsanalyse vinden wij, met de nodige voorzichtigheid, een onderbouwing voor de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur: de uitstroomkansen (de snelheid om aan het werk te komen) van klanten van de arbeidsadviseur stijgen ten opzichte van de kansen van klanten die geen gesprek hebben gehad. Daarbij is het effect het grootst bij klanten met een WWB- of een WAO-uitkering.

Onafhankelijkheid is de crux van de toegevoegde waarde

De toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur is onlosmakelijk verbonden met zijn onafhankelijke positie in de keten. Hoe klantgericht de uitvoering van de ketenpartijen op termijn ook mag worden, de organisatieopdracht en –belangen zullen altijd bepalend blijven voor de ‘richting’ van de dienstverlening aan klanten. Door zijn onafhankelijke positie kan de arbeidsadviseur vanuit het perspectief van de klant adviseren en informeren. Daarbij baseert hij zich op zijn ‘brede en specifieke’ kennis van de keten.

In het klantenonderzoek wordt de onafhankelijkheid ook vaak genoemd als reden om de arbeidsadviseur te raadplegen. Hoewel de klanten de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur wel herkennen, zijn de betrokkenen toch van mening dat de onafhankelijkheid nog beter geborgd moet worden.

Wie maakt wanneer gebruik van de arbeidsadviseur en met welke vragen?

Bijna de helft van de klanten van de arbeidsadviseur is een cliënt van UWV, waarvan de meesten een WW-uitkering hebben. Het aandeel klanten met een WAO en een WWB-uitkering is (nog) beperkt. Een verklaring hiervoor is dat de arbeidsadviseurs zijn gehuisvest in BVG's en CWI's, waar vooral diensten worden geboden voor ‘fase 1 of route A klanten’ en dat zijn veelal WW-gerechtigden. Andere klanten komen daarvoor minder gemakkelijk in aanraking met een arbeidsadviseur. Daarbij speelt mee dat UWV en gemeentemedewerkers die niet in een BVG zitten, nog weinig klanten ‘doorverwijzen’ naar de arbeidsadviseurs.¹ Wel weet de arbeidsadviseur in toenemende mate een eigen klantenstroom te genereren door contacten met arbodiensten, huisartsen, wijkposten, et cetera. Zo is 1 op de 5 klanten een werknemer die de arbeidsadviseur bezoekt met vragen over bijvoorbeeld (dreigend) ontslag of re-integratie in geval van ziekte (WVP). Daarmee draagt de arbeidsadviseur bij aan de preventieve werking van de keten: re-integratie van werk naar werk.

Klanten komen over het algemeen vooral naar de arbeidsadviseur op het moment dat zij in aanmerking (denken te) komen voor re-integratie en zich willen oriënteren op de verschillende mogelijkheden. Een deel van de klanten gebruikt de arbeidsadviseur ook om een second opinion te krijgen op de voorstellen van de ketenpartners. Klanten combineren hun adviesvragen regelmatig met vragen over de uitkering (o.a. om inzicht te krijgen in de gevolgen van re-integratie voor de uitkering).

¹ Gezien de rol van de arbeidsadviseur in de keten is ‘doorverwijzing’ eigenlijk geen juiste term. Doorverwijzing suggereert dat de arbeidsadviseur afhankelijk is van de ballotage van de ketenpartners en dat de klant verplicht is een afspraak met de arbeidsadviseur te maken. Van beide implicaties is of zou geen sprake moeten zijn. In plaats van ‘doorverwijzen’ zouden de ketenpartners in hun (eerste) contacten alle klanten op gelijke wijze moeten informeren over de functie en de mogelijkheid om vrijblijvend gebruik te maken van de arbeidsadviseur. In de praktijk wordt de term ‘doorverwijzing’ echter wel gebruikt en zijn de arbeidsadviseurs ook vaak (nog) afhankelijk van de verwijzingen van vooral CWI. We gebruiken in deze rapportage daarom toch de term ‘doorverwijzing’.

Hoe ervaren de ketenpartners de arbeidsadviseur?

De ervaringen van de ketenpartners zijn overwegend positief. Zij zien het belang van de functie en er bestaat, zeker op landelijk niveau, voldoende draagvlak. De bekendheid en het draagvlak zijn bij de medewerkers van CWI het grootst. De bekendheid en het draagvlak bij gemeenten en regionale UWV-vestigingen zijn nog niet altijd even sterk ontwikkeld. Dit geldt vooral voor de medewerkers en het middenmanagement dat niet in het BVG zit. Sommige medewerkers ervaren de arbeidsadviseur zelfs als een bedreiging voor hun eigen (advies)functie. Het kenmerkende onderscheid van het werken vanuit een organisatiebelang en het vrijblijvend en onafhankelijk adviseren vanuit een klantperspectief is bij hen nog onvoldoende geland.

Over het algemeen zijn ook de ketenpartners van mening dat de arbeidsadviseur een toegevoegde waarde kan hebben voor de klant. Het signaleren van knelpunten in de keten (de zogeheten signaalfunctie van de arbeidsadviseur) is eveneens een welkome aanvulling. Al zijn in de praktijk zowel arbeidsadviseurs als ketenpartners nog op zoek naar een juiste weg en houding om deze signaalfunctie vorm te geven.

Aanbevelingen:

- *Continueer de functie van arbeidsadviseur*
De kwalitatieve en de kwantitatieve informatie die voor deze evaluatie is verzameld, geeft naar ons mening voldoende onderbouwing om de functie van arbeidsadviseur te continueren en een structurele plaats te geven in de keten voor werk en inkomen. De functie versterkt de positie van de klant en voorziet in een van de voorwaarden om als klant invloed te hebben op of regie te kunnen voeren over het eigen re-integratietraject.
- *Bewaak en borg de onafhankelijkheid*
Juist omdat de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur het meest kenmerkende aspect van zijn functie vormt, is het van groot belang de onafhankelijkheid permanent te bewaken en verder te zoeken naar oplossingen die deze positie versterken en borgen.
- *Bewaak de rol en kwaliteit van de arbeidsadviseur*
Vanwege het bijzondere karakter (onafhankelijk, solistisch) van de functie in de keten en de relatief brede taakopvatting van de arbeidsadviseur is het van belang de individuele taakin-vulling structureel te bewaken en indien nodig bij te sturen. Het gaat hierbij zowel om de grenzen van de taakuitoefening als om de kwaliteit van de afzonderlijke arbeidsadviseurs.
- *Vergroot bekendheid en herkenbaarheid*
Om de functie van onafhankelijk adviseur goed tot zijn recht te laten komen, is het van belang dat de arbeidsadviseur voor zijn klanten niet alleen afhankelijk is van ‘doorverwijzingen’ van de ketenpartners. Daarvoor is het noodzakelijk dat het bestaan van de arbeidsadviseur algemeen bekend is bij klanten, werkgevers, ketenpartijen (vooral gemeenten en UWV), re-integratiebedrijven, cliëntenorganisaties, arbodiensten et cetera. Ook is het van belang dat alle partijen de arbeidsadviseur blijvend herkennen als een onafhankelijke adviseur.
- *Stimuleer gebruik onder kansarmere groepen*
Uit het onderzoek komt naar voren dat vooral kansarmere groepen (o.a. WWB, WAO/WIA/herbeoordeelden WAO) baat kunnen hebben bij de adviezen van de arbeidsadviseur. Deze groepen worden echter nog onvoldoende bereikt. Daarvoor is het nodig dat de bekendheid van de arbeidsadviseur bij deze klanten wordt vergroot en het nog beperkte aantal ‘doorverwijzingen’ van UWV (vooral AG) en gemeenten toeneemt.
- *Stimuleer gebruik onder mensen die met IRO of PRB aan de slag (willen) gaan.*
Juist omdat klanten van de arbeidsadviseurs beter geïnformeerd zijn en daardoor meer overwogen keuzes kunnen maken en vaak een betere gesprekspartner voor

keten en re-integratiebedrijven zijn, bevelen wij aan om het gebruik van de arbeidsadviseur te stimuleren onder mensen die gebruik maken of denken te gaan maken van een IRO of PRB.

1 Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage “Monitoring en evaluatie Arbeidsadviseur”. TNO en Arcon hebben de nieuwe functie in de sociale zekerheid anderhalf jaar gemonitord. In juni 2005 hebben wij een tussenbalans opgemaakt over de implementatie van de nieuwe functie en de eerste ervaringen van onder meer klanten² en ketenpartijen. In deze rapportage maken we de (voorlopige) eindbalans op met de vraag: *Wat is de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur in de ketendienstverlening?* Uit ons onderzoek komt naar voren dat de arbeidsadviseur een duidelijke meerwaarde heeft voor de keten voor werk en inkomen. Deze meerwaarde wordt door alle partijen – klanten, ketenpartijen, cliëntencommissies en de arbeidsadviseurs zelf – erkend. De klanten van de arbeidsadviseur waarderen de dienstverlening hoog.

Alvorens wij nader ingaan op de aanpak en resultaten van de evaluatie, beschrijven we kort het doel en de uitgangspunten van de functie van arbeidsadviseur, de reden van de evaluatie, de belangrijkste uitkomsten van de tussenevaluatie en de opvolging van de aanbevelingen van de tussenevaluatie door de Stuurgroep Arbeidsadviseur.

1.1 Arbeidsadviseur, een nieuwe functie

Naar aanleiding van een advies van de Landelijke Cliëntenraad (LCR)³ 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 re-integratie.

De 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 re-integratie naar werk. Zeker ten tijde van de invoering van de arbeidsadviseur kon de werkzoekende meestal weinig invloed uitoefenen op de inhoud van het re-integratietraject en de keuze voor een re-integratiebedrijf, waardoor de ruimte voor maatwerk beperkt was. Terwijl meer maatwerk en sturing door de werkzoekende juist motiverend kunnen werken en zo de effectiviteit van re-integratietrajecten kunnen verhogen. Bovendien gaat de wet- en regelgeving in de sociale zekerheid uit van de eigen verantwoordelijkheid van de werkzoekende. Het is daarom van groot belang 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. Om deze rol optimaal te vervullen heeft de werkzoekende voldoende informatie en overzicht nodig. Hier kan de arbeidsadviseur goede diensten verlenen.

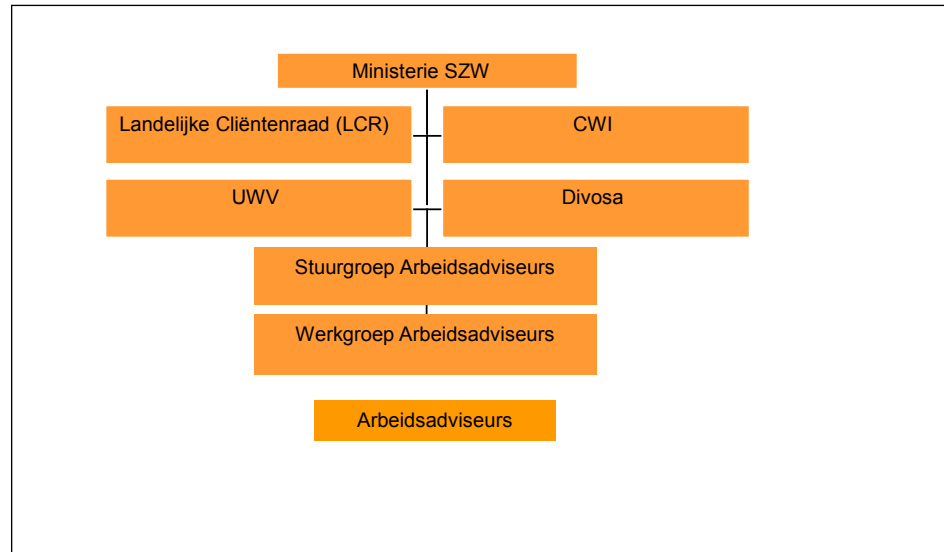
1.2 Onafhankelijke positie en aansturing van de arbeidsadviseur

Om werkzoekenden vrijblijvend en objectief te kunnen adviseren, heeft de arbeidsadviseur een onafhankelijke positie in de keten van werk en inkomen (zie onderstaand schema). Daarom zijn UWV, CWI, Divosa en de LCR vertegenwoordigd in een stuurgroep en werkgroep die verantwoordelijk is voor de invoering en implementatie van de arbeidsadviseur en komt gemiddeld eens per kwartaal bijeen.

² 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’.

³ Advies Landelijke Cliëntenraad. *De regie bij de cliënt, advies over de werkherkansingsadviseur*. Den Haag: LCR, 2003.

De werkgroep, onder voorzitterschap van de landelijke coördinator, is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van de arbeidsadviseurs en voor een adequate dagelijkse uitvoering van het project zoals voor de personele zaken, begeleiding van registratie en bijbehorende rapportages, PR, het intervisie- en opleidingstraject, de functionerings- en beoordelingscyclus en het onderhouden van contacten met de voorzitters van de werkoverleggen in de regio. Hierin wordt de werkgroep op onderdelen ondersteund door medewerkers van UWI en CWI (communicatie, HRM en opleiding) en door diverse externe partijen zoals TNO/Arcon die de registratie/monitoring en evaluatie uitvoert.



De CWI-vestigingsmanager heeft een specifieke rol in het project. Hij stuurt de arbeidsadviseurs functioneel aan. Deze aansturing is door de werkgroep uitgewerkt in een memo die begin 2005 aan alle managers is verspreid.

1.3 Doel van de monitoring en evaluatie

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur hebben TNO en Arcon de nieuwe functie van arbeidsadviseur gemonitord en geëvalueerd. De periode waarin TNO en Arcon de arbeidsadviseurs hebben gemonitord loopt van januari 2005 tot juli 2006. In deze tijd hebben TNO en Arcon de volgende rapportages opgeleverd:

- Zes perioderapportages over de aantallen klanten die de verschillende arbeidsadviseurs hebben geconsulteerd, inclusief de achtergrond van de klanten en de gestelde vragen.
- Een tussenevaluatie over de implementatieperiode (juli 2005).
- De voorliggende eindevaluatie.

Hoofddoel van de monitoring en evaluatie is het in kaart brengen van het gebruik van de arbeidsadviseur en de meerwaarde die de nieuwe functie oplevert voor de positie van de klant. Daarnaast wordt nagegaan in hoeverre de arbeidsadviseur bijdraagt aan het functioneren van de keten voor werk en inkomen. De functie is vooralsnog ingevoerd voor een periode van twee jaar. Om na de periode van twee jaar te kunnen beoordelen of de functie van arbeidsadviseur moet worden gecontinueerd, heeft de minister een evaluatie toegezegd.

1.4 Uitkomsten tussenevaluatie arbeidsadviseur

Het doel van de in juli 2005 opgeleverde tussenevaluatie was vooral het beantwoorden van de vraag in hoeverre de implementatie was geslaagd en het benoemen van eventuele verbetermogelijkheden. Daarnaast zijn de eerste ervaringen van de klanten, de ketenpartners en de arbeidsadviseurs opgetekend.

Uitkomsten tussenevaluatie:⁴

- Per 1 juni 2005 waren 61 arbeidsadviseurs actief (op verschillende data gestart), waarvan 45% afkomstig van CWI, 40% van UWV en 13% van gemeenten.
- De implementatie was nog niet volledig voltooid: de materiële voorwaarden (zoals werkplek en PC's) waren inmiddels aanwezig, de immateriële voorwaarden – bekendheid, draagvlak en aansturing – waren nog onvoldoende ingevuld.
- De arbeidsadviseurs hebben van januari tot en met mei 2005 6.670 klantcontacten geregistreerd; de klanten waarderen de bereikbaarheid, de klantgerichtheid en de kwaliteit van de arbeidsadviseur over het algemeen positief.

Aanbevelingen tussenevaluatie:

- Zorg voor meer inzicht in de klantbehoefte om het benodigde aantal en de spreiding van arbeidsadviseurs goed te kunnen bepalen.
- Verbeter de communicatie over het bestaan en de inhoud van de functie naar de ketenpartners en de (potentiële) klanten.
- Concretiseer de taken en de rol van de arbeidsadviseur nader, gezien de uiteenlopende opvattingen daarover.
- Versterk de borging van de onafhankelijkheid.
- Werk het landelijke en regionale sturingsconcept nader uit en zorg voor de invulling daarvan.
- Versterk het draagvlak bij ketenpartners, met name bij gemeenten en UWV.

Het spreekt vanzelf dat wij in deze eindevaluatie een beeld geven van de huidige opvattingen van de arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies over de aandachtspunten waarvoor wij in de tussenevaluatie aanbevelingen formuleerden.

1.5 Ontwikkelingen sinds de tussenevaluatie

Naar aanleiding van de tussenevaluatie van juli 2005 zijn door de stuurgroep een aantal aandachts - en verbeterpunten benoemd (zie bijlage 1). De werkgroep heeft de aanbevelingen op de volgende wijze opgepakt;

1. *Borging onafhankelijkheid*

- In het eerste kwartaal van 2006 is een functie –en competentieprofiel opgesteld. Dit profiel geeft arbeidsadviseurs, lokaal management en de cliëntenraden handvatten over een juiste invulling van de functie.
- De functie-inhoud van arbeidsadviseur is gedurende de looptijd van het project verder aangescherpt. De onafhankelijkheid en de kaders van de functie zijn steeds onderwerp van gesprek, zowel met de arbeidsadviseurs als met cliëntenraden en lokaal management. Situaties die voortkomen uit deze gesprekken worden verzameld door de werkgroep en kunnen aanleiding zijn voor het uitgeven van een richtlijn.

⁴ B.M.F. Fermin, V. Brenninkmeijer, W. de Bruijn, H.W.M. van Bavel, M.S.E. van Leeuwen. *Tussenevaluatie Arbeidsadviseur, rapportage januari - mei 2005*. Hoofddorp: TNO /Arcon, 2005.

2. De taakinvulling van de arbeidsadviseurs

- De werkgroep heeft daar waar nodig kaders aangegeven. Er is bijvoorbeeld een richtlijn gegeven over hoe om te gaan met relatiegeschenken en er is een interne sollicitatieprocedure opgesteld. Maandelijks wordt door de werkgroep een nieuwsbrief verspreid waarin deze richtlijnen onder de aandacht van de arbeidsadviseurs en het lokale management worden gebracht. Ook is een introductiemap voor nieuwe medewerkers ontwikkeld. In de tweede helft van 2006 zal een eenvoudig intranet worden ontwikkeld, gekoppeld aan de huidige internetsite van het project. Hierdoor kan er sneller en effectiever informatie worden uitgewisseld tussen de werkgroep en de arbeidsadviseurs en tussen de arbeidsadviseurs onderling.
- In 2006 is gekozen voor een strakkere en meer begeleide vorm van intervisie waarin de werkgroep centrale te behandelen thema's heeft vastgesteld. De bestaande intervisiegroepen zijn gewijzigd in nieuwe kleine groepen waarin ervaren/minder ervaren en sterke/zwakke arbeidsadviseurs zijn gemixt. De werkgroep koppelt regelmatig terug met de begeleiders. Gecombineerd met de kennis die de werkgroep over individuele arbeidsadviseurs heeft, geeft dit een goed inzicht in centrale problematiek en ontwikkelingen. Het opleidings – en intervisieprogramma voor de tweede helft van 2006 is hierop afgestemd. Centraal staat de verdere professionalisering van de functie en van de arbeidsadviseurs.

3. Aansturing van de arbeidsadviseurs

- Alle arbeidsadviseurs vergaderen maandelijks op CWI-districtsniveau onder voorzitterschap van CWI. In dit overleg worden vooral praktische zaken zoals vakantievervanging geregeld. Ook wordt de gezamenlijke communicatie op regioniveau afgestemd. Een lid van de werkgroep schuift op verzoek aan om een toelichting te geven op landelijke ontwikkelingen, dit gebeurt met grote regelmaat.
- De werkgroep heeft met alle arbeidsadviseurs in de zomer van 2005 een functioneringsgesprek gevoerd. In december 2005 is met alle arbeidsadviseurs een beoordelingsgesprek gevoerd. De CWI-vestigingsmanager heeft de arbeidsadviseur beoordeeld vanuit zijn functionele leiderschap. De cliëntencommissies/raden hebben hun indruk en eventuele aanbevelingen over het functioneren van de arbeidsadviseur als advies meegegeven. Deze drie onderdelen gaven samen een compleet beeld van het functioneren van de adviseur inclusief ontwikkelpunten. Op basis hiervan zijn met een aantal arbeidsadviseurs individuele trajecten gestart om het functioneren te verbeteren. Bij de afloop van de detacheringcontracten in juli 2006 is het contract van een aantal van hen niet verlengd.
- Vanwege het solistische en zelfstandige karakter van de functie is de inhoud van de adviezen van de arbeidsadviseur een aandachtspunt. Om de kwaliteit van de adviezen te monitoren en daar waar nodig verder te ontwikkelen, wordt momenteel een webcamtest voorbereid. Dit instrument zal in september 2006 op een landelijke dag worden gepresenteerd waarna begin oktober de testen worden afgenomen. Voor iedere individuele arbeidsadviseur vloeit hieruit een persoonlijk ontwikkelplan voort. Indien het project na 2006 wordt gecontinueerd geven deze plannen samen een goede richtlijn voor de in te zetten acties voor verdere professionalisering van de functie.
- In maart 2006 is een landelijke bijeenkomst met alle arbeidsadviseurs belegd waarin een toelichting op het functie- en competentieprofiel is gegeven alsmede op de aansturing.

4. *Draagvlak functie bij ketenpartners*

- De arbeidsadviseur heeft nog niet overal een positie in het REKO. Verbetering hiervan is een belangrijk aandachtspunt voor de tweede helft van 2006.
- De vestigingsmanagers van de CWI's waar de arbeidsadviseurs zijn gehuisvest, vervullen over het algemeen hun rol als wegbereider voor de arbeidsadviseur op lokaal niveau. Daar waar dit niet goed wordt vormgegeven, treedt de werkgroep in overleg met de vestigingsmanager.

5. *Communicatie over bestaan functie naar de doelgroep*

- De arbeidsadviseur worden ondersteund bij het benaderen van de lokale pers door het aanleveren van standaard persberichten over landelijke thema's.
- De werkgroep zorgt voor aanwezigheid van het project op landelijke beurzen en actiedagen en voor regelmatige artikelen in vak- en huisbladen.
- Begin 2006 is onder voorzitterschap van de werkgroep een website ontwikkeld voor het project - www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl - zodat potentiële klanten ook via de digitale weg de arbeidsadviseur kunnen vinden. Gemiddeld bezoeken zo'n 500 klanten per week deze website.

6. *Spreiding arbeidsadviseurs*

- Gedurende de looptijd van het project heeft de Tweede Kamer een motie aangenomen (motie Noorman den Uyl cs, kamerstuk 28 719 nr. 6, 19 april 2005) waarin wordt gevraagd om op ieder BVG of voorlopers daarvan een laagdrempelig onafhankelijk adviespunt te bevorderen (zie bijlage 2). Na overleg met het ministerie heeft de stuurgroep hierop de werkgroep opdracht gegeven te onderzoeken of op ieder BVG een arbeidsadviseur aanwezig was en tegelijk de landelijke spreiding van de arbeidsadviseurs kritisch te bekijken. Inmiddels is op ieder BVG een arbeidsadviseur aanwezig of loopt er een sollicitatieprocedure. Voor de bereikbaarheid houden arbeidsadviseurs op CWI-locaties in hun regio spreekuur.
- Bij locaties waar het vermoeden ontstond dat het klantenpotentieel onbenut bleef of onvoldoende werd bereikt, is de werkgroep in overleg getreden met de arbeidsadviseur en het lokale management. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot een stijging van het aantal klanten door een (verbeterd) communicatieplan en/of door meer medewerking van de ketenpartners. In een aantal gevallen is na overleg met de keten besloten dat de arbeidsadviseur zijn inzet spreidt en spreekuur houdt op dislocaties. Op dit moment is sprake van een goede landelijke dekking. De locaties en de dislocaties staan steeds geactualiseerd op de website.

Stand van zaken cliëntenparticipatie arbeidsadviseur

In de afgelopen periode is er hard gewerkt om de cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur van de grond te krijgen. In dit kader is contact gelegd met cliëntenraden, provinciale steunpunten van uitkeringsgerechtigden en andere partijen en organisaties. Gezamenlijk is nagedacht over het vormgeven van deze cliëntenparticipatie. In diverse regio's zijn bijeenkomsten met cliëntenraden georganiseerd. In een aantal regio's zijn reeds cliëntencommissies arbeidsadviseur actief. De cliëntencommissies vormen een ketenbrede afspiegeling van de cliëntenraden van CWI, UWV en gemeenten (en is daarmee op zich al uniek).

De functie van de cliëntencommissies arbeidsadviseur is tweeledig:

1. De cliëntencommissie arbeidsadviseur is aanspreekpunt voor de overige cliëntenraden in de regio met betrekking tot de gang van zaken rond de arbeidsadviseur. De cliëntencommissie arbeidsadviseur draagt zorg dat de andere cliëntenraden

worden geïnformeerd over, en betrokken bij, de cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseur.

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

Voor een nadere toelichting op de werkgebieden, samenstelling en taken van de cliëntencommissies arbeidsadviseurs verwijzen wij u naar bijlage 4. Een aantal leden van momenteel functionerende cliëntencommissies is geïnterviewd voor de eindevaluatie (zie hoofdstuk 5).

2 Evaluatievragen en –aanpak

2.1 De kernvraag van de eindevaluatie

De kernvraag van de eindevaluatie luidt:

Wat is de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur in de ketendienstverlening?

In de evaluatie is deze kernvraag uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

- Voldoet de arbeidsadviseur aan de drie doelstellingen: versterken van de positie van de werkzoekenden, snelle en duurzame plaatsing in arbeid en efficiëntere ketenprocessen?
- Is de arbeidsadviseur voldoende toegankelijk, beschikbaar en bereikbaar voor de werkzoekende en ketenpartners?
- Vinden de werkzoekenden de arbeidsadviseur onafhankelijk?
- Is de aanwezigheid van de arbeidsadviseur bekend?
- Wie maken gebruik van de arbeidsadviseur?
- In welke mate wordt gebruik gemaakt van de arbeidsadviseur?
- Hoe zijn de ervaringen van de ketenpartners met de arbeidsadviseur?
- Wat zijn succes- en faalfactoren voor het goed functioneren van de arbeidsadviseur in het ketenproces?

Op basis van de uitkomsten van het evaluatieonderzoek beantwoorden TNO en Arcon de evaluatievragen en de vraag in hoeverre het wenselijk is om de functie van arbeidsadviseur te continueren. Daarbij benoemen wij eventuele aandachtspunten en verbetermogelijkheden.

2.2 Beschrijving van de aanpak van de monitoring en evaluatie

Voor de evaluatie hebben TNO en Arcon de arbeidsadviseurs op twee verschillende wijze gemonitord. In de eerste plaats hebben de arbeidsadviseurs al hun contacten vastgelegd in een door TNO ontwikkeld registratieformulier. Elke drie maanden is gerapporteerd hoeveel klanten de arbeidsadviseurs hadden bezocht, wat de achtergrond van die klanten was en met welke vraag zij naar de arbeidsadviseurs toe waren gegaan. De bevindingen van deze rapportages vindt u terug in hoofdstuk 3 (“Wie maakt gebruik van de arbeidsadviseur?”).

In de tweede plaats hebben wij een prognostisch cohortonderzoek onder klanten uitgevoerd. Dit houdt in dat we de klanten die de arbeidsadviseurs het afgelopen jaar bezochten, hebben verdeeld in vier cohorten. Elke cohort heeft gedurende de evaluatieperiode periodiek een vragenlijst ontvangen waarin onder meer naar de waardering en de status (bijvoorbeeld: traject of werk gevonden) van de klanten is gevraagd. De uitkomsten van deze herhaalde metingen vindt u in hoofdstuk 4 (“Wat vinden de klanten van de arbeidsadviseur?”).

Voor de beantwoording van de evaluatievragen hebben wij daarnaast (voor de tussen- en de eindevaluatie) interviews afgenomen met arbeidsadviseurs en vertegenwoordigers van de ketenpartners CWI, UWV en gemeenten en de cliëntencommissies arbeidsadviseur over de functie en rol van de arbeidsadviseur. We hebben hen gevraagd naar de meerwaarde van de functie voor de keten van werk en inkomen. De uitkomsten van deze semi-gestructureerde interviews hebben wij beschreven in hoofdstuk 5 (“Wat zijn de opvattingen van arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntenraden?”).

Om de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseurs kwantitatief te schatten, hebben wij tot slot een effectanalyse voor de werkhervattingsnelheid uitgevoerd door de gegevens uit het (prognostisch) cohortonderzoek onder klanten te vergelijken met referentiebestanden van UWV en gemeenten. De resultaten van deze quasi-experimentele analyse vindt u in hoofdstuk 6.

Deze combinatie van kwalitatieve en verschillende kwantitatieve onderzoeksmethoden, waarbij bovendien de activiteiten van de arbeidsadviseurs en de ervaringen van klanten over een langere tijd zijn gevolgd (monitoring) is tamelijk uniek voor een evaluatiestudie in de sociale zekerheid. Voordeel van deze aanpak is dat op basis van deze elkaar aanvullende onderzoeksmethoden goed gefundeerde en betrouwbare uitspraken mogelijk zijn. In hoofdstuk 7 beantwoorden we de evaluatievragen en concluderen we of continuering van de functie van de arbeidsadviseur vanuit de verschillende gezichtspunten wenselijk is.

3 Wie maken gebruik van de arbeidsadviseur?

3.1 Registraties van de klantcontacten

Om het aantal klanten dat de arbeidsadviseurs bezoekt inzichtelijk te maken, registreren de arbeidsadviseurs een aantal gegevens per bezoek. De arbeidsadviseurs leggen onder meer vast wat de kenmerken, de inkomenssituaties en de aard van de informatie en/of adviesvragen van de klanten zijn.⁵ Ook wordt vastgelegd hoe de klant de arbeidsadviseur heeft ontdekt. Deze gegevens zijn per kwartaal verwerkt in perioderapportages.⁶ Tot nu toe zijn er zes perioderapportages verschenen. De eerste registraties vonden plaats nadat de eerste lichte arbeidsadviseurs was geïnstalleerd en betreffen de periode januari tot en met maart 2005. Vanaf maart 2005 maken de arbeidsadviseurs voor de registraties gebruik van een door TNO ontwikkeld elektronisch registratieformulier, wat de zorgvuldigheid en de betrouwbaarheid van de informatie ten goede is gekomen.⁷ Sinds het gebruik van het elektronische registratieformulier is het percentage arbeidsadviseurs dat tijdig hun gegevens aanleverden voor de perioderapportages sterk gestegen: van 46% naar 95% na de overgang, tot 100% het laatste halfjaar. In dit hoofdstuk schetsen we op basis van de zes perioderapportages een landelijk beeld van de klanten die arbeidsadviseurs hebben bezocht (zie tabel 3.1).

3.2 Het aantal klanten dat de arbeidsadviseur heeft geconsulteerd

In totaal zijn er van januari 2005 tot en met mei 2006 **42.235** klantcontacten geregistreerd.⁸ Hoeveel klanten de arbeidsadviseurs hebben bezocht gedurende de implementatieperiode (juli tot en met december 2004) is niet precies bekend. Per 1 juli 2004 zijn de eerste elf arbeidsadviseurs aan de slag gegaan. Dat aantal is langzaam opgelopen naar circa 50 in januari 2005 en uiteindelijk tot 62 arbeidsadviseurs aan het einde van de evaluatieperiode (eind mei 2006). Uitgaande van deze ontwikkeling zal een ruwe schatting van het totaal aantal klantencontacten in de periode juli 2004 tot juli 2006 uitkomen op een getal tussen 45.000 en 50.000.

⁵ De arbeidsadviseur legt om principiële redenen geen persoonlijke gegevens vast. Alleen ten behoeve van de monitoring en evaluatie is afgesproken dat de arbeidsadviseur een beperkt aantal basisgegevens vastlegt, om inzicht te krijgen in aantallen, kenmerken en vragen van de klanten. Daarom ontbreken bijvoorbeeld gegevens over het opleidingsniveau van de klanten. Dit soort informatie is wel beschikbaar uit het vragenlijstonderzoek (zie hoofdstuk 4).

⁶ De perioden omvatten in principe telkens drie maanden. Een uitzondering hierop vormt de tweede perioderapportage. Om deze tegelijk te laten verschijnen met de tussenevaluatie (juli 2005), is er voor gekozen deze rapportage te beperken tot twee maanden. Sinds die tijd zijn de rapportages weer elke drie maanden verschenen, met als gevolg dat de rapportageperioden niet overeenkomen met de kalenderkwartalen. In de perioderapportages is zowel op landelijk als op regionaal- en vestigingsniveau gerapporteerd.

⁷ TNO heeft telkens de aangeleverde gegevens administratief opgeschoond. Dit houdt onder meer in dat dubbele invoer van een klantcontact is gecorrigeerd. Ook zijn sommige klantcontacten geëxcludeerd vanwege missende gegevens.

⁸ De klantcontacten bestaan overwegend uit fysieke bezoeken van de klant. Klanten kunnen de arbeidsadviseur echter ook telefonisch benaderen. In die gevallen dat sprake was van een telefonisch consult, zijn deze gesprekken geregistreerd als klantcontact.

Tabel 3.1 Overzicht geregistreerde klantcontacten per periode (januari 2005 – mei 2006)

	Totaal jan-mrt 2005	Totaal apr-mei 2005	Totaal juni-aug 2005	Totaal sept-nov 2005	Totaal dec 2005-feb 2006	Totaal mrt-mei 2006
Aantal klantcontacten (totaal 42.235):	2474	4196	7362	9615	9367	9221
Aantal vestigingen:	51	58	57	57	62	62
Respons:	46%	95%	94%	98%	100%	100%
Geslacht klant:						
man	56%	56%	54%	53%	55%	54%
vrouw	44%	44%	46%	47%	45%	46%
Soort klant::						
onbekende/anonieme klant	0%	5%	2%	2%	2%	2%
"reguliere" klant	99%	91%	96%	97%	96%	96%
institutionele klant	1%	4%	1%	1%	2%	2%
Soort consult::						
eerste consult	86%	86%	85%	83%	79%	79%
vervolgconsult	14%	14%	15%	17%	21%	21%
Leeftijd:						
15-24 jaar	10%	10%	9%	8%	9%	8%
25-34 jaar	28%	25%	25%	24%	23%	23%
35-44 jaar	33%	32%	33%	34%	33%	33%
45-54 jaar	23%	25%	25%	25%	26%	28%
55-64 jaar	7%	7%	8%	8%	9%	8%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomen:						
WAO en/of Wajong	-	8%	8%	9%	8%	8%
WW	45%	40%	38%	36%	36%	36%
WAO én WW	-	6%	6%	6%	5%	5%
WWB	9%	9%	9%	9%	8%	9%
nugger	16%	7%	7%	7%	7%	7%
loondienst	1,6%	8%	7%	8%	7%	8%
loondienst + (dreigend) ontslag	-	3%	6%	6%	7%	7%
ziek	-	3%	3%	4%	5%	5%
andere inkomensstatus	-	4%	4%	4%	3%	3%
overige combinaties	-	10%	13%	13%	13%	12%
Hoe ontdekt:						
publiciteit, folders, krant etc.	18%	13%	13%	15%	14%	11%
bij bezoek CWI (spontaan)	30%	27%	25%	24%	22%	21%
verwezen door CWI	-	39%	40%	37%	36%	39%
verwezen door UWV	22%	3%	2%	2%	3%	3%
verwezen door gemeente	-	2%	2%	2%	2%	2%
verwezen door cliëntenorganisatie	-	1%	1%	1%	2%	2%
verwezen door re-integratiebedrijf	-	1%	1%	2%	2%	2%
via eigen netwerk, informele contacten	-	12%	13%	14%	18%	18%
onbekend	-	2%	2%	2%	2%	2%
Wijze contactlegging:						
spontaan bezoek	40%	38%	39%	37%	36%	34%
telefonisch	15%	26%	23%	18%	19%	18%
e-mail	2%	2%	1%	2%	2%	2%
schriftelijk	-	1%	0%	1%	0%	0%
op afspraak	23%	34%	37%	42%	43%	45%
Vraag:						
algemene vraag	-	39%	41%	37%	40%	39%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	91%	66%	70%	74%	73%	73%
omtrent/tijdens het re-integratietraject	9%	10%	7%	6%	6%	5%

Het overzicht van aantal klantcontacten per periode laat zien dat het aantal klantcontacten in de loop van de tijd toeneemt (zie tabel 3.1). Deze toename heeft enerzijds te maken met de groei van het aantal arbeidsadviseurs en anderzijds met de tijd die nodig is om bekendheid aan de functie te geven en de toestroom en ‘doorverwijzingen’⁹ op gang te laten komen. Sinds de 4^e rapportageperiode (september t/m november 2005) lijkt het aantal klantcontacten zich te stabiliseren tot circa 9.500 klantencontacten per drie maanden.

Verschillen per regio en vestiging

Het gemiddelde aantal klantcontacten per arbeidsadviseur c.q. vestiging¹⁰ komt over de laatste 9 maanden uit op 156 klanten per arbeidsadviseur per kwartaal.¹¹ Opvallend is dat de registratiegegevens grote verschillen laten zien wat betreft het aantal klanten per regio. Deze verschillen lopen per kwartaal uiteen van maximaal 281 klantcontacten per vestiging tot minimaal 122 per vestiging. De voor de evaluatie geïnterviewde arbeidsadviseurs en ketenpartners konden geen echte verklaringen geven voor deze verschillen.

Aantal contacten van de arbeidsadviseur per klant

Het merendeel van de klanten bezoekt de arbeidsadviseur eenmalig. Dit geldt voor alle regio's. Ongeveer 1 op de 5 klanten maakt een vervolgspraak met de arbeidsadviseur. Het gebeurt niet vaak dat klanten meer dan twee gesprekken met een arbeidsadviseur voeren.

3.3 Achtergrond van de klanten die de arbeidsadviseurs hebben bezocht

Type klant en verdeling naar inkomen

De arbeidsadviseur wordt vooral bezocht door individuele klanten. Slechts 1 à 2 % van de registraties betreft bedrijven of instellingen die de arbeidsadviseur benaderen met een vraag over werk en inkomen.¹²

Ongeveer de helft van de individuele klanten zijn personen die voor uitkering en reïntegratie afhankelijk zijn van UWV (49%).¹³ Daarvan hebben de meeste klanten alleen

⁹ Gezien de rol van de arbeidsadviseur in de keten is ‘doorverwijzing’ eigenlijk geen juiste term. Doorverwijzing suggereert dat de arbeidsadviseur afhankelijk is van de ballotage van de ketenpartners en dat de klant verplicht is een afspraak met de arbeidsadviseur te maken. Van beide implicaties is of zou geen sprake moeten zijn. In plaats van ‘doorverwijzen’ zouden de ketenpartners in hun (eerste) contacten alle klanten op gelijke wijze moeten informeren over de functie en de mogelijkheid om vrijblijvend gebruik te maken van de arbeidsadviseur. In de praktijk wordt de term ‘doorverwijzing’ echter wel gebruikt en zijn de arbeidsadviseurs ook vaak (nog) afhankelijk van de verwijzingen van vooral CWI. We gebruiken in deze rapportage daarom toch de term ‘doorverwijzing’.

¹⁰ In de meeste gevallen is per vestiging 1 arbeidsadviseur werkzaam. Niet alle arbeidsadviseurs werken fulltime. Op sommige locaties werken twee parttimers. Over het algemeen ligt de bezettingsgraad rond de 1 FTE. Lokaal kan dit verschillen van 0.47 tot 2.00 FTE.

¹¹ De 6^e meetperiode laat een lichte daling van het aantal klantcontacten zien. Deze daling is waarschijnlijk toe te schrijven aan vrije dagen in deze periode en mogelijk ook aan seizoensinvloeden en conjuncturele ontwikkelingen.

¹² In de tabel is ook nog de categorie ‘onbekende/anonieme klant’ opgenomen. De arbeidsadviseur heeft geen registratieplicht en klanten kunnen ook anoniem om informatie vragen. In die gevallen dat de arbeidsadviseurs geen of onvoldoende persoonsgegevens heeft geregistreerd, wordt het consult in deze categorie geteld.

¹³ De verdelingen over de verschillende perioden zijn vrij constant. In de tekst gaan wij uit van de percentages uit de 6^e perioderapportage.

een WW-uitkering (36%). Verder heeft 8% alleen een WAO- of een Wajong-uitkering en 5% een combinatie van WAO en WW.

16% van de klanten van de arbeidsadviseurs zijn personen die voor uitkering en/of re-integratie afhankelijk zijn van gemeenten, waarvan 9% alleen een WWB-uitkering ontvangt en 7% niet uitkeringsgerechtigd is (nugger).

Naast de klanten met een uitkering, weten ook werknemers de arbeidsadviseur te vinden. Eén op de vijf (20%) klanten van de arbeidsadviseur is een persoon die in loondienst is; bij 7% wordt het contract ontbonden of dreigt ontslag en 5% is ziek.

Daarnaast zijn er klanten die combinaties van meerdere type inkomen hebben (verschillende uitkeringen, inkomen uit arbeid, studiefinanciering, volksverzekeringen etcetera). In het totaal maakt deze groep 12% van de klantcontacten uit. De hoeveelheid combinaties is echter zodanig groot, dat verdere uitsplitsing tot zeer kleine percentages leidt.

Verder is voor 3% van de klanten een andere inkomensstatus geregistreerd. Dit zijn personen die bijvoorbeeld net van school komen, nog geen uitkering hebben aangevraagd of die als zelfstandige ondernemer op zoek zijn naar ander soort werk.

Verdeling naar geslacht en leeftijd

Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen (54%) dan vrouwen (46%) de arbeidsadviseurs. 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 (23% en 28%). De verschillende regio's laten een vergelijkbaar patroon zien voor wat betreft de verdeling over deze leeftijdsgroepen. Wel valt op dat het percentage klantcontacten in de leeftijd van 15 tot 25 sterk verschilt tussen de zes regio's (een variatie van 3% tot 10%). Mogelijk is het aandeel jongeren in de regio en/of de afspraken die zijn gemaakt met partijen die klanten doorverwijzen, hierop van invloed.

Vergelijking met gegevens CWI

Om na te gaan hoe de klanten van de arbeidsadviseur zich verhouden tot de personen die CWI bezoeken, hebben we de gegevens uit ons onderzoek vergeleken met informatie van CWI. Uit de intakegegevens van CWI blijkt dat 62% van de klanten een indicering WW heeft gekregen, 25% een indicering WWB en 14% geen indicering.¹⁴ 'Geen indicering' houdt in dat een klant geen uitkering aanvraagt en hoogstwaarschijnlijk niet uitkeringsgerechtigd is. CWI heeft geen gegevens over aanvragen WAO en Wajong. Door verschillen in registratiewijze en definities en het ontbreken van gegevens over de WAO/Wajong-populatie, zijn de gegevens echter niet goed te vergelijken. Kijkend naar de verhoudingen tussen WW- en WWB-klanten en niet-uitkeringsgerechtigden bij de arbeidsadviseur, kunnen we op zijn hoogst opmerken dat relatief veel WW-klanten en/of relatief weinig WWB-klanten de arbeidsadviseurs bezoeken, in vergelijking met de indiceringen van CWI. Een verklaring hiervoor kan zijn dat UWV meer keuzemogelijkheden heeft voor cliënten (o.m. IRO) dan de meeste gemeenten. Ook is het draagvlak voor de arbeidsadviseurs bij veel gemeenten nog beperkt (zie verder hoofdstuk 5).

Wanneer we het aantal werkenden afzetten tegen het totale aantal werkzoekenden dat bij CWI staat ingeschreven, varieert het aandeel werkenden van 8,5% tot 6,5% van het geheel over de afgelopen anderhalf jaar. Bij de klanten van de arbeidsadviseur ligt het aandeel werkenden (inclusief 'in ontslag' en 'ziek') de laatste drie kwartalen tussen de 18% en 20%. Ook hier kan sprake zijn van verschillen in definities en registratiewijze. Toch is het verschil opvallend. Het relatief hoge aandeel klanten dat op een of andere wijze nog een relatie heeft met een werkgever geeft mogelijk aan dat de arbeidsadvi-

¹⁴ Bron: CWI, gegevens 2006 t/m week 24.

seurs ook een eigen klantenkring hebben opgebouwd door alle lokale initiatieven en PR-activiteiten, naast de klanten die vanuit de keten worden ‘doorverwezen’. Van belang hierbij is dat het om personen gaat die over re-integratiemogelijkheden komen praten nog vóórdat zij in aanmerking komen voor een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit is een indicatie dat de functie van arbeidsadviseur bijdraagt aan de preventieve werking van het stelsel (“van werk naar werk”).

3.4 Hoe komen de klanten in contact met de arbeidsadviseur?

Hoe heeft men de arbeidsadviseur ontdekt?

Klanten komen via verschillende kanalen in contact met de arbeidsadviseur. De arbeidsadviseur is vrijwel altijd gehuisvest in een CWI of een BVG-gebouw. Mede daardoor speelt CWI een grote rol in de wijze waarop de klanten de arbeidsadviseur weten te vinden. Gemiddeld genomen is 39% van de klanten verwezen door CWI en heeft 21% de arbeidsadviseur (spontaan) ontdekt tijdens een bezoek aan CWI of een BVG. De overige klanten hebben de arbeidsadviseur ontdekt via publiciteit of de media (11%) of via hun eigen netwerk/informele contacten (18%). Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of reïntegratiebedrijf komt erg weinig voor, gemiddeld tussen de 2% en 3%.

Bovenstaande gemiddelden hebben betrekking op de gehele populatie die de arbeidsadviseur heeft bezocht. Kijken we naar het aantal verwijzingen in relatie tot de uitkeringsachtergrond van de klanten, dan vallen de percentages iets hoger uit (zie ook bijlage 3). Van de klanten met een WW-uitkering wordt 6% verwezen door UWV en van de klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering 3%. Van de klanten met een WWB-uitkering wordt 9% verwezen door gemeenten. Wanneer gekeken wordt naar de ontwikkeling van de verwijzingen gedurende de looptijd van het onderzoek (januari 2005 t/m mei 2006), valt op dat het aandeel verwijzingen vanuit UWV en gemeenten niet noemenswaardig toeneemt. Het absolute aantal verwijzingen is wel toegenomen. In hoofdstuk 5 gaan we, op basis van interviews met arbeidsadviseurs en vertegenwoordigers van CWI, UWV en gemeenten, nader in op de achterliggende redenen voor het beperkte aantal verwijzingen vanuit de uitkerende instanties.

De wijze waarop de klanten de arbeidsadviseur ontdekken, kan per regio verschillen, onder meer wat betreft de rol van de publiciteit en media en het spontaan ontdekken tijdens een bezoek aan CWI. Zo valt bijvoorbeeld op dat in één regio relatief veel mensen de arbeidsadviseur hebben ontdekt via publiciteit en media (23%), terwijl in twee andere regio's juist relatief weinig mensen op basis van de publiciteit naar de arbeidsadviseur zijn gekomen (7%). Ook ontdekken in de ene regio relatief veel mensen de arbeidsadviseur spontaan bij een bezoek aan CWI (27%) terwijl dat in een andere regio veel minder vaak het geval is (12%). Deze verschillen zouden deels verklaard kunnen worden door de verschillen in de wijze waarop de arbeidsadviseurs binnen de CWI-locatie zijn gepositioneerd (plek op de beursvloer, zichtbaarheid, presentatie, etc) en de aandacht van de lokale media. Mogelijk worden ze ook beïnvloed door verschillen in registratiewijzen van de arbeidsadviseurs.

Wijze contactlegging

De meeste consulten vinden plaats op basis van een (agenda)afspraken die met de klant is gemaakt (45%). Daarnaast gaat het in veel gevallen om een spontaan bezoek (34%), of is er telefonisch contact gelegd (18%). De arbeidsadviseurs zijn vrij om lokaal afspraken te maken over de inloop en het inplannen van afspraken. Zo valt op dat in twee

regio's de meeste klanten spontaan op bezoek komen (inloop) bij de arbeidsadviseur (40% en 51% van de klanten). E-mail wordt niet vaak genoemd als wijze van contactlegging, en schriftelijke contactlegging komt zelden voor.

3.5 Met welke vragen komen de klanten naar de arbeidsadviseur?

Om een beeld te krijgen met wat voor informatie- en adviesverzoeken de klanten bij de arbeidsadviseur komen, hebben de arbeidsadviseurs per klant vastgelegd of het 1) een algemene vraag betrof, 2) een vraag omtrent of tijdens de oriëntatie op mogelijke re-integratieinstrumenten, of 3) een vraag omtrent of tijdens een re-integratietraject. Uit de gegevens blijkt dat in de meeste klantcontacten vragen zijn gesteld over of tijdens de oriëntatiefase (73%). Daarnaast worden regelmatig vragen van algemene aard gesteld (in 39% van de klantcontacten). Het komt ook voor dat een klant tijdens een gesprek zowel een algemene vraag heeft als een vraag over de mogelijkheden voor re-integratie. Klanten die al een re-integratietraject volgen, lijken relatief weinig gebruik van de arbeidsadviseur te maken (5%). We lichten hieronder de verschillende soorten vragen kort toe.

Algemene vragen

In 39% van de klantcontacten werden één of meerdere algemene vragen gesteld. In totaal had 11% van de klant een vraag over arbeidsongeschiktheidsuitkeringen. Het betreft hier vragen over onder meer beslissingen en/of bezwaren, herbeoordelingen, anticumulatie, de bereikbaarheid en communicatie van UWV. Daarnaast had 5% van de klanten (waaronder relatief veel bedrijven en instellingen) vragen over REA of daarmee vergelijkbare re-integratieinstrumenten.

In 18% van de klantcontacten zijn één of meer vragen gesteld over de WW. Naast meer algemene UWV-aangelegenheden zoals die bij de AG-vragen al zijn benoemd, betrof het vragen over onder meer sollicitatieplicht en/of –vrijstelling, sancties en werken als zelfstandige.

In 6% van de klantcontacten zijn vragen gesteld over WWB-gerelateerde zaken> Het gaat bij onder meer om beschikking en beroep, sociale recherche, gemeentelijk beleid, bereikbaarheid en communicatie van gemeenten.

Verder zijn in 7% van de gesprekken vragen gesteld over de bereikbaarheid, wachttijden, communicatie en dienstverlening van CWI

De precieze percentages verschillen tussen regio's en zijn veelal inkomensgerelateerd. Zo worden de meeste AG-vragen gesteld door klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (41% WAO/Wajong en 30% door klanten met een gecombineerde WAO en WW-uitkering) en de meeste WWB-vragen door mensen met een bijstandsuitkering (27%). In bijlage 3 staan de gegevens uitgesplitst naar het type inkomen.

Vragen omtrent of tijdens de oriëntatiefase

In 73% van de klantcontacten werden er één of meerdere vragen gesteld omtrent of tijdens de oriëntatiefase. De precieze percentages verschillen tussen de regio's. Het ging hierbij onder meer om vragen over de verschillende mogelijkheden voor re-integratie, scholing, IRO/PRB, re-integratiebedrijven, de gevolgen van re-integratie voor de uitkering, rechten en plichten en flankerend beleid.

Vragen omtrent of tijdens re-integratietraject

In slechts 5% van de klantcontacten zijn één of meerdere vragen gesteld omtrent of tijdens het re-integratietraject. De vragen konden betrekking hebben op aanvullende mogelijkheden voor re-integratie of problemen tijdens de uitvoering. Ook konden de arbeidsadviseurs hier registreren of klanten een klacht hadden. Het bleek dat bij 2,6%

van de klantcontacten sprake was van een klacht over het traject, bij 0,8% een klacht over de casemanager en bij 0,7% een klacht over de lange wachttijd. Klachten m.b.t. het traject betroffen met name het re-integratiebedrijf (1,9%).

3.6 Conclusies klantcontacten

In totaal zijn er in tussen januari 2005 en juni 2006 landelijk 42.235 klantcontacten geregistreerd. Het aantal klanten dat de arbeidsadviseur bezoekt, verschilt per regio. Een groot deel van de klantcontacten betreft mensen met een WW-uitkering. Daarnaast bezoekt een relatief groot aantal werkenden de arbeidsadviseur. Dit is een indicatie voor een bijdrage van de arbeidsadviseur aan de preventieve werking van het stelsel (“van werk naar werk”). De meest voorkomende leeftijdsgroep is de groep van 35 tot 45 jaar, maar ook de leeftijdsgroepen van 25 tot 35 jaar en van 45 tot 55 jaar komen veel voor. Gemiddeld genomen bezoeken iets meer mannen dan vrouwen de arbeidsadviseur.

Een groot deel van de klanten ontdekt de arbeidsadviseur door verwijzing van CWI. Verwijzing via UWV, gemeente, cliëntenorganisatie of re-integratiebedrijf komt weinig voor en is in gedurende de onderzoeksperiode ook niet noemenswaardig gestegen. De regio's laten verschillen zien in de wijze waarop men de arbeidsadviseur heeft ontdekt, onder meer wat betreft de publiciteit en media en bezoek aan het CWI (spontaan). De meest voorkomende wijze van contactlegging is een spontaan bezoek en een bezoek op afspraak.

De meeste klanten lijken de arbeidsadviseur te bezoeken in de periode dat zij zich oriënteren op de mogelijkheden voor re-integratie (73%). Daarnaast hebben de klanten in 39% van de contacten uitkeringsgerelateerde vragen gesteld. Uit de interviews met de arbeidsadviseurs komt naar voren dat vragen over de uitkering veelal worden gesteld in de bredere context van re-integratie. Zo kan er sprake zijn van problemen met de uitkering die in de ogen van de klant de start van een re-integratietraject belemmeren. Ook benadert de klant de arbeidsadviseur om inzicht te krijgen in de gevolgen van re-integratie voor de (hoogte en duur) van de uitkering (zie verder hoofdstuk 5).

4 Wat vinden de klanten van de arbeidsadviseur?

4.1 Methode van onderzoek en kenmerken deelnemers

Vragen voor de klanten

De functie van arbeidsadviseur is primair ingevoerd om de klant van onafhankelijke informatie en advies te dienen. Een belangrijke onderzoeksvraag in deze eindevaluatie betreft dan ook de ervaringen van klanten met de arbeidsadviseur. Vragen die hierbij aan de orde komen zijn:

- Hoe tevreden zijn klanten met de arbeidsadviseur? We kijken hierbij naar de volgende aspecten: bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, onafhankelijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid en ervaren nut.
- Is de arbeidsadviseur gegroeid in zijn functie? We kijken hierbij of deelnemers aan de huidige studie (september 2005 t/m april 2006) meer tevreden zijn dan deelnemers aan het onderzoek dat voor de tussenevaluatie is uitgevoerd (maart t/m mei 2005).
- Wat zijn, volgens klanten, de uitkomsten van het bezoek met betrekking tot activering? We kijken hierbij onder meer naar het vinden van werk, het aanvragen van een IRO of PRB, en het starten van een re-integratietraject.
- Wat zijn de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van klanten gedurende de onderzoeksperiode? Hoeveel procent van de bezoekers vindt een baan? Hoeveel gaat een opleiding in of een re-integratietraject?

Methode van onderzoek

De ervaringen van klanten zijn onderzocht met een prognostisch cohortonderzoek. Hierbij is gebruik gemaakt van herhaalde metingen. Dit design biedt de mogelijkheid de effecten van de arbeidsadviseur op de lange termijn te meten. Bij klanten die zijn aangemeld bij de arbeidsadviseur is elke twee maanden een vragenlijst afgenomen, gedurende de looptijd van het onderzoek. Afhankelijk van het tijdstip van invullen en retour zenden van de eerste vragenlijst, zijn de deelnemers ingedeeld in een viertal cohorten, waarbij het eerste cohort op vier verschillende tijdstippen een vragenlijst toegezonden heeft gekregen, het tweede cohort op drie tijdstippen, het derde cohort op twee tijdstippen en het laatste cohort alleen op het eerste tijdstip een vragenlijst heeft ingevuld (zie tabel 4.1). Van een deel van de klanten hebben wij daarom 4 metingen, terwijl van de deelnemers die later in het onderzoek instromen 1, 2 of 3 metingen vast zijn gelegd.

Tabel 4.1: Logistiek Arbeidsadviseur, in cohorten.

	Periode 1 sept t/m okt 2005	Periode 2 nov t/m dec 2005	Periode 3 jan t/m feb 2006	Periode 4 mrt t/m april 2006
Cohort 1	Vragenlijst 1	Vragenlijst 2	Vragenlijst 3	Vragenlijst 4
Cohort 2		Vragenlijst 1	Vragenlijst 2	Vragenlijst 3
Cohort 3			Vragenlijst 1	Vragenlijst 2
Cohort 4				Vragenlijst 1

Wervingsprocedure

De respondenten voor het onderzoek zijn via de arbeidsadviseur geworven. Klanten werden na het bezoek door de arbeidsadviseur geïnformeerd over het onderzoek en kregen een informatiepakket mee. Dit informatiepakket bevatte een informatiebrochure voor de klant met uitleg over het onderzoek, een toestemmingsformulier, een vragen-

lijst en een retourenvelop. Klanten van de arbeidsadviseur konden op het toestemmingsformulier aangeven of zij al dan niet wilden deelnemen aan het onderzoek. Als de klanten de vragenlijst door middel van de retourenvelop hadden teruggezonden, kregen zij een kraslot toegezonden ter waarde van €2,50.

Per cohort zijn er 1200 informatiepakketjes verstuurd naar de arbeidsadviseurs, dus 4800 in het totaal. Uiteindelijk hebben we van de vier cohorten 746 eerste vragenlijsten ontvangen (16%). Slechts een zeer klein aantal mensen heeft aangegeven niet deel te willen nemen aan het onderzoek ($N = 9$). In tabel 4.2 staat een overzicht van de aantallen ontvangen vragenlijsten per cohort en per (vervolg)meting.

Tabel 4.2: Aantallen per periode, per cohort

	Cohort 1	Cohort 2	Cohort 3	Cohort 4	Totaal deelnemers
1 ^e vragenlijst	249	180	171	146	746
2 ^e vragenlijst	186	126	102	-	
3 ^e vragenlijst	141	90	-	-	
4 ^e vragenlijst	103	-	-	-	

Kenmerken deelnemers

In het totaal hebben 746 klanten van de arbeidsadviseur deelgenomen aan het onderzoek. De kenmerken van deze groep staan weergegeven in tabel 4.3. Het onderzoek bestond voor 43% uit mannen en voor 57% uit vrouwen. Daarvan was 73% autochtoon, waarbij iemand als allochtoon werd beschouwd wanneer de persoon zelf, of een van de ouders in het buitenland geboren is. De gemiddelde leeftijd was 43 jaar ($SD=9,6$). Voor wat betreft opleidingsniveau valt op dat 32% HBO of Universiteit had. Verder had 21% MAVO/LBO/VBO/VMBO en 37% MBO/HAVO/VWO. Van de respondenten was 56% samenwonend of getrouwd en 55% had kinderen. De duur van de werkloosheid varieerde, waarbij 18% aangaf niet werkloos te zijn en 15% aangaf langer dan 5 jaar werkloos te zijn. Van de deelnemers had 39% een WW-uitkering.

Tabel 4.3: Kenmerken van de onderzoeksgroep

Kenmerk	Categorie	Verdeling (in %)
Geslacht	Man	43 %
	Vrouw	57 %
Leeftijd	20-29 jaar	10 %
	30-39 jaar	25 %
	40-49 jaar	35 %
	50-59 jaar	28 %
	60 jaar en ouder	2 %
Etniciteit	Autochtoon	73 %
	Allochtoon	17 %
Opleiding	Lager onderwijs	5 %
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	21 %
	MBO/HAVO/VWO	37 %
	HBO/Universiteit	32 %
	Anders	5 %
Burgerlijke staat	Gehuwd/samenwonend	56 %
	Niet gehuwd/niet samenwonend	29 %
	Gescheiden	10 %
	Inwonend bij ouders	2 %
	Weduwe/weduwnaar	1 %
	Andere leefvorm	2 %
Kinderen	Ja	55 %
	Nee	45 %
Duur werkloosheid	Nog nooit werkloos geweest	18 %
	Minder dan twee maanden	7 %
	Twee tot zes maanden	12 %
	Zes maanden tot een jaar	15 %
	Een tot twee jaar	16 %
	Twee tot vijf jaar	18 %
	Vijf jaar of langer	15 %
Wanneer laatste baan gehad	Nog nooit werkloos geweest/n.v.t.	
		21 %
	Minder dan twee maanden	13 %
	Twee tot zes maanden	18 %
	Zes maanden tot een jaar	16 %
	Een tot twee jaar	10 %
	Twee tot vijf jaar	12 %
	Vijf jaar of langer	10 %
	Inkomen uit werk	10 %
	Bijstand	14 %
	WW	39 %
	AO: WAO/WAZ/WAJONG	9 %
Type inkomen	Loondoorbetaling bij ziekte	4 %
	Geen inkomen/nugger	6 %
	AO én WW	7 %
	WW én loondienst	4 %
	AO én loondienst	2 %
	Andere inkomensstatus, andere combinatie inkomen	
		17 %

De respondenten zijn veelal bij de arbeidsadviseur terechtgekomen via een medewerker van CWI (40%). Voor de meeste respondenten betrof het een eerste bezoek aan de arbeidsadviseur (80%). De redenen om naar de arbeidsadviseur te gaan varieerden. Veel genoemde redenen waren: doorgestuurd door UWV, gemeenten, CWI (21%);

meer zelf bepalen hoe men werk kan vinden (32%); en de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur (35%).

Tabel 4.4: Bezoek aan de arbeidsadviseur

Kenmerk	Categorie	Verdeling
Hoe bij de arbeidsadviseur terecht gekomen?	Toevallig ontdekt bij bezoek CWI	15 %
	Via medewerker UWV	6 %
	Via medewerker gemeente	1 %
	Via medewerker CWI	48 %
	Via cliëntenorganisatie	1 %
	Via re-integratiebedrijf	2 %
	Zelf ontdekt door artikel of advertentie	5 %
	Zelf ontdekt door folder of poster	4 %
	Via internet	3 %
	Via vrienden, familie, kennissen	6 %
	Anders	9 %
Aantal afspraken	Een keer	80 %
	Twee keer	13 %
	Drie keer	4 %
	Vier keer	2 %
	Vijf keer of meer	1 %
Waarom naar de arbeidsadviseur gegaan? (meerdere antwoorden mogelijk)	Doorgestuurd door UWV, gemeente of CWI	21 %
	Meer zelf kunnen bepalen	32 %
	Onvoldoende begrip UWV, gemeente of CWI	14 %
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende tijd	6 %
	UWV, gemeente, CWI hadden onvoldoende te vertellen	8 %
	Arbeidsadviseur is onafhankelijk	35 %
Regeling voor besteding budget bij traject naar werk (IRO/PRB)	Anders	34 %
	Ja	21 %
	Nee	62 %
	Onbekend	17 %

Ongeveer 21% van de respondenten heeft aangegeven gebruik te maken van een regeling waarbij men zelf een bepaald budget kon besteden aan een re-integratietraject. Dit zijn de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) of het Persoonsgebonden Re-integratie Budget (PRB).

De steekproef lijkt redelijk vergelijkbaar met het bestand van klantcontacten zoals dat naar voren komt in de perioderapportages op basis van de registratieformulieren (zie hoofdstuk 3). Wat opvalt, is het opleidingsniveau: de respondenten van het vragenlijst-onderzoek lijken relatief hoog opgeleid te zijn. Daarnaast hebben relatief veel vrouwen deelgenomen.

Meetinstrumenten

Met de vragenlijst zijn onder meer de volgende zaken gemeten:

- Tevredenheid (bereikbaarheid en toegankelijkheid, kwaliteit van het advies, onafhankelijkheid, klantgerichtheid, deskundigheid en ervaren nut, toegevoegde waarde).
- Uitkomsten advies.
- Activering/werk of opleidingssituatie.

De kwaliteit van de vragenlijst blijkt over het algemeen goed. Er zijn slechts sporadisch items overgeslagen en de betrouwbaarheid van de schalen is goed.

Selectieve uitval?

Er is ook gekeken in hoeverre het retourneren van vervolgvragenlijsten is gerelateerd aan kenmerken van de deelnemers. We hebben hierbij gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, het hebben van werk en het type inkomen, zoals gemeten op de 1e vragenlijst. Als er sprake is van een significant verband, is er namelijk sprake van selectieve uitval. Hiermee dient in de resultaten voor de lange termijn rekening te worden gehouden. Het bleek dat er sprake was van selectieve uitval voor wat betreft de 2e vragenlijst: vrouwen en hoger opgeleiden en mensen zonder werk hadden vaker, of iets vaker, de 2e vragenlijst geretourneerd. Er was geen selectieve uitval voor wat betreft het terugsturen van de 3e en 4e vragenlijst.

4.2 Hoe tevreden zijn de klanten met de arbeidsadviseur?

Gemiddelde tevredenheid

Gemiddeld genomen zijn de klanten tevreden met de arbeidsadviseur (zie tabel 4.5). De gemiddelde scores op de verschillende subschalen van tevredenheid liggen rond de 4, op een schaal van 1 tot 5, waarbij met name de klantgerichtheid eruit springt.

Percentage ontevreden klanten

We hebben ook gekeken naar het percentage deelnemers dat onder de 3, het schaal-midden, scoort. Dit percentage kan beschouwd worden als een indicatie voor het percentage ontevreden deelnemers. Deze percentages blijken zeer laag te liggen, tussen de 0,8% en 2,9%.

Tabel 4.5: Tevredenheid over arbeidsadviseur

Aspect (subschaal)	Gemiddelde score (op schaal van 1-5)	Standaarddeviatie ¹⁵	Percentage klanten dat ontevreden is (< 3)
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,2	0,52	0,8 %
Kwaliteit advies	4,1	0,50	1,5 %
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,1	0,53	1,5 %
Klantgerichtheid	4,3	0,48	1,2 %
Onafhankelijkheid	4,1	0,72	2,8 %
Ervaren nut	4,0	0,53	2,9 %

Zijn er verschillen tussen doelgroepen in tevredenheid?

Er zijn geen verschillen tussen doelgroepen voor wat betreft de tevredenheid met de arbeidsadviseur. We hebben hierbij gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, het hebben van werk en het type inkomen, zoals gemeten op de 1e vragenlijst.

Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

¹⁵ 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.

Gevraagd naar de meerwaarde van de arbeidsadviseur, geeft 98% van de klanten aan dat de arbeidsadviseur meerwaarde heeft. De meest genoemde aspecten die de meerwaarde vormen van de arbeidsadviseur zijn: onafhankelijk van overige instanties (82%), behandelt met respect (72%), deskundigheid (69%) en stelt eigen wensen en belangen centraal (65%).

Tabel 4.6: Toegevoegde waarde arbeidsadviseur

Aspect	Percentage klanten dat dit aspect als meerwaarde ziet
Onafhankelijk van overige instanties	82 %
Behandelt met respect	72 %
Deskundigheid	69 %
Stelt eigen wensen en belangen centraal	65 %
Biedt inzicht in re-integratiemogelijkheden	58 %
Trekt veel tijd uit	57 %
Goed bereikbaar	55 %
Helpt te ontdekken wat wensen en vaardigheden zijn	39 %
Biedt verbinding tussen instanties	38 %
Geeft mogelijkheid zelf te bepalen hoe werk te vinden	36 %
Biedt inzicht in mijn uitkeringssituatie	24 %
Geen toegevoegde waarde	2 %

4.3 Is de arbeidsadviseur in zijn functie gegroeid?

De scores op de verschillende aspecten van tevredenheid liggen in het huidige onderzoek over het algemeen hoger dan in het onderzoek dat in de periode maart t/m mei 2005 is verricht voor de tussenevaluatie. Alle verschillen zijn statistisch significant; alleen de kwaliteit van het advies is constant gebleven. Het aantal ontevreden klanten is over het algemeen afgenomen. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat sommige schalen in de huidige studie iets anders zijn samengesteld dan in de eerdere studie.

Tabel 4.7 :Tevredenheid tussenevaluatie (maart t/m mei 2005) en eindevaluatie (sept 2005 t/m april 2006) vergeleken

Aspect (subschaal)	Tussenevaluatie		Eindevaluatie	
	Gemiddelde score	Percentage ontevreden	Gemiddelde score	Percentage ontevreden
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	4,0	0,0 %	4,2	0,8 %
Kwaliteit advies	4,1	2,1 %	4,1	1,5 %
Deskundigheid arbeidsadviseur	4,0	7,3 %	4,1	1,5 %
Klantgerichtheid	4,2	3,1 %	4,3	1,2 %
Onafhankelijkheid	4,0	8,2 %	4,1	2,8 %
Ervaren nut	3,8	6,3 %	4,0	2,9 %

Al met al kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid met de arbeidsadviseur over tijd is gestegen. De arbeidsadviseur lijkt daarom gegroeid te zijn in zijn rol.

4.4 Wat zijn de uitkomsten van de adviezen volgens klanten?

Naast de mate van waardering hebben wij de klanten gevraagd wat volgens hen de opbrengsten waren van hun bezoek aan de arbeidsadviseur. In tabel 4.8 staan een aan-

tal mogelijk uitkomsten van het advies van de arbeidsadviseur, met daarachter het percentage klanten dat dit aspect beschouwt als een uitkomst van het advies. De meest voorkomende uitkomst op de korte termijn is een IRO of PRB bij UWV (14%). Op de lange termijn wordt, naast een IRO of PRB bij UWV (25%), vaak een re-integratieplan genoemd als belangrijke uitkomst (25% na 6 maanden). Ook een re-integratietraject (15%), de keuze voor een re-integratiebedrijf (12%) en een gesprek met de casemanager van gemeente of UWV (9%) zijn belangrijke uitkomsten na 6 maanden. Voor wat betreft het vinden van werk, geeft 5% aan dat het advies van de arbeidsadviseur heeft geresulteerd in een baan na 6 maanden (maar zie ook volgende paragraaf). Het aanvragen van een PRB bij een gemeente wordt weinig genoemd als uitkomst (2% na 6 maanden). Er zijn in de praktijk ook weinig gemeenten die een PRB-achtig instrument aanbieden.

Tabel 4.8: Uitkomsten advies arbeidsadviseur, korte en lange termijn.

Soort uitkomst	Percentage klanten dat dit aspect ziet als uitkomst van het advies	2 maanden na bezoek	4 maanden na bezoek	6 maanden na bezoek
Een re-integratieplan	7 %	14 %	15 %	25 %
Een IRO of PRB bij UWV	14 %	23 %	20 %	25 %
Het aanvragen van een PRB bij een gemeente	1 %	2 %	1 %	2 %
Een re-integratietraject	3 %	7 %	11 %	15 %
Gesprek met casemanager van gemeente of UWV over mijn re-integratie	8 %	10 %	14 %	9 %
Keuze voor re-integratiebedrijf	7 %	9 %	13 %	12 %
Een baan	2 %	3 %	4 %	5 %

4.5 Wat zijn de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie?

In de vragenlijsten hebben de klanten aangegeven wat op dat moment hun werk- of opleidingssituatie was. Door de vervolgmetingen kunnen we daardoor een beeld geven van de veranderingen in de werk- of opleidingssituatie van klanten die de arbeidsadviseur hebben bezocht gedurende de onderzoeksperiode.

Aan het werk?

Uit de resultaten komt naar voren dat het aantal klanten dat een baan heeft in de loop van de tijd stijgt. Op het eerste meetmoment heeft 25% van de deelnemers een baan. Dit houdt in dat ze betaald fulltime of parttime werken, gesubsidieerd werk (bijvoorbeeld banen met loonkostensubsidie of WWB-banen) hebben of een eigen bedrijf. Ook mensen die langdurig ziek thuis zitten of met ontslag worden bedreigd zijn hierin megeteld. Na twee maanden is het percentage mensen dat een baan heeft 28%, na vier maanden 40% en na zes maanden 39%. Van de mensen die op het eerste meetmoment geen baan hadden, heeft 16% een baan na 2 maanden, 30% na 4 maanden en 30% na 6 maanden.

In onderstaande tabel staat weergegeven of en wat voor baan de deelnemers aan het onderzoek hadden, op de verschillende meetmomenten. Ook is weergegeven of men in opleiding is, of men in een re-integratietraject zit en of men vrijwilligerswerk verricht.

Tabel 4.9: Werk- of opleidingssituatie klanten arbeidsadviseur, korte en lange termijn.

Huidige werk- of opleidingssituatie (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage klanten dat aan- geeft dat situatie van toe- passing is	2 maanden na bezoek	4 maanden na bezoek	6 maanden na bezoek
Baan:	25 %	28 %	40 %	39 %
• Betaalde fulltime baan	6 %	8 %	14 %	14 %
• Betaalde parttime baan	12 %	15 %	19 %	16 %
• Gesubsidieerde baan	1 %	1 %	1 %	1 %
• Eigen bedrijf	3 %	3 %	5 %	2 %
• Heeft werk, maar zit langdurig thuis	5 %	3 %	5 %	4 %
• Heeft werk, maar wordt binnenkort ontslagen	6 %	4 %	4 %	6 %
Studerend / in opleiding	5 %	5 %	7 %	10 %
In een re-integratietraject	15 %	29 %	33 %	40 %
Vrijwilligersbaan	11 %	12 %	11 %	12 %

Bij de interpretatie van deze gegevens dient rekening te worden gehouden met de kenmerken van de betreffende deelnemers: de steekproef was relatief hoog opgeleid en kan daardoor als relatief kansrijk worden beschouwd. Bovendien was er selectieve uitval op 2 maanden. In hoofdstuk 6 worden de resultaten met betrekking tot het vinden van werk nader gekwantificeerd.

Opleiding, re-integratietraject of vrijwilligerswerk?

Ook het aantal mensen in een re-integratietraject is gestegen van 15% tot 40% na 6 maanden. Daarnaast is er een licht stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert, van 5 tot 10% na 6 maanden. Het aantal mensen dat vrijwilligerswerk heeft, blijft constant (zie bovenstaande tabel).

4.6 Conclusies vragenlijstonderzoek

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. Vooral de klantgerichtheid springt er positief uit. In overeenstemming met het bovenstaande blijken de percentages van mensen die ontevreden zijn over het algemeen zeer laag (tussen 0,8 en 2,9%).

De meerwaarde van de arbeidsadviseur wordt duidelijk erkend door klanten. De meest genoemde aspecten die de meerwaarde van de arbeidsadviseur vormen, zijn: onafhankelijkheid, het behandelen met respect, deskundigheid, en het centraal stellen van eigen wensen en belangen.

In vergelijking met het onderzoek voor de tussenevaluatie dat in de periode maart tot en met mei 2005 is verricht, zijn klanten over het algemeen meer tevreden met de arbeidsadviseur. De arbeidsadviseur lijkt dus gegroeid te zijn in zijn functie.

We hebben ook onderzocht of er verschillen waren tussen doelgroepen voor wat betreft de tevredenheid met de arbeidsadviseur. Hierbij is gekeken naar geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit, het hebben van werk en het type inkomen. Er bleken geen verschillen tussen doelgroepen te bestaan.

Volgens klanten, is de meest voorkomende uitkomst van het advies op de korte termijn een IRO of PRB bij UWV (14%). Op de lange termijn wordt, naast een IRO of PRB bij UWV (25%), vaak een re-integratieplan genoemd als belangrijke uitkomst (25% na 6 maanden). Ook een re-integratietraject (15%), de keuze voor een re-integratiebedrijf (12%) en een gesprek met de casemanager van gemeente of UWV (9%) zijn belangrijke uitkomsten na 6 maanden. Voor wat betreft het vinden van werk, geeft 5% aan dat het advies van de arbeidsadviseur heeft geresulteerd in een baan. Het aanvragen van een PRB bij een gemeente wordt weinig genoemd als uitkomst (2%).

Wanneer gekeken wordt naar de werksituatie van klanten, blijkt dat het aantal klanten dat een baan heeft in de loop van de tijd stijgt. Op het eerste meetmoment heeft 25% van de deelnemers een baan, na 6 maanden is dit percentage gestegen tot 39%. Van de mensen die op het eerste meetmoment geen baan had, is het percentage gestegen tot 30%. Ook het aantal mensen in een re-integratietraject is gestegen van 15 tot 40% na 6 maanden. Er is daarnaast een licht stijgende trend in het aantal mensen dat een opleiding volgt of studeert, van 5 tot 10%. In hoofdstuk 6 worden deze effecten nader onderzocht.

5 Hoe kijken arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies tegen de functie aan?

5.1 Inleiding

Voor de eindevaluatie hebben wij arbeidsadviseurs en vertegenwoordigers van CWI, UWV, gemeenten en de ‘cliëntencommissies arbeidsadviseur’ geïnterviewd. Centraal in dit perceptieonderzoek stond de vraag of in de opinie van de geïnterviewden de arbeidsadviseur voldoet aan de doelstellingen zoals die zijn vastgesteld voor de functie van arbeidsadviseur. Het ging hierbij vooral om de vraag of de arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies de toegevoegde waarde zien van de functie van arbeidsadviseur in de keten, waaruit die toegevoegde waarde bestaat en welke rol de onafhankelijke positie van de functie daarin speelt.

Doelstellingen en uitgangspunten arbeidsadviseur

Uitgangspunt voor de functie van arbeidsadviseur is dat de werkzoekende een centrale rol kan spelen in het traject van re-integratie naar werk (of van werk naar werk) en dat hij hiervoor in staat moet zijn een gemotiveerde keuze te maken voor een re-integratietraject en/of re-integratiebedrijf. De klant kan daarbij een beroep doen op de onafhankelijke informatie en adviezen van de arbeidsadviseur. In het functieprofiel van de arbeidsadviseur staat dit als volgt omschreven: “Bij de arbeidsadviseur staat de klant/de klantvraag centraal. Hij/zij biedt informatie en advies opdat de werkzoekende de regie over zijn re-integratie kan voeren en indien van toepassing zelf zijn eigen re-integratieplan kan opstellen”. Om te zorgen dat de klant een objectief advies krijgt van de arbeidsadviseur, heeft de arbeidsadviseur een onafhankelijke functie binnen de keten van werk- en inkomen.

Naast de functie van de arbeidsadviseur ten behoeve van de klant, is in toenemende mate gesproken over de functie van de arbeidsadviseur in het signaleren en melden van knelpunten in de uitvoering en samenwerking van de ketenpartners. In de interviews is daarom gevraagd of arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies dit aspect van de functie wenselijk vinden, of zij daarvan de toegevoegde waarde zien en, zo ja, of en onder welke voorwaarden deze signaalfunctie kan worden uitgeoefend door de arbeidsadviseur.

Voorafgaande aan de start van de arbeidsadviseurs (juli 2004) en ook tijdens de uitvoering van het project Arbeidsadviseur heeft met name de landelijke werkgroep activiteiten ondernomen, protocollen ontwikkeld en andere organisatorische oplossingen bedacht om het functioneren van de onafhankelijke arbeidsadviseur, in lijn met de bovenstaande doelstellingen, binnen de keten mogelijk te maken.

Wie zijn geïnterviewd?

Voor de eindevaluatie zijn in totaal 61 respondenten geïnterviewd. Voor de interviews is gebruik gemaakt van semi-gestructureerde vragenlijsten. Er zijn 20 arbeidsadviseurs geïnterviewd, 9 CWI-vestigingsmanagers, 4 ketenaccountmanagers van UWV, 1 manager Werk UWV, 7 re-integratiecoaches van UWV, 10 medewerkers van gemeente (afdeling SoZaWe of vergelijkbaar) en 10 leden van cliëntencommissies arbeidsadviseur (zie verder bijlage 4).

Opzet van dit hoofdstuk

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op drie centrale thema's van de evaluatie. Deze thema's zijn:

1. Heeft de arbeidsadviseur een toegevoegde waarde voor de klant?
2. Heeft de arbeidsadviseur een toegevoegde waarde voor de ketenpartners?
3. Heeft de onafhankelijke positionering van de arbeidsadviseur de werking gehad die verondersteld werd?

Na de behandeling van deze drie centrale thema's, bespreken we een aantal (aanvullende) onderwerpen die als (rand)voorwaarden worden gezien voor het goed functioneren van de arbeidsadviseur (o.a. taakopvatting, bekendheid, aansturing en draagvlak bij de ketenpartners). We sluiten het hoofdstuk af met de genoemde succes- en faalfactoren en de conclusies van dit perceptieonderzoek.

De onderstaande tekst is een beschrijving van de opvattingen van arbeidsadviseurs en de ketenpartners. Daar waar duidelijke verschillen in opinies tussen arbeidsadviseurs en ketenpartners of tussen ketenpartners onderling zijn te constateren, worden deze expliciet genoemd. Vervolgens behandelen we aan het eind van dit hoofdstuk de opvattingen van de leden van de cliëntencommissies arbeidsadviseur die we hebben geïnterviewd. De cliëntencommissies zijn weliswaar niet direct betrokken bij de werkzaamheden van de arbeidsadviseur, maar vervullen gezien de achtergrond (initiatief vanuit de LCR) en het motto (de klant centraal) van de arbeidsadviseur een belangrijk referentiekader voor het functioneren van de arbeidsadviseur.

5.2 Antwoorden op de centrale thema's

5.2.1 Toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur voor de klant

De functie van arbeidsadviseur is primair in het leven geroepen om ervoor te zorgen dat de werkzoekende een centrale rol kan spelen in het traject van re-integratie naar werk en beter in staat gesteld wordt zijn keuzes voor re-integratietrajecten en -bedrijven te maken. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de arbeidsadviseur taken overneemt van CWI, UWV of gemeente. Door de werkplek in het BVG of CWI en de onafhankelijke positie vormt de arbeidsadviseur een laagdrempelige en voor iedereen toegankelijke voorziening; als klant van de arbeidsadviseur hoeft je niet ingeschreven te staan bij of lid te zijn van een organisatie of vereniging. Het belang van de functie van arbeidsadviseur voor het versterken van de positie van de klant (empowerment) wordt door alle geïnterviewden onderkend. In de interviews is gevraagd in hoeverre de arbeidsadviseur hieraan een zinvolle bijdrage kan leveren.

Aspecten van dienstverlening

De functie van arbeidsadviseur heeft in de opvatting van de meeste geïnterviewden, zowel arbeidsadviseurs als ketenpartners, een toegevoegde waarde voor de klant. Deze toegevoegde waarde is gebaseerd op een aantal aspecten van de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Eén van de geïnterviewden formuleert het als volgt: "Het gaat uiteindelijk niet om de kennis die je hebt, die kan iedereen zich eventueel eigen maken, maar wat je met die kennis doet." Deze aspecten zijn de volgende (in volgorde, te beginnen met de meest genoemde):

- De arbeidsadviseur biedt tegelijkertijd brede en specifieke informatie en ondersteuning. De arbeidsadviseur kan deze informatie en ondersteuning bieden op grond van zijn werkervaring en positie in de keten. De arbeidsadviseur beschikt over kennis van de wet- en regelgeving, van de gang van zaken bij de verschillende ketenpartners en van wat zich afspeelt tussen de ketenpartners. Doordat de ar-

beidsadviseurs werkzaam zijn vanuit vaste locaties, hebben zij ook kennis van de lokale gemeentelijke regelingen. Daardoor zijn de arbeidsadviseurs in staat meer specifieke informatie en adviezen te geven dan bijvoorbeeld landelijk georganiseerde cliëntenorganisaties, die onmogelijk op de hoogte kunnen zijn van alle regelingen van gemeenten. Een aantal geïnterviewden ziet de arbeidsadviseur dan ook als ‘de specialist’ op het terrein van re-integratie.

- De arbeidsadviseur is vertrouwenspersoon: de klant kan alle mogelijkheden voor werk en re-integratie met de arbeidsadviseur bespreken zonder dat de klant daarbij bang hoeft te zijn dat dit mogelijk consequenties heeft voor zijn uitkering dan wel re-integratietraject.
- De houding van de arbeidsadviseur bevordert de regiefunctie van de klant. Dit komt naar voren in opmerkingen als: “Er is sprake van een gelijkwaardige verhouding tussen de arbeidsadviseur en de klant”; “De regie ligt bij de klant”; “De klant moet het uiteindelijk zelf doen”. Zowel de arbeidsadviseurs zelf als de CWI-vestigingsmanagers hebben dit beeld, maar de overige ketenpartners vrijwel niet. Een aantal arbeidsadviseurs ziet een duidelijke rol voor de arbeidsadviseur als coach en motivator voor de klant. Ook enkele medewerkers van UWV en gemeente denken hier zo over.
- De arbeidsadviseur biedt de klant tijd en aandacht. Met name het aspect ‘tijd’ wordt regelmatig genoemd als aanvulling op de dienstverlening van de ketenpartners. Bij de ketenpartners staat de dienstverlening veel meer onder tijdsdruk.
- De arbeidsadviseur levert, op grond van zijn kennis over de gang van zaken bij de ketenpartners, de klant ‘strategische tips’ en speelt een rol in de voorbereiding van de klant op gesprekken in de keten.
- De arbeidsadviseur biedt de klant een second opinion: informatie afkomstig van de ketenpartners kan door de klant nog eens ‘gecheckt’ worden bij de arbeidsadviseur.
- De arbeidsadviseur heeft een ‘spiegelende’ dan wel ‘confronterende’ functie: de arbeidsadviseur kan de klant ook adviseren over, of wijzen op, de haalbaarheid van wensen en ideeën die de klant heeft.
- De arbeidsadviseur kan dienst doen als ‘storingsmonteur’. Een aantal arbeidsadviseurs geeft aan dat in een uitzonderlijk geval de arbeidsadviseur ook zelf actief mag ingrijpen om een vastgelopen re-integratietraject weer vlot te trekken.

Effecten op de positie en werkhervatting van de klant

Bovenstaande dienstverlening heeft in de opinie van de meeste geïnterviewden een drietal effecten op de klant en diens positie.

1. In de eerste plaats heeft de klant door de informatie en adviezen van de arbeidsadviseur *meer inzicht in de mogelijkheden* en werking van de keten.
2. Doordat een klant beter geïnformeerd is, neemt de (informatie)ongelijkheid af en is hij *een betere gesprekspartner voor de ketenpartners*.
3. Een derde effect is de *toename van de motivatie* van de klant.

Bijna iedereen is van mening dat de arbeidsadviseur een bijdrage levert aan de versterking van de positie van de werkzoekende. Alleen bij de vertegenwoordigers van de gemeente is een klein aantal respondenten van mening dat de arbeidsadviseur die bijdrage niet levert.

Het blijkt voor de geïnterviewden moeilijk te beoordelen in hoeverre de arbeidsadviseur bijdraagt aan een snelle en duurzame plaatsing. Daar waar arbeidsadviseurs of ketenpartners positief zijn in hun oordeel, is dit vooral gebaseerd op gevoel en intuïtie:

“Hoe meer de klant in staat is een re-integratietraject te realiseren dat aansluit bij zijn of haar wensen en behoeften, hoe groter de kans dat plaatsing in arbeid ook duurzaam zal zijn”. Door een aantal arbeidsadviseurs wordt aangegeven, dat bij hen het streven naar een duurzame plaatsing een belangrijkere rol speelt dan bij de ketenpartners.

Specifieke doelgroepen

De meerwaarde voor de klant is volgens de arbeidsadviseurs ook gelegen in het bedienen van doelgroepen die (op dit moment nog) weinig dienstverlening krijgen aangeboden van de ketenpartners, maar die daar wel baat bij zouden hebben, namelijk:

- Nuggers.
- Arbeidsgehandicapten na herbeoordeling.
- Ouderen.
- Arbeidsgehandicapten in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.
- Werknemers die met ontslag worden bedreigd en/of ziek zijn.

Een aantal medewerkers bij gemeenten noemt ook nog:

- Werkzoekenden met een beperkte zelfredzaamheid.
- Herintreders.

5.2.2 *Toegevoegde waarde voor de ketenpartners.*

Een beter voorbereide klant

De toegevoegde waarde van de arbeidsadviseurs voor de ketenpartners is op de eerste plaats een afgeleide van de toegevoegde waarde voor de klant. De ketenpartners zien als belangrijkste toegevoegde waarde het feit dat de klant beter voorbereid is en een betere gesprekspartner is voor de keten en de re-integratiebedrijven. Een klant die beter weet wat hij wil, een goed zicht heeft op de mogelijkheden en op grond daarvan ook een groter zelfvertrouwen heeft is een betere gesprekspartner voor de keten. Een aantal geïnterviewden geeft ook aan dat de inzet van de arbeidsadviseur een motiverende werking heeft op de houding en het gedrag van werkzoekenden. Ook bevestigt de arbeidsadviseur regelmatig de door ketenpartners gegeven informatie, waardoor er een grotere mate van acceptatie ontstaat bij de klant.

Arbeidsadviseur bereikt een brede groep klanten

Door een aantal arbeidsadviseurs wordt aangegeven dat de arbeidsadviseur ook een toegevoegde waarde heeft voor de ketenpartners in zoverre hij diensten verleent aan doelgroepen die bij de ketenpartners nauwelijks of niet in beeld zijn. In dit verband wordt regelmatig gewezen op onder meer niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers), herintreders en werknemers die ziek thuis zitten.

Signaalfunctie voor de ketenpartners

Bijna alle geïnterviewden zijn het er over eens dat de arbeidsadviseur op dit moment al een signaalfunctie heeft voor de ketenpartners. Daar waar die signaalfunctie door de arbeidsadviseur (nog) niet wordt ingevuld, zou dit wel moeten gebeuren. De signalen die de arbeidsadviseur afgeeft, hebben betrekking op het functioneren van de afzonderlijke ketenpartners (bijvoorbeeld over lange wachttijden bij CWI, de slechte bereikbaarheid van UWV of doelgroepen die geen dienstverlening ontvangen van de gemeente). De signalen kunnen ook betrekking hebben op de samenwerking tussen de ketenpartners. De arbeidsadviseur wordt door een aantal van de geïnterviewde ketenpartners gezien als een belangrijke spiegeelfunctie nu de samenwerking verder wordt geïntensiveerd.

Uit de interviews blijkt wel, dat er geen eensluidende opvatting is over de plek waar de arbeidsadviseur de signalen neer moet leggen. Arbeidsadviseurs geven signalen af aan andere medewerkers binnen het BVG of CWI, aan de teamcoördinator of vestigingsmanager, binnen het BVG-overleg of REKO. Ketenpartners verwachten signalen in het REKO of rechtstreeks van de arbeidsadviseur. In een enkel geval wordt de cliëntenraad aangewezen als het doorgeefluik voor signalen van de arbeidsadviseur naar de keten. Een aantal arbeidsadviseurs en ketenpartners zijn van mening dat het nodig is dat deze signaalfunctie van de arbeidsadviseur een duidelijkere plek krijgt, onder meer omdat het afgeven van signalen door de ketenpartners niet altijd in dank wordt afgenomen. Dit laatste betekent niet alleen dat er een duidelijkere plek moet komen waar de arbeidsadviseur zijn signalen neer kan leggen, maar vooral ook dat er nagedacht moet worden over de wijze waarop hij dat kan doen. Signalen zijn welkom maar het afgeven van de signalen mag niet ten koste gaan van relatie met de ketenpartners en de klanten.

Bijdrage aan efficiëntere ketenprocessen

De vraag of de arbeidsadviseur bijdraagt aan efficiëntere ketenprocessen levert geen eenduidig antwoord op. Volgens sommigen kan de arbeidsadviseur vanuit zijn signaleringsfunctie een bijdrage leveren aan het verbeteren van de ketenprocessen. Volgens anderen levert hij ook een indirecte bijdrage. Naarmate meer klanten beter weten wat ze willen en wat de mogelijkheden zijn kunnen de ketenprocessen efficiënter verlopen. In die gevallen dat de arbeidsadviseur tot andere bevindingen komt dan de ketenpartner, is dat vaak een reden voor de ketenpartner om de alternatieven die de arbeidsadviseur aandraagt goed te onderzoeken. Er zijn echter ook respondenten die aangeven dat het effect van de arbeidsadviseur op de ketenprocessen erg moeilijk te beoordelen is, omdat er geen concrete resultaatafspraken zijn.

De discussie over de resultaten van de arbeidsadviseur wordt ook in verband gebracht met diens onafhankelijkheid: enerzijds bestaat de behoefte om de arbeidsadviseur af te rekenen op resultaten (hoeveel mensen komen er nu aan het werk dankzij de inzet van de arbeidsadviseur) terwijl dat aan de andere kant ook een beperking kan vormen voor de onafhankelijke positie ten opzichte van de klant en de ketenpartijen. Dit zelfde geldt voor de behoefte aan feedback over individuele adviezen aan klanten.

Spanning tussen arbeidsadviseur en ketenpartner

Doordat de arbeidsadviseurs vanuit het perspectief van de klant kunnen adviseren en de medewerkers van de ketenpartners (daarnaast ook) vanuit het organisatiebelang moeten handelen, is het onvermijdelijk dat die verschillende perspectieven in de praktijk wel eens tot discussies en spanningen leiden. Hoe helder de grenzen van de uitvoeringsmogelijkheden van de ketenpartners ook worden gedefinieerd, belangverschillen kunnen en zullen altijd blijven bestaan. Het gaat immers niet alleen om de mogelijkheden, maar ook om verschillen in visie op de noodzaak van een re-integratie-instrument voor een specifieke klant en/of om beleidsmatige afspraken die het handelen van de ketenmedewerker sturen. Dat die verschillen perspectieven tot discussies en soms tot spanningen leiden zou overigens niet als probleem moeten worden gezien: het houdt de (keten)uitvoering juist scherp en biedt mogelijkheden voor verbeteringen.

Verschillen in perspectief tussen de arbeidsadviseurs en ketenpartners kunnen er toe leiden dat een arbeidsadviseur ingrijpt in uitzonderlijke gevallen waarin re-integratie vast is gelopen of dreigt te lopen. Hoewel veel betrokkenen het acceptabel vinden dat het in extreme gevallen gebeurt, dient vooral volgens de ketenpartner ervoor gewaakt te worden dat de arbeidsadviseur geen rol krijgt van klachtenafhandelaar of intermediair. Daarmee zou de arbeidsadviseur het risico lopen zijn specifieke onafhankelijke aan de klant gerelateerde functie te verliezen.

Randvoorwaarden voor een zinvolle bijdrage

Er worden door de ketenpartners een aantal randvoorwaarden gesteld die volgens hen bepalend zijn voor het effect dat de bijdrage van de arbeidsadviseur heeft. Op de eerste plaats is het effect afhankelijk van de kwaliteit van de adviezen van die arbeidsadviseur. Op de tweede plaats moet de arbeidsadviseur in de advisering aan de klant blijven binnen de mogelijkheden en grenzen van wat de ketenpartners aan klanten kunnen bieden. Met andere woorden: de voorstellen waarmee de klant komt op grond van de adviezen van de arbeidsadviseur moeten passen binnen de uitvoeringsmogelijkheden van de ketenpartners. Vooral een deel van de re-integratiecoaches legt hier de nadruk op. In dit verband wordt zowel door ketenpartners (vooral gemeenten) en arbeidsadviseurs ook aangegeven dat de mogelijkheden voor de arbeidsadviseur beperkter worden, naarmate keuzemogelijkheden voor of binnen de re-integratietrajecten ontbreken.

5.2.3 *De onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur*

De onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur is een centraal thema voor de stuurgroep, de werkgroep en de arbeidsadviseurs zelf. Zelfs in die mate dat een aantal van hen bewust het etiket 'de onafhankelijke arbeidsadviseur' gebruikt. Deze onafhankelijkheid wordt vooral gezien als een belang voor de klant. Het biedt de klant de mogelijkheid zijn verhaal te vertellen zonder dat het consequenties heeft voor de uitkering of het re-integratietraject. De arbeidsadviseur is immers niet gerechtigd om op grond van het verhaal van de klant beslissingen te nemen over re-integratie en/of uitkering. Daarmee heeft de klant de mogelijkheid zich in het gesprek met de arbeidsadviseur zonder consequenties te oriënteren op mogelijkheden en alternatieven. De onafhankelijkheid betekent ook dat de arbeidsadviseur in staat is objectief en vrijblijvend te adviseren. Objectief wil zeggen, los van de belangen die de ketenpartners hebben, en vrijblijvend in de zin dat de klant vrij is om gebruik te maken van het advies van de arbeidsadviseur.

Belang van onafhankelijkheid

Het belang van de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseurs wordt door bijna alle geïnterviewden onderschreven. Die onafhankelijkheid wordt vooral gezien als een voorwaarde en mogelijkheid om te kunnen adviseren vanuit het perspectief en belang van de klant, daar waar de medewerkers van de ketenpartners ook altijd vanuit het belang en de opdracht van de organisatie moeten handelen. Op basis van de uitspraken van de geïnterviewden, inclusief de cliëntencommissies, kan worden geconcludeerd dat de onafhankelijkheid de 'crux' is van de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur.

Een minderheid van de CWI-vestigingsmanagers is van mening dat het belang van onafhankelijkheid ook niet moet worden overschat. De kwaliteit van de informatie die door de arbeidsadviseur aan de klant verstrekt wordt, moet voorop staan. Deze informatie zou volgens hen op termijn ook door de ketenpartners zelf verstrekt (moeten) kunnen worden, zeker als de ketenpartners er in slagen beter samen te werken. Deze opvatting gaat echter voorbij aan bovengenoemde constatering dat de *onafhankelijkheid* een basisvoorwaarde is voor de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur voor de klant. Dit is ook het standpunt van de Stuurgroep Arbeidsadviseur, die een structurele functie ziet voor de arbeidsadviseur binnen de keten voor werk en inkomen.

Het is vermeldenswaardig dat een paar arbeidsadviseurs bij hun definitie van onafhankelijkheid ook vermelden dat dit onafhankelijkheid ten opzichte van de klant inhoudt. De arbeidsadviseur is geen belangenbehartiger en dient volgens hen vanuit zijn eigen deskundigheid en positie advies te geven aan de klant en daarbij ook kritisch te zijn ten aanzien van de wensen en ideeën van die klant zelf. Deze opvatting van onafhankelijk-

heid sluit aan bij de ‘spiegelende functie’ van de arbeidsadviseur zoals genoemd in paragraaf 5.2.1.

Borging en herkenbaarheid van de onafhankelijkheid

Als de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur inderdaad een belangrijk aspect van zijn functie is, dient de vraag te worden gesteld of de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur voldoende geborgd en herkenbaar is. In de tussenevaluatie is de borging van de onafhankelijkheid nog als punt van zorg benoemd. Naar aanleiding van de tussenevaluatie heeft de Stuurgroep Arbeidsadviseur een aantal acties geïnitieerd (zie hoofdstuk 1) om de onafhankelijkheid beter te borgen. Het opstellen en implementeren van functie- en competentieprofielen en een aanpassing van de intervisiemethode maken daar onderdeel van uit. Deze verbeteringen zijn vanaf het eerste kwartaal van 2006 ingevoerd. Doordat de meeste interviews reeds in het eerste kwartaal waren afgerond, kunnen we niet goed beoordelen of de ingevoerde verbeteringen ook het beoogde effect hebben.

Uit de gesprekken komt in ieder geval naar voren dat de borging van de onafhankelijkheid nog voor verbetering vatbaar is. Er dient in de opinie van de geïnterviewden bijzondere aandacht geschonken te worden aan het “regelen van de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur”. Dit blijkt ook uit het feit dat bij de vraag naar succes- en faalfactoren ten aanzien van het functioneren van de arbeidsadviseur, vrijwel alle geïnterviewden “het bewaken van de onafhankelijkheid” als een aandachtspunt noemen. Weliswaar vindt een meerderheid van CWI-vestigingsmanagers en ketenaccountmanagers van UWV dat de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur op dit moment voldoende is geborgd, maar kunnen zij vaak niet concreet aangeven *hoe* deze functie geborgd is. Een aantal van de geïnterviewde ketenpartners vindt de borging van de onafhankelijkheid nog onvoldoende.

Uit de interviews blijkt dat in de dagelijkse praktijk het werk van de arbeidsadviseur nauw verweven is met de ketenpartners. De arbeidsadviseur is gevestigd in een CWI-vestiging of BVG, wordt functioneel aangestuurd door CWI-manager of teamcoördinator en komt dagelijks medewerkers tegen van UWV (re-integratiecoaches) of gemeente. Uit de gesprekken met zowel de arbeidsadviseur als de ketenpartners blijkt dat de relatie tussen enerzijds de arbeidsadviseur en anderzijds CWI, CWI-medewerkers en binnen het BVG aanwezige medewerkers van de overige ketenpartners een belangrijk thema is, waarbinnen elke arbeidsadviseur zijn weg probeert te vinden.

De verwevenheid van het werk van de arbeidsadviseur en de ketenpartners uit zich in keuzes van arbeidsadviseurs ten aanzien van deelname aan werkoverleggen en informele overleggen met CWI-medewerkers en/of andere medewerkers binnen het BVG. De keuzes vallen verschillend uit. Sommige arbeidsadviseurs zijn vaste deelnemer aan één of meer werkoverleggen van de ketenpartners, andere nemen incidenteel of helemaal niet deel aan werkoverleggen. De meeste arbeidsadviseurs zien wel het belang in van informeel overleg. Het belang hiervan bestaat vooral uit het op de hoogte blijven van regelingen en de gang van zaken bij de ketenpartners en het (anoniem) overleggen van oplossingsmogelijkheden voor klanten. Hier speelt ook de herkomst van de arbeidsadviseur een rol. Dit geldt niet alleen voor arbeidsadviseur die afkomstig zijn van CWI maar ook voor arbeidsadviseurs die in hun vorige functie bij UWV of gemeente al een werkrelatie hadden met medewerkers binnen CWI of BVG waar hij of zij nu als arbeidsadviseur werkzaam is.

De verwevenheid komt ook tot uiting in de mate waarin de mate waarin de arbeidsadviseurs zich als collega’s beschouwen van CWI-medewerkers en/of andere medewerkers in het BVG. De meeste arbeidsadviseurs hebben het wel over de collega’s van

CWI en/of BVG. Een enkeling gaat zover dat hij of zij af en toe ook taken overneemt van CWI (invallen bij afwezigheid).

De positionering van de arbeidsadviseur binnen CWI-gebouw of BVG zet ook de beeldvorming betreffende de onafhankelijkheid onder druk. De beeldvorming van de arbeidsadviseur is nog te veel gekoppeld aan CWI en/of BVG. Dit is vooral een mogelijke belemmering voor potentiële klanten van de arbeidsadviseur. Zowel ketenpartners als arbeidsadviseurs geven aan dat de arbeidsadviseur de onafhankelijkheid van zijn functie goed uit kan leggen zodra hij in contact is met de klant en dat dan de beeldvorming gekoppeld aan CWI geen rol meer speelt. Heeft de arbeidsadviseur echter nog geen contact met de klant dan ontbreekt de mogelijkheid voor uitleg. In de tussenevaluatie is ook al aangegeven, dat hier een spanningsveld zit. Aan de ene kant is de arbeidsadviseur afhankelijk van de toestroom van klanten die bestaat dankzij de huisvesting in een BVG of CWI-kantoor, maar anderzijds kan dit zijn onafhankelijke beeldvorming naar potentiële klanten aantasten.

Een tweede risico van huisvesting in een CWI of BVG is dat vooral CWI-medewerkers en gemeentelijk medewerkers in het BVG zien dat ‘hun klanten’ ook op bezoek gaan bij de arbeidsadviseur. In die zin bestaat er een risico voor inbreuk op de privacy. In een aantal gevallen wordt aangegeven, dat van de signaalfunctie die verwacht wordt van de arbeidsadviseur ook een bedreiging uit kan gaan voor de ketenpartners. Zoals een van de geïnterviewden van de gemeente het formuleert: “Als een klant na een gesprek met mij alsnog naar de arbeidsadviseur zou stappen zou ik dat als een motie van wantrouwen ervaren”.

Een belangrijke ontwikkeling is dat de onafhankelijkheid van CWI volgens vele geïnterviewden sterker wordt nu de arbeidsadviseur er steeds meer in slaagt zijn eigen klantenstroom te ontwikkelen. Uit het onderzoek onder klanten (zie hoofdstuk 4) blijkt dat klanten de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur wel herkennen en als één van de belangrijkste redenen noemen om de arbeidsadviseur te bezoeken.

De arbeidsadviseurs zelf en enkele CWI-vestigingsmanagers geven antwoord op de vraag hoe de arbeidsadviseur de onafhankelijkheid het best kan bewaken.

- De arbeidsadviseur onderneemt activiteiten alleen met toestemming van de klant.
- De arbeidsadviseur geeft binnen de keten geen informatie over klanten door.
- De arbeidsadviseur dient zijn onafhankelijke rol te blijven presenteren en uitleggen aan klanten, ketenpartners en re-integratiebedrijven.
- De arbeidsadviseur geeft geen voorkeur aan voor re-integratiebedrijven of geeft in ieder geval aan dat er meer re-integratiebedrijven zijn waar uit gekozen kan worden.

Een groot aantal arbeidsadviseurs geeft aan dat de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur ook door de contactpersonen binnen de ketenpartners uitgedragen dient te worden. Ook wordt door ketenpartners aangegeven dat òf cliëntenraden (naast de LCR) een rol dienen te spelen in de borging van de onafhankelijkheid òf dat die borging gerealiseerd dient te worden door het inrichten van een zelfstandige organisatie voor arbeidsadviseurs.

5.3 Voorwaarden voor het functioneren van de arbeidsadviseur

In de vorige paragraaf hebben we beschreven dat de onafhankelijkheid (en de borging daarvan) één van de belangrijkste voorwaarden is voor de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur. In de interviews zijn nog een aantal andere thema's besproken die in

voorwaardelijke zin van belang zijn voor het goed functioneren van de arbeidsadviseur, namelijk:

- De taakopvatting van de arbeidsadviseur.
- De bekendheid van de arbeidsadviseur.
- De plaatselijke, regionale en landelijke aansturing.
- Het draagvlak bij ketenpartners en klantenorganisaties.

5.3.1 *De taakopvatting van de arbeidsadviseur*

In paragraaf 5.2.1. staan verschillende aspecten beschreven van de dienstverlening die de arbeidsadviseur aan klanten biedt. De persoonlijke invulling van deze dienstverlening aspecten hangt nauw samen met de eigen taakopvatting van de arbeidsadviseurs. In de tussenevaluatie hebben wij geconcludeerd dat de taakopvatting van de geïnterviewde arbeidsadviseurs soms sterk uiteenliep.

Op basis van de huidige interviews concluderen we dat de uitvoering van de functie van de arbeidsadviseur voor de klant wel kleurschakeringen kent, maar past binnen de hoofddoelstelling van de arbeidsadviseur. Op dit moment is, in ieder geval op hoofdlijnen, sprake van een meer uniforme taakopvatting en dienstverlening. De arbeidsadviseur is er voor de klant en moet deze in staat stellen zijn keuze voor re-integratietrajecten en –bedrijven te maken. Daarbij is sprake van een brede taakopvatting. De arbeidsadviseur mag adviseren op vele terreinen die te maken hebben met sociale zekerheid en re-integratie, zolang de einddoelstelling daarvan maar is: de klant beter in staat stellen zijn weg naar werk uit te stippelen. Over het algemeen is men het eens dat de arbeidsadviseur daarbij ook adviezen mag geven die hindernissen bij de verschillende ketenpartners op andere terreinen kunnen wegnemen, bijvoorbeeld daar waar het de uitkering betreft.

Een aantal arbeidsadviseurs geeft aan, dat in uitzonderlijke gevallen de arbeidsadviseur ook zelf actief in mag grijpen om een vastgelopen re-integratietraject weer vlot te trekken. Omdat dit soort zaken om snelheid vraagt wordt de casus achteraf getoetst. Op die manier wordt casuïstiek ontwikkeld die als toetsteen cq. indicatie kan gaan gelden. Ontwikkelen van dergelijke casuïstiek kan ook bijdragen aan de signaalfunctie van de arbeidsadviseur.

Slechts in één geval ziet een vertegenwoordiger van een ketenpartner een rol weggelegd voor de arbeidsadviseur als ‘storingsmonteur’. Andere geïnterviewde ketenpartners waarschuwen juist voor de arbeidsadviseur in deze rol van “klachtenafhandelaar of intermediair”. Daarmee zou de arbeidsadviseur het risico lopen zijn onafhankelijkheid te verliezen.

De adviserende rol van de arbeidsadviseur is in de praktijk op meerdere plekken uitgebreid met twee specifieke rollen: die van vertrouwenspersoon en die van ‘second opinion-gever’. Bijzondere aandacht verdient het feit, dat de arbeidsadviseur ook in staat is tijd en aandacht aan de klant te schenken en dat men dit beschouwt als een aanvulling op de dienstverlening aan de klant.

Overigens is het opvallend dat in een enkel geval uitsluitend de adviserende rol van de arbeidsadviseur bij het maken van de keuze uit re-integratiebedrijven wordt genoemd. Over het algemeen maakt de keuze voor het re-integratiebedrijf onderdeel uit van het totale advies van de arbeidsadviseur. Dit heeft ook te maken met het nog regelmatig ontbreken van keuzemogelijkheden in re-integratietrajecten. In dit verband wordt in het bijzonder de positie van gemeenten genoemd, waar nog geen of nauwelijks sprake is van keuzemogelijkheden voor de klant. De advisering van de arbeidsadviseur richt

zich dan vooral op de mogelijkheden voor de klant om optimaal gebruik te maken van het aangeboden re-integratietraject.

5.3.2 *Kwaliteit van de arbeidsadviseur*

Het succes van de arbeidsadviseur staat of valt met de kwaliteit van elke afzonderlijke arbeidsadviseur. De arbeidsadviseur moet kennis van zaken hebben, in staat zijn om zijn eigen onafhankelijke positie te bewaren. Hij moet ook over- en inzicht hebben in de wijze waarop de ketenpartners werken. In dit verband wordt met name door de ketenpartners een aantal malen gevraagd om een nog duidelijker en eenduidiger profiel van de arbeidsadviseur.

De werkgroep arbeidsadviseur heeft inmiddels (maart 2006) functie- en competentieprofielen opgesteld die arbeidsadviseurs, lokaal management en de cliëntenraden handvatten geven over een juiste invulling van de functie

5.3.3 *De bekendheid van de arbeidsadviseur*

In de tussenevaluatie (juli 2005) werd geconstateerd dat de bekendheid van de arbeidsadviseur zowel bij de klanten als bij de ketenpartners te wensen overliet. Dit was mede het gevolg van een bewust laat ingezette landelijke campagne om bekendheid te geven aan de arbeidsadviseur. Men wilde dit pas doen op het moment dat de spreiding van arbeidsadviseurs in het land voldoende was.

Het onderwerp “Bekendheid van de arbeidsadviseur” is op twee manieren te bekijken

- Bekendheid bij klanten, klantenorganisaties en andere intermediaire organisaties.
- Bekendheid bij de ketenpartners.

Bekendheid bij klanten en klantenorganisaties

De meeste geïnterviewden zijn het er over eens: de arbeidsadviseurs zijn voor hun bekendheid bij de klanten nog sterk afhankelijk van de ketenpartners. Daarbij is de afhankelijkheid van CWI en CWI-medewerkers het grootst. Men is het er ook over eens dat die afhankelijkheid aan het afnemen is en dat de arbeidsadviseurs er steeds beter in slagen hun eigen functie bekend te maken en hun eigen kanalen te vinden om zich bekend te maken bij klanten, re-integratiebedrijven en andere organisaties. Daarmee wordt ook onderkend dat dit een belangrijke eigen taak is van de arbeidsadviseur.

Over het algemeen wordt aangegeven dat de bekendheid bij de klanten nog steeds te wensen over laat. Ook de arbeidsadviseurs die op dit moment weinig energie stoppen in de bekendheid bij de klanten omdat ze “vol” zitten, geven aan dat nog steeds niet alle klanten bereikt worden.

Sinds maart 2006 hebben de arbeidsadviseurs een eigen website voor klanten. Hierop kunnen klanten vinden wat het doel en de taken van de arbeidsadviseur zijn, wat zij kunnen verwachten, waar zij de arbeidsadviseurs kunnen vinden en wat veel gestelde vragen zijn.¹⁶ Omdat de interviews al waren afgerond voor maart, hebben wij niet kunnen vragen in hoeverre de website bijdraagt aan het vergroten van de bekendheid bij klanten.

De bekendheid van de arbeidsadviseur bij de cliëntenraden (WWB, CWI, UWV) varieert sterk, althans volgens arbeidsadviseurs en ketenpartners. Van ‘niet bekend’ tot ‘wel bekend’. Logischerwijs bestaat die bekendheid wel bij de cliëntencommissies arbeidsadviseur en de cliëntenraden waarmee zij contact hebben (zie 5.4).

¹⁶ <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl>

Bekendheid bij de ketenpartners

De bekendheid van de arbeidsadviseurs binnen de keten is het grootst bij CWI en CWI-medewerkers. In veel gevallen wordt aangegeven dat de CWI-vestigingsmanager of teamcoördinator een rol gespeeld heeft bij het introduceren van de arbeidsadviseur binnen CWI en bij de overige ketenpartners, al dan niet aanwezig binnen het BVG.

De bekendheid van de arbeidsadviseur bij UWV is wisselend. De bekendheid is groot bij UWV-medewerkers in het BVG (re-integratiecoaches) en over het algemeen klein bij de overige UWV-medewerkers. Door de geïnterviewden wordt ook aangegeven, dat het call-centrum van UWV (KCC) de arbeidsadviseur niet of onvoldoende kent.

De bekendheid van de arbeidsadviseur bij de gemeente wisselt sterk: van 'de bekendheid is groot' tot 'nauwelijks bekend'. Hierbij speelt mee of de gemeente de betreffende arbeidsadviseur al kende als CWI- of gemeentemedewerker.

5.3.4 *Lokale, regionale en landelijke aansturing*

Lokale (functionele) aansturing

Bij het tot stand komen van de arbeidsadviseur is afgesproken dat de functionele (d.w.z. de niet-inhoudelijke aansturing) van de arbeidsadviseur plaats vindt door de vestigingsmanager van CWI waar de arbeidsadviseur gevestigd is. Dat blijkt op grond van de interviews ook zo te werken. Bijna alle arbeidsadviseurs en vestigingsmanagers geven aan dat de vestigingsmanager functioneert als een soort 'facilitair-manager plus'. Dat gebeurt rechtstreeks, dan wel via een teamcoördinator, waarbij slechts kleine verschillen in wijze van aansturen worden benoemd. Soms fungeert de vestigingsmanager als inhoudelijk klankbord voor de arbeidsadviseur en/of heeft hij in meer of mindere mate gezorgd voor de introductie van de arbeidsadviseur bij de ketenpartners. Een aantal vestigingsmanagers geeft nadrukkelijk aan ook te controleren op aanwezigheid en bereikbaarheid van de arbeidsadviseur.

Regionale aansturing

Daar waar de functionele plaatselijke aansturing op dit moment goed functioneert, moet tegelijkertijd worden vastgesteld dat de inhoudelijke aansturing nog erg in beweging is. De regionale ketenoverleggen (REKO) zijn vooral de plek waar arbeidsadviseurs hun kwartaalrapportages overleggen en in sommige gevallen ook hun signalen (in het kader van de signaalfunctie) afgeven. Arbeidsadviseurs nemen hieraan over het algemeen deel op uitnodiging en zijn in een aantal gevallen ook een vaste deelnemer. Deze REKO's functioneren echter lang niet in alle regio's en/of op dezelfde wijze. Mede door deze verschillen en de soms moeizame verhouding tussen arbeidsadviseur en de managers in het REKO, speelt op dit moment de vraag hoe de relatie tussen de arbeidsadviseurs en het REKO het beste kan worden vormgegeven. Hierop hebben de partijen nog geen gezamenlijk antwoord gevonden.

De eventuele rol (inhoudelijk klankbord) voor de cliëntencommissies arbeidsadviseur begint pas in de loop van dit jaar (2006) tot ontwikkeling te komen (zie 5.4).

Eén keer per maand vindt regionaal werkoverleg plaats onder voorzitterschap van één van de CWI-vestigingsmanagers in de regio. In dit overleg worden vooral praktische zaken zoals vakantie- en ziektevervangings geregeld. Ook wordt de gezamenlijke communicatie op regioniveau afgestemd. Het overleg wordt in de praktijk door de arbeidsadviseurs ook gebruikt om informatie uit te wisselen, op casusniveau te overleggen en waar nodig elkaar bij te sturen. Dit is echter niet de bedoeling van dit werkoverleg. Deze onderwerpen dienen in de intervisie aan de orde te worden gesteld. De landelijke coördinator of een lid van de werkgroep is daarom regelmatig bij het regionale werkoverleg aanwezig om een toelichting te geven op landelijke ontwikkelingen en te voor-

zien in de behoefte aan inhoudelijk aansturing van de arbeidsadviseurs. Omdat de vorm van intervisie gedurende het onderzoek nog in ontwikkeling was, kunnen wij niet beoordelen in hoeverre de huidige intervisie ook voldoet aan deze behoefte van de arbeidsadviseurs. Voor zover dit te bevragen was, wordt de intervisie door de arbeidsadviseurs vooralsnog wisselend beoordeeld.

Los van het onderscheid tussen regionaal werkoverleg en intervisie, is een aantal arbeidsadviseurs van mening dat het regionale werkoverleg, met een CWI-manager als voorzitter, meer onafhankelijk van de ketenpartners zou moeten plaats vinden.

Landelijke aansturing

In het eerste hoofdstuk (paragraaf 1.5) is beschreven wat de landelijke sturing inhoudt. In de praktijk ervaren de arbeidsadviseurs vooral de regionale en lokale aansturing, al zien ze veelal wel de rol van de landelijke werkgroep daarin.

CWI-vestigingsmanagers en gemeenten zijn van mening dat er nauwelijks aansturing plaatsvindt op de inhoud en invulling van de taken van de arbeidsadviseurs. Dit hangt voor CWI en gemeenten ook samen met het ontbreken van aansturing door hun eigen landelijke organisatie op dit onderwerp. Bij een aantal vertegenwoordigers van UWV (de ketenaccountmanagers) ligt dit genuanceerder, niet in de laatste plaats door de grotere betrokkenheid van een aantal van hen bij de landelijke aansturing en de korte lijnen die bestaan tussen hen en de UWV-vertegenwoordiger in de landelijke werkgroep.

In de tussenevaluatie werd door de arbeidsadviseurs aangegeven, dat het (landelijke) communicatie- en PR-beleid van de landelijke werkgroep sterk te wensen over liet. Nu stellen de meeste arbeidsadviseurs vast dat hier inmiddels aan gewerkt wordt en dit in ontwikkeling is. De conclusie blijft wel dat PR een belangrijke taak voor elke individuele arbeidsadviseur is en blijft.

5.3.5 Draagvlak bij ketenpartners en klantorganisaties

Belangrijk voor het vaststellen van het draagvlak bij de ketenpartners voor de arbeidsadviseur is de vraag hoe de ketenpartners omgaan met adviezen die de arbeidsadviseur aan de klant heeft gegeven. De antwoorden op de vraag naar het draagvlak bij de ketenpartners en klantorganisaties leveren een sterk wisselend beeld op.

Draagvlak bij CWI

Arbeidsadviseurs en CWI-vestigingsmanagers zijn het er over eens, dat het draagvlak bij CWI-medewerkers over het algemeen groot is. De bekendheid van de functie van arbeidsadviseur is groot en er vindt, al dan niet in afspraken vastgelegd, ‘doorverwijzing’ plaats naar de arbeidsadviseur. Dit draagvlak is gebaseerd op een aantal factoren:

- De aanwezigheid en dus ook zichtbaarheid van de arbeidsadviseur in hetzelfde gebouw.
- De korte overleglijnen.
- De functioneel aansturende rol van de vestigingsmanager.
- De aanvulling die door de arbeidsadviseur geboden kan worden op de dienstverlening van CWI, variërend van inhoudelijke kennis op het terrein van re-integratie tot tijd die aan de klant besteed kan worden.

Alle CWI-vestigingsmanagers geven aan dat er serieus omgesprongen wordt met de signalen die de arbeidsadviseur afgeeft en dat deze in een aantal gevallen ook leiden tot een aanpak ter verbetering van de door de arbeidsadviseurs aangedragen punten.

De meeste vestigingsmanagers zijn van mening dat er met de adviezen die de arbeidsadviseur aan de klant geeft ook serieus omgesprongen wordt. Een klein aantal geeft aan daar geen zicht op te hebben.

Draagvlak bij UWV

Het beeld dat voortkomt uit de antwoorden van de UWV-ketenaccountmanagers is gevarieerder. Zij zelf zien over het algemeen een functie voor de arbeidsadviseur, maar spelen in de directe uitvoering geen rol en hebben niet altijd zicht op de verwijzingen door medewerkers binnen UWV. Op grond van de interviews met de arbeidsadviseurs en het beeld dat sommige UWV-ketenaccountmanagers hebben, kan vastgesteld worden dat er duidelijk meer draagvlak is bij de binnen BVG aanwezige re-integratiecoaches dan bij de overige UWV-medewerkers. Draagvlak resulteert hier echter niet altijd tot actieve ‘doorverwijzing’. Het grote aantal UWV-kanten komt blijkbaar niet alleen door verwijzing van UWV-medewerkers bij de arbeidsadviseur terecht.

Uit de interviews met re-integratiecoaches komt eveneens een wisselend beeld naar voren. Alle re-integratiecoaches verwijzen regelmatig (van 1 per week tot 50% van de klanten) klanten naar de arbeidsadviseur. Ze geven tegelijkertijd aan dat er ook veel UWV-kanten op eigen initiatief bij de arbeidsadviseur terechtkomen. Er bestaat in een aantal gevallen ook een actieve wisselwerking tussen arbeidsadviseur en re-integratiecoach waarbij zaken doorgenomen worden in aanwezigheid van de klant.

De re-integratiecoaches geven aan dat er serieus omgesprongen wordt met de adviezen die de arbeidsadviseur aan de klant geeft, maar soms zijn de adviezen van de arbeidsadviseur niet haalbaar. Door sommige UWV-medewerkers wordt de arbeidsadviseur als bedreigend ervaren. Dit leidt wel eens tot discussies, bijvoorbeeld over de taakverdeling of over het attenderen op de IRO.

Draagvlak bij gemeenten

Gemeenten “hebben het minst” met de arbeidsadviseur. Dit is het beeld dat voortkomt uit de interviews met arbeidsadviseurs, CWI-vestigingsmanagers en gemeenten zelf. Dit hangt niet zo zeer samen met het wel of niet aanwezig zijn van de gemeente in een BVG, maar vooral met de inrichting van de gemeentelijke re-integratieuitvoering. Bij gemeenten is veelal sprake van kortere doorverwijzingstermijnen en bestaan er minder keuzemogelijkheden voor de klant. Daarmee zijn ook de mogelijkheden van de arbeidsadviseur om de klant gerichte adviezen te geven beperkter. Wel wordt onderkend dat de arbeidsadviseur vooral een rol kan spelen voor die klanten die niet direct door de gemeente bereikt of geholpen worden, zoals herintreders en nuggers.

Ook bij de gemeenten wordt de functie van arbeidsadviseur soms als bedreiging ervaren: “Een nieuwe functionaris, wat kan die nou beter en meer dan ik al kan?”. Arbeidsadviseurs hebben vaak met meerdere gemeenten te maken. De houding van gemeenten ten aanzien van de arbeidsadviseur kan binnen het werkgebied van een arbeidsadviseur per gemeente (sterk) verschillen.

‘Doorverwijzing’

Zowel uit de interviews met de arbeidsadviseurs als die met de vertegenwoordigers van de ketenpartners komt geen eenduidig beeld naar voren van de ‘doorverwijzing’ naar de arbeidsadviseur. De verschillen hebben enerzijds betrekking op de vraag of er überhaupt afspraken gemaakt zijn over ‘doorverwijzing’ naar de arbeidsadviseur. Anderzijds bestaan er verschillende opvattingen, vooral bij de ketenpartners, over het moment dat de arbeidsadviseur ingezet dient te worden. Daar waar inzet in een vroeg stadium gewenst is, wordt anders doorverwezen dan daar waar de arbeidsadviseur met name een rol speelt als ‘second opinion’ voor de klant over het door de ketenpartner voorgestelde traject en daar waar de arbeidsadviseur met name een functie heeft bij de klant die “vastgelopen is in het re-integratietraject”.

Binnen CWI bestaan geen uniforme afspraken over welke klanten en in welk stadium worden ‘doorverwezen’ naar de arbeidsadviseur. Dit varieert van “bijna alle klanten die extra vragen hebben”; “klanten waarvoor de re-integratie is vastgelopen of dreigt vast te lopen”; “klanten die nog geen klant van CWI zijn, maar dat dreigen te gaan worden”; “minder zelfredzame klanten”; tot uiteindelijk “klanten die tussen wal en schip dreigen te raken”.

Ook binnen UWV bestaat hierover geen eenduidigheid. Dit varieert van “dat is telkens weer een persoonlijke inschatting” tot “alle IRO-klanten”. De ketenaccountmanagers van het UWV hechten vooral belang aan de signalerende werking die uit kan gaan van de adviezen van de arbeidsadviseur.

5.4 Opvattingen van en over de cliëntencommissies arbeidsadviseur

Instelling cliëntencommissies arbeidsadviseurs

Het oorspronkelijke initiatief voor de arbeidsadviseur is afkomstig van de LCR, die de functie uitdrukkelijk heeft geïnitieerd met de bedoeling de positie van die werkzoekende te versterken in een sector waar marktwerking en het maken van keuzes een steeds grotere rol gaan spelen. In lijn daarmee is het ook van belang dat cliëntenorganisaties zicht en invloed hebben op het functioneren van de arbeidsadviseur. Er is echter een heel scala aan cliëntenorganisaties die met het werk van de arbeidsadviseur te maken hebben. Een deel van de cliëntenorganisaties is vertegenwoordigd in de cliëntenraden CWI, UWV (AG en WW) en WWB (en andere gemeentelijke cliëntenraden). Deze cliëntenraden zijn verschillend georganiseerd.

Om de verschillende cliëntenraden te betrekken is uiteindelijk gekozen om ‘Cliëntencommissies Arbeidsadviseur’ in te stellen. Deze cliëntencommissies houden zich uitsluitend bezig met de functie van arbeidsadviseur, maar doen dit in opdracht van en met verantwoordingsplicht aan de cliëntenraden WWB, CWI en UWV in hun regio (zie ook hoofdstuk 1 en bijlage 4). In het kader van dit onderzoek zijn leden van de Cliëntencommissies Arbeidsadviseur Noord (Groningen, Friesland, Drenthe) en de Cliëntencommissie Arbeidsadviseur Limburg geïnterviewd.

Draagvlak bij de cliëntenraden

De arbeidsadviseurs zijn positief over het draagvlak voor hun functie bij cliëntenraden en –organisaties. Wel is dat draagvlak bij sommige organisaties en/of raden al verder ontwikkeld dan bij andere. Dit beeld wordt bevestigd door de cliëntencommissies arbeidsadviseur. Aanvankelijk bestond bij de cliëntenraden weerstand tegen de functie van arbeidsadviseur omdat:

- Arbeidsadviseurs functionarissen van de ketenpartners zijn.
- Sommige leden van cliëntenraden (ervaringsdeskundige, onafhankelijke) adviseurs zijn voor cliënten en de arbeidsadviseur als concurrent zagen.
- Twijfels bestonden over de mogelijkheden voor de arbeidsadviseur om zich onafhankelijk op te stellen ten opzichte van de ketenpartners.

Nu de cliëntenraden zien wat de waarde van de arbeidsadviseur voor de klant kan zijn, zijn deze reserves bij de meeste verdwenen. In alle gevallen is dit gebeurd op grond van rechtstreeks contact (als ervaringsdeskundig adviseur of als lid van de cliëntencommissie) met de arbeidsadviseur die actief is in hun regio. Daarin hebben de cliëntencommissies en –raden gemerkt hoe de arbeidsadviseurs zich opstellen en welke belangrijke bijdrage dit kan hebben voor de klant.

Er zijn echter ook plekken in het land waar de cliëntenraden (UWV, WWB, CWI) geen belangstelling hebben voor de arbeidsadviseur of waarin er nog geen contact heeft plaats gevonden tussen de arbeidsadviseur en de cliëntenraden.

Ook een deel van de CWI-vestigingsmanagers en UWV-ketenaccountmanagers zijn positief over het draagvlak dat arbeidsadviseurs hebben bij cliëntenraden en -commissies. In een paar gevallen wordt ook aangegeven, dat rol van de cliëntenraden ten opzichte van de arbeidsadviseur groter zou mogen zijn (zie ook paragraaf 5.3.4.).

Belangrijke aspecten volgens de cliëntencommissies

Vanuit de optiek van de cliëntencommissies arbeidsadviseur is van belang dat:

- De arbeidsadviseur een brede taakopvatting hanteert. Hindernissen op weg naar re-integratie kunnen ook liggen op andere terreinen (m.n. uitkering). De arbeidsadviseur dient zich ook daarmee bezig te kunnen houden.
- De arbeidsadviseur onafhankelijk is en blijft. Juist dat geeft klanten de kans verschillende mogelijkheden op weg naar re-integratie en werk te bespreken.
- De arbeidsadviseur er juist is voor mensen waarbij de afstand tot de arbeidsmarkt groter is. Bijvoorbeeld mensen die al langer arbeidsgehandicapt zijn. Voor deze groepen is een goede voorbereiding en het goed in kaart brengen van de mogelijkheden en onmogelijkheden van groot belang.

Opvallend is dat de cliëntencommissies veel belang hechten aan de signaalfunctie die de arbeidsadviseur heeft voor de ketenpartners. Zij geven aan dat de arbeidsadviseurs inmiddels ook een belangrijke bron voor informatie en signalen zijn voor de cliëntencommissies zelf. Cliëntencommissies zijn van mening dat zij een belangrijke rol kunnen spelen als ‘doorgeefluik’ van die signalen naar de ketenpartners.

Naar het oordeel van de cliëntencommissies is het handhaven van de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur van doorslaggevend belang als het gaat om het bestaansrecht van die functie. In de ogen van de cliëntencommissies kan deze onafhankelijkheid alleen gegarandeerd worden door een eigen onafhankelijke organisatie voor de arbeidsadviseurs.

5.5 Conclusies en aanbevelingen perceptieonderzoek

5.5.1 Conclusies

Op basis van de interviews met arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies concluderen wij dat de functie van arbeidsadviseur en toegevoegde waarde heeft voor de klant en de keten en bestaansrecht heeft. Op het ingewikkelde terrein van re-integratie en sociale zekerheid is een functionaliteit ter ondersteuning van de klant van groot belang. De klant dient een onafhankelijk en vrijblijvend advies te kunnen inwinnen dat hem beter in staat stelt keuzes te maken op het gebied van werk en re-integratie. De onafhankelijke arbeidsadviseur vervult deze functie.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur voor de klant cq. werkzoekende bestaat vooral uit:

- De onafhankelijkheid van het advies waardoor de klant een advies krijgt dat objectief en vrijblijvend is. Een belangrijk effect daarvan is, dat de klant alle plannen en ideeën, beperkingen en mogelijkheden om aan het werk te komen met de arbeidsadviseur vrijuit kan bespreken zonder zich direct af te vragen wat daarvan de consequenties zijn. Hierdoor is de klant beter in staat gemotiveerde keuzes te maken ten aanzien van re-integratietrajecten en/of re-integratiebedrijven of de keuzes van ketenpartners te beïnvloeden.
- De arbeidsadviseur verschaft inzicht in de werkwijze van de ketenpartners en tussen de ketenpartners.

- De onafhankelijkheid kan er ook toe leiden dat de arbeidsadviseur advies geeft aan doelgroepen die voor de ketenpartners een lagere prioriteit hebben.
- De arbeidsadviseur kan meer tijd en daarmee aandacht besteden aan de klant.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur voor de werking van de keten is vooral dat:

- De klant van de arbeidsadviseur vaak een betere gesprekspartner is voor de ketenpartners.
- De arbeidsadviseur een bredere groep klanten bereikt zoals werkenden die met ontslag bedreigd worden of die ziek thuis zitten (van werk naar werk) en arbeidsgehandicapten na een herbeoordeling (WAO/WIA).
- De arbeidsadviseur als onafhankelijke derde kan wijzen op tekortkomingen in de dienstverlening van de ketenpartners (signaalfunctie).

De arbeidsadviseur kan, zolang de mogelijkheden die hij aandraagt passen binnen de uitvoeringsmogelijkheden van de ketenpartners, de uitvoering van re-integratie van de ketenpartners voor de klant verbeteren. Eén en ander is wel afhankelijk van de vraag of de klant ook daadwerkelijk gebruikt maakt van de adviezen van de arbeidsadviseur. Overigens dient hierbij aangetekend te worden dat in die gevallen waarbij niet helder is waar de grenzen aan de uitvoeringsmogelijkheden liggen er een modus gevonden wordt waardoor dit helder gemaakt kan worden.

De meerwaarde van de arbeidsadviseur kan hij of zij alleen blijvend leveren als:

- De onafhankelijkheid gewaarborgd blijft.
- De arbeidsadviseur de informatie blijft krijgen over de werkwijze van de afzonderlijke ketenpartners.
- De arbeidsadviseur de ruimte blijft houden om tijd te besteden aan de klant.

5.5.2 *Aanbevelingen: succes- en faalfactoren*

In de interviews zijn succes- en faalfactoren voor het functioneren van de arbeidsadviseur benoemd, die wij als volgt hebben geordend.

Klantperspectief als uitgangspunt

Alle geïnterviewden zijn het er over eens dat de arbeidsadviseur in de eerste plaats zijn oriëntatie op de klant dient te behouden: de arbeidsadviseur is er voor de klant. Hiermee onderscheidt de arbeidsadviseur zich van de medewerkers van de ketenpartners die vanuit de opdracht en het belang van de organisatie moeten handelen.

In de praktijk blijkt dat in de uitvoering dat onderscheid nog niet altijd goed wordt gemaakt. Gezien het belang voor de positie van de arbeidsadviseur en het draagvlak zullen Stuurgroep en ketenpartners dit uitgangspunt moeten blijven bewaken, niet alleen op bestuurlijk niveau, maar zeker ook op uitvoeringsniveau.

Onafhankelijkheid

Een groot deel van de geïnterviewden (zowel arbeidsadviseurs als vertegenwoordigers van de ketenpartners) zien de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur als een van de cruciale aspecten die zijn bestaan rechtvaardigen. Een groot aantal hiervan geeft aan dat daar meer voor nodig is dan alleen het benoemen van die onafhankelijkheid en dat die onafhankelijkheid ook georganiseerd dient te worden (borging van de onafhankelijkheid). In dit verband dient ook de signaalfunctie van de arbeidsadviseur goed georganiseerd te worden met als belangrijke voorwaarde dat deze signaalfunctie niet ten koste mag gaan van de relatie met de ketenpartners en de advisering aan de klant.

Signaalfunctie

Gezien zijn kennis van de ketenpartners en positie t.o.v. de keten is de arbeidsadviseur een belangrijke bron van informatie voor die ketenpartners over knelpunten in de uitvoering van die ketenpartners en tussen de ketenpartners. Om te zorgen, dat de arbeidsadviseur zijn kerntaak kan blijven uitvoeren als onafhankelijk adviseur van de werkzoekenden, wordt aanbevolen de rapportage en bespreking van de signalen te laten uitvoeren door een of meerdere onafhankelijke functionarissen die dit namens de arbeidsadviseurs doen.

Taakopvatting en kwaliteit van de arbeidsadviseur

Om zijn onafhankelijke positie en toegevoegde waarde te behouden, is het van belang dat de arbeidsadviseur een duidelijke taakafbakening heeft en hij of zij geen of zo min mogelijk taken van de ketenpartner overneemt. Ook het actief ingrijpen als ‘storingsmonteur’ dient zoveel mogelijk achterwege te blijven.

Daarnaast is, zeker gezien het solistische karakter van de functie, de kwaliteit (professionaliteit) van de afzonderlijke arbeidsadviseurs van groot belang.

Bekendheid

De bekendheid met de taak van de arbeidsadviseur bij klanten en (onderdelen) van de ketenpartners dient vergroot te worden. Voor klanten geldt dit in het algemeen, maar vooral voor klanten die niet of minder frequent in een CWI komen: bijstandsccliënten en (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten. Voor de ketenpartners geldt dit vooral bij UWV, voor zover niet aanwezig binnen CWI of BVG, en gemeentelijke uitvoerders. Ook zal nagedacht moeten worden hoe de functie van arbeidsadviseur invulling krijgt ten aanzien van trajecten waarin geen keuzemogelijkheden bestaan, zoals bij veel gemeenten. Belangrijk uitgangspunt blijft en moet blijven dat de arbeidsadviseur een taak heeft in het geven van bekendheid aan zijn of haar functie en zijn of haar eigen netwerk onderhoudt en uitbreidt. Dit betekent dat er daarvoor wel tijd en ook (ondersteunende) middelen verschaft dienen te worden.

Beeldvorming

In de beeldvorming van de arbeidsadviseur dient aandacht geschonken te worden aan zijn onafhankelijke positie. In de huidige vorm zit het beeld dat bestaat van de arbeidsadviseur erg vast gebakken aan CWI. Enerzijds betekent dit dat de arbeidsadviseur mogelijkheden moet blijven houden om de beeldvorming te blijven beïnvloeden door contacten met het netwerk waarin zijn onafhankelijkheid benadrukt wordt. Anderzijds kan nog eens kritisch gekeken worden naar de presentatie van de arbeidsadviseur binnen CWI. Deze herkenbaarheid is ook van belang in verband met het genereren van een eigen klantenstroom naast de ‘doorverwijzing’ door de ketenpartners. Overigens blijkt uit een aantal interviews en de registraties van de arbeidsadviseurs dat deze eigen klantenstroom op een aantal plekken ontstaat dan wel toeneemt.

Organisatie bij voortzetting van de functie van arbeidsadviseur

Hoewel een aantal geïnterviewden een pleidooi houden voor een eigen onafhankelijke organisatie voor de arbeidsadviseur, lijkt dat op dit moment niet de aangewezen weg. De facilitaire ondersteuning en functionele aansturing zijn sinds de tussenevaluatie goed geregeld. Inhoudelijk kan de onafhankelijke aansturing nog duidelijker vorm krijgen en worden versterkt. Het gaat hierbij onder meer om:

- Een heldere afhandeling van signalen.
- Ontwikkeling van casuïstiek voor die gevallen waarin een arbeidsadviseur zou mogen ingrijpen.
- Bespreken van de grenzen aan de uitvoering door de ketenpartners waarbinnen de arbeidsadviseur zou moeten adviseren.

Het lijkt de meest aangewezen weg om dit te regelen in het regionale werkoverleg, maar dan onder leiding van een onafhankelijke voorzitter.

6 Wat zijn de (netto) effecten van de arbeidsadviseurs?

Een belangrijke graadmeter van het effect van de arbeidsadviseur is uiteindelijk (diens bijdrage aan) de uitstroom naar werk. De resultaten van het prognostische cohortonderzoek (zie hoofdstuk 4) met herhaalde metingen worden gebruikt om deze nettobijdrage te bepalen. De nettobijdrage is een maat die corrigeert voor de uitstroom die gerealiseerd zou worden als de cliënten niet in contact waren gekomen met de arbeidsadviseur. De vraag die centraal staat in dit hoofdstuk is of de bijdrage van een arbeidsadviseur leidt tot een verandering van de snelheid van werkhervatting.

6.1 Waarmee moet rekening worden gehouden in de analyse?

Onderzoeksgroep

De primaire taak van de arbeidsadviseur is de klant van onafhankelijke informatie en advies dienen. Een klant hoeft in dit geval niet perse een persoon zonder werk te zijn. Als we echter de netto bijdrage van de arbeidsadviseur op de snelheid van uitstroom naar werk willen vaststellen, dan moeten we alle reeds werkende klanten buiten beschouwing laten. Bovendien moet bekend zijn hoe lang de klanten al geen werk meer hebben, waardoor alleen de groep die dit ingevuld heeft meegenomen kan worden in de analyse.

Van de 746 respondenten hebben 441 klanten geen werk en is bekend hoe lang zij werkloos zijn. Deze onderzoeksgroep is als volgt over de cohorten verdeeld:

Tabel 6.1: Verdeling onderzoeksgroep over cohorten

	Cohort 1	Cohort 2	Cohort 3	Cohort 4	Totaal deelnemers
1e vragenlijst	148	109	108	76	441
2e vragenlijst	111	80	61	-	
3e vragenlijst	87	59	-	-	
4e vragenlijst	65	-	-	-	

Experimentele opzet versus quasi-experimentele opzet en benchmarking.

Om de nettobijdrage van de arbeidsadviseur te bepalen zou idealiter een experimentele opzet gebruikt moeten worden. Dit betekent dat een representatieve groep werkzoekenden geselecteerd wordt en een willekeurig deel gebruik maakt van de arbeidsadviseur. De resultaten van de twee groepen kunnen daarna vergeleken worden.

In de wijze waarop de arbeidsadviseur in de praktijk wordt ingezet, is geen sprake van deze voor het onderzoeksdoel ideale situatie. Doordat cliënten zelf kunnen kiezen al dan niet gebruik te maken van de arbeidsadviseur, gaat een niet-willekeurige groep naar de arbeidsadviseur.

Wel kunnen we bepalen wat de kans is dat deze klanten uitstromen naar werk. In hoeverre de uitstroomkansen toe te schrijven zijn aan de arbeidsadviseur is uit alleen deze gegevens niet te bepalen. Uit de onderzoeksgegevens kunnen we immers geen uitstroomkansen bepalen voor een zelfde persoon die niet van de arbeidsadviseur gebruik heeft gemaakt (een controlegroep ontbreekt). Met behulp van schattingsresultaten uit eerdere onderzoeken, kan echter een benchmark berekend worden die aangeeft hoe groot de uitstroom is voor een zelfde populatie is zonder arbeidsadviseur. De vergelijking tussen deze gesimuleerde uitstroomkansen en de gerealiseerde uitstroom voor de onderzoekspopulatie (van de klanten van de arbeidsadviseur) geeft de netto bijdrage

van de activiteiten van de arbeidsadviseur. Deze analyse wordt verder besproken in paragraaf 6.2.

Selectieve uitval op basis van tijdsvariërende en tijdsinvariante kenmerken

De uitval van de respondenten is aanzienlijk (zie tabel 6.1). De reden van deze uitval is nooit bekend. Er kan sprake zijn van selectiviteit op basis van tijdsinvariante kenmerken, zoals geslacht, opleiding, etniciteit en burgerlijke staat. Dit kunnen we meten, door te kijken of de uitval voor deze groepen groter is. De uitval blijkt onder allochtonen iets groter te zijn en op andere kenmerken niet te verschillen.

Selectiviteit op basis van tijdsvariërende kenmerken, zoals werkhervatting is moeilijker vast te stellen. We nemen niet waar of de groep klanten die werk vindt een hoger uitvalpercentage heeft dan de gehele populatie. Als indicatie kunnen we kijken naar de groep die werk heeft gevonden, dit nog wel heeft aangegeven op de vragenlijst en vervolgens niet meer heeft gereageerd. Uit de ingevulde vragenlijsten blijkt dat de uitval voor klanten die in de vorige periode een baan hebben gevonden procentueel voor alle perioden groter is dan voor de gehele populatie die heeft deelgenomen aan het onderzoek. Deze uitval zou kunnen duiden op een niet-waargenomen selectie-effect voor de groep die uitgestroomd is naar werk. Dit hogere uitvalpercentage zou erop kunnen duiden dat de uitstroom naar werk in werkelijkheid hoger is, dan de waargenomen uitstroom. In onze benchmark-vergelijking zouden we dan de effecten van de arbeidsadviseur onderschatten.

Relatieve kansrijkheid van de onderzoekspopulatie

Klanten die zich melden bij de arbeidsadviseur zijn een niet-willekeurige greep uit de niet-werkende werkzoekenden populatie. Er vindt zelfselectie plaats. Om inzicht te krijgen in deze verschillen ten opzichte van landelijke cijfers¹⁷ en ten opzichte van elkaar, hebben we de onderzoekspopulatie opgesplitst in WWB'ers, WW'ers en WAO'ers. In tabel 6.2 staat de procentuele verdeling van de achtergrondkenmerken per categorie beschreven. Van bepaalde achtergrondkenmerken is bekend dat ze een positieve/negatieve invloed hebben op de baankans. Afwijking van de landelijke cijfers en opvallende populatieverdelingen geven aan of en op basis van welke kenmerken, de klanten van de arbeidsadviseur relatief kansrijker of kansarmer zijn.

De klanten van de arbeidsadviseur verschillen van de landelijke gemiddeldes. Ze hebben een vergelijkbare werkloosheidsduur en zijn op basis van achtergrondkenmerken per saldo over het algemeen kansrijker.

Positieve invloed op uitstroomkans

Positieve invloeden op de uitstroomkans ten opzichte van landelijke gegevens zijn: meer mannen, meer autochtonen en een groter aandeel hoog-opgeleiden. Dit geldt voor de WW-, WAO- en bijstandspopulatie. De WW en WAO populaties bestaan voornamelijk uit gehuwde en/of samenwonende klanten (respectievelijk 60% en 55%). Ook dit kenmerk heeft een positieve invloed op de uitstroomkans.

Negatieve invloed op uitstroomkans

De bijstandseliënten zijn ten opzichte van landelijke cijfers vaker niet-gehuwd en niet-samenwonend: dit heeft een negatieve invloed op de uitstroomkans. De WW en WAO

¹⁷ M. De Graaf-Zijl, I. Groot en J.P. Hop. *De weg naar werk: Onderzoek naar de doorstroom tussen WW, bijstand en werk vóór en na de SUWI-operatie*. In Opdracht van de Raad voor werk en inkomen. Amsterdam: SEO, 2006.

populaties zijn overwegend ouder dan 40 jaar (70%). Een hogere leeftijd heeft een negatieve invloed op de uitstroomkans.

Tabel 6.2: Kenmerken onderzoekspopulatie

Kenmerk	Categorie	Verdeling (in %)			
		WWB	WW	WAO	Totaal
Aantal (respondenten)		42	395	148	746
Geslacht	Man	33	49	34	43
	Vrouw	67	51	66	57
Leeftijd	20-29 jaar	22	5	6	10
	30-39 jaar	37	26	20	25
	40-49 jaar	24	34	44	35
	50-59 jaar	15	33	30	28
	60 jaar en ouder	2	1	1	2
Etniciteit	Autochtoon	74	84	84	73
	Allochtoon	26	16	16	17
Opleiding	Lager onderwijs	0	4	5	5
	MAVO/LBO/VBO/VMBO	38	18	22	21
	MBO/HAVO/VWO	33	39	32	37
	HBO/Universiteit	26	34	36	32
	Anders	2	5	4	5
Burgerlijke staat	Gehuwd/samenwonend	17	60	55	56
	Niet gehuwd/niet samenwonend	52	27	29	29
	Gescheiden	14	10	13	10
	Inwonend bij ouders	5	1	2	2
	Weduwe/weduwnaar	0	1	1	1
	Andere leefvorm	12	1	0	2
Kinderen	Ja	45	57	53	55
	Nee	55	43	47	45
Duur werkloosheid	Nog nooit werkloos geweest	7	11	16	18
	Minder dan twee maanden	2	5	8	7
	Twee tot zes maanden	2	16	8	12
	Zes maanden tot een jaar	5	20	8	15
	Een tot twee jaar	17	20	12	16
	Twee tot vijf jaar	34	18	19	18
	Vijf jaar of langer	32	10	29	15
Wanneer laatste baan gehad	Nog nooit werkloos geweest/n.v.t.	20	7	21	21
	Minder dan twee maanden	0	15	11	13
	Twee tot zes maanden	10	28	10	18
	Zes maanden tot een jaar	15	25	5	16
	Een tot twee jaar	18	11	5	10
	Twee tot vijf jaar	20	11	21	12
	Vijf jaar of langer	18	4	27	10

6.2 De benchmark: vergelijking met een gesimuleerde uitstroom

Om een uitspraak te doen over de netto-bijdrage van de activiteiten van de arbeidsadviseur moet geprognosticeerd worden hoe groot de uitstroom zou zijn geweest als er geen interventie (informatie en/of advies van de arbeidsadviseur) had plaats gevonden. Door het gebrek aan een controlegroep maken we gebruik van de schattingsresultaten

uit eerdere onderzoeken om de “als dan” uitstroomkansen te bepalen. Dit wil zeggen dat we voorspellen hoe groot de uitstroom naar werk geweest zijn, voor een populatie met dezelfde kenmerken als deze niet in aanraking waren gekomen met de arbeidsadviseur. Deze gesimuleerde uitstroom dient als benchmark, waar we de gerealiseerde uitstroom van de arbeidsadviseur mee vergelijken.

In het onderzoek “De weg naar werk” zijn duuranalyses voor de kans op werk voor zowel de bijstands- als de WW-populatie uitgevoerd.¹⁸ Door de verdeling over de achtergrondkenmerken van onze populatie als referentie individu te nemen, bepalen we wat de uitstroom geweest zou zijn als er geen enkele interventie had plaatsgevonden.

Voor schattingsresultaten voor de WAO maken we gebruik van het onderzoek “Doelgroepindeling aanbesteding re-integratie.”¹⁹ Van een aantal van de gebruikte variabelen in deze duuranalyses hebben we geen gegevens voor de onderzoeksgroep van de arbeidsadviseur. Hierdoor is het niet mogelijk om een referentie individu te bepalen voor onze onderzoeksgroep. Uit dit onderzoek blijkt dat de maximale uitstroom naar werk die gerealiseerd is in de gehele WAO populatie in de periode 2000-2001 minder dan 10% is. In de vorige paragraaf hebben we geconcludeerd dat de onderzoekspopulatie kansrijker is dan de landelijke WAO-populatie. Om een conservatieve schatting te doen rekenen we voor de simulatie met een WAO-uitstroom naar werk van 20% per jaar. Omdat onze WAO populatie al enige tijd in de WAO zit, kunnen we dit lineair interpoleren naar 3,7% per 2 maanden (de periode tussen twee vragenlijsten).

In de tabellen staan de gerealiseerde uitstroom naar werk van de klanten van de arbeidsadviseur (op basis van het vragenlijstonderzoek) en de geprognosticeerde uitstroom van klanten waarbij geen interventie heeft plaatsgevonden (de benchmark) voor respectievelijk de bijstands, WW en WAO populatie. In de laatste kolom staan de uitkomsten van de vergelijking van de ‘werkelijke’ uitstroom met de geprognosticeerde uitstroom: de netto-bijdrage van de activiteiten van de arbeidsadviseur.

Tabel 6.3: Uitstroomresultaten bijstandspopulatie

	aantal	uitstroom naar werk		
	respondenten	werkelijk	prognose	netto-bijdrage
1e vragenlijst	nvt	-	-	-
2e vragenlijst	16	4	1	+3
3e vragenlijst	8	1	0	+1
4e vragenlijst	4	0	0	+0

Tabel 6.4: Uitstroomresultaten WW populatie

	aantal	uitstroom naar werk		
	respondenten	werkelijk	prognose	netto-bijdrage
1e vragenlijst	nvt	-	-	-
2e vragenlijst	208	30	37	-7
3e vragenlijst	111	27	20	+7
4e vragenlijst	42	8	7	+1

¹⁸ M. De Graaf-Zijl, I. Groot en J.P. Hop. *De weg naar werk: Onderzoek naar de doorstroom tussen WW, bijstand en werk vóór en na de SUWI-operatie*. In Opdracht van de Raad voor werk en inkomen. Amsterdam: SEO, 2006.

¹⁹ A. Heyma, A., W. Zwinkels en J. van Seters. *Doelgroepindeling aanbesteding reïntegratie. De relatie tussen persoonskenmerken, kosten en effectiviteit van reïntegratietrajecten*. Amsterdam/ Hoofddorp: SEO / TNO Arbeid, 2003.

Tabel 6.5: Uitstroomresultaten WAO populatie

	aantal respondenten	werkelijk	uitstroom naar werk prognose	Netto- bijdrage
1e vragenlijst	nvt	-	-	-
2e vragenlijst	76	11	3	+8
3e vragenlijst	36	6	1	+5
4e vragenlijst	19	2	1	+1

De populaties verschillen in omvang. Om de netto bijdrage van de activiteiten van de arbeidsadviseur te vergelijken staan in onderstaande tabel de resultaten in procenten weergegeven.

Tabel 6.6: Netto-bijdrage (in procenten)

	WWB	WW	WAO
1e vragenlijst	nvt	nvt	nvt
2e vragenlijst	18,8	-3,4	10,5
3e vragenlijst	12,5	6,3	13,9
4e vragenlijst	0,0	2,4	5,3

6.3 Conclusie netto-effectiviteit arbeidsadviseur

De activiteiten van de arbeidsadviseur hebben een positief effect op de uitstroomkansen. Vooral voor de bijstandspopulatie is de gerealiseerde werkhervatting fors hoger dan de simulatieresultaten voorspellen. Het aantal waarnemingen in onze dataset is echter gering, zodat de toevalsfactor een zeer grote rol speelt. Ook de WAO-uitstroom wordt sterk positief beïnvloed door de activiteiten van de arbeidsadviseur. De netto-bijdrage van de arbeidsadviseur voor de WW populatie is zonder correctie voor selectiviteit negatief in de eerste periode. Dit wil zeggen dat geen activiteiten inzetten een hogere verwachte uitstroom naar werk heeft. Later betalen de activiteiten van de arbeidsadviseur zichzelf weer terug, wat op een zogenaamd “lock-in” effect zou kunnen duiden: cliënten die in een vroeg stadium ondersteuning zoeken van de arbeidsadviseur ondernemen zelf minder activiteiten.

De resultaten moeten wel met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden, omdat er sprake is van selectiviteit. Er is selectieve instroom op basis van waargenomen kenmerken. Hiervoor wordt gecorrigeerd. Er is mogelijk ook sprake van selectieve instroom op basis van niet-waargenomen kenmerken. Gemotiveerde niet werkende werkzoekenden stappen mogelijk vaker naar de arbeidsadviseur. Bij de bijstandspopulatie waren de groepen respondenten echter te klein en bij de WAO-populatie hadden we niet de beschikking over alle achtergrondvariabelen. Met de selectieve non-respons op basis van tijdsvariërende kenmerken, zoals werkhervatting kan geen rekening gehouden worden. Wel hebben we op basis van de resultaten gezien dat de uitval van de respondenten waarvan we waargenomen hebben dat ze een baan hebben gevonden groter is dan voor de gehele populatie.

De conclusies passen in ander onderzoek naar de invloed van re-integratie-activiteiten waaruit blijkt dat activiteiten het hoogste rendement hebben voor de meer kansarme cliënten.²⁰ In dit onderzoek wordt dit algemene beeld bevestigd. De resultaten van de

²⁰ Zie onder meer J. de Koning e.a. *Effectiviteit van Reïntegratie*. De stand van zaken. Literatuuronderzoek. Rotterdam: EUR/SEOR, 2005 en A. Hekelaar, W. Zwinkels en A. Braat. *De juiste klant op het juiste traject*. Een onderzoek naar de netto-effectiviteit van

arbeidsadviseur bij bijstandsccliënten en WAO-ers zijn beter dan bij WW-ers. Des te opvallender is het dat de raadpleging van de arbeidsadviseur door WW-ers tot positieve resultaten leidt, mits zij dit niet in een te vroeg stadium doen. Deze laatste groep kan beter eerst zelf werk proberen te vinden.

7 Conclusies en aanbevelingen

In de voorgaande hoofdstukken hebben we de informatie beschreven die TNO en Arcon verzameld hebben om (delen van) de onderzoeksvragen van de eindevaluatie te beantwoorden. Hierbij is gebruik gemaakt van verschillende, elkaar aanvullende onderzoeksmethoden: eigen registraties arbeidsadviseurs, cohortonderzoek onder klanten, interviews met betrokkenen en een quasi-experimentele effectanalyse. In deze conclusie voegen we de verschillende deelconclusies samen om tot een eindoordeel te komen. Wij volgen daarbij de evaluatievragen, zoals die in hoofdstuk 2 zijn geformuleerd.

7.1 Beantwoording van de kernvraag van de evaluatie

De kernvraag van de eindevaluatie luidt:

Wat is de toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur in de ketendienstverlening?

De toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur voor de klant is onlosmakelijk verbonden met zijn positie in de keten: een onafhankelijke adviseur die vanuit het perspectief en belang van de klant kan informeren en adviseren. Hoe klantgericht de uitvoering van CWI, UWV en gemeenten ook wordt, de medewerkers van de ketenpartijen zullen ook altijd de opdracht (o.m. poortwachter) en belangen van de eigen organisatie moeten volgen. De relatie tussen de ketenpartners en cliënt zal nooit geheel gelijkwaardig zijn omdat de cliënt voor zijn inkomen en/of re-integratie *afhankelijk* is van de keten. Daarnaast is er vaak sprake van een informatieachterstand bij de cliënt. De arbeidsadviseur kan bijdragen aan de ‘empowerment’ van cliënten waardoor de gelijkwaardigheid in de relatie met de ketenpartners toeneemt.

De onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur betekent dat de klant een open gesprek kan voeren zonder angst voor (directe) gevolgen voor zijn uitkering en/of re-integratietraject. Uit het klantenonderzoek en de interviews komt naar voren dat de arbeidsadviseur, mede dankzij deze positie, in staat is om op brede (hij overziet het gehele terrein van de keten voor werk en inkomen) en toch specifieke (afgestemd op vraag van de klant) wijze klanten te informeren en te adviseren. De klant van de arbeidsadviseur is volgens de betrokkenen dan ook beter op de hoogte van de verschillende mogelijkheden, waardoor hij gemotiveerde keuzes kan maken en/of beter voorbereid gesprekken met de medewerkers van de ketenpartners kan voeren. Daarmee vervult de arbeidsadviseur een belangrijke functie voor cliënten die gebruik (willen) maken van een IRO, maar ook voor klanten die van het trajectenaanbod van UWV en gemeenten gebruik (willen of moeten) maken. Ook heeft een gesprek met een arbeidsadviseur vaak een positief effect op de motivatie en acceptatie van de klant.

De klanten consulteren de arbeidsadviseur vooral tijdens het oriënteren op mogelijkheden voor re-integratie (oriëntatiefase). De arbeidsadviseur wordt geraadpleegd voor bijvoorbeeld het op een rij zetten van alle mogelijkheden van re-integratie, voor een second opinion op de re-integratievoorstellen van UWV en gemeenten, en om onafhankelijke en vrijblijvende adviezen in te winnen. De adviesvragen van de klanten worden vaak gecombineerd met uitkeringsgerelateerde vragen.

Uit het klantenonderzoek blijkt dat de klanten positief zijn over de activiteiten van de arbeidsadviseur: de gemiddelde scores op de vragen over tevredenheid liggen rond de 4, op schaal van 1 tot en met 5. Vooral de klantgerichtheid van de arbeidsadviseur wordt door de klanten positief gewaardeerd (een 4,3). Ook de deskundigheid van de arbeidsadviseur, het centraal stellen van de klant en het behandelen met respect worden

door de klanten als meerwaarde gezien. Verder valt op dat zeer weinig deelnemers ontevreden zijn. Het percentage klanten dat de arbeidsadviseur op een aantal relevante aspecten minder dan een 3 (op een 5-puntsschaal) geeft, ligt tussen de 0,8 en 2,9 procent.

Ongeveer één op de drie (35%) klanten gaat naar de arbeidsadviseur vanwege diens onafhankelijke positie en/of om zelf meer invloed op het eigen re-integratietraject te hebben (32%). Andere redenen om de arbeidsadviseur te bezoeken hebben onder meer te maken met de ketenpartners die volgens de klanten “onvoldoende begrip tonen (14%)”, “onvoldoende te vertellen hebben (8%)” en “onvoldoende tijd hebben (6%)”.

De functie van arbeidsadviseur is in de eerste plaats ingevoerd om de positie van de klant binnen de (re-integratie)keten te versterken. Op basis van de interviews en het klantenonderzoek concluderen wij dat de arbeidsadviseur daar zeker aan bijdraagt. Dit is een belangrijke toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur.

Een afgeleide doelstelling is dat de arbeidsadviseur ook moet bijdragen aan de verbetering van de werking van de keten. Omdat de arbeidsadviseur zelf geen beslissingen neemt over de inzet van re-integratietrajecten of mensen bemiddelt, is zijn bijdrage aan de resultaten van de keten indirect en mede daardoor lastig vast te stellen. In kwalitatieve zin levert de arbeidsadviseur volgens alle betrokkenen een positieve bijdrage aan de werking van de keten. Deze bijdrage is zowel merkbaar op microniveau (de klanten van de arbeidsadviseur zijn vaak betere cq. meer gelijkwaardige gesprekspartners voor de ketenpartijen) als op meso-niveau (de arbeidsadviseur houdt de ketenpartijen een spiegel voor).

Een meerwaarde voor de keten is ook dat de arbeidsadviseurs klanten bedienen die in de dienstverlening van de ketenpartners geen of minder prioriteit krijgen, maar waarvoor ondersteuning wel van belang is. Het gaat hierbij onder meer om ‘arbeidsgehandicapten’ die buiten de dienstverlening van UWV vallen, bijvoorbeeld op grond van de herbeoordelingen of de nieuwe WIA (WGA en minder dan 35% AO), maar ook om ouderen (50+), herintreders en werkzoekenden met een beperkte zelfredzaamheid. Daarnaast vindt een relatief groot aantal werkenden die in een ‘traject van werk naar werk’ zitten (wegens bijvoorbeeld ziekte of ontslag) de weg naar de arbeidsadviseur.

Om inzicht te krijgen in de (netto) bijdrage van de arbeidsadviseur aan de resultaten van de keten hebben wij een quasi-experimentele analyse uitgevoerd. Met de nodige ‘mitsen en maren’ concluderen wij dat de uitstroomkansen (de snelheid om aan het werk te komen) van klanten van de arbeidsadviseur stijgen ten opzichte van klanten die (nog) geen gesprek hebben gehad.

7.2 Beantwoording van de onderliggende onderzoeksvragen

In de evaluatie is de bovenstaande kernvraag uitgewerkt in een aantal onderzoeksvragen. Op basis van de uitkomsten van de deelonderzoeken beantwoorden wij hieronder deze vragen.

1. Voldoet de arbeidsadviseur aan de drie doelstellingen: versterken van de positie van de werkzoekenden, snelle en duurzame plaatsing in arbeid en efficiëntere ketenprocessen?

Volgens vrijwel alle betrokken versterkt de arbeidsadviseur de positie van de werkzoekenden. Doordat klanten beter geïnformeerd zijn, kunnen zij over het algemeen meer overwogen keuzes maken en zijn zij vaak een betere gesprekspartner voor de medewerkers van UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven. Bovendien kan een bezoek aan de arbeidsadviseur de motivatie van klanten positief beïnvloeden.

De arbeidsadviseur heeft geen taakstelling voor het (snel en duurzaam) aan het werk helpen van werkzoekenden. Volgens de geïnterviewden draagt de arbeidsadviseur intuïtief wel bij aan de duurzaamheid van de re-integratieoplossingen.

Bij de deelnemers van het klantenonderzoek stijgt het aantal werkenden van 25% bij het eerste meetmoment tot 39% zes maanden na het bezoek aan de arbeidsadviseur. Van de klanten die op het eerste meetmoment geen werk hadden, heeft na zes maanden 30% werk. In een quasi-experimentele analyse hebben wij deze uitkomsten vergeleken met de uitstroomgegevens van vergelijkbare cliënten die geen gesprek (of interventies) hebben gehad. Met de nodige voorzichtigheid concluderen we dat de uitstroomkansen van de klanten van de arbeidsadviseur stijgen. Dit effect is het sterkst bij klanten met een WWB of WAO uitkering, maar geldt in mindere mate ook voor WW-cliënten, mits zij niet te vroeg na aanvang van de werkloosheid gebruik maken van de arbeidsadviseur.

De bijdrage van de arbeidsadviseur aan efficiëntere ketenprocessen is volgens de betrokkenen niet goed vast te stellen. De arbeidsadviseur draagt volgens de meesten wel bij aan het verbeteren van de ketensamenwerking door zijn signaalfunctie en indirect doordat zijn klanten vaak beter weten wat ze kunnen en wat ze willen. Met name de arbeidsadviseurs waarschuwen er voor dat efficiencyverbetering voor hen geen doel op zich mag zijn. Het verhogen van de efficiency leidt in de praktijk al snel tot minder gesprekstijd per klant, terwijl dat juist een van de gewaardeerde kwaliteiten van de arbeidsadviseur is: de tijd en aandacht die hij kan investeren in de klant.

2. Is de arbeidsadviseur voldoende toegankelijk, beschikbaar en bereikbaar voor de werkzoekende en ketenpartners?

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de arbeidsadviseur krijgt van de klanten ruim een 4 op een 5-puntsschaal. Ook uit de interviews met arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissie komt naar voren dat de bereikbaarheid en beschikbaarheid over het algemeen goed is. Inmiddels is op ieder BVG een arbeidsadviseur (veelal 1 FTE) aanwezig of loopt er een sollicitatieprocedure. Om de bereikbaarheid te vergroten, houden arbeidsadviseurs op CWI-locaties in hun regio spreekuur.

Om in gesprek te komen met een arbeidsadviseur maken klanten veelal eerst een afspraak. Maar ook de mogelijkheid voor spontaan bezoek (inloop) wordt veel gebruikt. Door de werkplek in het BVG of CWI en de onafhankelijke positie vormt de arbeidsadviseur een laagdrempelige en voor iedereen toegankelijke voorziening; als klant van de arbeidsadviseur hoeft je niet ingeschreven te staan bij of lid te zijn van een organisatie of vereniging.

3. Vinden de werkzoekenden de arbeidsadviseur onafhankelijk?

In het vragenlijst onderzoek is gevraagd in hoeverre klanten de dienstverlening van de arbeidsadviseur als onafhankelijk beschouwen en/of ervaren. Met een score van ruim een 4 (op een 5 puntsschaal) blijkt de onafhankelijk duidelijk herkenbaar voor klanten. De onafhankelijkheid is voor 35% van de deelnemers ook de reden dat zij een gesprek zijn aangegaan met de arbeidsadviseur.

4. Is de aanwezigheid van de arbeidsadviseur bekend?

Uit de tussenevaluatie (juli 2005) kwam naar voren dat de publiciteit, zeker bij aanvang, nog onvoldoende was. Mede naar aanleiding van de tussenevaluatie zijn verschillende acties ondernomen om de bekendheid van de arbeidsadviseur te vergroten.

Volgens de geïnterviewden zijn de resultaten daarvan inmiddels merkbaar. Toch blijkt uit de eigen registraties van de arbeidsadviseur dat ‘slechts’ 11% van de klanten de arbeidsadviseur heeft ontdekt via publiciteit en aandacht in de (lokale) media. Het grootste deel van de klanten is ‘doorverwezen’ via CWI (39%) of heeft de arbeidsadviseur spontaan ontdekt tijdens een bezoek aan CWI of BVG (21%). Uitgaande van het aantal verwijzingen en de interviews is de bekendheid van de arbeidsadviseur bij UWV en gemeente nog beperkt (2 à 3% van de klanten wordt verwezen door de uitkerende instanties). De bekendheid van de arbeidsadviseur in het algemeen (via o.m. publiciteit en media), maar ook de bekendheid bij gemeenten, UWV, re-integratiebedrijven en cliëntenorganisaties blijft dus een punt van aandacht, zowel voor de stuurgroep en de ketenpartners als voor de arbeidsadviseurs zelf.

5. Wie maken gebruik van de arbeidsadviseur?

Bijna de helft van de klanten van de arbeidsadviseur is cliënt van UWV: circa 36% van de klanten heeft een WW-uitkering, 8% een arbeidsongeschiktheidsuitkering en 5% een combinatie van WAO en WW. Iets minder dan 1 op de 10 klanten van de arbeidsadviseur heeft een WWB-uitkering (9%). Als we de nuggers meerekenen (7%) dan is 16% van de klanten van de arbeidsadviseur voor de re-integratie afhankelijk van de gemeenten. Eén op de vijf klanten van de arbeidsadviseur is een werknemer, voor wie onder andere (dreigend) ontslag en/of ziekte de aanleiding vormen voor het gesprek. Daarmee levert de arbeidsadviseur een bijdrage aan de realisatie van de doelstelling om werkenden te ondersteunen in een ‘traject van werk naar werk’.

Gemiddeld genomen bezoeken meer mannen (54%) dan vrouwen (46%) de arbeidsadviseur en ligt de leeftijd over het algemeen tussen de 25 en 55 jaar. Het aandeel jongeren (jonger dan 25) ligt rond de 9%. De arbeidsadviseur bedient WW-klanten met een relatief hoge leeftijd, terwijl dat voor klanten met WWB of een WAO-uitkering aardig overeenkomt met de landelijke cijfers.

De arbeidsadviseurs hebben geen registraties bijgehouden van het opleidingsniveau. Als we kijken naar het opleidingsniveau van de deelnemers aan het klantenonderzoek dan is dat bovengemiddeld (MBO en HBO/WO). Bijna driekwart van de respondenten was autochtoon. In beide gevallen kan echter sprake zijn van een mogelijke selectiviteit bij deelname aan het onderzoek.

6. In welke mate wordt gebruik gemaakt van de arbeidsadviseur?

Volgens de eigen registraties van de arbeidsadviseurs hebben zij in de periode van januari 2005 tot en met mei 2006 42.235 klantcontacten gehad. Over de periode vanaf de invoering van de functie in juli 2004 tot en met december 2004 zijn landelijke geen goede registratiegegevens bijgehouden. Een ruwe schatting over de gehele periode (van juli 2004 t/m juni 2006) komt uit op 45.000 tot 50.000 klantcontacten. Per kwartaal hebben de arbeidsadviseurs circa 9.500 klantcontacten.

7. Hoe zijn de ervaringen van de ketenpartners met de arbeidsadviseur?

De ervaringen van de ketenpartners zijn overwegend positief. Er bestaat voldoende draagvlak voor de functie, maar in de uitvoeringspraktijk wordt de arbeidsadviseur nog wel eens gezien als concurrent van de ketenpartners. De bekendheid van de arbeidsadviseurs is vooral bij de medewerkers van de ketenpartners die niet in het CWI of BVG zitten, en dus niet veel met de arbeidsadviseur te maken hebben, nog onvoldoende. Deze onbekendheid en het (op uitvoeringsniveau) soms nog wisselende draagvlak, dragen er aan bij dat het aantal ‘doorverwijzingen’ vanuit gemeente en UWV nog be-

perkt is. De functie van arbeidsadviseur leeft het meest bij CWI en daar komt ook het grootste deel van de klanten van de arbeidsadviseur vandaan.

De ketenpartners zien over het algemeen de noodzaak en toegevoegde waarde van de functie. De onafhankelijkheid van de functie wordt van belang geacht, maar de arbeidsadviseur moet volgens een deel van de geïnterviewde ketenpartner met zijn advisering wel binnen de mogelijkheden en grenzen van de ketenpartners blijven. Ook het signaleren van knelpunten in de ketendienstverlening (de signaalfunctie) door de arbeidsadviseur is voor de meeste ketenpartners een welkome aanvulling. De signaalfunctie komt echter nog niet altijd goed tot zijn recht. Dit laatste kan zowel te maken hebben met de wijze waarop de arbeidsadviseur de signaalfunctie invult (o.a. moeite met onderscheid individuele gevallen en algemeen geldende casuïstiek, onvoldoende communicatieve vaardigheden op managementniveau) als met de ketenpartners die (nog) niet altijd goed weten hoe zij om moeten gaan met de signalen die vanuit het klantperspectief door de arbeidsadviseur worden verwoord.

8. Wat zijn succes- en faalfactoren voor het goed functioneren van de arbeidsadviseur in het ketenproces?

In de interviews met arbeidsadviseurs, ketenpartners en cliëntencommissies zijn de volgende succes- en faalfactoren voor het functioneren van de arbeidsadviseur benoemd:

- Handhaven en bewaken klantperspectief als uitgangspunt (in plaats van uitvoering van wet en organisatiedoelstelling).
- Hierbij is het van cruciaal belang om de onafhankelijkheid van de functie te handhaven, bewaken en te borgen.
- Mede gezien het solistische karakter van de functie staat of valt de kwaliteit van de dienstverlening met de kwaliteit van de afzonderlijke arbeidsadviseurs (o.a. kennis van zaken, inzicht in de keten, bewaken onafhankelijke positie).
- Om klanten goed te kunnen bedienen moeten de arbeidsadviseurs goed bereikbaar en beschikbaar zijn (o.a. voldoende tijd per klant).
- Om de beoogde rol van de arbeidsadviseurs goed tot zijn recht te laten komen, is het van belang dat de bekendheid van de arbeidsadviseur en de herkenbaarheid als onafhankelijke partij bij zowel klanten, ketenpartners, re-integratiebedrijven en cliëntenorganisaties hoog zijn.
- Gezien zijn positie in de keten is het succes van de arbeidsadviseur mede afhankelijk van het draagvlak bij de ketenpartners. De ketenpartners dienen al hun cliënten ‘aan de kop van het proces’ standaard te informeren over de rol en taken van de onafhankelijke arbeidsadviseur en de mogelijkheid deze vrijblijvend te raadplegen. Ook is het van belang dat de ketenpartners de voorstellen en/of vragen van klanten die bij een arbeidsadviseur zijn geweest serieus nemen. Daarom is het noodzakelijk dat de ketenpartners de arbeidsadviseur op de hoogte houden van beleidswijzigingen.
- Voor de effectiviteit van de signalen die de arbeidsadviseur afgeeft over het functioneren van de keten, is het van belang dat deze signaalfunctie procedureel en/of organisatorisch ingebed wordt.
- Meer in het algemeen is het van belang de inhoudelijke aansturing verder te ontwikkelen, waarbij het vervangen van de CWI-manager door een onafhankelijke voorzitter voor het regionale werkoverleg van de arbeidsadviseurs als eerste prioriteit wordt genoemd.

7.3 Aanbevelingen

Continueer de functie van arbeidsadviseur

De kwalitatieve en de kwantitatieve informatie die voor deze evaluatie is verzameld, geeft naar ons mening voldoende onderbouwing om de functie van arbeidsadviseur te continueren en een structurele plaats te geven in de keten voor werk en inkomen. De functie versterkt de positie van de klant en voorziet in een van de voorwaarden om als klant invloed te hebben op of regie te kunnen voeren over het eigen re-integratietraject.

Bewaak en borg de onafhankelijkheid

Juist omdat de onafhankelijkheid van de arbeidsadviseur het meest onderscheidende aspect van zijn functie vormt, is het van groot belang de onafhankelijkheid permanent te bewaken en verder te zoeken naar oplossingen die deze positie versterken en borgen. Zaken die in ieder geval aandacht verdienen zijn de inbedding van de signaalfunctie van de arbeidsadviseur en het voorzitterschap van het regionale werkoverleg van de arbeidsadviseurs, dat nu nog door een CWI-manager wordt voorgezeten.

Bewaak de rol en kwaliteit van de arbeidsadviseur

Vanwege het bijzondere karakter (onafhankelijk, solistisch) in de keten en de relatief brede taakopvatting van de arbeidsadviseur is het van belang de individuele taakinvolving structureel te bewaken en indien nodig bij te sturen. Het gaat hierbij zowel om de grenzen van de taakuitoefening (zoals het niet of zo min mogelijk interveniëren in de uitvoering en het overnemen van taken van de ketenpartners) als om de kwaliteit van de afzonderlijke arbeidsadviseurs (o.a. professionalisering, informatievoorziening). Inmiddels heeft de landelijke werkgroep een functie- en competentieprofiel opgesteld dat hiervoor als handvat kan worden gebruikt. Van belang in de taakafbakening is het nog verder expliciteren welke vragen tot de reguliere dienstverlening van de ketenpartners behoren en voor welke vragen de klant het beste naar de arbeidsadviseur kan gaan.

Vergroot bekendheid en herkenbaarheid

Om de functie van onafhankelijk adviseur goed tot zijn recht te laten komen, is het van belang dat de arbeidsadviseur voor zijn klanten niet alleen afhankelijk is van 'doorverwijzingen' van de ketenpartners. Daarvoor is het noodzakelijk dat de arbeidsadviseur algemeen bekend is bij klanten, werkgevers, ketenpartijen (ook in de backoffices), re-integratiebedrijven, cliëntenorganisaties, arbodiensten et cetera. Een belangrijk aspect in de presentatie is de herkenbaarheid van de onafhankelijke positie van de arbeidsadviseur. Op dit terrein zijn nog belangrijke vorderingen te maken, hetgeen ook kan bijdragen aan het vergroten van het (noodzakelijke) draagvlak voor de arbeidsadviseur bij UWV en gemeenten.

Stimuleer het gebruik van de arbeidsadviseur onder kansarmere groepen

In principe moet het bij alle cliënten bekend zijn dat zij vrijblijvend gebruik kunnen maken van de onafhankelijke arbeidsadviseur. Op basis van de interviews en de effectiviteitsanalyse bevelen wij aan het gebruik van de arbeidsadviseur onder kansarmere groepen extra te stimuleren. Omdat de arbeidsadviseur vanuit een BVG of CWI werkzaam is, en juist de kansarmere groepen daar minder vaak of niet komen (want geen fase 1/route A), komen deze cliënten niet vanzelf in aanraking met de arbeidsadviseur. Het gebruik van de arbeidsadviseur door deze groep cliënten (o.a. WAO, Wajong, herbeoordeelden WAO, WWB) is in de praktijk dan ook nog beperkt. Een tweede reden om het gebruik van de arbeidsadviseur onder kansarmere groepen te stimuleren, is dat uit effectiviteitsanalyses blijkt dat ondersteuning (interventie) het meeste effect heeft bij kansarmere groepen. De landelijke werkgroep heeft reeds contacten lopen met

UWV divisie AG om ‘hun cliënten’ (ook vanwege de verschuivingen in de re-integratieverantwoordelijkheden door de invoering van de WIA) beter te bereiken. Maar ook gemeenten zouden hun cliënten meer stelselmatig moeten wijzen op het bestaan van de arbeidsadviseur.

Stimuleer gebruik onder mensen die met IRO of PRB aan de slag willen gaan.

Volgens de ketenpartner ligt een belangrijke toegevoegde waarde van de arbeidsadviseur in de constatering dat de klant beter voorbereid aan de gesprekken met medewerkers in de keten begint. Een klant die beter weet wat hij wil, een goed zicht heeft op de mogelijkheden en op grond daarvan ook meer zelfvertrouwen heeft, is niet alleen een betere gesprekspartner voor CWI, UWV en gemeenten, maar ook voor re-integratiebedrijven. Bij mensen die nadenken over een IRO of PRB of daar reeds mee bezig zijn, is dit van bijzonder belang. Zij komen beter beslagen ten ijs bij re-integratiebedrijven. Hierdoor zijn zij beter in staat om een eigen inbreng te leveren bij het opstellen van een re-integratieplan in het kader van IRO en PRB, en beter in staat een keuze te maken uit de vele re-integratiebedrijven.

Bijlage 1: Brief Stuurgroep Arbeidsadviseur aan minister

Aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
de heer mr. A.J. de Geus
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Onderwerp

Tussenevaluatie arbeidsadviseurs

Datum

28 juli 2005

Van

E. Roetering

Ons kenmerk

RvB/2572005/re

Geachte heer De Geus,

De functie arbeidsadviseur is tot stand gekomen na een gezamenlijk advies van CWI, Divosa, UWV en LCR. Bij de invoering van deze functie is een stuurgroep bestaande uit CWI, Divosa, UWV en LCR ingesteld, die verantwoordelijk is voor de invoering en implementatie van de arbeidsadviseur.

Het doet de stuurgroep arbeidsadviseur genoegen u hierbij de tussenevaluatie Arbeidsadviseur aan te bieden.

De tussenevaluatie geeft inzicht in de stand van zaken van de implementatie van de arbeidsadviseur en een eerste indicatie van de tevredenheid van de klanten.

Op 62 locaties, Bedrijfsverzamelgebouwen of CWI+-locatie, zijn 64 arbeidsadviseurs aan het werk. Het blijkt dat de functie arbeidsadviseur tegemoet komt aan de wens en om de werkzoekende een meer centrale rol te geven in het traject naar werk. De klanten zijn zeer tevreden over de arbeidsadviseur, waarbij kwaliteit van het advies en klantgerichtheid er extra uitspringen. De scholing aan de arbeidsadviseur is vormgegeven en er vindt op districtsniveau intervisie plaats. De onafhankelijkheid van de functie arbeidsadviseur wordt als een belangrijk goed ervaren.

Op basis van de tussenevaluatie constateert de stuurgroep verder dat een aantal zaken aandacht en verbeteringen behoeven. Hierover zijn inmiddels afspraken gemaakt.

De stuurgroep zal deze afspraken met voortvarendheid uitvoeren. Hierbij worden wij gesteund door de grote tevredenheid van de klant over de arbeidsadviseur en het belang om deze tevredenheid te behouden en nog te doen toenemen.

De stuurgroep is niet verrast dat een aantal zaken nog niet helemaal lopen zo als wij dat zouden wensen. De korte voorbereidingsperiode van 3 maanden is hier voor een belangrijk deel debet aan.

Uitvoering aan de aanbevelingen:

De stuurgroep wil hierbij aangeven op welke wijze invulling zal worden gegeven aan de aanbevelingen.

1 Borging onafhankelijkheid

- Op landelijke niveau zullen de kaders van de functie op dit onderdeel nader worden benoemd;
- Rol lokaal management, CWI-vestigingsmanager en REKO, en rol cliëntenraden met betrekking tot borgen onafhankelijkheid worden nader uitgewerkt.
- De nadere uitwerking van de borging van de onafhankelijkheid zal met betrokkenen worden doorgesproken en in afspraken vastgelegd.

2 De taak invulling van de arbeidsadviseurs

- Gebruik makend van de ervaringen van de arbeidsadviseurs zullen de kaders van de functie nader worden geoperationaliseerd. Hierbij zal een balans worden gezocht tussen landelijke uniformiteit en behoefte van arbeidsadviseurs om zelfstandig te kunnen opereren. Hierbij zal ook aandacht worden besteed aan de rol van de arbeidsadviseur in de keten.
- De nader geoperationaliseerde kaders van de functie zullen met de arbeidsadviseurs worden besproken en vastgelegd. In de intervisie bijeenkomsten zal dit een telkens wederkerend onderwerp zijn.

3 Aansturing van de arbeidsadviseurs

- Op dit onderdeel zijn al een aantal stappen gezet. Zo is er een werkoverleg op CWI districtsniveau ingericht onderleiding van een CWI-manager.
- De werkgroep is bezig met het voeren van individuele gesprekken met de arbeidsadviseurs. Hierbij wordt ook gesproken over de gewenste aansturing.
- Er zal een nadere beschrijving worden gemaakt over de aansturing waarbij onderscheid wordt gemaakt in rol stuur- en werkgroep (landelijke niveau), rol vestigingsmanager (lokaal niveau) en functie werkoverleg op districtsniveau.
- De nadere uitwerking zal met betrokkenen worden besproken en in afspraken worden vastgelegd.
- De stuurgroep zal in september een bijeenkomst met alle arbeidsadviseurs beleggen waarin de stuurgroep een toelichting op de aansturing zal geven.

4 Draagvlak functie bij ketenpartners

- De stuurgroep zal zorgdragen dat de arbeidsadviseur op de agenda komt van het REKO. De tussenevaluatie en de kwartaalrapportages zijn daartoe nuttige instrumenten.
- De ketenpartners zullen binnen hun eigen organisaties aandacht blijven vragen voor nut van de arbeidsadviseurs en daarbij de angst voor concurrentie proberen weg te nemen.
- De vestigingsmanager van CWI waar een arbeidsadviseur gehuisvest is, zal nader op zijn rol als wegbereider voor de arbeidsadviseur op lokaal niveau worden gewezen.

5 Communicatie over bestaan functie naar de doelgroep

Op landelijk niveau zijn, in overleg met de arbeidsadviseurs en de afdelingen communicatie van UWV en CWI, op dit onderdeel al een aantal stappen ingang gezet:

- Er wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een speciale folder voor mensen die worden herbeoordeeld in het kader van de WAO.
- Er wordt gewerkt aan een serie artikelen ten behoeve van lokale bladen aan de hand van actuele thema's waarbij de arbeidsadviseur een rol kan hebben.

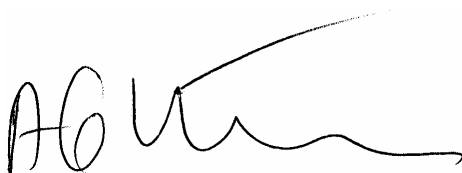
- Er wordt gewerkt aan een artikel voor bladen van cliëntenorganisaties. Hierbij worden zij ook nogmaals gewezen op de mogelijkheid om een arbeidsadviseur voor hun blad te interviewen.

6 *Cliëntenparticipatie*

De cliëntenparticipatie begint in een aantal regio's van de grond te komen. In aantal regio's zijn nog forse inspanningen nodig om de noodzakelijke cliëntenparticipatie te realiseren. De LCR heeft na overleg in de werkgroep besloten speciaal iemand in te huren ten behoeve van het realiseren van cliëntenparticipatie.

Cliëntenraden hebben net als het REKO een rol bij de borging van de onafhankelijkheid. Daarnaast kunnen zij ook een bijdrage leveren bij het bekend maken van de functie van arbeidsadviseur.

Met vriendelijke groet,
Namens de stuurgroep Arbeidsadviseur,

A handwritten signature in black ink, consisting of the letters 'AG' followed by a stylized, wavy line.

A.G. Dümig
Raad van Bestuur UWV

Bijlage 2: Motie Noorman-den Uyl informatie adviespunt

Tweede Kamer der Staten-Generaal **2**

Vergaderjaar 2004–2005

28 719 Reïntegratiebeleid

Nr. 6 **MOTIE VAN HET LID NOORMAN-DEN UYL C.S.**
Voorgesteld 19 april 2005

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende, dat blijkt dat de cliënt veelal belemmerd wordt door onvoldoende kennis over de mogelijkheden van zijn of haar reïntegratie;

constaterende, dat de ondersteuning daarvoor zoals die bij de Wet SUWI door de Kamer is verzocht niet van de grond is gekomen;

verzoekt de regering om binnen één jaar in de bedrijfsverzamelgebouwen of voorlopers daarvan een geïntegreerde informatie- en voorlichtingsfaciliteit te bevorderen waarmee de cliënt drempelloos en eventueel anoniem informatie over alle reïntegratie-instrumenten kan krijgen om zo meer kansrijk aan de slag te komen,

en gaat over tot de orde van de dag.

Noorman-den Uyl
Bruls
Weekers
Van Gent

Bijlage 3: Klantregistraties naar type inkomen

Deze tabel op deze en de volgende pagina is afkomstig uit de laatste (6^e) perioderapportage. Over de perioden heen is de verdeling van de gegevens vrij constant.

		Inkomen						
		1 WAO en/of Wajong	2 WW	3 WWB	4 WAO én WW	5 Nugger	6 Loondienst	7 Andere inkomens- status
Geslacht klant:								
man	54%	49%	59%	54%	52%	36%	51%	56%
vrouw	46%	51%	41%	46%	48%	64%	49%	44%
Soort klant:								
onbeken- de/anonieme klant	2%	3%	2%	3%	3%	3%	2%	2%
"reguliere" klant	96%	95%	97%	96%	97%	96%	96%	97%
institutionele klant	2%	3%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Soort consult:								
eerste consult	79%	76%	80%	81%	74%	87%	85%	73%
vervolgconsult	21%	24%	20%	19%	26%	13%	15%	27%
Leeftijd:								
15-24 jaar	8%	9%	4%	14%	0%	17%	9%	10%
25-34 jaar	23%	21%	22%	30%	12%	25%	29%	24%
35-44 jaar	33%	33%	35%	28%	33%	36%	32%	31%
45-54 jaar	28%	30%	30%	22%	45%	18%	24%	25%
55-64 jaar	8%	8%	9%	6%	10%	4%	5%	10%
65 jaar en ouder	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Hoe ontdekt:								
publiciteit, folders, krant etc.	11%	15%	10%	9%	15%	12%	10%	12%
bij bezoek CWI (spontaan)	21%	15%	20%	32%	16%	25%	22%	21%
verwezen door CWI	39%	29%	46%	28%	45%	37%	34%	38%
verwezen door UWV	3%	3%	6%	0%	3%	1%	1%	2%
verwezen door gemeente	2%	1%	0%	9%	0%	3%	1%	1%
verwezen door cliënten- organisatie	2%	6%	1%	3%	2%	3%	1%	2%
verwezen door reïntegratiebedrijf	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%
via eigen netwerk, informele contac- ten	18%	25%	13%	16%	14%	16%	26%	21%
onbekend	2%	3%	2%	2%	2%	2%	4%	2%
Wijze contactleg- ging: spontaan								
bezoek	34%	28%	34%	46%	27%	35%	31%	36%
telefonisch	18%	23%	15%	12%	18%	16%	24%	21%
e-mail	2%	3%	2%	2%	1%	3%	3%	2%
schriftelijk	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
op afspraak	45%	45%	49%	40%	54%	45%	41%	40%

		Inkomen						
		1 WAO en/of Wajong	2 WW	3 WWB	4 WAO én WW	5 Nugger	6 Loondienst	7 Andere inkomens- status
Vraag:								
algemene vraag	39%	50%	33%	33%	50%	31%	28%	48%
omtrent/tijdens de oriëntatiefase	73%	68%	78%	80%	77%	87%	76%	63%
omtrent/tijdens het reïntegratietraject	5%	4%	7%	6%	9%	0%	2%	5%
Type algemene vraag:								
AG-vraag	11%	41%	3%	3%	30%	4%	5%	15%
WWB-vraag	5%	2%	1%	27%	1%	17%	2%	5%
CWI-vraag	7%	2%	4%	4%	3%	9%	13%	10%
WW-vraag	18%	5%	27%	1%	23%	4%	9%	23%
REA-vraag	5%	9%	3%	2%	13%	4%	4%	8%
Klacht over:								
traject	2,6%	2,3%	3,3%	2,8%	5,9%	0,2%	0,5%	2,3%
casemanager	0,8%	0,6%	1,0%	1,9%	2,2%	0,0%	0,0%	0,3%
lange wachttijd	0,7%	0,4%	0,9%	0,8%	2,2%	0,0%	0,0%	0,6%
Klacht traject betreft :								
UWV	0,4%	0,3%	0,6%	0,3%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%
werkgever	0,4%	0,3%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%	1,2%
gemeente	0,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
reïntegratiebedrijf	1,9%	2,0%	2,8%	2,0%	4,5%	0,2%	0,3%	1,0%
andere organisatie	0,3%	0,6%	0,2%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%
Klacht casemanager betreft:								
UWV	0,4%	0,3%	0,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,1%
werkgever	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
gemeente	0,2%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
reïntegratiebedrijf	0,2%	0,3%	0,3%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
andere organisatie	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Klacht wachttijd be- treft: UWV								
UWV	0,5%	0,4%	0,7%	0,1%	1,8%	0,0%	0,0%	0,3%
werkgever	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%
gemeente	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
reïntegratiebedrijf	0,2%	0,1%	0,2%	0,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,1%
andere organisatie	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Bijlage 3: Gegevens geïnterviewde personen

De interviews

Voor de eindevaluatie zijn 20 arbeidsadviseurs geïnterviewd, 9 CWI-vestigingsmanagers, 12 medewerkers van UWV (ketenaccountmanagers en re-integratiecoaches), 10 medewerkers van Gemeente (afdelingen SoZaWe) en 10 leden van cliëntencommissies arbeidsadviseur.

Overzicht arbeidsadviseurs

De arbeidsadviseurs die geïnterviewd zijn, waren op het moment van interviewen op een enkele uitzondering na allemaal minimaal 1 jaar actief als arbeidsadviseur.

Er zijn 4 arbeidsadviseurs geïnterviewd uit de regio Noord, 3 uit de regio Oost, 3 uit de regio Noord-West, 5 uit de regio Zuid-West, 3 uit de regio Midden-West en 2 uit de regio Zuid-Oost.

Van hen waren 6 gedetacheerd vanuit CWI, 8 vanuit UWV en 6 vanuit Gemeente.

Medewerkers UWV

Het betrof in vijf gevallen Ketenaccountmanagers Werk en Inkomen en zeven re-integratiecoaches. Afkomstig uit de regio's: Noord (1), Oost (2), Noord-West (2), Zuid-West (3), Midden-West (2), Zuid-Oost (2).

Vestigingsmanagers CWI

Regio Noord (1), Regio Oost (2), Regio Noord-West (1), Regio Midden-West (2), Regio Zuid-West (1), Regio Zuid-Oost (2).

Gemeenten

Het betrof diverse functionarissen van afdelingen SoZaWe al dan niet werkzaam op CWI. Regio Noord (2), Regio Oost (5), Regio Noord-West (1), Regio Midden-West (1), Regio Zuid-West (1).

Bijlage 4: Werkgebieden en taken cliëntencommissies

Werkgebied en samenstelling cliëntencommissies arbeidsadviseurs

De Cliëntenparticipatie rond de arbeidsadviseurs wordt per district (districtsindeling UWV en CWI) georganiseerd. Hierbij wordt de volgende verdeling van zes districten aangehouden:

District Noord:	provincies Groningen, Friesland en Drenthe)
District Oost:	provincie Overijssel en Gelderland)
District Midden West:	provincie Utrecht, provincie Flevoland, Gooi, deel zuid Holland (Onder hoofddorp en boven Schiedam)
District Zuid West:	West Brabant, Zeeland en deel Zuid Holland (onder Schiedam)
District Zuid Oost:	Limburg en Oost Brabant.

Bij het formeren van de cliëntencommissies arbeidsadviseurs is gezocht naar een schaalgrootte die voor regionale cliëntenraden van UWV en CWI is te bemensen. Bij iedere arbeidsadviseur een aparte commissie is niet te bemensen voor deze cliëntenraden. In overleg met regionale raden van CWI en UWV en de gemeentelijke cliëntenraden is gezocht naar een passende omvang. Hierbij is ook gelet op het aantal arbeidsadviseurs in een bepaalde regio. Deelnemers zijn vertegenwoordigers regionale cliëntenraden UWV WW en AG, regionale cliëntenraad CWI en vertegenwoordigers van gemeentelijke cliëntenraden.

District Noord

In district Noord zijn 3 cliëntencommissies arbeidsadviseur actief. Deze commissies zijn op provinciale schaal georganiseerd. Deelnemers zijn vertegenwoordigers regionale cliëntenraden UWV WW en AG, regionale cliëntenraad CWI en vertegenwoordigers van gemeentelijke cliëntenraden.

District Noord West

Recent zijn 2 cliëntencommissie arbeidsadviseur in district Noord West gestart. Een commissie boven het Noordzee Kanaal (arbeidsadviseurs in Hoorn, Zaanstad en IJmond (Beverwijk) en een commissie onder het Noordzee kanaal, de drie arbeidsadviseurs in Amsterdam en Hoofddorp.

District Zuid Oost

Hier is een cliëntencommissie actief in Limburg.

In Brabant Oost is begin juni een cliëntencommissie arbeidsadviseur van start gegaan.

District Zuid West

In juni 2006 heeft een startconferentie plaats gevonden voor de cliëntencommissie arbeidsadviseur zeeland. Begin juni 2006 is de commissie arbeidsadviseur West Brabant van start gegaan.

Voor het Zuid Hollandse deel van district Zuid West wordt gedacht aan nog twee commissies, één rond Rotterdam (rond de 3 arbeidsadviseurs in Rotterdam en Schiedam. En een commissie onder Rotterdam (arbeidsadviseurs Dordrecht, Gorinchem, Cappelle a/d IJssel en Spijkenisse). Hierover is nog overleg in de regio gaande.

District Oost

Hier is nog niet gestart met cliëntenparticipatie. Er is wel overleg gaande om deze te realiseren. Het is de bedoeling dat hier een cliëntencommissie Overijssel en Gelderland worden geformeerd.

Midden West.

In Midden West is in Utrecht en deel Zuid Holland een commissie van start gegaan. Gelet op de omvang van dit gebied en het aantal arbeidsadviseurs wordt er nog nagedacht om dit gebied te knippen.

Voor Flevoland en het Gooi wordt nog gewerkt aan het formeren van een cliëntencommissie.

Taken cliëntencommissie arbeidsadviseur

1. De cliëntencommissie arbeidsadviseur is aanspreekpunt voor de overige cliëntenraden in de regio m.b.t. de gang van zaken rond de arbeidsadviseur. 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 gebundeld en 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 het district georganiseerd. 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 cliëntencommissies arbeidsadviseur over de stand van zaken en bevindingen, signalen van overige cliëntenraden.
2. De cliëntencommissie arbeidsadviseur is ook het aanspreekpunt voor de arbeidsadviseur en het lokale management rond de arbeidsadviseur. Dat betekent dat:
 - De cliëntencommissie arbeidsadviseur overleg met arbeidsadviseur en lokale management voert (1 x per 3 à 4 maanden).
 - De cliëntencommissie arbeidsadviseur overleg met het regionale ketenoverleg voert (2 x per jaar).
 - 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.

Onderwerpen die in de cliëntencommissie aan de orde kunnen komen

Regionale rapportage

De arbeidsadviseur maakt ten behoeve van het Regionaal Ketenoverleg een rapportage. Deze rapportage dient ook aan de cliëntencommissie arbeidsadviseur te worden gezonden en daar te worden besproken.

Landelijke monitoring en evaluatie

Het project wordt landelijk gevolgd en geëvalueerd door TNO-arbeid en Arcon. Deze evaluatie wordt in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de stuurgroep uitgevoerd.

De landelijke werkgroep uitgebreid met een vertegenwoordiger van ministerie van SZW als toehoorder functioneert als begeleidingscommissie bij dit onderzoek.

De kwartaal rapportages en het rapport van de eindevaluatie worden aan de regionale cliëntencommissie arbeidsadviseur gezonden.

De kwartaalrapportage of onderdelen daarvan en de eindevaluatie kan een gespreksonderwerp zijn in een overleg met de arbeidsadviseur. Dat is aan de cliëntencommissie.

Het signaleren van knelpunten in de uitvoering.

Gesignaleerde regionale knelpunten dienen te worden opgelost door CWI manager en/of regionaal ketenoverleg in overleg met de regionale cliëntenraad.

Signaleren van hiaten in de dienstverlening

Als de cliëntencommissie arbeidsadviseur of cliëntenraden in de regio signalen krijgen over het functioneren van de arbeidsadviseur dienen deze in de cliëntencommissie te worden besproken. De cliëntencommissie is geen klachtencommissie maar wel dienen de geuite klachten te worden bekeken met de vraag is dit een incident of ligt hier een structureel probleem aan ten grondslag. In dit kader even een voorbeeld ter verheldering. De Landelijke Cliëntenraad kreeg een signaal dat er arbeidsadviseurs zijn die cliënten die nog in dienst zijn bij hun werkgever en vragen hadden over hun rechten en plichten bij reïntegratie geregeld via hun werkgever (eerste twee jaar ziekte), terug sturen omdat dit hun doelgroep niet zou zijn. Dit is iets om met de arbeidsadviseur te bespreken.

Landelijk beleid

Indien de cliëntencommissie vragen heeft over of knelpunten signaleert die op het terrein van de landelijke beleid liggen dan dient de cliëntencommissie zich te wenden tot de werkgroep arbeidsadviseur. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan selectie- en beoordelingsprocedures arbeidsadviseurs, beleid op terrein van deskundigheidsbevordering enz.. Voor cliëntenraden is de LCR de ingang tot de landelijke werkgroep arbeidsadviseur.