

TNO-rapport

2010.151/20194/01.01.01

Wat vraagt de klant?

Onderzoek naar informatie- en adviesbehoefte onder
(potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen

Datum	25 maart 2010
Auteurs	Bruno Fermin Luc Dorenbosch

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

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

© 2010 TNO

Inhoudsopgave

0	Samenvatting en conclusies	4
0.1	Doel en aanleiding van het onderzoek.....	4
0.2	Onderzoeksaanpak en respons.....	5
0.3	Welke ervaringen hebben respondenten met de sociale zekerheid?.....	5
0.4	Wat is de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) ketenklanten?.....	6
0.5	Welke bronnen raadplegen klanten voor informatie en advies?.....	8
0.6	In welke vorm krijgen klanten bij voorkeur toegang tot informatie en advies?.....	10
0.7	Wat is het belang en de meerwaarde van een onafhankelijk adviespunt?.....	10
0.8	Wie moet een onafhankelijk adviespunt betalen?.....	11
0.9	Conclusie en slotbeschouwing.....	11
1	Inleiding	14
1.1	Aanleiding behoefteonderzoek onafhankelijk advies.....	14
1.2	Onderzoeksvragen.....	15
1.3	Onderzoeksaanpak.....	16
1.4	Leeswijzer rapport.....	17
2	Beschrijving respons en bekendheid sociale zekerheid	18
2.1	Inleiding.....	18
2.2	Beschrijving respons.....	18
2.3	Bekendheid sociale zekerheid bij de respondenten.....	21
2.4	Eerdere contacten en waardering ketenpartijen en arbeidsadviseurs.....	22
2.5	Zoekkanalen voor informatie en advies bij vragen over werk en inkomen.....	23
3	Informatie- en adviesbehoefte werknemers	25
3.1	Wat vraagt de werknemer?.....	25
3.2	Informatie- en adviesbehoefte werknemers bij (dreigend) ontslag.....	25
3.3	Informatie- en adviesbehoefte bij langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid.....	26
3.4	Informatie- en adviesbehoefte bij noodzaak tot om- of bijscholing.....	27
3.5	Welke bronnen raadplegen werknemers voor informatie en advies?.....	28
3.6	In welke vorm krijgen werknemers bij voorkeur informatie en advies?.....	30
3.7	Belang van persoonlijk advies van een deskundige.....	30
3.8	Belang van onafhankelijkheid van het advies.....	31
4	Informatie en adviesbehoefte uitkeringsgerechtigden	32
4.1	Wat vraagt de uitkeringsgerechtigde?.....	32
4.2	Informatie- en adviesbehoefte uitkeringsgerechtigden bij uitkeringsvragen.....	32
4.3	I&A behoefte uitkeringsgerechtigden bij vragen over werk en/of opleiding.....	33
4.4	Welke bronnen raadplegen uitkeringsgerechtigden voor informatie en advies?.....	34
4.5	In welke vorm krijgen uitkeringsgerechtigden bij voorkeur informatie en advies?.....	35
4.6	Belang van persoonlijk advies van een deskundige.....	36
4.7	Belang van onafhankelijkheid van het advies.....	37
5	Informatie en adviesbehoefte niet-uitkeringsgerechtigden	38
5.1	Wat vraagt de niet-uitkeringsgerechtigde?.....	38
5.2	Informatie- en adviesbehoefte nuggers bij inkomensvragen.....	39
5.3	Informatie- en adviesbehoefte nuggers bij vragen over werk en/of opleiding.....	39
5.4	Welke bronnen raadplegen nuggers voor informatie en advies?.....	40
5.5	In welke vorm krijgen nuggers bij voorkeur informatie en advies?.....	41
5.6	Belang van persoonlijk advies van een deskundige.....	41

5.7	Belang van onafhankelijkheid van het advies.....	42
6	Aanvullend onderzoek onder intermediairs	43
6.1	Respons intermediaire organisaties.....	43
6.2	Bekendheid sociale zekerheid intermediaire organisaties.....	44
6.3	Belang ketencontacten voor netwerk van intermediairs	45
6.4	Bekendheid sociale zekerheid cliënten volgens intermediairs.....	45
6.5	Informatie- en adviesbehoefte cliënten volgens intermediairs.....	46
6.6	Welke bronnen raadplegen cliënten voor informatie en advies?	47
6.7	In welke vorm krijgen cliënten bij voorkeur informatie en advies?	48
6.8	Belang van persoonlijk advies en onafhankelijkheid.....	48
7	Informatie en adviesbehoefte werkgevers.....	49
7.1	Wat vraagt de werkgever?	49
7.2	Achtergrond respons werkgevers.....	49
7.3	Bekendheid sociale zekerheid bij werkgevers	50
7.4	Informatie- en adviesbehoefte werkgevers bij dreigend ontslag.....	51
7.5	I&A behoefte werkgevers bij langdurige ziekte en arbeidsongeschiktheid	51
7.6	Welke bronnen raadplegen werkgevers voor informatie en advies?.....	52
7.7	In welke vorm krijgen werkgevers bij voorkeur informatie en advies?.....	53
7.8	Belang van persoonlijk advies en onafhankelijkheid.....	53
8	Nadere analyses behoefte en verantwoordelijkheid.....	55
8.1	Verdieping van vraag naar behoefte aan onafhankelijk advies.....	55
8.2	Belang onafhankelijke advies	55
8.3	Zelfsturing en empowerment	56
8.4	Relatie onafhankelijk advies en kwaliteit dienstverlening keten	57
8.5	Verantwoordelijkheid voor kosten onafhankelijke adviespunt.....	58
	Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording.....	60
	Bijlage 2: Gebruikte literatuur	62
	Bijlage 3: Vragenlijst behoefteonderzoek	63

0 Samenvatting en conclusies

Het onderzoek in het kort

In opdracht van de Stuurgroep Arbeidsadviseur heeft TNO onderzoek verricht naar de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. (Potentiële) klanten van de keten zijn uitkeringsgerechtigden, niet-uitkeringsgerechtigden, werknemers en werkgevers. We hebben hen gevraagd aan wat voor soort informatie en advies op het terrein van werk en inkomen zij behoefte hebben en welke bronnen zij daarvoor zouden raadplegen. Daarbij hebben we specifiek gekeken naar de behoefte om gebruik te kunnen maken van een *onafhankelijk* adviespunt.

De uitkomst van dit onderzoek is dat alle klantgroepen voor informatie en advies over werk en inkomen vanzelfsprekend en vaak als één van de eerste kanalen het Werkplein, UWV of de sociale dienst raadplegen. Het onderzoek laat echter ook zien dat (potentiële) klanten zich breder willen oriënteren en behoefte hebben om andere bronnen dan de ketenpartijen te kunnen raadplegen. Niet omdat zij geen vertrouwen hebben in de dienstverlening van de ketenpartijen, maar omdat zij het belangrijk vinden goed geïnformeerd op hun afspraak op het Werkplein te komen, of om achteraf de ingewonnen informatie nog eens te kunnen checken of om te onderzoeken of er nog andere mogelijkheden zijn om weer aan het werk te komen of te blijven. Ruim 90% van alle klanten vindt het belangrijk dat zij (aanvullend) informatie en advies kunnen krijgen bij instanties of personen die niet verbonden zijn aan UWV, sociale dienst of de werkgever. Dat kan een onafhankelijk arbeidsadviseur zijn, maar ook de vakbond, familie, vrienden en collega's of informatie op internet. Minimaal 1 op 3 (potentiële) klanten zou voor informatie en adviesgebruik maken van een '*onafhankelijk adviespunt*'. Uitgaande van het aantal werkzoekenden in Nederland betekent deze uitkomst dat de potentiële groep klanten voor een onafhankelijk adviespunt vele malen groter is dan het huidige bereik van de arbeidsadviseur (potentieel ruim 240.000 klanten per jaar tegen 35.000 in de huidige praktijk).

0.1 Doel en aanleiding van het onderzoek

Sinds 1 juli 2004 kunnen werkzoekenden met en zonder uitkering voor informatie en advies over werk, inkomen en re-integratie terecht bij de *onafhankelijke arbeidsadviseur*. Deze functie is ingesteld op initiatief van de Landelijke Cliëntenraad, in samenwerking met UWV, Divosa en destijds CWI (bij elkaar vormen deze partij de Stuurgroep Arbeidsadviseur¹). Volgens het Kabinet is de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur alleen nodig zolang de klantgerichtheid van de ketendienstverlening onvoldoende is. Met de invoering van de werkpleinen in 2009 en het nieuwe geïntegreerde dienstverleningsconcept is het borgen van de positie van de cliënt nadrukkelijk een taak van de ketenpartijen geworden. Daarom is volgens het Kabinet na 2010 de onafhankelijke *vertrouwens-* en *wegwijsfunctie* van de arbeidsadviseur niet meer nodig. De Stuurgroep Arbeidsadviseur is van mening dat het Kabinet daarmee voorbij gaat aan de structurele behoefte van klanten aan onafhankelijk advies.

¹ Zie voor meer informatie: www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl

Om deze mening te onderbouwen heeft de Stuurgroep een behoefteonderzoek laten uitvoeren onder (potentiële) klanten van de keten van werken en inkomen.

0.2 Onderzoeksanpak en respons

Om de behoefte te onderzoeken heeft TNO in samenwerking met TNS NIPO een veldonderzoek uitgevoerd onder (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. In lijn met de klanten die gebruik maken van de dienstverlening van de onafhankelijk arbeidsadviseur hebben we in het onderzoek vragen gesteld aan de volgende klantgroepen²:

- werknemers;
- uitkeringsgerechtigden (WW, WWB en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen);
- niet-uitkeringsgerechtigden of nuggers;
- werkgevers.

De respondenten hebben *online* een vragenlijst ingevuld. Om ook zicht te krijgen op de informatie- en adviesbehoefte van mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie, hebben we aanvullend telefonische interviews afgenomen bij (intermediaire) organisaties die deze groepen begeleiden of vertegenwoordigen. Het gaat daarbij onder meer om mensen met verstandelijk en/of lichamelijke beperking en mensen van allochtone afkomst die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

In totaal hebben we van 993 (potentiële) klanten een ingevulde vragenlijst ontvangen. Daarnaast hebben 97 werkgevers en 91 intermediaire organisatie meegewerkt aan het onderzoek.

0.3 Welke ervaringen hebben respondenten met de sociale zekerheid?

Bekendheid sociale zekerheid

Om zicht te krijgen op het perspectief van waaruit mensen de vragen hebben beantwoord, hebben we hen eerst gevraagd naar hun ervaringen met de uitvoering van de sociale zekerheid in Nederland. Daaruit blijkt dat de bekendheid bij welke instantie mensen moeten zijn om een uitkering aan te vragen hoog is: 85% weet bij wie ze daarvoor moeten aankloppen. De bekendheid waar mensen moeten zijn voor ondersteuning bij het zoeken van (nieuw) werk is nog hoger (95%).

De bekendheid met de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur is minder hoog: 26% van de respondenten heeft wel eens gehoord van deze functie. Ook de (naams)bekendheid van het Werkplein is (nog) beperkt: 1 op de 5 respondenten weet wat een Werkplein is.

Ook de werkgevers in het onderzoek (met bedrijfsgrootte tot 100 medewerkers) zijn goed op de hoogte van de uitvoering van de sociale zekerheid. Wel valt daarbij op dat ruim de helft van deze werkgevers (midden- en kleinbedrijf) niet of niet precies weet welke stappen zij moeten zetten als een werknemer langdurig ziek is. We moeten ons hierbij wel realiseren dat de kans dat een werkgever in het MKB wordt geconfronteerd met langdurig verzuim klein is. Veel (kleinere) werkgevers zullen zich op dit thema waarschijnlijk pas informeren als het nodig is. Die houding brengt wel een risico met zich mee, want op het moment dat een kleinere werkgever te maken krijgt met langdurig verzuim zijn de gevolgen veel ingrijpender dan voor grote werkgevers.

² Werknemers maken circa 40% uit van de huidige klantengroep van de arbeidsadviseur; uitkeringsgerechtigden circa 50% (30% WW, 10% arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en minder dan 10% WWB); niet-uitkeringsgerechtigden of nuggers circa 10% en werkgevers circa 3%.

Uit de interviews met de organisaties die mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie begeleiden of vertegenwoordigen, komt een heel ander beeld naar voren. Volgens driekwart van de gesproken organisaties is hun doelgroep niet (goed) op de hoogte van waar zij moet zijn als zij vragen hebben over werk en inkomen. De bekendheid van hun doelgroep met de onafhankelijk arbeidsadviseur is nog kleiner. Dat deze doelgroep niet weet waar zij moet aankloppen, wil niet zeggen dat zij geen behoefte hebben aan informatie en advies op het gebied van werk en inkomen. Volgens vrijwel alle intermediaire organisaties heeft hun doelgroep regelmatig behoefte aan informatie en advies op dit gebied.

Eerdere contacten en waardering ketenpartijen

Van de werknemers en nuggers heeft 37% wel eens contact gehad met één of meer van de ketenpartijen. Alle uitkeringsgerechtigden hebben we automatisch tot klant van de keten gerekend. De respondenten die contact hebben gehad met de ketenpartijen waarderen over het algemeen de contacten met de ketenpartijen gematigd positief (40% positief tot zeer positief en 40% neutraal). Werknemers zijn gemiddeld het meest negatief over hun contacten met de keten en mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zijn (gemiddeld) het meest positief. Deze waardering komt aardig overeen met de klanttevredenheid zoals die door de keten zelf wordt onderzocht: cliënten van UWV geven gemiddeld een 6,8 voor de totale dienstverlening³.

Veel minder respondenten hebben contact gehad met een onafhankelijk arbeidsadviseur, slechts 6%⁴. Degenen die contact hebben gehad met een arbeidsadviseur, waarderen dat contact iets positiever dan het contact met de ketenpartijen.

Vrijwel alle gesproken intermediaire organisaties hebben voor hun cliënten regelmatig contact met de ketenpartijen. De meeste zijn tevreden tot zeer tevreden over deze contacten (slechts 11% is ontevreden). De intermediaire organisaties hebben ook vaker dan andere klanten van de keten contact gehad met een arbeidsadviseur (ongeveer 1 op de 3). Vrijwel al deze intermediaire organisaties zijn tevreden tot zeer tevreden over hun contacten met een arbeidsadviseur.

Van de geënquêteerde werkgevers heeft 70% ervaring met de ketenpartijen. De waardering van werkgevers over hun contacten met de keten is gematigd positief. Wel zijn werkgevers hierin minder uitgesproken dan de andere klanten: bijna de helft van de werkgever is noch positief, noch negatief over hun contacten met de keten.

De werkgevers hebben net als de andere respondenten weinig ervaring met de arbeidsadviseur (7%). De werkgevers die contact hebben gehad met een arbeidsadviseur waarderen dat iets positiever dan het contact met de ketenpartijen.

0.4 Wat is de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) ketenklanten?

Informatie- en adviesbehoefte werknemers

Werknemers die te maken krijgen met (dreigend) ontslag, langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid of een noodzaak tot om- of bijscholing hebben vooral behoefte aan informatie en adviezen gericht op het behouden van werk of het zo snel mogelijk vinden van ander werk. In geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid geldt dat nog sterker dan bij (dreigend) ontslag.

³ Brukman & Berkhout. Klantgerichtheidsmeting werkzoekenden, tweede meting 2009. (2010).

⁴ Dit percentage komt overeen met de cijfers uit de Monitor Onafhankelijk Arbeidsadviseur die TNO sinds 2005 uitvoert. Jaarlijks bezoeken circa 35.000 klanten een arbeidsadviseur. Uitgaande van zo'n 500.000 tot 700.000 werkzoekende, is dat gemiddeld 6%.

Dit neemt niet weg dat een groot deel van de werknemers ook geïnformeerd en geadviseerd wil worden over hun rechten en plichten. In situaties van ontslag en arbeidsongeschiktheid hebben ongeveer 2 op de 3 werknemers daar behoefte aan. In geval van noodzaak tot om- of bijscholing is die behoefte minder groot.

Ongeveer 4 op de 10 werknemers wil (ook) informatie en advies om in voorkomende situaties zelf te kunnen bepalen welke stappen zij zouden nemen (zelfsturing).

Verder wil circa 1 op 10 werknemers graag geïnformeerd en geadviseerd worden over hoe hij of zij zich het beste kan voorbereiden op een gesprek met de uitkerende instantie, werkgever of arbodienst. Deze behoefte hebben werknemers het sterkste in een situatie van langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid (17%) en werknemers met een tijdelijke arbeidsovereenkomst vaker dan andere werknemers (27%).

Informatie- en adviesbehoefte uitkeringsgerechtigden

Uitkeringsgerechtigden hebben wat betreft uitkeringszaken vaker dan werknemers behoefte aan informatie en advies over hun rechten en plichten en over de gevolgen voor de eigen situatie (81%). Daarnaast hebben zij behoefte aan informatie en advies over hulp bij het zoeken van werk (40%). Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering hebben daar nog het minst vaak behoefte aan. Voor veel mensen met een arbeidsongeschiktheiduitkering geldt echter dat ze of volledig arbeidsongeschikt zijn of gedeeltelijk arbeidsongeschikt en voor het overige deel werkzaam zijn. Voor hen is hulp bij het zoeken naar werk dan ook niet relevant.

In situaties waarin uitkeringsgerechtigden vragen hebben over werk, re-integratie of opleiding is de behoefte aan informatie en advies over rechten en plichten veel minder vaak aanwezig (47%).

Vergelijkbaar met de werknemers hebben ruim 4 op de 10 uitkeringsgerechtigden (ook) behoefte aan informatie en advies over hoe zij hun eigen plan kunnen maken om weer aan het werk te komen (zelfsturing).

Uitkeringsgerechtigden hebben meer dan werknemers behoefte aan informatie en advies over hoe zij zich het beste kunnen voorbereiden op een gesprek met de ketenpartijen. Bij uitkeringszaken heeft gemiddeld 55% van de uitkeringsgerechtigden hier behoefte aan; personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering nog vaker dan anderen. Bij werk- of opleidingsvragen is die behoefte minder sterk (23%).

Informatie- en adviesbehoefte niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers)

Nuggers hebben in geval van inkomensvragen wat minder vaak dan uitkeringsgerechtigden maar vaker dan werknemers behoefte aan informatie en advies over hun rechten en plichten (73%). Dat is niet verwonderlijk. De bekendheid met de sociale zekerheid is bij deze groep het kleinst en de rechten en de dienstverlening van de ketenpartijen voor nuggers zijn minder evident. Desondanks hebben minder nuggers dan uitkeringsgerechtigden behoefte aan informatie en advies over hoe zij zich het beste kunnen voorbereiden op een gesprek met de ketenpartners (36% bij inkomensvragen en 15% bij vragen over werk of opleiding). Ruim de helft van de nuggers (57%) wil (ook) geïnformeerd en geadviseerd worden over hoe zij door middel van werk zo snel mogelijk hun eigen inkomen kunnen verdienen als dat nodig is.

Wat betreft zelfsturing geeft 44% van de nuggers aan dat zij behoefte hebben aan informatie en advies over hoe zij hun eigen plan kunnen opstellen om (weer) aan het werk te komen.

Informatie- en adviesbehoefte cliënten volgens de intermediaire organisaties

Mensen met een kwetsbare arbeidmarktpositie zijn volgens de intermediaire organisaties wat minder vaak geïnteresseerd in hun rechten en plichten (36%) en vaker in informatie en advies over welke ondersteuning zij kunnen krijgen bij vragen op het gebied van werk en inkomen (58%). Ongeveer 1 op de 3 cliënten heeft volgens de inter-

mediaire organisaties (ook) behoefte aan adviezen ter voorbereiding op gesprekken met de ketenpartijen.

De intermediaire organisaties bevestigen het beeld dat ongeveer 4 op de 10 cliënten behoefte hebben aan informatie en advies om zoveel mogelijk zelf plannen te kunnen maken en beslissingen te nemen (zelfsturing). Deze behoefte is bij jongeren met beperkingen of sociaal maatschappelijke problemen groter dan bij andere personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie.

Informatie- en adviesbehoefte werkgevers

Voor het onderzoek naar de informatie- en adviesbehoefte van werkgevers hebben we ons beperkt tot werkgevers met een bedrijfsgrootte tot maximaal 100 werknemers. De ervaring van de arbeidsadviseurs is dat grotere bedrijven, met veelal een HRM-afdeling, nauwelijks gebruik maken van hun dienstverlening. In situaties van langdurige ziekte, arbeidsongeschiktheid of (dreigend) ontslag van een werknemer hebben (kleine en middelgrote) werkgevers vooral behoefte aan informatie en advies over rechten en plichten (75%). Ruim de helft van de werkgevers heeft (ook) behoefte aan advies over de mogelijkheden om hun werknemer zo snel mogelijk naar ander (aangepast) werk te bemiddelen.

Afhankelijk van de situatie heeft 48 tot 61% van de werkgevers behoefte aan informatie en advies over hoe zij zich het beste kunnen opstellen naar hun werknemer. Ongeveer een kwart van de werkgevers wil weten hoe zij zich het beste kunnen opstellen richting UWV.

0.5 Welke bronnen raadplegen klanten voor informatie en advies?

Bronnen die (potentiële) klanten zeker raadplegen

Over het algemeen zijn voor werknemers, uitkeringsgerechtigden en nuggers de ketenpartijen de bron die ze veelal in eerste instantie en het vaakst zouden raadplegen bij vragen over werk en inkomen. Afhankelijk van de situatie zou 53 tot 72% van de respondenten de ketenpartijen *zeker* raadplegen. In situaties waarin het inkomen op het spel staat geldt dit sterker dan in situaties waarin de respondenten vragen over werk of opleidingen hebben, maar ook dan worden de ketenpartijen het vaakst genoemd als informatie- en adviesbron.

Verder valt op dat de respondenten een sterke behoefte hebben om naast de ketenpartijen ook andere bronnen te raadplegen. Tussen de 44 en 60% van de respondenten gaat op internet op zoek naar informatie en advies. Werknemers maken vaker gebruik van internet dan de anderen. Ook de vakbond of een juridisch adviseur (rechtsbijstand) wordt door werknemers en nuggers in geval van inkomensvragen vaak genoemd (respectievelijk 55 en 46%). Daarnaast kloppen de respondenten ook regelmatig aan bij familie, vrienden en, indien van toepassing, collega's (tussen de 33 en 53% van de respondenten). Werknemers en nuggers raadplegen vaker familie en vrienden dan uitkeringsgerechtigden. Deze bevinding sluit aan bij een recent verschenen onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau waaruit blijkt dat uitkeringsgerechtigden in vergelijking met werkenden minder contact hebben met familie en vrienden⁵. Uitkeringsgerechtigden zijn dus voor informatie en advies, meer nog dan werkenden, afhankelijk van formele bronnen.

Een onafhankelijk adviespunt zou door 34 tot 52% van de respondenten worden geraadpleegd. De behoefte aan een onafhankelijk adviespunt is het grootst bij vragen over werk, re-integratie of opleiding. Ongeveer de helft van de werknemers en de nuggers en 4 op de 10 van de uitkeringsgerechtigden zouden in die situatie *zeker* gebruik

⁵ Van Echtelt. Een baanloos bestaan (2010).

maken van een onafhankelijk adviespunt. We merken hierbij op dat in de vragen over de informatie- en adviesbronnen het begrip ‘onafhankelijk advies’ niet is toegelicht, om te voorkomen dat respondenten te nadrukkelijk naar deze antwoordcategorie zouden worden geleid.

Bronnen die werkgevers zeker raadplegen

Ook werkgevers maken gebruik van meerdere bronnen om zich te laten informeren en adviseren. De meeste werkgevers (53%) raadplegen in geval van (dreigend) ontslag zeker een juridisch adviseur en bij ziekte of arbeidsongeschiktheid hun arbodienst (79%). Daarnaast geeft 41 tot 46% van de werkgevers aan zeker gebruik te maken van de ketenpartijen voor informatie en advies. Ander informatiebronnen voor werkgevers zijn internet (31 tot 41%) en, vooral bij ziekte en arbeidsongeschiktheid, andere werkgevers, werkgeversorganisaties of poortwachtercentra (23 tot 40%).

Het aandeel werkgevers dat *zeker* gebruik zou maken van een onafhankelijk adviespunt is beperkt: 16% bij ontslag en 14% bij ziekte of arbeidsongeschiktheid. Opmerkelijk is dat wel veel werkgevers aangeven daarvan *misschien* gebruik te maken (60 tot 68%). Mogelijk speelt de onbekendheid van de onafhankelijk arbeidsadviseur bij werkgevers hierbij een rol.

Verschillen gebruik informatie- en adviesbronnen naar demografische kenmerken

Als we kijken naar de demografische kenmerken van de respondenten valt op dat jongere werknemers (tot 34 jaar) minder vaak informatie en advies zouden inwinnen bij de ketenpartijen dan de overige werknemers. Voor de nuggers is dit net andersom: jongere nuggers, waaronder schoolverlaters, doen vaker een beroep op de ketenpartijen dan oudere nuggers. Binnen de groep uitkeringsgerechtigden zien we geen verschillen, met uitzondering van de 55-plussers die minder vaak gebruik maken van de ketenpartijen dan de overige uitkeringsgerechtigden.

De behoefte aan een onafhankelijk adviespunt zien we het vaakste bij mensen met een middelbaar- of hoger opleidingsniveau en bij mensen ouder dan 35 jaar.

Internet tot slot is een minder gangbaar informatiekanaal voor mensen ouder dan 55 jaar en voor laagopgeleiden. Juist dat laatste maakt dat het aanbieden van informatie en advies via internet onvoldoende garanties biedt voor een goede toegankelijkheid voor iedereen. Een veel gemaakte veronderstelling is dat jongere generaties steeds beter met internet overweg kunnen en dat daarom op termijn vrijwel iedereen via internet informatie kan vinden. Uit onderzoeken blijkt echter dat het opleidingsniveau een veel belangrijkere invloed heeft op internetgebruik dan leeftijd⁶.

Bereikt een onafhankelijk adviespunt klanten die niet door de keten worden bereikt?

De uitkomsten van dit onderzoek geven geen aanwijzing dat een onafhankelijk adviespunt klanten zou bereiken die door de keten niet worden bereikt. De meeste respondenten zijn redelijk tot goed op de hoogte van de sociale zekerheid en noemen ook de ketenpartijen het vaakst als bron voor informatie en advies. Een uitzondering hierop vormen de personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. Volgens de intermediaire organisaties weet het grootste deel van hun cliënten niet waar zij met vragen over werk en inkomen moet aankloppen. Deze groep is echter evenmin bekend met de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur.

Wel zien we dat klanten die eenmaal een arbeidsadviseur hebben geraadpleegd, opvallend vaker de onafhankelijk arbeidsadviseur als eerste informatiekanaal noemen en veel minder vaak de ketenpartijen.

⁶ Zie oa. Van der Bilt & Van der Bilt. Het e-loket door de bril van de burger (2010).

0.6 In welke vorm krijgen klanten bij voorkeur toegang tot informatie en advies?

Zowel individuele werkzoekenden als werkgevers hebben een uitgesproken mening over de vorm waarin zij bij voorkeur toegang krijgen tot informatie en advies op het gebied van werk en inkomen? De meeste respondenten geven de voorkeur aan een *face to face* gesprek (tussen de 47 en 76% van de klanten). Voor personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie⁷ geldt dit het meest en voor nuggers het minst vaak. Verder zien we dat respondenten (wat) vaker behoefte hebben aan een *face to face* bij vragen over werk en opleiding dan bij vragen over inkomen.

Ongeveer een kwart van de werknemers, uitkeringsgerechtigden en nuggers geeft de voorkeur aan internet om toegang te krijgen tot informatie en advies. Voor werkgevers (12%) en zeker voor personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie (6%) is internet minder vaak een wenselijk kanaal.

Opvallend is dat verreweg de meeste (potentiële) klanten van de keten weinig voorkeur hebben voor een telefonisch spreekuur of een *callcenter*. De percentages van klanten die hier wel de voorkeur aan geven liggen onder de 5 procent. Werkgevers hebben nog het minst vaak moeite met een *callcenter* (12 tot 15% geeft de voorkeur aan een *callcenter*).

0.7 Wat is het belang en de meerwaarde van een onafhankelijk adviespunt?

Vrijwel alle (potentiële) klanten van de keten, zowel werkzoekenden als werkgevers, vinden het belangrijk dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke deskundige voor een persoonlijk advies op het gebied van werk en inkomen (percentages liggen bij alle type respondenten boven de 80%). Van de uitkeringsgerechtigden hechten mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering het meeste belang aan onafhankelijk advies. Onafhankelijk advies is hier gedefinieerd als een advies van een deskundige die niet verbonden is aan de ketenpartijen of de werkgever.

Aan de hand van een aantal stellingen hebben we geprobeerd zicht te krijgen op de meerwaarde van onafhankelijk advies. Afgaande op deze uitkomsten vinden (potentiële) klanten van de keten het belangrijk dat zij:

- de informatie en adviezen die zij van instanties krijgen, vrijblijvend kunnen checken bij een onafhankelijk adviespunt;
- zich vrijblijvend en onafhankelijk kunnen informeren vóórdat zij in gesprek gaan met een medewerker van de ketenpartijen of de werkgever;
- onafhankelijk advies kunnen krijgen hoe zij het beste het gesprek aan kunnen gaan met een medewerker van de ketenpartijen of de werkgever.

Het uitgangspunt van de onafhankelijk arbeidsadviseur is dat deze functie de positie van de werkzoekende versterkt (*empowerment*) en hem of haar stimuleert om zelf de regie te nemen over zijn re-integratie (*zelfsturing*). Uit de inventarisatie van de informatie- en adviesbehoefte blijkt dat ongeveer 1 op de 4 klanten behoefte heeft aan informatie en advies om zelf de regie over zijn of haar re-integratie te kunnen nemen.

⁷ Onder personen met een 'kwetsbare arbeidsmarktpositie' verstaan we in dit onderzoek mensen met lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperkingen en allochtonen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn. Voor de ervaringen van deze doelgroep zijn begeleiders van intermediaire organisaties geïnterviewd.

De antwoorden van de respondenten op de stellingen bevestigen deze behoefte. Vrijwel alle respondenten vinden het belangrijk bij het zoeken van (nieuw) werk zelf keuzes te kunnen maken en hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. (Potentiële) klanten van de keten voelen zich ook *zekerder* als zij, voorafgaand aan een gesprek met de ketenpartijen of werkgever, zich kunnen laten informeren over wat wel en niet mogelijk is. Tevens vinden zij het belangrijk om te kunnen checken of informatie die ze zelf gevonden hebben in hun situatie van toepassing is.

Deze antwoorden sluiten ook aan op de uitkomsten van onderzoek naar de klantgerichtheid in de SUWI-keten. Daaruit blijkt dat de verschillende klantgroepen unaniem en in de eerste plaats ‘persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng’ de belangrijkste aspecten vinden in de dienstverlening van de SUWI-ketenorganisaties⁸.

0.8 Wie moet een onafhankelijk adviespunt betalen?

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd wie voor een onafhankelijk adviespunt zou moeten betalen, als zij daar behoefte aan hebben. Minder dan 10% van de respondenten vindt deze vraag niet van toepassing omdat zij geen behoefte hebben aan een onafhankelijk adviespunt. De overigen hebben daar wel behoefte aan en vinden dat vooral de overheid en de ketenpartijen voor de middelen moet zorgen. WWB-gerechtigden vinden dat vanzelfsprekender dan de werknemers (respectievelijk 77 en 52%). Eenderde van de werknemers is van mening dat zij zelf of de werkgevers verantwoordelijk zijn voor de kosten.

Anders dan bij de werkzoekenden vindt ruim de helft van de werkgevers (55%) dat zij zelf of werkgeversorganisaties de kosten voor onafhankelijk advies moeten dragen. Van de werkgevers is 28% van mening dat de overheid en keten daar voor moeten zorgen.

0.9 Conclusie en slotbeschouwing

Klanten hebben behoefte aan ‘onafhankelijk advies’

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: hebben (potentiële) werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden behoefte aan *onafhankelijke* informatie en advies met betrekking tot (het vinden van) werk en inkomen? Deze vraag kan met een duidelijk ‘ja’ worden beantwoord. Ruim 90% van de respondenten heeft behoefte aan onafhankelijke informatie en advies. Dat wil zeggen, van een instantie of iemand die niet verbonden is aan één van de ketenpartijen of werkgever. De behoefte aan onafhankelijke informatie en advies lijkt bovendien geen directe relatie te hebben met de kwaliteit en klantgerichtheid van de dienstverlening van de ketenpartners. De meeste respondenten zouden in voorkomende gevallen zeker gebruik maken van de informatie- en adviesdienstverlening van de ketenpartners. De respondenten die ervaring hebben met de dienstverlening van de ketenpartners waarderen die contacten bovendien gematigd positief.

Dit onderzoek laat zien dat (potentiële) klanten van de keten naast de ketenpartijen echter ook andere informatie en adviesbronnen willen raadplegen. Het gebruik van andere bronnen dan de ketenpartijen is ingegeven door de behoefte van (potentiële) klanten om zich voor te kunnen bereiden op gesprekken met de ketenpartijen of de werkgever, maar ook om informatie die zij van de ketenpartners gekregen hebben of elders gevonden hebben te checken en/of om zich zo breed mogelijk te oriënteren om hun eigen plan van aanpak op te kunnen stellen.

⁸ Cuelenaere e.a. . Klantgerichtheid in de SUWI-keten (2006).

Ruim 240.000 potentiële klanten voor een onafhankelijk adviespunt

(Potentiële) klanten van de keten hebben dus behoefte aan onafhankelijk advies. Dat wil niet zeggen dat al deze klanten gebruik zouden maken van een onafhankelijk adviespunt zoals de arbeidsadviseur. De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat veel klanten, naast de informatie en advies van de ketenpartijen, ook gebruik zouden maken van de vakbond of een juridisch adviseur van de rechtsbijstandverzekering, van familie, vrienden en collega's en niet in de laatste plaats van internet.

Het gebruik van een *onafhankelijk adviespunt* verschilt per type klant en per situatie, maar zou door minimaal eenderde van de respondenten worden geraadpleegd bij vragen over werk en inkomen. Er van uitgaande dat maar weinig respondenten bekend zijn met de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur en het begrip 'onafhankelijk adviespunt' in de vragenlijst niet is toegelicht, is het aannemelijk dat bij een grotere bekendheid ook de vraag naar onafhankelijk advies groter zou zijn. Maar zelfs als we uitgaan van een voorzichtige schatting is het aantal potentiële klanten voor een onafhankelijk adviespunt aanzienlijk. UWV verwacht dat eind 2010 er in Nederland 725.000 werkzoekenden zijn⁹. Als eenderde van deze werkzoekenden gebruik maakt van een onafhankelijk adviespunt, dan zou de potentiële klantengroep van de onafhankelijk arbeidsadviseur voor volgend jaar bestaan uit ruim 240.000 werkzoekenden. Ter vergelijking: op dit moment maken circa 35.000 klanten per jaar gebruik van de onafhankelijk arbeidsadviseur. De omvang van de potentiële groep klanten is op basis van dit onderzoek dus vele malen groter dan het huidige bereik van de arbeidsadviseur. Uit de lopende monitoring van de arbeidsadviseurs weten we dat de onbekendheid van de functie bij potentiële klanten, het wisselende draagvlak voor de functie bij de medewerkers van de ketenpartijen (het draagvlak en de bekendheid is vooral bij medewerkers van gemeenten vaak niet groot) en de grenzen aan de huidige capaciteit van de arbeidsadviseurs hierbij een rol spelen.

Overheid en ketenpartijen zijn verantwoordelijk voor de financiering

Rest de vraag wie een onafhankelijk adviespunt moet financieren. De meeste respondenten, afgezien van de werkgevers, zijn van mening dat de overheid en de ketenpartijen dit moeten doen. De mening van de respondenten kan gezien worden als bewijs dat de huidige onafhankelijk arbeidsadviseur een goede invulling is van de wensen van de burger. Deze functie wordt thans namelijk gefinancierd door de overheid en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de ketenpartijen en de Landelijke Cliëntenraad.

Hoe verhoudt de behoefte zich tot het huidige gebruik van de arbeidsadviseur?

TNO monitort sinds 2005 het gebruik van de arbeidsadviseurs¹⁰. Opvallend in de cijfers over het gebruik van de arbeidsadviseur is dat de huidige klanten vaker werknemer of WW-gerechtigde zijn dan mensen met een arbeidsongeschiktheids- of een bijstandsuitkering. Dit behoefteonderzoek laat echter zien dat mensen met een bijstandsuitkering en zeker mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering juist vaker gebruik zouden maken van een onafhankelijk adviespunt dan werknemers en WW-gerechtigden. Deze uitkomsten bevestigen het beeld dat de arbeidsadviseur (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten en langdurig werklozen met een bijstandsuitkering onvoldoende weet te bereiken.

In de huidige praktijk van de arbeidsadviseur is ruim 40% van de klanten een werknemer. Dit aandeel is onder invloed van de economische recessie het afgelopen jaar toegenomen. Bij de werknemers heeft het gebruik van de arbeidsadviseur waarschijnlijk het meest sterk een relatie met de dienstverlening van de ketenpartijen. Het behoefte-

⁹ UWV, Arbeidsmarktprognose 2009 - 2010

¹⁰ Zie <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>.

onderzoek laat zien dat werknemers relatief vaker ontevreden zijn over de ketenpartijen dan andere respondenten. De ervaring van de arbeidsadviseurs is ook dat werknemers, zolang zij nog geen uitkering hebben, al vrij snel door de keten worden doorverwezen naar de arbeidsadviseur.

Als we kijken naar de uitkeringsgerechtigden die op dit moment gebruik maken van de arbeidsadviseur, valt op dat de meeste klanten een WW-uitkering hebben (60% van klanten met een uitkering). Het aandeel klanten van de arbeidsadviseur met een WWB- of een arbeidsongeschiktheidsuitkering is veel kleiner (beide groepen vormen elk ongeveer 15% van de klanten van de arbeidsadviseur). Eerder hebben we al vermeld dat veel mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering niet werkzoekend zijn en daarom waarschijnlijk vaak ook geen vragen hebben over het vinden van werk. Wat ook mee speelt is het gegeven dat (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten veelal alleen het Werkplein bezoeken als zij zich willen inschrijven als werkzoekende bij UWV WERKbedrijf. De begeleiding van (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten gebeurt namelijk door een ander bedrijfsonderdeel van UWV. De kans dat zij spontaan in contact konden komen met een arbeidsadviseur (die op het Werkplein zit) is daardoor klein. De bedoeling is dat UWV de dienstverlening aan arbeidsongeschikten vanaf dit jaar integreert in de werkpleinen.

WWB-cliënten maken al sinds de start van de functie weinig gebruik van de arbeidsadviseur. De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat dit niet komt omdat zij geen behoefte hebben aan onafhankelijke informatie en advies op het gebied van werk en inkomen. Een verklaring voor het lage gebruik van de arbeidsadviseur door WWB-cliënten is dat WWB-cliënten, evenals cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, minder vaak op het Werkplein komen en daardoor minder spontaan in contact komen met de arbeidsadviseur.

Uit de evaluatie in 2006¹¹ kwam naar voor dat personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie weinig gebruik maakten van de arbeidsadviseur, terwijl deze groep volgens de keten en cliëntenorganisaties de meeste baat zou hebben bij onafhankelijke en persoonlijke informatie en advies. Het belang van onafhankelijk advies voor deze doelgroep wordt nogmaals onderstreept door de commissie De Vries¹². In haar advies wijst de commissie op het belang van zelfsturing, de noodzaak van een goede toegang tot kennis en informatie en het risico dat cliënten die weinig weerbaar zijn zich te gemakkelijk laten *overrulen* door de professional van de ketenpartijen, wat ten koste kan gaan van de motivatie van de cliënt.

Het gebruik van de arbeidsadviseur door laagopgeleiden, allochtonen, langdurig werklozen, jonggehandicapten en anderen mensen met beperkingen is sinds de evaluatie van 2006 nauwelijks toegenomen. Het onderzoek onder intermediaire organisaties bevestigt de ervaring dat de behoefte aan informatie en advies bij mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie groot is, maar dat zij de weg naar zowel de keten als de arbeidsadviseur vaak niet goed weten te vinden. Hier ligt nog een groot potentieel aan klanten voor de keten en zeker ook voor een onafhankelijk adviespunt, mede gezien de constatering dat informatie via internet voor deze groep weinig toegankelijk is.

¹¹ Fermin e.a. De kracht van onafhankelijk advies (2006).

¹² Advies commissie herbezinning WSW. Werken naar vermogen (2008)

1 Inleiding

In opdracht van de stuurgroep Arbeidsadviseur heeft TNO de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen onderzocht. Daarbij hebben we in het bijzonder gekeken naar het belang dat (potentiële) klanten van de keten aan een *onafhankelijk* adviespunt hechten. De aanleiding voor dit onderzoek komt voort uit het Kabinetsstandpunt om na 2010 de middelen voor de onafhankelijk arbeidsadviseur stop te zetten. Om zicht te geven op de context waarbinnen de uitkomsten van dit onderzoek moeten worden gezien, schetsen we eerst kort de historie en de discussie die speelt rond de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur, om vervolgens in te gaan op de onderzoeksvragen en -opzet.

1.1 Aanleiding behoefteonderzoek onafhankelijk advies

Ontstaan en doel van de functie van arbeidsadviseur

Sinds 1 juli 2004 kent de keten van werk en inkomen een onafhankelijk adviespunt in de vorm van de *onafhankelijk arbeidsadviseur*. Deze functie is ingesteld door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op basis van een advies dat de Landelijke Cliëntenraad in samenwerking met UWV, het toenmalige CWI en Divosa heeft uitgewerkt. Deze partijen zijn ook alle vertegenwoordigd in een stuurgroep die de verantwoordelijkheid draagt voor de invulling en uitvoering van de functie¹³.

Doel van de onafhankelijke adviesfunctie is de werkzoekende te versterken in zijn¹⁴ positie bij het zoeken naar werk en hem te stimuleren zelf de regie te nemen over zijn re-integratie. De visie achter de functie van arbeidsadviseur gaat uit van *empowerment* van de klant en ondersteuning van vraaggerichte re-integratie (zelfsturing). Elke burger met een vraag over werk en re-integratie – werkend of niet-werkend – kan een beroep doen op de onafhankelijk arbeidsadviseur. Het advies van de arbeidsadviseur is vrijblijvend en staat los van de dienstverlening van UWV en de gemeentelijke sociale diensten. Klanten kunnen gebruik maken van de adviesfunctie als voorbereiding op een gesprek met een werkcoach van het Werkplein, maar ook als een vorm van *second opinion*.

Op dit moment werken er landelijk circa 75 onafhankelijke arbeidsadviseurs verspreid over 109 vestigingen van het UWV WERKbedrijf. Jaarlijks consulteren circa 35.000 klanten de arbeidsadviseurs¹⁵.

Onafhankelijk advies: incidentele of structurele noodzaak?

De functie van arbeidsadviseur is in 2004 ingevoerd als tweejarig project. Op basis van een evaluatie zou het Kabinet besluiten of de functie gecontinueerd zou worden. Het definitieve besluit tot invoering van de arbeidsadviseur werd echter telkens uitgesteld, met als gevolg dat de projectstatus tot driemaal toe is verlengd. Bij de evaluatie en wijziging van de Wet SUWI heeft het Kabinet uiteindelijk het standpunt ingenomen dat de arbeidsadviseur vanaf 2010 niet meer nodig is (zie kader 1.1).

De stuurgroep Arbeidsadviseur is van mening dat het project niet eerder beëindigd moet worden, dan nadat een onderzoek vanuit cliëntenperspectief heeft aangetoond dat de arbeidsadviseur niet meer in een behoefte voorziet.

¹³ Sinds 1 januari 2009 zijn CWI en UWV samengevoegd tot UWV WERKbedrijf.

¹⁴ Als we het over de werkzoekende hebben in dit rapport, gebruiken we voor de leesbaarheid 'hij', maar bedoelen we vanzelfsprekend als 'hij of zij'.

¹⁵ Zie de rapportages op: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>

Al sinds de start van de functie speelt de discussie of de arbeidsadviseur een antwoord is op een tijdelijke klantbehoefte als gevolg van een onvoldoende geïntegreerde en klantgerichte dienstverlening van de ketenpartners of dat klanten een structurele behoefte hebben aan een onafhankelijk adviespunt¹⁶. Deze discussie is nog steeds actueel.

Kader 1.1 Standpunt Minister van SZW inzake arbeidsadviseur

Uit kabinetsstandpunt evaluatie SUWI (pag. 8 paragraaf 4.2)

De nieuwe werkwijze en de daarmee gepaard gaande kwaliteitsslag gaat alle doelgroepen van de locatie werk en inkomen aan. De noodzaak om bijzondere doelgroepen aparte aandacht te geven, neemt daardoor af. Hetzelfde geldt voor een bijzondere faciliteit als de arbeidsadviseur. In het concept van (geïntegreerde) dienstverlening dat het kabinet voor ogen staat is het borgen van de positie van de cliënt, zoals die thans vorm krijgt in de rol van de arbeidsadviseur, nadrukkelijk een taak van de (samenwerkende) organisaties in de keten van werk en inkomen zelf. In de huidige situatie is de behoefte aan een onafhankelijke vertrouwens- en wegwijsfunctie nog aanwezig, maar in de nieuwe situatie zal dit niet langer het geval zijn. Het dienstverleningsconcept legt de focus sterker dan voorheen op de cliënt. Rekening houdend met de doorlooptijd van de implementatie van de LWI's zal het kabinet nog tot en met 2010 middelen ter beschikking stellen voor de arbeidsadviseur. Daarna is een *aparte* functie niet meer nodig.

Volgens de Minister van SZW betreft het een tijdelijke behoefte. De Minister gaat volgens de stuurgroep Arbeidsadviseur met deze redenering echter voorbij aan het belang van en de behoefte aan een *onafhankelijk* adviespunt in de keten. Om dit te onderbouwen heeft de stuurgroep onderhavig onderzoek laten uitvoeren. Het onderzoek is aanvullend op de lopende monitoring van het gebruik van en de klanttevredenheid over de arbeidsadviseur dat TNO sinds 2005 uitvoert¹⁷.

1.2 Onderzoeksvragen

De centrale vraag van dit onderzoek is:

Hebben (potentiële) werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden behoefte aan *onafhankelijke* informatie en advies met betrekking tot (het vinden van) werk en inkomen?

Deelvragen in het onderzoek zijn:

1. Aan wat voor soort informatie en advies hebben (potentiële) klanten van de keten behoefte met betrekking tot vragen over werk en inkomen?
2. Welke informatiebronnen raadplegen (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen voor informatie en advies?
3. In welke vorm krijgen (potentiële) klanten van de keten de informatie en advies bij voorkeur aangeboden?
4. Welk belang hechten (potentiële) klanten van de keten aan onafhankelijk advies?
5. Wat is voor (potentiële) klanten de meerwaarde van een onafhankelijk informatie- en adviespunt?
6. Bereikt een onafhankelijk informatie- en adviespunt klanten die niet door UWV WERKbedrijf en gemeenten worden bereikt?

¹⁶ Zie o.a. Fermin e.a. De kracht van onafhankelijk advies. (2006).

¹⁷ Zie www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl.

1.3 Onderzoeksaanpak

Veldonderzoek: enquête onder (potentiële) klanten van de keten

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben wij er voor gekozen een veldonderzoek uit te voeren onder (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen. Om op efficiënte en effectieve wijze vragen te stellen aan een representatieve groep (potentiële) klanten hebben we gebruik gemaakt van de database van TNS NIPO (een database met ruim 200.000 respondenten¹⁸). Via deze database hebben we aan een steekproef van (potentiële) klanten een gestructureerde vragenlijst voorgelegd. De meeste respondenten hebben de vragenlijst *online* ingevuld. Een klein deel van de respons is via telefonische interviews door het veldwerkbureau verzameld (zie hoofdstuk 2 voor een verdere beschrijving van de dataverzameling en respons).

Onderverdeling klantgroepen

In lijn met de klanten die gebruik maken van de dienstverlening van de onafhankelijk arbeidsadviseur onderscheiden we in het onderzoek de volgende klantgroepen:

1. werknemers (circa 40% van de huidige klanten van de arbeidsadviseur);
2. uitkeringsgerechtigden (circa 50% van de huidige klanten, bestaande uit 30% WW, 10% arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en minder dan 10% WWB);
3. niet-uitkeringsgerechtigden of nuggers (circa 10% van huidige klanten arbeidsadviseur);
4. werkgevers (circa 3% van de huidige klanten).

Deze vier klantgroepen hebben de vragenlijst *online* ingevuld. Bij de opzet van het onderzoek zijn we er van uitgegaan dat sommige doelgroepen moeilijker bereikbaar zijn omdat het invullen van een vragenlijst voor hen een minder gepaste methode is en/of omdat ze minder vertegenwoordigd zijn in de database. Het gaat daarbij om mensen van allochtone afkomst die de Nederlandse taal niet machtig zijn, mensen met een verstandelijke of fysieke beperking in het algemeen en jongeren met beperkingen of sociaal-maatschappelijke problemen in het bijzonder. Om inzicht te krijgen welke behoefte er bij deze doelgroepen leeft, hebben we aanvullend telefonisch een vergelijkbare vragenlijst afgenomen bij intermediaire organisaties zoals MEE, speciaal onderwijs, revalidatiecentra en instellingen voor inburgeringcursussen.

Opstellen en uittesten vragenlijsten

Omdat het een onderzoek onder (potentiële) klanten van de keten betreft, is de kans groot dat een deel van de respondenten niets of weinig weet van de sociale zekerheid. In dat geval is het voor een respondent lastig aan te geven wat zijn informatie- en adviesbehoefte is op dit gebied is, laat staan wat daarbij meerwaarde van onafhankelijk advies is. Om de vragen naar de informatie- en adviesbehoefte voor deze respondenten zo concreet mogelijk te maken, hebben we op basis van de meest voorkomende vragen uit de reguliere monitoring van de arbeidsadviseur, per klantengroep een aantal specifieke situaties benoemd. Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd aan wat voor informatie en advies zij behoefte zouden hebben als zij in de beschreven situatie terecht zouden komen. De beschreven situaties hebben betrekking op het aanvragen van een uitkering, langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid en de wens of noodzaak voor om- of bijscholing of het volgen van een re-integratietraject. Daardoor verschillen de vragenlijsten enigszins per type respondent.

¹⁸ Zie: <http://www.tns-nipo.com/pages/onze-expertise-nipobase.asp>

De vragenlijsten bestonden hoofdzakelijk uit gesloten vragen, met meerdere antwoordmogelijkheden. Om een eventueel effect te voorkomen van de volgorde waarin de antwoorden werden voorgelegd, zijn de antwoordmogelijkheden steeds in een willekeurige volgorde (random) gesteld.

De conceptvragenlijsten zijn *live* getest en afgenomen bij zes proefpersonen uit de steekproef. Op basis van deze pilot zijn de vragenlijsten verder aangescherpt en bijgesteld.

1.4 Leeswijzer rapport

Het rapport start in hoofdstuk 2 met de beschrijving van de respons van werknemers, uitkeringsgerechtigden en nuggers. Tevens beschrijven we hier de bekendheid van de respondenten met de uitvoering van de sociale zekerheid en in hoeverre zij positieve of negatieve ervaringen hebben met de contacten met de ketenpartijen. Dit hebben we gedaan om zicht te geven op het perspectief van waaruit de respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

Vervolgens gaan we in de hoofdstukken 3, 4 en 5 in op de informatie- en adviesbehoefte van respectievelijk de werknemers, de uitkeringsgerechtigden en de nuggers. In hoofdstuk 6 beschrijven we de uitkomsten van het aanvullende onderzoek onder intermediaire organisaties. In hoofdstuk 7 gaan we in op de informatie- en adviesbehoefte van werkgevers. In hoofdstuk 8 tot slot maken we een nadere analyse van het belang en de meerwaarde van een onafhankelijk adviespunt.

De lezer die minder geïnteresseerd is in de onderliggende uitkomsten van het onderzoek verwijzen we naar de samenvatting en conclusies die vooraan dit rapport zijn opgenomen.

2 Beschrijving respons en bekendheid sociale zekerheid

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de respons en de kenmerken van de respondenten. Om inzicht te krijgen in het perspectief van waaruit de respondenten de vragenlijsten hebben ingevuld, beschrijven we tevens in hoeverre zij bekend zijn met de uitvoering van de sociale zekerheid. Ook gaan we in op de vraag of de respondenten in het verleden contact hebben gehad met één van de ketenpartijen en/of een arbeidsadviseur en in hoeverre sprake is van negatieve of positieve ervaringen met deze partijen.

We sluiten dit hoofdstuk af met een eerste, algemene beschrijving van de kanalen die de respondenten zouden raadplegen in situaties waarin zij vragen hebben over werk en/of inkomen, bijvoorbeeld ingeval van (dreigend) ontslag, langdurige ziekte, het aanvragen van een uitkering of de noodzaak om bij te scholen of te re-integreren.

2.2 Beschrijving respons

Gebruik van paneldatabase

Het veldwerk is uitgevoerd met behulp van een paneldatabase van TNS NIPO. Dit is een database met ruim 200.000 respondenten, die naar aanleiding van eerder veldwerk hebben aangegeven mee te willen doen aan onderzoek. TNS NIPO zorgt door middel van panelmanagement voor de kwaliteit en representativiteit van de database. Van deze mensen is standaard een groot aantal gegevens beschikbaar. Bijvoorbeeld over responsgedrag en socio-demografische kenmerken. Om tot een geschikte steekproef te komen, hebben we voorafgaand aan het veld werk een screening uit gevoerd. Hiervoor zijn de respondenten actief benaderd en is onder meer naar de actuele inkomensituatie gevraagd. In de database zitten zowel werknemers, uitkeringsgerechtigden, niet-werkenden zonder uitkering als werkgevers. De panelleden zijn via internet uitgenodigd om een vragenlijst voor het onderzoek in te vullen (CAWI: computer assisted web interviewing).

Aanvullende informatie via intermediaire organisaties

Omdat we verwachtten dat we via de database onvoldoende respons zouden krijgen van personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie zoals mensen met verstandelijke en/of lichamelijke beperkingen en mensen van allochtone afkomst die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, hebben we aanvullend informatie verzameld bij 'intermediaire organisaties'¹⁹. Daaronder rekenen we organisaties die mensen van de genoemde doelgroepen begeleiden of vertegenwoordigen, maar niet (primair) bemiddelen naar werk of re-integratie (zie verder hoofdstuk 6).

Respons behoefteonderzoek

In tabel 2.1. staat de beoogde en gerealiseerde respons voor dit onderzoek. De gerealiseerde respons is hoger dan beoogd en goed verdeeld over de verschillende klanttypen. In totaal hebben we van 991 personen (werknemers, uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden) een ingevulde en bruikbare vragenlijst ontvangen. Daarnaast hebben 97 werkgevers en 91 intermediaire organisatie meegewerkt aan het onderzoek.

¹⁹ De personen in de database worden digitaal benaderd. Dit houdt in dat huishoudens zonder internetaansluiting niet vertegenwoordigd zijn in dit onderzoek. Overigens is dit percentage klein (90% van de huishoudens heeft in 2009 toegang tot internet; bron CBS Statline).

Tabel 2.1. Respons behoefteonderzoek

	Beoogde respons	Respons
Werknemers	200	228
Uitkeringsgerechtigden	400	609
- Wajong	50	87
- WAO/WIA en andere arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	100	168
- WW	100	177
- WWB	100	176
Niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers)	50	157
Werkgevers	100	97
Intermediaire organisaties	50	91

Weging van de respons

Om tot zo representatief mogelijke uitspraken te komen, hebben we de data gewogen. Dat wil zeggen dat we de verdeling van kenmerken van de respondenten zoveel mogelijk hebben aangepast aan de ‘werkelijkheid’. De respons van werknemers is gewogen op geslacht, leeftijd, opleiding, werksituatie en aantal werkzame uren per week²⁰. De respons van de uitkeringsgerechtigden is gewogen op geslacht, leeftijd en uitkerings-type (Wajong, WIA/WAO, WW en WWB)²¹. De respons van de niet-uitkeringsgerechtigden hebben we niet gewogen. De reden hiervoor is dat de respons van de nuggers voor dit onderzoek te onevenwichtig is (vrouwen zijn sterk oververtegenwoordigd). Weging van de respons zou een te zware nadruk leggen op de antwoorden van een te beperkte groep manlijke nuggers. Bijkomend probleem is dat er geen eenduidige referentiegegevens beschikbaar zijn voor de gehele groep nuggers.

Demografische kenmerken van de respondenten

In tabel 2.2 staan de (gewogen) kenmerken van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt. De kenmerken van de intermediairs en werkgevers vindt u in hoofdstuk 6 en 7. Zoals vermeld is de respons van de nuggers niet gewogen. Opvallend is dat de respons van deze groep vooral bestaat uit vrouwen (93%) van oudere leeftijd met een relatief laag opleidingsniveau. Ter vergelijking: de instroom van nuggers bij het WERKbedrijf in 2009 was iets vaker vrouw dan man (respectievelijk 54% en 46%)²². In een onderzoek uit 2007 naar nuggers zien we dat een relatief groot deel vrouw is (64%)²³. Verder blijkt uit de reguliere monitoring van de arbeidsadviseur dat nuggers die de arbeidsadviseur consulteren veelal vrouwen (tussen de 60 en 90%) en van oudere leeftijd zijn²⁴. Dat neemt niet weg dat in de respons van nuggers voor dit onderzoek vrouwen sterk oververtegenwoordigd zijn. Daarmee dient rekening te worden gehouden bij de interpretatie van de uitspraken van de nuggers.

²⁰ Weging uitgevoerd door TNS NIPO

²¹ Weging door TNO op basis van gegevens van CBS en UWV

²² Bron: UWV

²³ In opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen heeft Research voor Beleid in 2007 onderzoek gedaan naar nuggers die stonden ingeschreven bij CWI. Ook in dit onderzoek zijn nuggers vaker vrouw dan man (respectievelijk 64% en 36%) en veel lager opgeleid. Wel is het aandeel jongeren groter dan in ons onderzoek. Zie: Bakker en Bunt (2007).

²⁴ Zie: <http://www.onafhankelijkarbeidsadviseur.nl/rapport.htm>

Tabel 2.2. Kenmerken respons behoefteonderzoek

Kenmerk	Categorie	TOTAAL	Werk-nemers	Uitkerings-gerechtigden	Nuggers
	N:	991	228	606	157
Geslacht	Man	46%	56%	52%	7%
	Vrouw	54%	44%	48%	93%
Allochtoon	Ja (vader) geboren Marokko/Turkije/Noord Afrika	1%	--	--	--
	Nee	99%	--	--	--
Leeftijd	15-24 jaar	6%	9%	6%	3%
	25-34 jaar	15%	26%	12%	6%
	35-44 jaar	21%	30%	19%	18%
	45-54 jaar	25%	24%	26%	21%
	55-64 jaar	33%	11%	36%	52%
Opleiding	Lager (LO LBO/MAVO/V(M)BO)	42%	16%	46%	63%
	Middelbaar (MBO/HAVO/VWO)	35%	46%	33%	27%
	Hoger (HBO/WO)	23%	39%	21%	10%
Huishouden	zonder kinderen	56%	43%	61%	56%
	met kind(eren) t/m 5 jaar	9%	17%	7%	6%
	met kind(eren) vanaf 6 jaar	35%	40%	32%	38%
Regio	3 grote steden ²⁵	11%	14%	9%	11%
	Rest west	26%	34%	23%	25%
	Noord	12%	7%	15%	10%
	Oost	23%	21%	24%	24%
	Zuid	28%	24%	29%	29%
Contracturen	Fulltime >=30 uur	76%	76%	--	--
	Parttime < 30 uur	24%	24%	--	--
Dienstverband	Vast	82%	82%	--	--
	Tijdelijk / uitzend/ detachering	18%	18%	--	--
Werksituatie sprake van:	Dreigend ontslag	6%	6%	--	--
	Langdurige ziekte	4%	4%	--	--
	Noodzaak om/bijbscholing	2%	2%	--	--
Hoe lang in uitkering?	1 jaar	25%	--	25%	--
	2-5 jaar	20%	--	20%	--
	6-10 jaar	16%	--	16%	--
	11-15 jaar	15%	--	15%	--
	15 jaar +	24%	--	24%	--
Uitkeringstype	Wajong/WIA/WAO(AO)	58%	--	58%	--
	WW	20%	--	20%	--
	WWB/Bijstand	22%	--	22%	--
Re-integratie traject	Ja	14%	--	14%	21%
	Nee	86%	--	86%	79%
	Weet niet	0,4%	--	0,5%	0%

Uit het overzicht blijkt dat voor een aantal kenmerken de respons te beperkt is om op die kenmerken nadere analyses te maken. Zo is de respons van eerste en tweede generatie allochtonen zeer laag (1%).

²⁵ Amsterdam, Rotterdam en Den Haag.

Daarom zullen we in de beschrijving van de antwoorden niet specifiek ingaan op de antwoorden van allochtonen (in de beschrijving van de interviews met de intermediaire organisaties is deze doelgroep wel meegenomen, zie hoofdstuk 6).

Ook het aantal werknemers waarbij sprake is van (dreigend) ontslag, langdurige ziekte of noodzaak tot om- of bijscholing is te beperkt. Tot slot is het ook niet zinvol om nader onderscheid te maken naar de informatiebehoefte van respondenten met kleine kinderen (tot en met 5 jaar).

2.3 Bekendheid sociale zekerheid bij de respondenten

Om zicht te krijgen op het perspectief van waaruit respondenten de vragenlijst hebben ingevuld, hebben we hen een aantal basale vragen gesteld over hun bekendheid met de uitvoering van de sociale zekerheid (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3. Bekendheid sociale zekerheid²⁶

Bekend met:		TOTAAL	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
					AO	WW	WWB
Waar u een uitkering moet aanvragen.	Ja	85%	83%	73%▼	85%	92%▲	97%▲
Waar u moet zijn voor hulp om (weer) aan het werk te gaan.	Sociale dienst	3%	2%	3%	1%▼	1%	11%▲
	UWV	34%	25%▼	21%▼	41%▲	57%▲	25%▼
	Werkplein	22%	58%▲	8%▼	9%▼	12%▼	18%
	CWI	35%	9%▼	54%▲	42%▲	28%	46%▲
	Arbodienst	2%	1%	4%▲	2%	0%	0%
	Weet niet	5%	5%	10%▲	5%	2%	0,3%▼
Bestaan van het Werkplein.	Ja	21%	14%▼	11%▼	12%▼	46%▲	42%▲
	Wel van gehoord	35%	28%▼	30%	42%▲	35%	33%
	Nee	44%	58%▲	59%▲	45%	19%▼	25%▼

Daarbij vallen een aantal zaken op:

- De bekendheid bij welke instantie mensen moeten zijn om uitkering aan te vragen is hoog: 85% van de respondenten geeft aan dat zij weten waar ze moeten zijn om een uitkering aan te vragen. In lijn met de verwachtingen is de bekendheid bij WWB- en WW-gerechtigden het hoogst (97 en 92%) en bij nuggers het laagst (73%).
- De bekendheid bij welke instantie mensen moeten zijn voor ondersteuning bij het zoeken van (nieuw) werk eveneens hoog (95%). Ook hier scoren de nuggers lager dan de andere respondenten. Dit is niet verwonderlijk omdat voor een groot deel van de mensen die geen werk, maar ook geen uitkering hebben (bijvoorbeeld huisvrouwen en –mannen) er helemaal geen sprake is van een vraag naar werk of inkomen.

²⁶ Percentages zijn kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson Chi-kwadraat test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens: 'subgroep' vs 'overige cases'. ▲: p<0,05 (en ▼): significant hoge (lage) percentages. Symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

- De naamsbekendheid van de Werkpleinen is (nog) beperkt. Slechts 1 op de 5 respondenten weet wat een Werkplein is. Ruim een derde heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet precies wat het is en 44% van de respondenten weet helemaal niet wat een Werkplein is. Ook dit is niet opmerkelijk omdat de naam Werkplein pas sinds 2009 wordt gebruikt.

2.4 Eerdere contacten en waardering ketenpartijen en arbeidsadviseurs

We hebben de respondenten vervolgens gevraagd aan te geven of ze ooit contact hebben gehad met één van de ketenpartijen (CWI, UWV of sociale dienst) en/of met de onafhankelijk arbeidsadviseur (OAA). Aan degenen die positief op deze vragen antwoordden, hebben we gevraagd wat hun algemene gevoel was over het contact destijds. Deze vragen hebben we gesteld om te achterhalen of mensen de vragenlijst hebben ingevuld op basis van al dan niet negatieve ervaring met de keten.

Tabel 2.4. Contact en waardering ketenpartners en onafhankelijk arbeidsadviseur (OAA)

		TOTAAL	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
					AO	WW	WWB
Ooit contact gehad met ketenpartners	Ja	37%	36%	37%	100%	100%	100%
	Nee	62%	62%	63%	--	--	--
	Weet ik niet	1%	2%	0%	--	--	--
Zo ja, wat was uw algemene gevoel over het contact?	Zeer negatief	9%	4%	14%	10%	6%	8%
	Negatief	12%	21%▲	17%	8%▼	14%	15%
	Neutraal	40%	44%	38%	41%	38%	36%
	Positief	30%	27%	26%	29%	34%	30%
	Zeer Positief	10%	3%▼	5%	11%	8%	12%
Gehoord van OAA?	Ja	26%	22%	20%	32%▲	25%	27%
Zo ja, heeft u contact gehad met een OAA	Ja	23%	13%▼	9%▼	28%	32%	28%
Zo ja, wat was uw algemene gevoel over het contact?	Zeer negatief	5%	15%	0%	8%	0%	0%
	Negatief	13%	12%	33%	12%	14%	7%
	Neutraal	36%	18%	67%	35%	28%	51%
	Positief	31%	16%	0%	39%	41%	19%
	Zeer Positief	14%	38%	0%	7%	17%	22%

Contacten en waardering ketenpartijen

Van de werknemers en nuggers heeft 37% wel eens contact gehad met een of meer van de ketenpartijen. Voor de uitkeringsgerechtigden zijn we er vanuit gegaan dat 100% contact heeft gehad. Het algemene gevoel dat de respondenten aan het contact hebben overgehouden is (gemiddeld genomen) gematigd positief: 40% van de respondenten is positief tot zeer positief en 40% is neutraal²⁷. Werknemers en nuggers zijn relatief het vaakst negatief over hun contact met de keten van werk en inkomen en personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering het minst vaak. Een mogelijke verklaring voor de 'negatieve ervaring' van werknemers en nuggers is dat de dienstverlening van de ketenpartners voor deze groepen voor een groot deel is gebaseerd op 'zelfredzaamheid'.

²⁷ Gebaseerd op een *n* van 367.

Contacten en waardering arbeidsadviseurs

Iets meer dan een kwart van alle respondenten heeft wel eens gehoord van de onafhankelijk arbeidsadviseur (OAA). Nog geen 1 op de 4 respondenten die op de hoogte zijn van de functie van arbeidsadviseur, heeft ook daadwerkelijk contact gehad met de arbeidsadviseur. Dit zijn vooral uitkeringsgerechtigden en in mindere mate werknemers en nuggers.

Het algemene gevoel dat deze personen aan het contact met de arbeidsadviseur hebben gehouden is vergelijkbaar verdeeld maar gemiddeld wat positiever dan bij de vraag over de ketenpartijen (45% is positief tot zeer positief en 36% neutraal).

2.5 Zoekkanalen voor informatie en advies bij vragen over werk en inkomen

Als laatste inleidende vraag hebben respondenten gevraagd waar zij heen zouden gaan met vragen over werk en/of inkomen (zie tabel 2.5).

Tabel 2.5. Zoekkanalen voor informatie en advies (meerdere antwoorden mogelijk)

	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
			AO	WW	WWB
Vakbond of juridisch adviseur (rechtsbijstand)	72%	61%	54%	56%	36%
UWV, sociale dienst of Werkplein Arbodienst	57%	38%	73%	81%	78%
Arbodienst	19%	-	-	-	-
Personneelszaken van mijn werkgever	42%	-	-	-	-
Een onafhankelijk adviespunt	23%	34%	36%	30%	34%
Ik ga <i>googlen</i> (zoeken) naar informatie op internet	41%	52%	52%	54%	50%
Ik ga op zoek naar ervaringen van lotgenoten, bijvoorbeeld op internet	5%	11%	15%	11%	19%
Vrienden, familie, collega's	23%	48%	28%	40%	42%
Weet ik niet	1%	5%	2%	2%	0,4%
Geen van deze	-	1%	2%	0,2%	0,3%

Het betrof een gesloten vraag met een aantal antwoordmogelijkheden, waaronder 'een onafhankelijk adviespunt op het gebied van werk en inkomen'. We hebben er voor gekozen om het begrip 'onafhankelijk adviespunt' niet toe te lichten in de vragenlijst. Onze veronderstelling was dat een uitleg van het begrip – vrijblijvend en gratis advies van een deskundige op gebied van werk en inkomen – te veel nadruk legt op deze functie en mogelijk leidt tot een overschatting van de behoefte. Een risico van deze keuze is dat de onbekendheid met de onafhankelijke adviesfunctie leidt tot een onderschatting van de behoefte.

Zoekkanalen algemeen

Werknemers en nuggers noemen de vakbond of een juridisch adviseur (rechtsbijstand) het vaakst als kanaal waarvan zij gebruik zouden maken als ze vragen over werk en/of inkomen hebben. Ook nuggers en uitkeringsgerechtigden (vooral AO en WW) noemen dit kanaal vaak. De ketenpartijen worden door de uitkeringsgerechtigden het vaakst genoemd als kanaal voor informatie en advies. Maar ook werknemers zien de ketenpartijen als belangrijk informatiekanaal. Voor nuggers zijn de ketenpartijen niet het meest vanzelfsprekende informatiekanaal. Voor hen zijn vrienden en familie vaker dan bij de andere respondenten een informatiekanaal waarvan zij gebruik zouden maken, maar ook WW- en WWB gerechtigden kloppen regelmatig bij familie en vrienden aan.

Circa de helft van alle respondenten gaat (ook) op zoek naar informatie op internet.

Ongeveer 1 op de 3 (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen zou voor informatie en advies naar een onafhankelijk adviespunt gaan. Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zouden dit iets vaker doen dan de andere respondenten.

We hebben de respondenten ook gevraagd waar zij in 1^e, 2^e en 3^e instantie heen zouden gaan. Uit deze antwoorden blijkt dat mensen met vragen over werk en inkomen in eerste instantie naar de keten (uitkeringsgerechtigden) of vakbond/juridisch adviseur gaan (werknemers en nuggers) en vooral in 2^e of 3^e instantie naar een onafhankelijk adviespunt. Uit de reguliere monitoring van de activiteiten van de arbeidsadviseur is bekend dat mensen de arbeidsadviseur vaak raadplegen voor een *second opinion*.

Zoekkanalen in relatie tot contact sociale zekerheid en arbeidsadviseur

We hebben gekeken of er verschillen zijn in zoekgedrag tussen mensen die hebben aangegeven in het verleden contact te hebben gehad met één van de ketenpartijen of de arbeidsadviseur. Er blijken nauwelijks significante verschillen te zijn bij de keuzes voor informatiekanalen tussen personen die al wel of geen contact met een ketenpartij of arbeidsadviseur hebben gehad.

Er zijn wel enkele verschillen. Werknemers die aangegeven contact te hebben gehad met een ketenpartij, noemen minder vaak 'personeelzaken van hun werkgever' als informatiekanaal, dan werknemers die nog geen contact met een ketenpartij hebben gehad. Dat zullen waarschijnlijk werknemers zijn die wegens tijdelijke contracten of (dreigend) ontslag een minder vanzelfsprekende relatie met hun werkgever hebben.

Mensen die al contact hebben gehad met een arbeidsadviseur noemen opvallend veel vaker de arbeidsadviseur als eerste informatiekanaal (in plaats van de ketenpartijen), dan mensen die geen contact met de arbeidsadviseur hebben gehad.

In de volgende hoofdstukken gaan we per type respondent nader in op het zoekgedrag en de aard van de informatie- en adviesbehoefte aan de hand van een aantal thema's.

3 Informatie- en adviesbehoefte werknemers

3.1 Wat vraagt de werknemer?

In het vorige hoofdstuk hebben we de kenmerken van de respons beschreven en in algemene zin welke informatiekanaal de respondenten gebruiken als ze vragen over werk en inkomen hebben. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de specifieke informatie- en adviesbehoefte van alleen de werknemers. Om de vraag van werknemers zo concreet mogelijk te maken, hebben we hen in de vragenlijst drie specifieke situaties voorgelegd. Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd aan wat voor soort informatie en advies zij in die situaties behoefte zouden hebben, waar ze op zoek gaan naar die informatie en in welke vorm ze die informatie bijvoorbeeld krijgen aangeboden. De drie situaties die we de werknemers hebben voorgelegd zijn:

- (dreigend) ontslag;
- langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid;
- noodzaak tot om- of bijscholing.

Hieronder beschrijven we per situatie wat de informatie- en adviesbehoefte van werknemers is en welke zoekkanalen zij zouden gebruiken om aan informatie te komen. We sluiten het hoofdstuk af met de behandeling van de vragen in hoeverre werknemers in deze situatie behoefte hebben aan een persoonlijk advies van een deskundige en hoe belangrijk zij het vinden dat deze deskundige onafhankelijk is.

3.2 Informatie- en adviesbehoefte werknemers bij (dreigend) ontslag

Aard van de informatie- en adviesbehoefte bij ontslag

Werknemers hebben in geval van dreigend ontslag vooral behoefte aan informatie en advies over de hulp die zij kunnen krijgen bij het zoeken naar ander werk en/of opleiding (64% van de werknemers). Werknemers met een vast contract en lager opgeleiden hebben daar (significant) vaker behoefte aan dan andere werknemers. Blijkbaar weten hoger opgeleiden in deze situatie vaker zelf de weg te vinden en zijn werknemers met tijdelijke contracten meer gewend aan de situatie dat hun werkt afloopt en ze op zoek moeten naar ander werk.

Op de tweede plaats vragen werknemers inzicht in hun rechten en plichten bij ontslag (64%). We zien dat werknemers met tijdelijke contracten hier vaker behoefte aan hebben dan andere werknemers. Dit klinkt logisch omdat hun rechten minder vanzelfsprekend zijn dan die van mensen met een vast contract. Verder hebben werknemers in geval van ontslag, ongeacht opleiding of leeftijd, behoefte aan concrete vacatures waarop zij kunnen solliciteren.

Van de werknemers heeft 44% behoefte aan informatie en advies hoe ze in deze situatie zelf de touwtjes in handen kan nemen (zelfsturing), bij hoger opgeleiden is dat zelfs ruim de helft. We zien ook dat vooral ouderen vanaf 45 jaar en jongeren behoefte hebben aan inzicht in hun kansen op de arbeidsmarkt en maar weinig werknemers behoefte hebben aan informatie of advies ter voorbereiding op een gesprek bij UWV of één van de andere ketenpartijen (jongeren nog het meest).

Tabel 3.1. I&A-behoefte werknemers bij (dreigend) ontslag (meerdere antwoorden mogelijk)

	WERKNEMERS										
	TOTAAL	Contract		Opleiding			Leeftijd				
		Vast	Tijdelijk	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A behoefte	228	187	41	36	103	88	20	60	67	55	25
Rechten en plichten.	64%	60% ▼	81% ▲	65%	60%	69%	50%	66%	71%	59%	64%
Hulp bij zoeken werk / opleiding.	68%	71% ▲	54% ▼	85% ▲	71%	59% ▼	77%	58% ▼	74%	64%	80%
Zelfsturing	44%	44%	42%	34%	40%	52% ▲	30%	54%	43%	44%	30%
Vorbereiding gesprek ke-tenpartijen	11%	10%	13%	9%	13%	8%	18%	7%	9%	14%	11%
Kansen op arbeidsmarkt.	41%	43%	34%	44%	40%	42%	57%	32%	33%	56% ▲	43%
Concrete vacatures	62%	60%	74%	63%	63%	63%	62%	61%	61%	62%	69%
Geen	3%	3%	0%	0%	3%	2%	0%	7% ▲	3%	0%	0%

3.3 Informatie- en adviesbehoefte bij langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid

Aard van de informatie- en adviesbehoefte bij ziekte of arbeidsongeschiktheid

In tabel 3.2 staat aan wat voor soort informatie werknemers behoefte hebben in situaties waarin sprake is van langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid. In deze situatie hebben werknemers vooral behoefte aan informatie en advies over de mogelijkheden om hun huidige werk (tijdelijk) aan te passen (71%). Jongeren hebben hier wat minder vaak behoefte aan dan ouderen (35 tot 44 jarigen hebben hier het vaakste behoefte aan).

Opmerkelijk is dat, in vergelijking met de situatie van ontslag, in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid minder respondenten behoefte hebben aan informatie en advies over hun rechten en plichten (58%). Dit is des te opmerkelijker omdat de hoge score bij 'ontslag' vooral kwam door de behoefte van mensen met een tijdelijk contract. En vooral bij deze groep zou een grote behoefte aan duidelijkheid over rechten en plichten bij ziekte en arbeidsongeschiktheid te verwachten zijn. Een mogelijke verklaring is dat juist het gebrek van deze respondenten aan kennis over de gevolgen van ziekte en arbeidsongeschiktheid bij een tijdelijk contract leidt tot een lagere score. In de beschrijving van de respons (zie tabel 2.2.) zien we dat bij slechts 4% van de respondenten sprake is van een situatie van langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Andere soorten van informatie en advies waaraan werknemers in deze situatie behoefte hebben is hulp bij het vinden van nieuw passend werk (50%) en de mogelijkheden voor om- of bijscholing (36%). Ruim 1 op 3 werknemers (36%) heeft in deze situatie behoefte aan informatie en advies voor 'zelfsturing'. Blijkbaar zien werknemers meer mogelijkheden voor 'zelfsturing' in een situatie van ontslag en het zoeken naar nieuw werk, dan in een situatie van ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Ook in deze situatie hebben de meeste werknemers (gemiddeld) geen behoefte aan informatie en advies hoe zij zich het beste kunnen voorbereiden op een gesprek met hun werkgever of arbodienst (17%). Werknemers met een tijdelijk contract hebben hier nog het vaakste behoefte aan (27%).

Tabel 3.2. I&A-behoefte werknemers bij ziekte en AO (meerdere antwoorden mogelijk)

	WERKNEMERS										
	TOTAAL	Contract		Opleiding			Leeftijd				
		Vast	Tijdelijk	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A behoefte	228	187	41	36	103	88	20	60	67	55	25
Rechten en plichten.	58%	57%	60%	58%	54%	62%	50%	61%	57%	53%	67%
Mogelijkheden aanpassen eigen werk	71%	71%	69%	72%	74%	66%	54%	60% ▼	83% ▲	72%	74%
Voorbereiding gesprek werkgever / arbodienst	17%	14% ▼	27% ▲	12%	16%	20%	17%	17%	17%	15%	20%
Hulp bij zoeken passend nieuw werk	50%	52%	37%	53%	56%	41% ▼	53%	49%	43%	52%	61%
Mogelijkheden om/bijscholing	36%	38%	24%	46%	34%	33%	26%	44%	37%	37%	17% ▼
Zelfsturing	36%	35%	40%	33%	31%	43%	46%	29%	33%	43%	34%
Kansen op arbeidsmarkt.	23%	22%	26%	18%	24%	24%	40%	23%	25%	17%	19%
Geen	0,3%	0,4%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%

3.4 Informatie- en adviesbehoefte bij noodzaak tot om- of bijscholing

Aard van de informatie- en adviesbehoefte bij noodzaak om- of bijscholing

Als derde thema hebben we werknemers gevraagd aan wat voor soort informatie en advies zij behoefte hebben in een situatie waarin zij genoodzaakt zijn zich te laten om- of bij scholen (zie tabel 3.3.). In een dergelijke situatie hebben werknemers vooral behoefte aan informatie en advies over scholingsmogelijkheden (76%), welke opleiding de beste kansen biedt op arbeidsmarkt (69%) en inzicht in hun huidige arbeidsmarkt-kansen (57%). Meer dan in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid, maar vergelijkbaar met de ontslagsituatie, wil 43% van de respondenten weten hoe zij zoveel mogelijk de touwtjes in eigen handen kunnen nemen (zelfsturing).

In vergelijking met de vorige twee situaties hebben werknemers in geval van noodzaak tot om- of bijscholing minder vaak behoefte aan inzicht in hun rechten en plichten (38%) en nog minder vaak behoefte aan ondersteuning bij het voorbereiden van gesprekken met werkgever, arbodienst of UWV (10%).

Tabel 3.3. I&A-behoefte bij noodzaak tot om- of bijscholing (meerdere antwoorden mogelijk)

	WERKNEMERS										
	TOTAAL	Contract		Opleiding			Leeftijd				
		Vast	Tijdelijk	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A behoefte	228	187	41	36	103	88	20	60	67	55	25
Rechten en plichten	38%	35%	49%	39%	36%	40%	36%	45%	31%	36%	48%
Scholingsmogelijkheden.	76%	77%	71%	86%	75%	73%	68%	73%	75%	85%	69%
Zelfsturing	43%	44%	43%	31%	37%	56%▲	47%	43%	56%▲	33%	30%
Voorbereiding gesprek werkgever of ketenpartijen	10%	9%	14%	8%	9%	11%	5%	12%	10%	5%	19%
Scholingsadvies met beste arbeidsmarktkansen	69%	69%	70%	75%	74%	61%▼	56%	70%	66%	78%	68%
Inzicht in huidige arbeidsmarktkansen.	57%	59%	48%	58%	61%	54%	72%	46%▼	59%	64%	55%
Geen informatiebehoefte	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	4%

3.5 Welke bronnen raadplegen werknemers voor informatie en advies?

Bronnen in geval van (dreigend) ontslag

Nadat we de aard van de informatiebehoefte in kaart hebben gebracht, hebben we de respondenten (met informatiebehoefte) gevraagd welke bronnen zij wel of niet zouden raadplegen in een situatie van (dreigend) ontslag (zie tabel 3.4).

In paragraaf 2.5 hebben we in algemene zin beschreven welke zoekkanalen de respondenten gebruiken om aan informatie en advies te komen. Hier beschrijven we de kanalen waarvan werknemers hebben aangegeven in een situatie van (dreigend) ontslag zeker gebruik te maken²⁸. In vergelijking met de algemene verkenning van de behoefte, valt op dat werknemers in deze concrete situatie veel vaker de ketenpartijen als kanaal noemen waarvan zij zeker gebruik zouden maken (72% tegen 57% in algemene zin). Personen tussen de 25 en 34 jaar noemen de ketenpartijen (significant) minder vaak (namelijk 58%). Meer dan de helft van de werknemers (59%) gaat daarnaast ook op internet op zoek naar informatie.

Verder klopt in deze situatie ruim de helft van de werknemers aan bij vakbond of juridisch adviseur (55%) en/of bij familie, vrienden, collega's (53%).

Bijna 4 op 10 werknemers (38%) noemt een 'onafhankelijk adviespunt' als een kanaal waarvan zij bij (dreigend) ontslag zeker gebruik van zouden maken. Daarbij valt op dat mensen vanaf 35 jaar vaker naar een onafhankelijk adviespunt zouden gaan dan jongeren (45 tot 51% voor mensen vanaf 35 jaar en 20 tot 26% voor mensen tot en met 34 jaar). We merken hier nogmaals op dat we het begrip 'onafhankelijk adviespunt' zonder toelichting hebben opgenomen in de vragenlijst.

De (voormalige) werkgever en lotgenoten worden het minst vaak genoemd als kanaal waarvan de respondenten in deze situatie zeker gebruik van zouden maken.

²⁸ Respondenten konden voor deze vraag aangeven of zij 'zeker, misschien of zeker niet' gebruik zouden maken van de genoemde kanalen. De hier genoemde percentages betreffen alleen de antwoorden 'zeker'.

Tabel 3.4. I&A-bronnen die werknemers bij (dreigend) ontslag zeker raadplegen (meerdere antw)

	WERKNEMERS										
	TOTAAL	Contract		Opleiding			Leeftijd				
		Vast	Tijdelijk	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A bron	228	187	41	36	103	88	20	60	67	55	25
(Voormalige) werkgever	16%	15%	19%	10%	18%	15%	6%	12%	17%	15%	30%▲
(Voormalige) arbodienst	12%	12%	12%	10%	16%	9%	19%	11%	15%	10%	6%
Vakbond/juridisch adviseur (rechts-bijstand)	55%	59%▲	36%▼	54%	49%	63%	30%▼	43%▼	54%	71%▲	71%
Onafhankelijk adviespunt	38%	40%	31%	46%	37%	36%	20%	26%▼	45%	45%	51%
UWV, sociale dienst /Werkplein	72%	74%	64%	82%	74%	65%	55%	58%▼	79%	80%	83%
Internet (googlen)	59%	58%	65%	55%	54%	67%	56%	57%	62%	66%	43%
Familie, vrienden, collega's	53%	49%▼	74%▲	50%	47%	62%▲	44%	60%	63%▲	46%	32%▼
Lotgenoten	16%	17%	10%	21%	18%	11%	20%	12%	18%	12%	24%

Bronnen in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid?

In grote lijnen zouden werknemers in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid gebruiken maken van dezelfde bronnen als bij (dreigend) ontslag. De belangrijkste verschillen zijn dat werknemers (met informatiebehoefte) in een situatie van ziekte of arbeidsongeschiktheid vaker gebruik zouden maken van een onafhankelijk adviespunt (44% i.p.v. 38%) en hun (voormalige) werkgever of arbodienst en minder vaak van UWV en/of een vakbond of juridisch adviseur dan in de situatie van ontslag. Dit neemt niet weg dat de ketenpartijen ook in deze situatie het vaakst als bron worden genoemd waar werknemers zeker op zoek gaan naar informatie en advies (62%). Het op zoek gaan naar ervaringen en adviezen van lotgenoten wordt in deze situatie wat vaker genoemd dan bij ontslag (21%).

Bronnen in geval van noodzaak tot om- of bijscholing?

Anders dan bij 'ontslag' en 'ziekte of arbeidsongeschiktheid' noemen werknemers (met informatiebehoefte) internet het vaakst als bron die zij zeker zouden raadplegen om informatie te zoeken in een situatie waarin zij zich moeten om- of bijscholen (60%). De ketenpartijen komen in deze situatie op de tweede plaats (53%). Dit geldt overigens vooral voor jongeren en personen tot 45 jaar. Mensen boven de 45 jaar kiezen vaker voor de ketenpartijen en iets minder vaak voor internet. De vakbond of juridisch adviseur is in vergelijking met de vorige twee situaties een minder vanzelfsprekend kanaal (38%, en dan vooral voor 45-jarigen en ouder).

Verder valt op dat in deze situatie meer respondenten gebruik zouden maken van een onafhankelijk adviespunt groter dan in de eerste twee situaties (47%), ouderen nog vaker dan jongeren. Lotgenoten zijn voor 17% van de werknemers in deze situatie een belangrijk kanaal, vooral voor laagopgeleiden (31%) en voor jongeren tot 25 jaar het minst (7%).

3.6 In welke vorm krijgen werknemers bij voorkeur informatie en advies?

Gewenste informatie en adviesvorm in geval van (dreigend) ontslag

In tabel 3.5 staat in welke vorm werknemers in een situatie van (dreigend) ontslag bij voorkeur de informatie en advies krijgen aangeboden.

Tabel 3.5. Gewenste I&A-vormen werknemers bij (dreigend) ontslag

	WERKNEMERS										
	TOTAAL	Contract		Opleiding			Leeftijd				
		Vast	Tijdelijk	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A vorm	228	187	41	36	103	88	20	60	67	55	25
Schriftelijk informatie/ (folders)	4%	4%	5%	4%	6%	2%	16%▲	0%	4%	4%	3%
Websites (internet)	24%	23%	26%	21%	23%	26%	35%	29%	23%	20%	13%
Telefonisch spreekuur /callcenter	2%	1%	5%	0%	1%	4%	0%	2%	1%	4%	0%
Face to face gesprek	61%	63%	53%	64%	63%	57%	35%▼	58%	60%	67%	79%▲
Geen voorkeur	10%	9%	11%	12%	8%	11%	15%	12%	12%	4%	6%
Geen van deze	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Als werknemers mogen kiezen, geeft 61% van hen de voorkeur aan *face to face* gesprek. Jongeren vinden dit minder vaak belangrijk en oudere werknemers juist vaker (35% voor jongeren tot 25 jaar, oplopend tot 79% voor personen ouder dan 55 jaar). Ongeveer 1 op de 4 werknemers (24%) geeft de voorkeur aan informatie op internet. Schriftelijk informatie (zoals folders) en een telefonisch spreekuur of *callcenter* is slechts voor respectievelijk 4% en 2% een kanaal dat de voorkeur van werknemers in deze situatie heeft. Voor 10% van de werknemers met een informatiebehoefte maakt het niet uit in welke vorm zij de informatie aangeboden krijgen.

Gewenste informatie en adviesvorm in geval van ziekte en arbeidsongeschiktheid

De antwoorden op deze vraag zijn in grote lijnen vergelijkbaar met de antwoorden bij het thema 'ontslag'. In een situatie van ziekte of arbeidsongeschiktheid geven nog meer werknemers de voorkeur aan een *face to face* gesprek (67%). Ook hier geeft slechts 2% de voorkeur aan informatie en advies via een telefonisch spreekuur of *callcenter*.

Gewenste informatie en adviesvorm in geval van om- of bijscholing

In dit geval hebben werknemers wat minder vaak behoefte aan een *face to face* gesprek (57%) voor en wat meer aan informatie op internet (27%). Een telefonisch spreekuur of *callcenter* blijft ook in deze situatie voor een zeer beperkte groep een goed informatiekanaal (5%).

3.7 Belang van persoonlijk advies van een deskundige

Aansluitend op de vragen naar de aard van de informatie- en adviesbehoefte en de voorkeuren van kanaal en vorm van de informatievoorziening, hebben we de werknemers de vraag gesteld in welke mate zij het belangrijk vinden om in de geschetste situatie met een deskundige te kunnen spreken voor een persoonlijk advies.

In lijn met de antwoorden op de vraag naar de gewenste vorm voor informatieoverdracht (vooral *face to face* gesprek), vinden vrijwel alle werknemers het (enigszins tot heel) belangrijk dat zij in de genoemde situaties een persoonlijk advies van een deskundige kunnen krijgen. In een situatie van ziekte of arbeidsongeschiktheid geldt dit voor werknemers het vaakst (98%) en in een situatie van noodzaak tot om- of bijscholing relatief het minst vaak (91%). Deze behoefte is onafhankelijk van opleidingsniveau en aard van de arbeidsovereenkomst (tijdelijk of vast). Wel zien we dat personen vanaf 45 jaar groter vaker behoefte hebben aan een persoonlijk advies dan jongeren.

3.8 Belang van onafhankelijkheid van het advies

Aan de werknemers die aangaven behoefte te hebben aan een persoonlijk advies van een deskundige, hebben we vervolgens gevraagd in hoeverre zij het belangrijk vinden dat die deskundige *onafhankelijk* is c.q. niet verbonden aan de uitkerende instantie of werkgever. In deze volgorde gesteld en geformuleerd, vindt gemiddeld 94% van de werknemers die behoefte hebben aan een persoonlijk advies het (enigszins tot heel) belangrijk dat zij dat advies krijgen van een *onafhankelijke* deskundige. Dat is gemiddeld 89% van de gehele populatie werknemers.

Werknemers die te maken krijgen met langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid hebben vaker behoefte aan onafhankelijk advies en relatief minder vaak in een situatie waarin sprake is van om- of bijscholing. Laagopgeleiden en ouderen hechten vaker belang aan de onafhankelijkheid van de deskundigen dan de anderen.

4 Informatie en adviesbehoefte uitkeringsgerechtigden

4.1 Wat vraagt de uitkeringsgerechtigde?

In dit hoofdstuk beschrijven we de specifieke informatie- en adviesbehoefte van alleen de uitkeringsgerechtigden. Daarbij maken we een onderscheid naar personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (AO = WIA/WAO, Wajong en overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen), personen met een WW-uitkering en WWB-gerechtigden. Evenals bij werknemers bekijken we of er afhankelijk van leeftijd en opleidingsniveau verschillen zijn in de informatiebehoefte.

In de vragenlijst voor uitkeringsgerechtigden hebben we hun informatie- en adviesbehoefte gekoppeld aan twee concrete situaties, namelijk bij vragen over:

- uitkeringszaken;
- werk en/of opleiding.

4.2 Informatie- en adviesbehoefte uitkeringsgerechtigden bij uitkeringsvragen

Aard van informatie- en adviesbehoefte bij vragen over uitkering

In tabel 4.1 staat aan wat voor soort informatie en advies uitkeringsgerechtigden behoefte hebben bij uitkeringszaken, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een nieuwe uitkering of in geval er iets wijzigt in hun uitkerings situatie.

Tabel 4.1. I&A-behoefte bij inkomensvragen (meerdere antwoorden mogelijk)

	TOTAAL	UITKERINGSGERECHTIGDEN										
		Uitkeringstype			Opleiding			Leeftijd				
		AO	WW	WWB	Laag	Middel-	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A behoefte	605	352	122	131	275	200	126	39	75	117	156	218
Rechten en plichten	81%	80%	87%	81%	76%▼	85%	89%▲	80%	82%	81%	88%▲	77%▼
Gevolgen situatie. voor respondent	81%	82%	82%	76%	74%▼	84%	90%▲	74%	87%	76%	84%	80%
Vorbereiding gesprek ketenpartijen	55%	64%▲	42%▼	44%▼	51%	61%	55%	54%	46%	46%▼	56%	62%▲
Hulp bij zoeken werk	40%	29%▼	58%▲	51%▲	42%	36%	41%	54%	55%▲	42%	44%	28%▼
Geen behoefte aan informatie	6%	8%▲	4%	4%	9%▲	6%	1%▼	6%	1%▼	8%	2%▼	11%▲

Bij de werknemers zagen we dat in situaties waarin hun inkomen op het spel staat zij vooral behoefte hebben aan informatie en advies over hoe zij hun werk kunnen behouden of ander werk te vinden en in (iets) mindere mate aan informatie over hun rechten en plichten (zie hoofdstuk 3). Bij uitkeringsgerechtigden is dit net andersom: 81% van de uitkeringsgerechtigden heeft in geval van vragen of onzekerheden over hun uitkering vooral behoefte aan informatie en advies over hun rechten en plichten en wat de gevolgen zijn voor hun persoonlijke situatie.

Voor hoogopgeleiden en voor mensen tussen 45 en 54 jaar geldt dit vaker dan voor laagopgeleiden en andere leeftijdscategorieën.

Uitkeringsgerechtigden hebben ook vaker dan werknemers behoefte aan informatie en advies hoe zij zich kunnen voorbereiden op een gesprek met de ketenpartijen (55%). Personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (64%) en mensen ouder dan 55 jaar (62%) hebben hier (significant) vaker behoefte aan dan de anderen.

Daarnaast heeft 40% van de uitkeringsgerechtigden in deze situatie behoefte aan informatie en advies over welke hulp zij kunnen krijgen bij het vinden van werk of opleiding. WW-gerechtigden hebben het vaakste behoefte aan informatie en advies over hulp bij het zoeken van werk (58%) en jongeren weer vaker dan ouderen. Arbeidsongeschikten hebben daar het minst vaak behoefte aan (29%). Voor veel arbeidsongeschikten geldt echter dat zij niet werkzoekend maar 80 tot 100% arbeidsongeschikt zijn òf gedeeltelijk arbeidsongeschikt en voor de rest werkend zijn. Dat verklaart hoogstwaarschijnlijk dat de (gemiddelde) behoefte van arbeidsongeschikten aan hulp bij het zoeken van werk significant het laagste is.

4.3 I&A behoefte uitkeringsgerechtigden bij vragen over werk en/of opleiding

Aard van informatie- en adviesbehoefte bij vragen over werk en/of opleiding

In een situatie waarin uitkeringsgerechtigden (al dan niet verplicht) op zoek zijn naar werk en/of een opleiding, hebben zij vaker dan bij inkomensvragen behoefte aan informatie en advies over mogelijk hulp (52%) en de arbeidsmarktkansen (51%) en minder vaak behoefte aan informatie over hun rechten en plichten (47%). Lager opgeleiden hebben wat minder vaak behoefte aan informatie en advies over mogelijke hulp bij het zoeken naar werk of opleiding en de arbeidsmarktkansen dan anderen (zie tabel 4.2).

Jongeren tot 25 jaar hebben in deze situatie het minst vaak behoefte aan informatie en advies over hun rechten en plichten (24%), ouderen vanaf 55 jaar het meest (54%).

Ruim 4 op de 10 uitkeringsgerechtigden met een informatiebehoefte (43%) heeft behoefte aan informatie en advies hoe zij 'hun eigen plan kunnen maken om (weer) aan het werkt of een opleiding te komen' (zelfsturing). Dit is vergelijkbaar met de uitkomst bij werknemers. Bij WW-gerechtigden is het aandeel dat hieraan behoefte heeft het grootst (55%) en bij arbeidsongeschikten relatief het kleinst (37%). Verder zien we dat deze behoefte aan informatie en advies voor zelfsturing duidelijk minder aanwezig is bij laagopgeleiden en bij mensen ouder dan 55 jaar.

Van de uitkeringsgerechtigden heeft 39% behoefte aan concrete vacatures, stages of opleidingsmogelijkheden waarop zij kunnen reageren. WW-gerechtigden (53%) hebben hier vaker behoefte aan dan arbeidsongeschikten (35%) en jongeren meer dan ouderen (respectievelijk 65% en 33%).

Iets minder dan een kwart van de uitkeringsgerechtigden heeft behoefte aan informatie en advies over hoe zij zich het beste kunnen voorbereiden op een gesprek met de ketenpartners (23%).

Voor arbeidsongeschikten is dit aspect vaker van belang dan voor WW-gerechtigden (respectievelijk 27% en 11%). WWB-ers zitten daar tussen in. Ouderen vinden het weer vaker belangrijk dan jongeren.

Tabel 4.2. I&A-behoefte bij werk- of opleidingsvragen (meerdere antwoorden mogelijk)

	TOTAAL	UITKERINGSGERECHTIGDEN											
		Uitkeringstype			Opleiding				Leeftijd				
		AO	WW	WWB	Laag	Middel- baar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65	
I&A behoefte	605	352	122	131	275	200	126	39	75	117	156	218	
Rechten en plichten	47%	50%	46%	40%	49%	44%	49%	24% ▼	53%	44%	42%	54% ▲	
Hulp bij zoeken werk en/of opleiding.	52%	54%	48%	49%	47% ▼	53%	60% ▲	60%	53%	52%	53%	49%	
Zelfsturing	43%	37% ▼	55% ▲	49%	34% ▼	49% ▲	54% ▲	50%	52%	48%	49%	32% ▼	
Werk- of scholingsadvies met beste arbeidsmarktkansen	51%	49%	54%	53%	50%	60% ▲	40% ▼	64%	44%	41% ▼	62% ▲	49%	
Voorbereiding gesprek ketenpartijen	23%	27% ▲	11% ▼	21%	26%	20%	18%	14%	14%	16%	24%	29% ▲	
Concrete vacatures en stages	39%	35% ▼	53% ▲	37%	35% ▼	41%	47%	65% ▲	41%	39%	41%	33% ▼	
Geen	8%	10%	4%	7%	11% ▲	6%	6%	4%	1% ▼	12%	2% ▼	14% ▲	

4.4 Welke bronnen raadplegen uitkeringsgerechtigden voor informatie en advies?

Bronnen in geval van inkomensvragen

In geval van inkomensvragen raadplegen de meeste uitkeringsgerechtigden de ketenpartners (67%). Voor WW-gerechtigden is dat meer vanzelfsprekend (76%) dan voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (61%) of een WWB-uitkering (73%). Ook mensen ouder dan 55 jaar noemen de ketenpartners minder vaak dan anderen. Bijna de helft van de uitkeringsgerechtigden (48%) gaat bij vragen over de uitkering (ook) op zoek naar informatie op internet, WW-gerechtigden en hoogopgeleiden doen dit het vaakst en laagopgeleiden en ouderen wat minder vaak.

Een vakbond of juridisch adviseur wordt door 35% van de uitkeringsgerechtigden (met informatiebehoefte) genoemd als bron die ze zeker zouden raadplegen. Dit geldt sterker voor personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en ouderen (55 jaar en ouder) en in mindere mate voor WWB-gerechtigden.

Ongeveer 1 op de 3 uitkeringsgerechtigden (met een informatiebehoefte) zou met vragen over de uitkering zeker aankloppen bij een onafhankelijk adviespunt (34%). Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering hebben hier significant vaker behoefte aan (41%) dan mensen met een WW- of een WWB-uitkering (respectievelijk 21 en 26%).

Uitkeringsgerechtigden raadplegen minder vaak dan werknemers hun familie of vrienden (33%). Van de uitkeringsgerechtigden gaat 16% op zoek naar ervaringen van lotgenoten. Arbeidsongeschikten (19%) doen dit vaker dan WW-gerechtigden (6%), WWB-ers zitten daar tussenin. Laagopgeleiden minder vaak en mensen ouder dan 55 jaar weer vaker dan anderen (zie tabel 4.3).

Tabel 4.3. I&A-bronnen die uitkeringsgerechtigden bij inkomensvragen zeker raadplegen

	TOTAAL	UITKERINGSGERECHTIGDEN										
		Uitkeringstype			Opleiding			Leeftijd				
		AO	WW	WWB	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A bron	605	352	122	131	275	200	126	39	75	117	156	218
Voormalige werkgever	8%	9%	5%	7%	11% ▲	6%	5%	14%	3%	5%	6%	11% ▲
Vakbond/ juridisch adviseur	35%	43% ▲	33%	15% ▼	34%	35%	35%	22%	32%	29%	35%	41% ▲
Onafhankelijk adviespunt	34%	41% ▲	21% ▼	26% ▼	31%	36%	36%	25%	25%	26% ▼	39%	39% ▲
UWV, sociale dienst of Werkplein	67%	61% ▼	76% ▲	73%	68%	64%	70%	67%	65%	71%	72%	60% ▼
Internet (googlen)	48%	47%	58% ▲	43%	39% ▼	49%	65% ▲	52%	56%	51%	49%	42% ▼
Familie, vrienden,	33%	33%	33%	33%	36%	26% ▼	40%	47%	51% ▲	38%	28%	25% ▼
Lotgenoten	16%	19% ▲	6% ▼	16%	11% ▼	20% ▲	19%	17%	12%	12%	13%	21% ▲

Bronnen in geval van vragen over werk of opleiding

Ook bij uitkeringsgerechtigden zijn de bronnen die zij zeker zouden raadplegen niet heel sterk afhankelijk van de aard van de vraag. In een situatie waarin uitkeringsgerechtigden behoefte hebben aan informatie en advies over werk of opleiding worden de ketenpartners wat minder vaak en een onafhankelijk adviespunt wat vaker als informatiekanal genoemd. Zes op de tien uitkeringsgerechtigden laat zich in deze situatie informeren en adviseren door de ketenpartners en 4 op de 10 kloppen (ook) aan bij een onafhankelijk adviespunt. Arbeidsongeschikten hebben beduidend vaker behoefte aan onafhankelijk advies dan WWB- en WW gerechtigden (respectievelijk 45, 35 en 30%). De helft van de uitkeringsgerechtigden gaat met vragen over werk of opleiding op zoek naar informatie op internet (50%). WW-ers en hoog opgeleiden doen dit het vaakst en laagopgeleiden en ouderen minder vaak. 28% neemt contact op met een vakbond of juridisch adviseur (vooral arbeidsongeschikten).

4.5 In welke vorm krijgen uitkeringsgerechtigden bij voorkeur informatie en advies?

Gewenste I&A vorm in geval van inkomensvragen

Net als werknemers krijgen uitkeringsgerechtigden in deze situatie bij voorkeur informatie en advies in een *face to face* gesprek. WWB-ers hechten daar vaker belang aan dan de anderen. In vergelijking met de uitkomsten van werknemers valt op dat de keuze voor een *face to face* gesprek minder prominent is (gemiddeld 47%).

Anders dan bij de werknemers voldoet in deze situatie voor meer uitkeringsgerechtigden (14%) schriftelijk informatie (zoals folders). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat uitkeringsgerechtigden meer dan werknemers op zoek zijn naar informatie over rechten en plichten.

Internet krijgt bij uitkeringsgerechtigden een vergelijkbare voorkeur als bij werknemers (27%). Evenals voor werknemers is een telefonisch spreekuur of *callcenter* voor weinig uitkeringsgerechtigden (5%) een vorm die hun voorkeur krijgt. Voor personen tussen de 25 en 34 jaar geldt dat nog het meest (13%). Voor 7% van de uitkeringsgerechtigden met een informatiebehoefte maakt het niet uit in welke vorm zij de informatie en advies krijgen aangeboden.

Tabel 4.4. Gewenste I&A-vormen uitkeringsgerechtigden bij inkomensvragen

	TOTAAL	UITKERINGSGERECHTIGDEN										
		Uitkeringstype			Opleiding			Leeftijd				
		AO	WW	WWB	Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A vorm	605	352	122	131	275	200	126	39	75	117	156	218
Schriftelijk informatie (folders)	14%	19%▲	6%▼	9%	16%	13%	13%	1%▼	13%	19%	13%	16%
Websites (internet)	27%	27%	33%	21%	20%▼	29%	36%▲	36%	37%▲	33%	20%▼	23%
Telefonisch spreekuur /callcenter	5%	5%	4%	9%	8%▲	4%	2%	2%	13%▲	3%	7%	3%
Face to face gesprek	47%	43%▼	49%	55%▲	49%	48%	43%	54%	35%▼	36%▼	53%	51%
Geen voorkeur	7%	6%	8%	6%	7%	6%	7%	4%	2%	9%	7%	7%
Geen van deze	0,2%	0,3%	0%	0%	0,4%	0%	0%	2%▲	0%	0%	0%	0%

Gewenste I&A vorm in geval van vragen over werk en scholing

In grote lijnen zijn de antwoorden op deze vraag vergelijkbaar met de eerder genoemde uitkomsten. Uitkeringsgerechtigden hebben in deze situatie nog vaker behoefte aan een *face to face* gesprek (61%) dan wanneer zij inkomensvragen hebben. Internet komt op de tweede plaats (27%). Ook in deze situatie voldoet een telefonisch spreekuur of *callcenter* voor de meesten niet aan hun voorkeur (5%).

4.6 Belang van persoonlijk advies van een deskundige

Evenals bij de werknemers hebben wij aan de uitkeringsgerechtigden met een informatie- en adviesbehoefte gevraagd hoe belangrijk zij het vinden om een persoonlijk advies van een deskundige te krijgen. De meeste uitkeringsgerechtigden (89 tot 94%) vindt dit enigszins of heel belangrijk.

In geval van inkomensvragen vinden jongeren dit wat minder vaak belangrijk dan de anderen. Bij vragen over werk of opleiding hechten personen tussen 45 en 54 jaar (significant) het vaakste belang aan een persoonlijk advies.

4.7 Belang van onafhankelijkheid van het advies

Van de uitkeringsgerechtigden die behoefte hebben aan een persoonlijk advies vinden de meesten het enigszins of heel erg belangrijk dat de deskundige *onafhankelijk* is en niet verbonden aan één van de ketenpartners (86 tot 89%, waarbij circa 60% het heel erg belangrijk vindt). Arbeidsongeschikten vinden de onafhankelijkheid van de deskundige beduidend vaker belangrijker dan WWB-ers, WW-ers zitten daar tussen in. Het belang dat uitkeringsgerechtigden aan onafhankelijkheid hechten is deels ook leeftijdsgebonden: relatief meer ouderen dan jongeren vinden het belangrijker.

5 Informatie en adviesbehoefte niet-uitkeringsgerechtigden

5.1 Wat vraagt de niet-uitkeringsgerechtigde?

De niet-uitkeringsgerechtigde, of in jargon ‘de nugger’, is een ander type klant dan de werknemer en uitkeringsgerechtigde. In stukken van overheid en gemeente lopen de definities van de nugger uiteen²⁹. De nugger is in ieder geval niet afhankelijk van een eigen inkomen uit werk of een uitkering. Een werkzoekende nugger is daarom niet verplicht zich in te schrijven bij UWV WERKbedrijf. Daarom staat de groep als zodanig ook niet geregistreerd bij UWV of CBS. Werkzoekende nuggers *mogen* zich wel laten inschrijven bij het WERKbedrijf³⁰. Die gegevens zijn bekend, maar het werkelijke aantal nuggers is hoogstwaarschijnlijk vele malen groter. De groep nuggers bestaat uit jongeren, inburgeraars en ‘overige nuggers’. Het profiel van deze laatste groep lijkt het meeste op de herintredende vrouw, maar staat hier niet gelijk aan. In vergelijking met de beroepsbevolking zijn nuggers vaker vrouw en relatief vaker laagopgeleid³¹.

Vanwege bovenstaande redenen is het lastig de informatie- en adviesbehoefte van de nugger als (potentiële) klant van de keten te onderzoeken. In de eerste plaats omdat de groep niet vanzelfsprekend herken- en benaderbaar is. Bovendien zal zeker voor de nugger als potentiële klant van de keten op het moment van onderzoek veelal geen sprake zijn van een situatie waarin zij vragen hebben over werk of inkomen. Voor een groot deel zullen die vragen mogelijk ook nooit spelen of niet in relatie worden gebracht tot de dienstverlening van de keten. De kans is daardoor groot dat vragen naar hun informatie- en adviesbehoefte op het gebied van werk en inkomen voor veel nuggers een ‘ver van mijn bedshow is’. Om de onderzoeksvraag voor de nuggers zo concreet mogelijk te maken, hebben we hen gevraagd aan wat voor informatie en advies zij denken behoefte te hebben als zij in een situatie (bijvoorbeeld door scheiding of overlijden van een partner) terecht komen waarin zij zelf voor hun inkomen moeten gaan zorgen door werk te gaan zoeken of een uitkering aan te vragen. De tweede situatie die we de nuggers hebben voor gelegd is een situatie waarin zij (weer) aan het werk willen (bijvoorbeeld als de kinderen groter of het huis uit zijn) en informatie en advies willen inwinnen over werk en/of een opleiding.

Zoals we gezien hebben in hoofdstuk 3 is de respons van de ‘nuggers’ op de vragenlijst hoog. Wel zien we dat de respons vooral bestaat uit laagopgeleide en wat oudere vrouwen. Mede door het ontbreken van referentiegegevens hebben we de uitkomsten van de nuggers niet gewogen. De uitkomsten van de nuggers wijken overigens niet opvallend af van de uitkomsten van werknemers en uitkeringsgerechtigden.

²⁹ Vaak worden personen met een Anw-uitkering ook tot de doelgroep van nuggers gerekend, hoewel ze wel een uitkering ontvangen (van de SVB). Dit komt omdat Anw-ers evenals nuggers aanspraak kunnen maken op de re-integratiemiddelen van gemeenten.

³⁰ In 2009 hebben zich 29.463 personen als nugger laten inschrijven bij het WERKbedrijf, waarvan 46% tot 27 jaar, 36% van 27 t/m 44 jaar en 18% van 45 jaar en ouder. Bron: UWV.

³¹ Zie o.a. Bakker en Bunt (2007).

5.2 Informatie- en adviesbehoefte nuggers bij inkomensvragen

Aard van informatie- en adviesbehoefte bij vragen over inkomen

Net als bij uitkeringsgerechtigden zien we in de antwoorden van nuggers een sterke behoefte aan informatie en advies over rechten en procedurele zaken in een situatie waarin zij vragen over (het verkrijgen van een eigen) inkomen hebben (zie tabel 5.1.). Bijna driekwart van de nuggers (73%) wil zich in een dergelijke situatie laten informeren over rechten en plichten en tweederde (ook) over de dienstverlening die de ketenpartners hebben te bieden. Toch zijn er ook veel nuggers (57%) die (tegelijktijd) informatie en advies willen over hoe zij in een dergelijke situatie zo snel mogelijk aan het werk kunnen om zelf in hun inkomen te kunnen voorzien. Voor nuggers ouder dan 55 jaar geldt dit wat minder vaak dan voor de overigen. Van de nuggers heeft 36% in deze situatie behoefte aan informatie en advies om zich te kunnen voorbereiden op een gesprek met de ketenpartners. Eén op tien nuggers geeft aan in een dergelijke situatie geen informatiebehoefte te hebben.

Tabel 5.1. I&A-behoefte bij inkomensvragen (meerdere antwoorden mogelijk)

	TOTAAL	NUGGERS							
		Opleiding			Leeftijd				
		Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A behoefte	157	98	42	15	4	10	28	33	82
Rechten en plichten	73%	72%	74%	73%	75%	70%	86%	73%	70%
Dienstverlening van ketenpartijen.	67%	69%	64%	60%	0% ▼	50%	71%	73%	68%
Werken om z.s.m. zelf inkomen te verdienen.	57%	54%	64%	53%	100%	70%	71%	55%	49% ▼
Voorbereiding gesprek ketenpartijen	36%	37%	26%	53%	50%	10%	32%	33%	41%
Geen	10%	11%	10%	0%	0%	20%	4%	9%	11%

5.3 Informatie- en adviesbehoefte nuggers bij vragen over werk en/of opleiding

Aard van informatie- en adviesbehoefte bij vragen over werk en/of opleiding

Als nuggers in een situatie komen waarin zij (weer) aan het werk willen of moeten of een opleiding willen volgen hebben zij vooral behoefte aan informatie en advies over welk soort werk of opleiding hen de beste kansen biedt op arbeidsmarkt (61%). Nuggers hebben in deze situatie ook behoefte aan concrete vacatures of opleidingsmogelijkheden waarvan zij gebruik kunnen maken (45%). Oudere nuggers (vanaf 45 jaar) hebben daar overigens veel minder vaak behoefte aan dan jongeren.

Als nuggers zich willen of moeten oriënteren op werk of opleiding, heeft 44% behoefte aan informatie en advies over hoe zij hun eigen plan kunnen maken (zelfsturing). Van de nuggers is 43% (ook) geïnteresseerd in wat voor soort hulp zij kunnen krijgen bij het zoeken naar werk of opleiding.

Nuggers hebben minder vaak behoefte aan informatie en advies over hun rechten en plichten (31%) en als voorbereiding op een gesprek met de ketenpartners (15%) dan in een situatie waarin zij inkomensvragen hebben. Ook is het aandeel nuggers dat geen informatiebehoefte heeft in dit geval groter (14%), vooral bij nuggers van 55 jaar ouder en ouder (zie tabel 5.2.).

Tabel 5.2. I&A-behoefte bij werk- of opleidingsvragen (meerdere antwoorden mogelijk)

	TOTAAL	NUGGERS							
		Opleiding			Leeftijd				
		Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A behoefte	157	98	42	15	4	10	28	33	82
Rechten en plichten	31%	37%▲	19%	20%	50%	10%	32%	27%	34%
Hulp bij zoeken werk en/of opleiding.	43%	44%	43%	40%	25%	30%	57%	33%	45%
Zelfsturing	44%	39%	50%	60%	50%	50%	36%	45%	45%
Werk- of scholingsadvies met beste arbeidsmarktkansen	61%	58%	71%	53%	50%	80%	68%	67%	55%
Voorbereiding gesprek ketenpartijen	15%	15%	17%	7%	25%	0%	7%	24%	16%
Concrete vacatures, stages en opleidingen	45%	42%	50%	53%	100%▲	90%▲	64%▲	39%	32%▼
Geen	14%	14%	14%	13%	0%	10%	0%▼	15%	20%▲

5.4 Welke bronnen raadplegen nuggers voor informatie en advies?

Bronnen in geval van inkomensvragen

Nuggers met een informatiebehoefte zouden in een situatie waarin zij inkomensvragen hebben vaker dan uitkeringsgerechtigden en werknemers familie en vrienden raadplegen (51%), vooral de groep nuggers tot 45 jaar. Dat neemt niet weg dat ook de nuggers de ketenpartners in deze situatie het vaakst als bron noemen (66%). Daarnaast is internet voor bijna de helft (49%) een belangrijke informatiebron, voor laagopgeleiden en ouderen minder vaak dan voor de overigen. 35% van de nuggers zou op zoek gaan naar informatie en advies bij een vakbond of juridisch adviseur.

Bijna 4 op 10 nuggers (39%) zou in deze situatie aankloppen bij een onafhankelijk adviespunt en 17% (vooral hoogopgeleiden) zoekt lotgenoten op.

Tabel 5.3. I&A-bronnen die nuggers bij uitkeringsvragen zeker zouden raadplegen (meerdere antw)

	TOTAAL	NUGGERS							
		Opleiding			Leeftijd				
		Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A bron	157	98	42	15	4	10	28	33	82
Vakbond/juridisch adviseur	46%	45%	55%	27%	50%	25%	26%▼	63%▲	48%
Onafhankelijk adviespunt	39%	39%	42%	27%	50%	13%	30%	40%	45%
UWV, sociale dienst, Werkplein	66%	66%	68%	67%	75%	88%	63%	70%	63%
internet (googlen)	49%	40%▼	61%	67%	25%	75%	52%	70%▲	37%▼
Familie, vrienden,	51%	49%	55%	47%	25%	63%	74%▲	33%▼	49%
Lotgenoten	17%	15%	13%	40%▲	25%	38%	26%	13%	12%

Bronnen in geval van vragen over werk en/of opleiding

Evenals bij uitkeringsgerechtigden hebben nuggers in geval van vragen over werk en opleiding vaker behoefte aan onafhankelijk advies dan bij inkomensvragen. Ruim de helft van de nuggers (52%) zou een in deze situatie een onafhankelijk adviespunt raadplegen. Maar ook in dit geval gaat een nog groter deel (ook) naar de ketenpartijen voor informatie en advies (62%). Van de nuggers geeft 44 % de voorkeur aan internet om toegang te krijgen tot informatie over werk of opleiding. Laagopgeleiden en ouderen noemen internet relatief het minst vaak.

5.5 In welke vorm krijgen nuggers bij voorkeur informatie en advies?

Gewenste I&A vorm in geval van inkomensvragen

De vorm waarin nuggers de informatie en adviezen bij voorkeur krijgen aangeboden is vergelijkbaar met de behoefte van uitkeringsgerechtigden. De helft van de nuggers geeft de voorkeur aan een *face to face* gesprek (51%) en bijna een kwart stelt het op prijs om via internet toegang tot de informatie te krijgen (23%). Ook bij de nuggers zien we dat laagopgeleiden en ouderen minder vaak dan de overigen internet als gewenst kanaal noemen.

Schriftelijke informatie voldoet voor minder nuggers aan hun voorkeur (11%) en ook deze groep klanten zet het telefonisch spreekuur of *callcenter* op de laatste plaats (4%). Voor 8% van de nuggers maakt de vorm waarin zij de informatie aangeboden krijgen niet uit en 4% zoekt via ander kanaal.

Tabel 5.4. Gewenste I&A-vormen nuggers bij inkomensvragen

	TOTAAL	NUGGERS							
		Opleiding			Leeftijd				
		Laag	Middelbaar	Hoog	15-24	25-34	35-44	45-54	55-65
I&A vorm	157	98	42	15	4	10	28	33	82
Schriftelijke informatie	11%	11%	11%	7%	0%	0%	11%	10%	12%
Websites (internet)	23%	15%▼	34%	40%	0%	75%▲	30%	23%	15%▼
Telefonisch spreekuur / callcenter	4%	2%	5%	13%	25%▲	13%	4%	7%	1%
Face to face gesprek	51%	56%	42%	33%	50%	13%▼	41%	53%	58%
Geen voorkeur	8%	10%	5%	7%	0%	0%	15%	0%	11%
Geen van deze	4%	5%	3%	0%	25%▲	0%	0%	7%	3%

Gewenste I&A vorm bij vragen over werk of opleiding

Als nuggers werk of opleidingsvragen hebben, krijgt internet als informatievorm vaker de voorkeur dan in geval van inkomensvragen (31%). Maar ook in dit geval geven de meesten de voorkeur aan een *face to face* gesprek (54%). Slechts 1% van de nuggers geeft hier de voorkeur aan een telefonisch spreekuur of *callcenter*.

5.6 Belang van persoonlijk advies van een deskundige

Van de nuggers die behoefte hebben aan informatie en advies vinden de meesten het enigszins tot heel erg belangrijk dat zij een persoonlijk advies van een deskundige kunnen krijgen. In geval van inkomensvragen vinden nuggers dat nog vaker van belang dan bij vragen over werk en opleiding (respectievelijk 94 en 87%, waarbij 61 en 54% dit heel erg belangrijk vindt). Laagopgeleide en oudere nuggers vinden een persoonlijk advies bij inkomensvragen vaker belangrijk dan de overige nuggers.

5.7 Belang van onafhankelijkheid van het advies

Van de nuggers die behoefte hebben aan een persoonlijk advies vinden 93% (bij inkomensvragen) en 87% (bij vragen over werk en opleiding) het enigszins tot heel erg belangrijk dat de deskundige van wie zij informatie en advies krijgen onafhankelijk is cq. niet verbonden is aan één van de ketenpartners. Jongeren vinden dat minder vaak van belang dan ouderen.

6 Aanvullend onderzoek onder intermediairs

6.1 Respons intermediaire organisaties

Aanpak onderzoek intermediaire organisaties

Aanvullend op het klantonderzoek hebben we intermediaire organisaties benaderd die specifieke doelgroepen begeleiden, zoals mensen met beperkingen en allochtonen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn. Deze aanvulling op het klantonderzoek hebben we uitgevoerd om zicht te krijgen op de informatie- en adviesbehoefte van specifieke doelgroepen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie. De veronderstelling was dat deze (potentiële) klanten van keten minder goed vertegenwoordigd en/of te onderscheiden zouden zijn in de respons op de enquête.

Voor het aanvullend onderzoek hebben we medewerkers benaderd van organisaties zoals het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO), MEE, REA-instituten, revalidatiecentra en maatschappelijk- en welzijnsorganisaties. Voor allochtonen hebben we onder meer instellingen benaderd die inburgeringcursussen geven en organisaties via het Landelijk Overleg Minderheden (LOM). De intermediaire organisaties zijn telefonisch geënuquêteerd.

De personen van de intermediaire organisaties zijn vooraf gescreend en gevraagd of zij zicht hadden op de informatie- en adviesbehoefte van hun cliënten op het gebied van werk en inkomen. Bij deze personen is telefonisch een vragenlijst afgenomen met vergelijkbare vragen als die van de uitkeringsgerechtigden, aangevuld met enkele vragen over hun eigen informatie- en adviesbehoefte als intermediair.

Beschrijving respons

In totaal hebben 91 personen van intermediaire organisaties deelgenomen aan het onderzoek. In tabel 6.1 staat de beschrijving van de respons.

De respons van intermediaire organisaties voor minderheden en migranten is lager dan beoogd. Ondanks meerdere pogingen bleek het lastig om (organisaties en) medewerkers te spreken te krijgen die iets over de betreffende informatie- en adviesbehoefte van hun cliënten konden vertellen en/of aan het onderzoek wilden meewerken. Omdat ook de respons van 1^e en 2^e generatie allochtonen op het klantonderzoek laag is, constateren wij dat deze doelgroep niet eenvoudig bereikbaar is voor onderzoek. Waarschijnlijk geldt dit ook voor de informatie- en adviesdienstverlening van de ketenpartijen. Ervaringsdeskundigen bij belangenorganisaties voor minderheden die wij voor dit deel van het onderzoek spraken, gaven aan dat deze doelgroep het beste kan worden bereikt door hen op te zoeken in de wijken waar zij wonen of op plekken waar zij elkaar ontmoeten.

Uit de beschrijving van de respons blijkt overigens dat andere organisaties zoals de VSO-scholen en MEE ook mensen van allochtone komaf begeleiden, waardoor uiteindelijk 25% van de respons betrekking heeft op de doelgroep allochtonen.

Tabel 6.1. Respons intermediaire organisaties (n = 91)

INTERMEDIARIS		
Type intermediair	REA-instituut	6%
	Begeleiding minderheden/migranten	6%
	GGZ	21%
	Maatschappelijk Werk	13%
	MEE	15%
	Revalidatiecentra	4%
	VSO	35%
Soort organisatie (meerdere antwoorden)	Begeleiding en opleiding	53%
	Belangenbehartiging	15%
	Anders...	39%
Doelgroep? (meerdere antwoorden)	Jongeren	39%
	Allochtonen	25%
	Verstandelijke/psychische beperkingen	64%
	Lichamelijke beperkingen	41%
	Anders...	40%
Begeleiding cliënten?	Ja, regelmatig/vaak	77%
	Ja, soms	13%
	Nee, zelden	4%
	Nee, nooit	6%

Onderscheiden doelgroepen met kwetsbare arbeidsmarktpositie

In dit hoofdstuk beperken we ons tot de uitspraken van de intermediairs die één of meerdere van de volgende doelgroepen begeleiden of vertegenwoordigen:

- jongeren met beperkingen en of sociaal-maatschappelijke problemen;
- allochtonen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn;
- volwassenen met een verstandelijke of psychische beperking;
- volwassenen met een lichamelijke beperking.

Veel van de intermediaire organisaties begeleiden meerdere soorten doelgroepen. De uitspraken van intermediaire die betrekking hebben op de doelgroep 'anders' hebben we buiten beschouwing gelaten. Onder de doelgroep 'anders' vallen onder meer personen uit de kinder- en jeugdzorg, beschermde woonvormen, ouderenzorg en zorg voor mensen met meervoudige problematiek.

Opzet hoofdstuk

In de twee volgende paragrafen beschrijven we eerst wat de ervaringen van de gesproken personen van de intermediaire organisaties zelf zijn met de keten van werk en inkomen. Vervolgens gaan we in op de informatie- en adviesbehoefte van de cliënten volgens de intermediaire organisaties.

6.2 Bekendheid sociale zekerheid intermediaire organisaties

Bekendheid en waardering ketenpartijen

Vrijwel alle respondenten (gemiddeld 97%) van de intermediaire organisaties hebben voor hun cliënten wel eens contact gehad met één van de ketenpartners en de meesten ook vrij recent (korter dan 6 maanden geleden). Gevraagd naar hun algemene ervaring geeft 77% van de intermediaire organisaties tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun contacten met de ketenpartijen. Slechts 11% is ontevreden.

Bekendheid en waardering arbeidsadviseur

Van de gesproken intermediairs heeft ruim de helft (gemiddeld 59%) wel eens gehoord van de onafhankelijk arbeidsadviseur. Van degenen die op de hoogte zijn van het bestaan van de arbeidsadviseur heeft 58% ook contact gehad met of cliënten verwezen naar de arbeidsadviseur. Dat betekent dat ongeveer 1 op 3 intermediaire organisaties ook daadwerkelijk ervaring heeft met de dienstverlening van de arbeidsadviseur. Vrijwel al deze intermediairs (gemiddeld 92%) zijn tevreden tot zeer tevreden over hun contact met de arbeidsadviseur.

Hoe in contact gekomen met de arbeidsadviseur?

Eenderde van de intermediaire organisaties die contact heeft gehad met een arbeidsadviseur, is op de functie geattendeerd door één van de ketenpartijen en 16% door collega's of verwante organisaties. De overigen zijn in contact gekomen met een arbeidsadviseur door onder meer artikelen in de media, informatiemarkten en door directe kennismakingsacties van de arbeidsadviseurs zelf.

6.3 Belang ketencontacten voor netwerk van intermediairs

We hebben de intermediaire organisaties tevens gevraagd in hoeverre het voor hun werk van belang is dat zij een deskundige in hun netwerk hebben die zij kunnen raadplegen bij vragen over werk, opleiding of inkomen. Vrijwel alle gesproken intermediairs (gemiddeld 92%) vinden dit enigszins tot heel erg belangrijk (79% vindt dit heel erg belangrijk). De intermediairs die dit contact van belang vinden voor hun werk, gebruiken het contact met de keten om:

- zelf informatie en advies in te winnen voor hun cliënten en/of op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen (75%);
- hun cliënten naar het juiste loket of juiste persoon te verwijzen (69%);
- zonodig te kunnen bemiddelen tussen keten en hun cliënten (57%);
- uitleg en/of een toelichting te kunnen vragen op uitspraken, brieven of beschikkingen die hun cliënten van de keten hebben ontvangen (47%).

Van de intermediairs die een ketencontact belangrijk voor hun werk vinden, vindt 62% het enigszins tot heel erg belangrijk dat deze deskundige *onafhankelijk* is, dus niet verbonden aan één van de ketenpartners; 31% vindt dit (enigszins) onbelangrijk.

6.4 Bekendheid sociale zekerheid cliënten volgens intermediairs

Bijna driekwart (73%) van de gesproken intermediairs is van mening dat hun cliënten *niet* goed weten waar ze moeten zijn met vragen over werk en inkomen. Dit geldt in vrijwel gelijke mate voor alle doelgroepen. De bekendheid van hun cliënten met de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur is nog kleiner: 91% van de intermediairs denkt dat hun cliënten niet op de hoogte zijn van deze functie. Deze onbekendheid met de keten vormt een groot contrast met de informatiebehoefte van hun cliënten: volgens 83% van de gesproken intermediairs hebben hun cliënten regelmatig behoefte aan informatie en advies over werk, opleiding en inkomen. Volgens 14% van de intermediairs is dat af en toe het geval.

Tabel 6.2 Algemene bekendheid en behoefte van cliënten volgens intermediairs

CLIËNTEN VOLGENS INTERMEDIARIS	
Vraag	Percentage
Zijn uw cliënten/klanten goed op de hoogte bij welke instantie zij moeten zijn met vragen over werk en inkomen?	
Ja	24%
Nee	73%
Weet niet	3%
Zijn uw cliënten/klanten op de hoogte van het bestaan van de onafhankelijk arbeidsadviseur?	
Ja, de meesten zijn bekend met deze functie	3%
Een minderheid is bekend met deze functie	1%
Nee, de meesten zijn niet bekend met deze functie	91%
Weet ik niet	5%
Hebben uw cliënten/klanten behoefte aan informatie en advies over onderwerpen op het gebied van werk en inkomen?	
Ja, regelmatig	83%
Ja, maar niet zo vaak	14%
Weet ik niet	3%

6.5 Informatie- en adviesbehoefte cliënten volgens intermediairs

Vrijwel alle intermediairs zijn dus van mening dat hun cliënten regelmatig behoefte hebben aan informatie en advies op het gebied van werk en inkomen. Volgens intermediairs hebben hun cliënten vooral vragen over het vinden of het behouden van werk, werkervarings- of stageplekken (90%). Bij mensen met een verstandelijke of psychische beperking spelen deze vragen relatief iets minder vaak. Hun cliënten hebben echter ook regelmatig inkomensvragen (78%). Verder geeft 22% van de intermediairs aan dat hun cliënten (ook) vragen van ‘andere aard’ hebben. Het gaat volgens hen dan om informatie en advies over specifieke voorzieningen zoals jobcoach, vervoer en budgetbeheer.

Tabel 6.3. Aard informatie- en adviesbehoefte cliënten intermediairs

CLIËNTEN VOLGENS INTERMEDIARIS					
	Gemiddeld	Doelgroep (meerdere antw mogelijk)			
		jongeren	allochtonen	verstandelijke/psychische beperking	lichamelijke beperking
Aard I&A behoefte		34	22	57	36
vooral vragen over hun uitkering of inkomen	78%	82%	77%	75%	78%
vooral vragen over het vinden of behouden van werk, werkervaring of stageplekken	90%	94%	91%	84%	92%
vooral vragen over andere onderwerpen	22%	21%	27%	18%	22%

Onderwerpen informatie- en adviesbehoefte van cliënten

Volgens de intermediairs heeft een groot deel van hun cliënten (gemiddeld 58%) vooral behoefte aan informatie en advies over wat voor soort hulp of ondersteuning zij daarbij kunnen krijgen. Verder hebben hun cliënten behoefte aan informatie en advies om inzicht te krijgen aan de gevolgen van beleid voor hun eigen situatie (43%) en hoe zij de situatie zo veel mogelijk zelf naar hun hand kunnen zetten (zelfsturing, 41%). Jongeren met een beperking of sociaal-maatschappelijke problematiek hebben volgens de intermediairs significant vaker behoefte aan informatie en advies ten behoeve van zelfsturing is bij dan andere doelgroepen (47%).

Verder hebben hun cliënten behoefte aan concrete vacatures, stages of opleidingsmogelijkheden (38%) en inzicht in welk werk of soort opleiding hen de beste kansen op de arbeidsmarkt biedt (26%).

Volgens de opgave van intermediairs hebben mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie minder vaak behoefte aan informatie en advies over hun rechten en plichten (36%). Bijna één op de drie cliënten wil graag advies hoe zij zich het beste kunnen voorbereiden op een gesprek met de ketenpartijen (31%). Onder de categorie 'anders' noemen de intermediairs informatie en advies over het veranderen van baan en arbeidsmarktkansen.

Tabel 6.4 Onderwerpen informatie- en adviesbehoefte cliënten intermediairs

CLIËNTEN VOLGENS INTERMEDIARS					
	Gemiddeld	Doelgroep (meerdere antw mogelijk)			
		jongeren	allochtonen	verstandelijke/psychische beperking	lichamelijke beperking
I&A behoefte		34	22	57	36
Rechten en plichten	36%	38%	45%	28%	31%
Gevolgen voor hun situatie	43%	41%	50%	39%	42%
Wat voor soort hulp of ondersteuning ze kunnen krijgen	58%	59%	64%	56%	53%
Zelfsturing	41%	47%▲	41%	37%	39%
Welk werk of soort opleiding beste kansen biedt op arbeidsmarkt	26%	21%▼	18%	33%	33%
Voorbereiding gesprek ketenpartners	31%	24%	32%	32%	36%
Concrete vacatures, stage- en opleidingsmogelijkheden.	38%	41%	36%	39%	36%
Anders, namelijk	4%	3%	0%	7%	6%
Niet bekend	1%	0%	0%	2%	3%

6.6 Welke bronnen raadplegen cliënten voor informatie en advies?

Wat betreft de bronnen die bij voorkeur worden geraadpleegd kijken cliënten met een kwetsbare arbeidsmarktpositie volgens de intermediairs niet heel erg af van andere klanten van de keten. Ook voor hun cliënten zijn de ketenpartijen de eerste en meest vanzelfsprekend bron voor informatie en advies over werk en inkomen (64%).

De voorkeur voor een onafhankelijk adviespunt wijkt evenmin (sterk) af (33%). We merken hierbij op dat we de intermediairs hebben gevraagd waar hun cliënten naar toe zouden gaan voor informatie en advies en dat we eerder constateerden dat vrijwel geen van de cliënten volgens hen op de hoogte was van de functie van arbeidsadviseur. Bij het gebruik van de overige bronnen zien we wel enige verschillen ten opzichte van de andere (potentiële) klanten van de keten. De betreffende doelgroepen maken minder vaak gebruik van internet (30%) en vaker (en vooral ook in eerste instantie) van hun familie, vrienden (54%) en/of lotgenoten (29%) dan de in de vorige hoofdstukken beschreven werknemers en uitkeringsgerechtigden.

Tabel 6.5. Gebruik I&A bronnen door cliënten volgens intermediairs

CLIËNTEN VOLGENS INTERMEDIAIRS					
	Gemiddeld	Doelgroep (meerdere antwoorden mogelijk)			
		Jongeren	allochtonen	verstandelijke/psychische beperking	Lichamelijke beperking
I&A bron		34	22	57	36
Vakbond of juridisch adviseur (rechtsbijstand)	16%	15%	23%	11%	14%
UWV, sociale dienst of Werkplein	64%	59%	77%	53%	67%
Een onafhankelijk adviespunt	33%	41%	32%	32%	28%
Internet (googlen)	30%	29%	36%	21%	33%
Lotgenoten	29%	26%	27%	35%	28%
Vrienden of familie	54%	47%	41%	65%	61%
Geen van deze	11%	18%▲	9%	9%	6%

6.7 In welke vorm krijgen cliënten bij voorkeur informatie en advies?

Cliënten met een kwetsbare arbeidsmarktpositie geven vaker nog dan andere klanten van de keten de voorkeur aan een *face to face* gesprek (76%). Ander informatie vormen zoals internet (6%) of een telefonisch spreek uur of *callcenter* (3%) zijn voor deze cliënten veel minder vaak kanalen die de voorkeur krijgen. Volgens 8% van de intermediairs maakt het niet uit in welke vorm hun cliënten informatie en advies krijgen en 8% weet het niet of noemt een andere vorm.

6.8 Belang van persoonlijk advies en onafhankelijkheid

Vrijwel alle gesproken intermediairs zijn van mening dat het voor hun cliënten belangrijk is (81% heel erg belangrijk, 15% enigszins belangrijk) dat zij met betrekking tot vragen over werk en inkomen een persoonlijk advies van een deskundige kunnen krijgen. Van de intermediairs die dit belangrijk vinden, vindt 78% het tevens belangrijk (48% heel erg belangrijk) dat die deskundige onafhankelijk is, dus niet verbonden aan één van de ketenpartijen. Volgens de intermediairs hechten mensen met een lichamelijke beperking het meest aan de onafhankelijkheid van de deskundige.

7 Informatie en adviesbehoefte werkgevers

7.1 Wat vraagt de werkgever?

Voor het onderzoek naar de informatie- en adviesbehoefte van werkgevers hebben we ons beperkt tot de doelgroep die in de praktijk gebruikt maakt van de arbeidsadviseur. Dat zijn vooral werkgevers met een bedrijfsgrootte tot ongeveer 100 werknemers. De ervaring van de arbeidsadviseurs is dat grotere bedrijven veelal een eigen afdeling personeelszaken en een netwerk van deskundigen hebben die hen adviseert met betrekking tot vragen op het gebied van werk en inkomen. In de praktijk komen werkgevers vooral bij de arbeidsadviseurs met vragen op de volgende twee terreinen:

- (dreigend) ontslag van een werknemer;
- langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid van een werknemer.

In dit hoofdstuk beschrijven we de informatie- en adviesbehoefte van werkgevers aan de hand van deze twee situaties. In totaal hebben 97 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

7.2 Achtergrond respons werkgevers

Tabel 7.1 Kenmerken respons werkgevers (n= 97)

WERKGEVERS		
Kenmerk	Categorie	Totaal
Branche	Industrie	5%
	Bouwnijverheid	7%
	Detailhandel – food	3%
	Detailhandel – non food	1%
	Groothandel	5%
	Auto en reparatie	7%
	Horeca	3%
	Transport, opslag en communicatie	8%
	Zakelijke dienstverlening	6%
	Overige dienstverlening	6%
	IT	6%
	Financiële instellingen	4%
	Publieke sector	3%
	Onderwijs	6%
	Ziekenhuis en gezondheidszorg	3%
	Maatschappelijke dienstverlening	6%
	Vrije beroepen	6%
	Landbouw en Visserij	7%
	Anders	5%
Bedrijfsomvang	0 tot 15 medewerkers	26%
	15 tot 25 medewerkers	18%
	25 tot 50 medewerkers	28%
	50 tot en met 100 medewerkers	29%
Regio	Drie grote steden	18%
	Rest West	27%
	Noord	9%
	Oost	25%
	Zuid	22%

7.3 Bekendheid sociale zekerheid bij werkgevers

De bekendheid van de sociale zekerheid is wat betreft de ‘ontslagwerklozen’ groot: 92% van de werkgevers is op de hoogte waar een werknemer moet zijn om een uitkering aan te vragen en 83% weet waar hij of zij als werkgever moet zijn met vragen (zie tabel 7.2) over werk en inkomen. De bekendheid van werkgevers met de sociale zekerheid wat betreft langdurige ziekte en arbeidsongeschiktheid is veel minder groot: iets minder dan de helft (47%) van de geënquêteerde werkgevers weet welke stappen hij of zij moet zetten bij langdurige ziekte van werknemer, 7% weet dat niet en 46% weet dat niet precies. Hierbij merken we op dat de kans dat een MKB-werkgever te maken krijgt met langdurige ziekte en/of arbeidsongeschiktheid veel kleiner is dan bij grote werkgevers. Waarschijnlijk gaat een werkgever uit het MKB pas op zoek naar informatie op het moment dat hij of zij daarmee wordt geconfronteerd.

Tabel 7.2. Bekendheid sociale zekerheid werkgevers (N=97)

WERKGEVERS		
Vraag	Antwoord	Percentage
Bekend waar werknemer uitkering moet aanvragen?	Ja	92%
Bekend waar u moet zijn met vragen over werk & inkomen?	Ja	83%
Bekend welke stappen u (wettelijk) moet zetten als een werknemer langdurig ziek is?	Ja	47%
	Nee	7%
	Niet precies	46%
Bent u bekend met het bestaan van het Werkplein?	Ja	23%
	Wel van gehoord	28%
	Nee	50%
Ooit contact gehad met ketenpartij(en)?	Ja	70%
	Nee	29%
	Weet ik niet	1%
Zo ja, wat was u algemene gevoel over contact met ketenpartijen?	Zeer negatief	3%
	Negatief	12%
	Noch pos/neg	48%
	Positief	34%
	Zeer positief	3%
Heeft u gehoord van OAA?	Ja	34%
Zo ja, heeft u contact gehad met OAA	Ja	21%
Wat was uw algemene gevoel over het contact destijds?	Zeer negatief	0%
	Negatief	14%
	Noch pos/neg	43%
	Positief	43%
	Zeer positief	0%

Van de werkgevers in het onderzoek is 23% op hoogte van het bestaan van het Werkplein en 50% niet. De rest heeft er wel eens van gehoord. Een groot deel van de werkgevers (70%) heeft wel eens contact gehad met één van de ketenpartijen. Het algemene gevoel dat werkgevers aan deze contacten hebben overgehouden is (gemiddeld genomen) gematigd positief: 48% is tevreden noch ontevreden over het contact en 37% is positief tot zeer positief. Slechts 15% heeft een negatief beeld van het contact met de ketenpartijen.

Eén op de drie werkgevers heeft wel eens gehoord van de functie van arbeidadviseur. Van die groep heeft slecht 21% ook daadwerkelijk contact gehad met een arbeidsadviseur (7% van de totale respons van werkgevers).

Het algemene gevoel dat deze werkgevers aan hun contacten met de arbeidsadviseur hebben over gehouden is (gemiddeld) iets positiever dan bij de ketenpartijen. Het aantal werkgevers dat deze vraag heeft ingevuld, is echter klein.

7.4 Informatie- en adviesbehoefte werkgevers bij dreigend ontslag

Als werkgevers te maken krijgen met een situatie waarin zij een werknemer moeten (dreigen) te ontslaan, hebben ze vooral behoefte aan informatie en advies over de rechten en plichten van henzelf als werkgever en van de werknemer (77%). De geënquêteerde werkgevers (bedrijfsomvang maximaal 100 werknemers) hebben daarnaast ook behoefte aan informatie en advies over hoe zij in geval van (dreigend) ontslag zich als werkgever het beste kunnen opstellen naar hun werknemers (61%). Ruim de helft (54%) van de werkgevers is in deze situatie geïnteresseerd in wat voor ondersteuningsaanbod er is om hun werknemer(s) zo snel mogelijk aan ander werk te helpen. Vooral de kleinste werkgevers (0 – 15 medewerkers) hebben tevens behoefte aan informatie en advies over hoe zij zich het beste kunnen opstellen richting de uitkerende instantie.

Tabel 7.3. I&A-behoefte werkgevers bij inkomensvragen (meerdere antwoorden mogelijk)

WERKGEVERS					
	Totaal	Bedrijfsomvang			
		0-15 mw	15-25 mw	25-50 mw	50-100 mw
I&A behoefte	97	25	17	27	28
Rechten en plichten werkgever en werknemer	77%	80%	76%	85%	68%
Hulp om werknemer z.s.m. naar ander werk te bemiddelen	54%	48%	65%	63%	43%
Hoe stel ik me als werkgever op richting werknemer?	61%	52%	71%	67%	57%
Hoe stel ik me als werkgever op richting uitkerende instantie?	23%	40%▲	12%	26%	11%
Concrete vacatures waar mijn werknemer op kan solliciteren	10%	0%▼	6%	19%	14%
Mogelijkheden voor om- of bijscholing van de werknemer.	18%	12%	12%	15%	29%
Geen	10%	12%	6%	4%	18%

7.5 I&A behoefte werkgevers bij langdurige ziekte en arbeidsongeschiktheid

Ook in een situatie waarin sprake is van langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid van een werknemer hebben de ondervraagde werkgevers vooral behoefte aan informatie en advies over de rechten en plichten (75%). Daarnaast wil ruim de helft (53%) graag weten welke mogelijkheden en middelen beschikbaar zijn het om werk van de werknemer al dan niet tijdelijk aan te passen. Ook heeft een aanzienlijk deel van de werkgevers behoefte aan informatie en advies over mogelijke hulp bij het vinden van nieuw passend werk voor de werknemer bij een andere werkgever (41%) en de mogelijkheden voor om- of bijscholing van de werknemer (33%).

Werkgevers lijken in geval van ziekte en arbeidsongeschiktheid wat minder moeite te hebben hoe zij zich moeten opstellen naar de werknemer dan bij ontslag (48% tegen 61%). De (gemiddelde) behoefte aan adviezen over hoe zij zich als werkgever het beste kunnen opstellen richting uitkeringsinstantie is even groot als in geval van ontslag (24%).

Tabel 7.4. I&A-behoefte werkgevers bij ziekte en AO (meerdere antwoorden mogelijk)

WERKGEVERS					
	Totaal	Bedrijfsomvang			
		0-15 mw	15-25 mw	25-50 mw	50-100 mw
I&A behoefte	97	25	17	27	28
Rechten en plichten werkgever en werknemer	75%	80%	71%	78%	71%
Mogelijkheden om huidige werk werknemer aan te passen	53%	40%	53%	52%	64%
Hoe stel ik me als werkgever op richting werknemer?	48%	56%	41%	52%	43%
Hoe stel ik me als werkgever op richting uitkerende instantie?	24%	32%	18%	30%	14%
Hulp bij vinden passend werk bij andere werkgever	41%	36%	47%	44%	39%
Mogelijkheden voor om- of bijscholing van de werknemer.	33%	28%	35%	30%	39%
Geen	3%	4%	6%	0%	4%

7.6 Welke bronnen raadplegen werkgevers voor informatie en advies?

Bronnen in geval van (dreigend) ontslag

De werkgevers in het onderzoek gebruiken in geval van (dreigend) ontslag meerdere kanalen om informatie en advies in te winnen. In tabel 7.5 staan de bronnen die de werkgevers in deze situatie *zeker* zouden raadplegen³².

Tabel 7.5. Gebruik I&A bronnen werkgevers bij ontslag

WERKGEVERS					
	Totaal	Bedrijfsomvang			
		0-15 mw	15-25 mw	25-50 mw	50-100 mw
I&A bron	97	25	17	27	28
Juridisch adviseur	53%	32% ▼	53%	63%	61%
Onafhankelijk adviespunt	16%	16%	6%	19%	21%
Ketenpartijen	46%	52%	47%	48%	39%
Arbodienst	23%	32%	24%	26%	11%
Internet (googlen)	41%	32%	41%	56%	36%
Andere werkgevers of werkgeversorganisaties	19%	16%	6%	30%	18%
Poortwachtercentrum	4%	4%	6%	7%	0%
Familie, vrienden	8%	8%	0%	7%	14%

De meeste werkgevers geven aan in deze situatie zeker een juridisch adviseur (53%) en in iets minder mate UWV of één van de andere ketenpartijen te raadplegen (46%). Kleine werkgevers maken minder vaak gebruik van een juridisch adviseur dan de wat grotere werkgevers.

³² In de vragenlijst konden werkgevers aangeven of zij een bron zeker, misschien of zeker niet zouden raadplegen. Het aandeel 'misschien' is voor de bronnen met de hoogste scores substantieel, maar wel wat lager dan de score 'zeker'.

Internet is voor 41% van de werkgevers in deze situatie (ook) een goede informatiebron.

Een onafhankelijk adviespunt wordt slechts door 16% van de werkgevers *zeker* geraadpleegd. Het aandeel werkgevers dat *misschien* gebruik zou maken van onafhankelijk advies is echter veel groter dan bij de andere bronnen (namelijk 60%; opgeteld zou 76% misschien of zeker deze bron raadplegen). Mogelijk speelt de onbekendheid met onafhankelijk advies hierbij een rol.

Andere werkgevers, al dan niet rechtstreeks of via een werkgeversorganisatie of poortwachtercentrum, dienen ook als informatiebron: bij elkaar zou 25% van de werkgever zeker gebruik maken van de kennis en ervaring van ‘andere werkgevers’. Opmerkelijk is dat 23% van de werkgevers aangeeft in deze situatie zeker de arbodienst te raadplegen.

Afgezien van de juridisch adviseur (die wordt door de kleinste werkgevers het minst vaak genoemd) zijn er geen significante verschillen in het gebruik van de bronnen naar bedrijfsgrootte.

Bronnen in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid

In een situatie waarin sprake is van ziekte of arbeidsongeschiktheid is de arbodienst het meest aangewezen informatie- en advieskanaal voor werkgevers (79% raadpleegt zeker de arbodienst; 16% misschien). De ketenpartijen worden in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid door 41% van de werkgevers zeker geraadpleegd (45% misschien). Andere werkgevers of werkgeversorganisaties (17%) en de poortwachtercentra (23%) worden in dit geval ook vaker benaderd voor informatie en advies. De juridisch adviseur is voor werkgevers in deze situatie minder vanzelfsprekend (17%).

Ook bij deze vraag geven relatief weinig werkgevers aan zeker een onafhankelijk adviespunt te raadplegen (14%). Het aandeel werkgevers dat misschien gebruik zou maken van een onafhankelijk adviespunt is wel weer hoog (68%).

7.7 In welke vorm krijgen werkgevers bij voorkeur informatie en advies?

De meerderheid van de geënquêteerde werkgevers geeft de voorkeur aan een *face to face* gesprek. In geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid hechten zij hier vaker belang aan dan bij (dreigend) ontslag (respectievelijk 59% en 55%). Internet is voor 12% van de werkgevers een goede vorm om toegang tot informatie te krijgen.

Werkgevers lijken minder moeite te hebben met een telefonisch spreekuur of *callcenter* dan werkzoekenden, maar ook voor hen krijgt deze vorm van informatievoorziening niet van veel werkgevers de voorkeur (12 tot 15%). Schriftelijk informatie nog minder (8%). Voor 10 tot 16% van de werkgevers maakt het niet uit in welke vorm zij toegang krijgen tot de informatie en 6% zoekt via andere kanalen.

7.8 Belang van persoonlijk advies en onafhankelijkheid

Vrijwel alle werkgevers vinden het van belang dat zij in de beschreven situaties een persoonlijk advies van een deskundige kunnen krijgen. In geval van langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid vindt zelfs 97% van de werkgevers dit enigszins tot heel erg belangrijk (65% heel erg belangrijk). In geval van dreigend ontslag is een persoonlijk advies iets minder vaak van belang (85%).

Van de werkgevers die behoefte heeft aan een persoonlijk advies vinden de meesten het belangrijk dat zij dit advies van een onafhankelijke deskundige krijgen (84% bij ontslag en 87% bij ziekte en AO).

Dit kan een onafhankelijk adviespunt zijn, maar ook een arbodienst, juridisch adviseur, andere werkgevers(organisaties) of informatie op internet.
Ook wat betreft persoonlijk advies en onafhankelijkheid zien we geen significante verschillen naar bedrijfsgrootte.

8 Nadere analyses behoefte en verantwoordelijkheid

8.1 Verdieping van vraag naar behoefte aan onafhankelijk advies

In de vragen naar de informatie- en adviesbehoefte van de respondenten en de informatiebronnen die zij daarvoor gebruiken, hebben we bewust het begrip ‘onafhankelijk advies’ niet uitgebreid toegelicht om sturing op de antwoorden zo veel mogelijk te voorkomen. Alleen bij de vraag naar het belang dat de respondenten hechten aan onafhankelijk advies van een deskundige, is toegevoegd dat het gaat om deskundige die niet verbonden is aan één van de ketenpartijen. Doel van dit onderzoek is echter niet alleen een verkenning van de informatie- en adviesbehoefte van (potentiële) klanten van de keten. Het is vooral ook de bedoeling om de vraag te beantwoorden in hoeverre (potentiële) klanten van de keten een structurele behoefte hebben aan een onafhankelijk adviespunt, ook als de ketenpartners – zoals beoogd door het Ministerie – er in slagen de positie van de cliënt te borgen in hun (geïntegreerde) dienstverlening.

Om deze laatste vraag nader te onderzoeken hebben wij aan het einde van de vragenlijst de respondenten stellingen voorgelegd om een aantal aannames te toetsen. De aannames die we onderzocht hebben zijn:

1. Klanten van de keten vinden het belangrijk dat zij zich voorafgaand of na afloop van een gesprek met de keten onafhankelijk kunnen laten informeren en adviseren.
2. Klanten van de keten vinden het belangrijk om zelf keuzes te kunnen maken en goed geïnformeerd en daardoor zelfverzekerd het gesprek met de keten aan te gaan (zelfsturing en empowerment).
3. De behoefte van klanten van de keten aan onafhankelijk advies staat los van de kwaliteit van de dienstverlening van de keten.

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd wie of welke partij de kosten voor onafhankelijk advies zou moeten betalen, ervan uitgaande dat daar behoefte aan is.

8.2 Belang onafhankelijke advies

In tabel 8.1 staan de antwoorden van de werknemers, uitkeringsgerechtigden en nuggers op de stellingen met betrekking tot het belang van *onafhankelijk* advies. In de vragenlijst hebben de respondenten aangegeven in welke mate zij het eens zijn met de stellingen.

Zowel werknemers, als uitkeringsgerechtigden en nuggers vinden het (gemiddeld genomen) belangrijk dat zij informatie en adviezen van de keten vrijblijvend kunnen checken bij een onafhankelijk adviespunt. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid om zich vrijblijvend en onafhankelijk te laten informeren vóórdat zij in gesprek gaan met de ketenpartijen of hun werkgever. Personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering vinden dit significant het vaakst belangrijk en WW-gerechtigden relatief het minst vaak.

De stelling dat mensen het moeilijk vinden vrijuit alles te bespreken met de keten vanwege de afhankelijkheidsrelatie (uitkering) vindt minder steun. De antwoorden van de respondenten op deze stelling zitten dicht tegen het schaal midden (noch mee oneens, noch mee eens). Arbeidsongeschikten hebben hier nog het vaakste moeite mee. De behoefte aan onafhankelijk advies lijkt daarom niet ingegeven door ‘angst’ voor de keten om alles te kunnen zeggen of vragen.

Tabel 8.1: Stellingen belang onafhankelijk advies

	Totaal	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
				AO	WW	WWB
Stellingen						
Ik vind het belangrijk dat ik de informatie en adviezen die ik krijg van instanties vrijblijvend kan checken bij een onafhankelijk adviespunt.	4,1	4,1	4,1	4,2▲	3,8▼	4,0
Ik vind het belangrijk dat ik onafhankelijk advies kan krijgen hoe ik het beste het gesprek aan ga met mijn werkgever of instanties.	3,9	3,9	3,9	4,1▲	3,7▼	3,8
In gesprekken met instanties die gaan over (mijn) uitkering bij werkloosheid of ziekte vind ik het moeilijk om vrijuit alles te bespreken.	3,3	3,1▼	--	3,5▲	3,3	3,4
Ik wil me vrijblijvend en onafhankelijk kunnen informeren vóórdat ik in gesprek ga met een UWV, de sociale dienst of mijn werkgever.	4,0	4,0	4,0	4,1▲	3,8▼	3,9
Informatie en advies van andere partijen dan de uitkerende instanties vind ik alleen maar verwarrend.	2,8	2,8	3,0▲	2,7▼	2,8	3,0▲

(1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = nog oneens, nog oneens; 4 = eens; 5 = helemaal eens)

Mening intermediairs

Aan de intermediaire organisaties hebben we vergelijkbare stellingen voorgelegd, maar dan met de vraag in hoeverre hun cliënten deze aspecten belangrijk vinden. De antwoorden van de intermediairs komen in grote lijnen overeen met de antwoorden van de werknemers, uitkeringsgerechtigden en nuggers, al liggen de scores iets lager. Volgens de intermediairs is het vooral voor allochtonen, jongeren en mensen met een lichamelijke beperking belangrijk dat zij informatie en adviezen van de keten vrijblijvend kunnen checken bij een onafhankelijk adviespunt. Voor deze doelgroepen is een onafhankelijk adviespunt ook van belang om zich te kunnen voorbereiden op een gesprek met de keten. Voor mensen met een verstandelijke beperking achten de intermediairs een onafhankelijk adviespunt iets minder van belang.

Mening werkgevers

Ook de werkgevers scoren vergelijkbaar op de stellingen. Werkgevers hechten het meeste belang aan de mogelijkheid om zich voorafgaand of na afloop van gesprek met de keten onafhankelijk te kunnen laten informeren en adviseren. We zien in de antwoorden geen significante verschillen naar bedrijfsgrootte.

8.3 Zelfsturing en empowerment

Het versterken van de positie van de klant (*empowerment*) en de mogelijkheid om zelf keuzes te kunnen maken en richting te geven aan het zoeken naar werk of re-integratie (*zelfsturing*) zijn twee belangrijke aspecten die ten grondslag liggen aan de invoering van de functie van onafhankelijk arbeidsadviseur. Daarom hebben we deze twee aspecten in de vorm van stellingen getoetst.

Alle type respondenten zijn het veelal meer dan eens met de stellingen rond het thema *zelfsturing* en *empowerment*. Evenals bij 'belang onafhankelijk advies' zijn arbeidson-

geschikten het significant vaker eens of oneens met de meeste stellingen. (Potentiële) klanten van de keten vinden het vooral belangrijk om zelf keuzes te kunnen maken en hun eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Ze voelen zich ook zekerder van zichzelf (*empowerment*) als ze goed geïnformeerd aan een gesprek met de keten beginnen. Daarbij staan ze neutraal tegenover de stelling dat de keten beter dan de klant weet welke aanpak voor de klant het beste is.

Tabel 8.2: Stellingen zelfsturing en empowerment

	Totaal	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
				AO	WW	WWB
Stellingen						
Ik vind het belangrijk om bij het zoeken van nieuw werk zelf keuzes te kunnen maken en mijn eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen.	4,3	4,2	4,2	4,3▲	4,3	4,3
UWV, gemeentelijke sociale diensten of arbo-diensten weten beter dan ik welke aanpak in mijn situatie het beste is.	3,0	3,3▲	3,3▲	2,9▼	2,8▼	2,9
Ik wil mijn eigen plan kunnen maken en zo min mogelijk afhankelijk zijn van instanties.	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9
Ik voel me zekerder als ik van te voren weet wat allemaal wel en niet mogelijk is als ik in gesprek ga met mijn werkgever of uitkerende instantie.	4,1	4,0	4,0	4,3▲	3,8▼	4,0
Ik vind het belangrijk om te kunnen checken of informatie die ik zelf heb gevonden of gehoord in mijn situatie van toepassing is.	4,1	4,1	4,1	4,2	4,0	4,1

(1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = nog oneens, nog oneens; 4 = eens; 5 = helemaal eens)

Mening Intermediairs

Volgens de intermediairs is voor hun cliënten vooral belangrijk dat zij zelf keuzes kunnen maken en hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen (gemiddelde score van 4.3). Ook voelen hun cliënten zich zekerder in een gesprek met de keten als zich van te voren goed kunnen laten informeren (gemiddelde score van 4.1). Voor mensen met een verstandelijke beperking speelt dit volgens de intermediairs iets minder dan voor de andere doelgroepen.

Mening werkgevers

Werkgevers vinden het belangrijk dat zij informatie die ze zelf gevonden hebben kunnen checken en om zich goed te kunnen informeren alvorens zij in gesprek gaan met de keten.

8.4 Relatie onafhankelijk advies en kwaliteit dienstverlening keten

In de politieke discussie over de behoefte aan een onafhankelijk adviespunt speelt de vraag in hoeverre die behoefte afhankelijk is van de kwaliteit en klantgerichtheid van de dienstverlening van de ketenpartijen. De antwoorden op de stellingen over dit aspect leveren het minst uitgesproken antwoorden op (zie tabel 8.3).

Opvallend is wel dat ook hier de antwoorden van de arbeidsongeschikten significant verschillen van de andere respondenttypen. Zo zijn zij het minder eens met de stelling dat het niet uit maakt welke partij hun informeert zo lang dat maar goed gebeurt.

De antwoorden op de stelling dat de keten het beste weet wat een klant nodig heeft om (weer) aan het werk te komen, liggen alle rond het schaal midden. Dat wil zeggen dat de klanten het (gemiddeld) noch eens, noch oneens zijn met deze uitspraak.

Tabel 8.3: Stellingen relatie onafhankelijk advies en kwaliteit dienstverlening

	Totaal	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
				AO	WW	WWB
Stellingen						
Het maakt mij niet uit van welke instantie ik informatie en advies krijg, als het maar goed is.	3,7	3,7	3,8	3,6▼	3,8	3,8
De medewerkers van UWV en gemeenten weten het beste wat nodig is om mij te helpen met het vinden van werk.	2,9	3,0▲	3,3▲	2,7▼	2,8	2,8
Als UWV en sociale diensten duidelijke informatie en adviezen geven, heb ik geen behoefte nog ergens anders informatie of advies te vragen	3,2	3,1	3,3▲	3,0▼	3,4▲	3,3

(1 = helemaal oneens; 2 = oneens; 3 = nog oneens, nog oneens; 4 = eens; 5 = helemaal eens)

Mening intermediairs

De antwoorden van de intermediairs op deze stellingen wijken niet veel af. Volgens de intermediairs zijn jongeren (met beperkingen of sociaal-maatschappelijke problemen) het vaker dan de andere doelgroepen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie oneens met de stelling dat de keten het beste weet welke aanpak nodig is. Lichamelijke gehandicapten zijn volgens de intermediairs het minst eens met de stelling dat bij een duidelijk advies er geen behoefte is om zich nog eens elders te laten informeren.

Mening werkgevers

De antwoorden van werkgevers op de stelling komen vrijwel overeen met de antwoorden in tabel 8.3.

8.5 Verantwoordelijkheid voor kosten onafhankelijke adviespunt

Tot slot hebben we de respondenten gevraagd: als u behoefte heeft aan onafhankelijk advies, van iemand die niet verbonden is aan de uitkerende instantie of uw werkgever, wie moet dat adviesgesprek dan betalen? Op deze wijze geformuleerd zegt slechts 7% van de respondenten dat die vraag niet van toepassing is omdat zij *geen* behoefte hebben aan *onafhankelijk* advies. Voor werknemers geldt dit nog het minst (3%). Dat betekent dat 93% van de (potentiële) klanten van de keten van werk en inkomen behoefte heeft aan *onafhankelijk* advies (zie tabel 8.4).

Bijna tweederde (62%) van de (potentiële) klanten vindt dat de overheid of de ketenpartijen onafhankelijk advies financieel mogelijk moet maken. WWB-gerechtigden vinden dat vanzelfsprekender dan werknemers (respectievelijk 77% en 52%). Werknemers zijn significant vaker dan de anderen van mening dat zij zelf moeten betalen voor onafhankelijk advies, maar ook in dat geval gaat het om 'slechts' 16% van de werknemers.

Van de werknemers is 19% van mening dat de werkgevers verantwoordelijk zijn voor de kosten van een onafhankelijk adviespunt (bij elkaar vindt dus eenderde van de werknemers dat de zij zelf en/of de werkgevers voor de mogelijkheid van onafhankelijk advies moeten zorgen).

Tabel 8.4: Verantwoordelijkheid voor kosten onafhankelijk advies

	Totaal	Werknemers	Nuggers	Uitkeringsgerechtigden		
				AO	WW	WWB
Verantwoordelijkheid						
Uzelf	12%	16%▲	13%	10%	11%	5%▼
De werkgever(s)	8%	19%▲	8%	3%▼	10%	1%▼
De overheid	30%	24%▼	32%	32%	28%	35%
UWV, sociale dienst, Werkplein	32%	28%	25%	33%	35%	42%▲
Niemand, heb geen behoefte aan onafhankelijk advies	7%	3%▼	9%	9%	8%	6%
Weet ik niet	3%	3%	1%	4%	3%	1%
Anders	8%	6%	11%	9%	6%	9%

Intermediairs

We hebben ook de intermediairs gevraagd wie volgens hen (financieel) verantwoordelijk is voor een onafhankelijk adviespunt voor hun cliënten. Volgens de gesproken intermediairs heeft 10% van hun cliënten *geen* behoefte aan onafhankelijk advies en 4% van de intermediairs heeft geen mening over de vraag wie de kosten moet dragen. Dat betekent dat 90% van de intermediairs vindt dat hun cliënten de mogelijkheid moeten hebben om een onafhankelijk adviespunt te raadplegen. Mensen met een lichamelijke beperking hebben daar het vaakste behoefte aan en jongeren het minst vaak.

Het grootste deel van de intermediairs (gemiddeld 73%) vindt dat de overheid of keten daar de middelen voor beschikbaar moet stellen. Intermediairs die mensen met lichamelijke beperking begeleiden vinden dit significant vaker een taak van de overheid of keten dan anderen. Van de intermediairs is 8% van mening dat hun cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor de kosten van onafhankelijk advies (geen verschillen per doelgroep).

Werkgevers

Ook werkgevers geven bij deze vraag aan dat zij *onafhankelijk* advies belangrijk vinden: slechts 3% heeft geen behoefte aan onafhankelijk advies. Anders dan de werknemers, uitkeringsgerechtigden en nuggers gaan werkgevers er veel vaker vanuit dat zij zelf de kosten hiervoor moeten betalen (42%) of dat de werkgeversorganisaties dit moeten doen (13%). Grotere werkgevers leggen die verantwoordelijkheid meer bij zichzelf en kleinere werkgevers meer bij werkgeversorganisaties (niet significant).

Van de werkgevers vindt 28% dat de overheid of de ketenpartijen (financieel) verantwoordelijk zijn voor een onafhankelijk adviespunt. De overigen weten niet wie dat zou moeten betalen (8%) of zien andere financieringsmogelijkheden (3%).

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

Repons en Weging

In samenwerking met TNS-NIPO zijn in dit behoefteonderzoek 4 verschillende potentiële klanten van de onafhankelijk arbeidsadviseur onderzocht. Daarnaast is de groep uitkeringsgerechtigden onderverdeeld in mensen afhankelijk van (1) Wajong (jonggehandicapten), (2) WIA\WAO en overige arbeidsongeschiktheidsregelingen, (3) uitkering van UWV (onder andere WW) en (4) uitkering van de gemeente onder andere WWB of bijstand. Het onderzoek is via telefonische interviews uitgevoerd door TNS-NIPO. Uiteindelijk leverde dit van 1181 respondenten bruikbare gegevens op. Behalve voor de groep werkgevers is de beoogde respons ruimschoots gehaald.

Tabel B1: Onderzoeksopzet.

	Beoogde respons:	Ongewogen respons:	Gewogen respons:	Weging door:	Weging op:
1. Werknemers	200	228	228	NIPO	Geslacht, leeftijd, opleiding, werksituatie en aantal uren werkzaam per week
2. Uitkeringsgerechtigden	400	608	605	TNO	Geslacht, leeftijd, uitkeringstype (Wajong, AO, WW, WWB)
- Wajong	50	87	98		
- AO	100	168	255		
- WW	100	177	122		
- WWB	100	176	131		
3. Nugger	50	157	157	TNO	Niet gewogen – (wegingsfactoren te rudimentair)
4. Werkgevers	100	97	97	--	Niet gewogen
5. Intermediaire organisaties	50	91	91	--	Niet gewogen
Totaal	800	1181	1178		

Om in de respons de verdeling van werknemerskenmerken en uitkeringstypes zoals in Nederland op dit moment goed te kunnen weerspiegelen is er gebruik gemaakt van weging. Door gebruik te maken van gewogen cijfers kunnen de resultaten voor werknemers en uitkeringsgerechtigden beter worden veralgemeniseerd naar het totale aantal werknemers en uitkeringsgerechtigden in Nederland. De weging van de werknemersrespons is gebaseerd op een weegbestand van TNS-NIPO. De weging van de groep uitkeringsgerechtigden is gebaseerd op populatiecijfers van CBS Statline (peildatum oktober/november 2009). Voor het wegen van de groep niet-uitkeringsgerechtigden (NUG'ers) is getracht gebruik te maken van data over de verdeling van NUG'ers in de Nederlandse beroepsbevolking. Helaas zijn actuele data niet voorhanden, en bij het gebruik maken van cijfers uit 2007 bleek er een (te) sterke vertekening te ontstaan. Dit maakt de wegingprocedure in het geval van de NUG'ers onbetrouwbaar. Daarom is er voor gekozen deze groep niet te wegen.

De resultaten voor de NUG'ers zijn hierdoor niet te veralgemeniseren naar alle NUG'ers in Nederland. Na weging levert dit een bruikbare respons van 1178 respondenten op.

Methode

In samenwerking met TNS-NIPO is het interviewschema geconstrueerd. Hun expertise op het gebied van het telefonisch onderzoek is groot en zij beschikken over de faciliteiten hiervoor (Computer Assisted Telephone Interviewing). Voor de afname van de telefonische interviews zijn getrainde enquêteurs ingezet. Met behulp van een interviewschema zijn vragen gesteld over de bekendheid met de sociale zekerheid, de behoefte aan informatievoorziening op het gebied van werk, opleiding en inkomen, de wijze waarop men informatie het liefst ontvangt. Voorafgaand aan het onderzoek zijn de vragen getest in een focusgroep met daarin potentiële deelnemers aan het behoefteonderzoek. De kwaliteit van de vragenlijst blijkt over het algemeen goed. Er zijn slechts sporadisch vragen overgeslagen tijdens de interviews

In het onderzoek zijn 3 schalen meegenomen op het gebied van de houding ten aanzien van informatievoorziening op het gebied van werk, opleiding en inkomen. Uit het onderzoek bleek dat door verschillende groepen deze vragen met wisselende betrouwbaarheden werden beantwoord. Hierdoor konden alleen de afzonderlijke vragen op deze schalen worden vergeleken tussen werknemers, uitkeringsgerechtigden en NUG'ers en niet de (opgetelde) schaa scores.

Bij intermediairs en werkgevers zijn bij de drie concepten andere en niet vergelijkbare vragen gesteld, waardoor deze afzonderlijk worden weergegeven.

De percentages in de tabellen in dit rapport zijn, tenzij anders vermeld, kolompercentages, en zijn getoetst met de Pearson Chi-kwadraat test (horizontale vergelijkingen). Het contrast is telkens: 'subgroep' versus 'overige cases'. ▲: $p < 0,05$ (en ▼): significant hoge (lage) percentages. De symbolen zijn alleen gebaseerd op significantie, niet op effectgrootte.

Bijlage 2: Gebruikte literatuur

Advies van de commissie fundamentele herbezinning WSW (Commissie De Vries. 2008). Werken naar Vermogen. Den Haag.

Bakker R.C., Bunt S. (2007). Aan de slag met de Nuggers. Onderzoek naar de dienstverlening van CWI en gemeenten aan niet- uitkeringsgerechtigden. In opdracht van de de RWI. Research voor Beleid, Leiden.

Bilt, G. van der, Bilt, T. van der (2010). Het e-loket door de bril van de burger. In: Sociaal Bestek, februari 2010

Brukman M., Berkhout A. (2010). Klantgerichtheidsmeting werkzoekenden, tweede meting 2009. Eindrapport in opdracht van UWV. Regioplan Beleidsonderzoek. Amsterdam.

Cuelenaere B., Lotters F.J.B., Burg C.L. van der (2006) Klangerichtheid in de SUWIketen. Indicator klantprincipes uitgewerkt. Bureau AStri, Leiden.

Echtelt, P. van (2010). Een baanloos bestaan. De betekenis van werk voor werklozen, arbeidsongeschikten en werkenden. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.

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

Fermin B.M.F., Dorenbosch L. (2010). Monitor Onafhankelijke Arbeidsadviseur. Jaarrapportage 2009. TNO, Hoofddorp.

Kemper R., Visser S. de , Engelen M. (2010). Het verhaal van de klant. Mogelijkheden voor zelfsturing bij re-integratie. Research voor Beleid in opdracht van de RWI.

UWV WERKbedrijf (16 juni 2009). Arbeidsmarktprognose 2009 – 2010, met een doorkijk naar 2014. Amsterdam.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (WRR, 2004). Bewijzen van goede dienstverlening Amsterdam University Press, Amsterdam

Bijlage 3: Vragenlijst behoefteonderzoek

In deze bijlage is de vragenlijst voor uitkeringsgerechtigden opgenomen. De vragenlijsten voor de overige respondentgroepen zijn vergelijkbaar. De voorgelegde situatiebeschrijvingen in onderdeel D kunnen per respondentgroep verschillen.

A. Bekendheid met werking sociale zekerheid

1. Weet u bij welke instantie u moet zijn als u op dit moment een uitkering aan zou moeten vragen?
 - a. Ja, namelijk bij..... (naam instantie invullen)
 - b. Nee

2. Waar moet u zijn als u hulp wilt om (weer) aan het werk te komen? <1 antwoord mogelijk. Random>
 - a. Gemeentelijke sociale dienst
 - b. UWV (WERKbedrijf)
 - c. Werkplein
 - d. CWI
 - e. Arbodienst
 - f. Weet ik niet.

3. Stel dat u in een situatie terecht komt waarin u onzeker bent over uw rechtspositie. Bijvoorbeeld als u langdurig ziek wordt, er iets verandert in uw gezinssituatie of dat uw een baan krijgt aangeboden van uw uitkerende instantie. Waar zou u dan als eerste heen gaan voor informatie en advies? Random>
Max 3 opties invullen: vraag en scherm laten staan.
 - a. Vakbond of juridisch adviseur (rechtsbijstand)
 - b. UWV, sociale dienst of Werkplein
 - c. Een onafhankelijk adviespunt
 - d. Ik ga googlen (zoeken) naar informatie op internet
 - e. Ik ga op zoek naar ervaringen van lotgenoten (bijvoorbeeld op internet)
 - f. Vrienden, familie, collega's
 - g. Weet ik niet > meteen door naar volgende vraag
 - h. Geen van deze > meteen door naar volgende vraag

4. Bent u bekend met het bestaan van het Werkplein?
 - a. Ja
 - b. Wel van gehoord, maar ik weet niet precies wat een Werkplein is.
 - c. Nee

B Vragen over laatste contact ketenpartners

5. Wanneer heeft u het laatst contact gehad met CWI, UWV of sociale dienst?
 - a. Minder dan 6 maanden geleden
 - b. Tussen 6 maanden en een 1 jaar geleden,
 - c. Tussen 1 en 2 jaar geleden
 - d. Tussen 2 en 5 jaar geleden
 - e. Meer dan 5 jaar geleden,
 - f. weet niet

6. Zo ja: Wat was uw algemene gevoel over het contact destijds? <grid negatief naar positief, weet niet>
 - a. Zeer positief
 - b. Positief
 - c. Nog positief, nog negatief
 - d. Negatief
 - e. Zeer negatief
 - f. Weet ik niet meer

C Bekendheid onafhankelijk arbeidsadviseur

7. Heeft u wel eens gehoord van de ‘onafhankelijke arbeidsadviseur’?
 - a. Ja
 - b. Nee (ga door naar vraag *sectie D*)

8. Heeft u wel eens contact gehad met ‘onafhankelijke arbeidsadviseur’?
 - a. Ja
 - b. Nee

9. Hoe wist u van het bestaan van de ‘onafhankelijk arbeidsadviseur’?
 - a. Toevallig tegen aangelopen
 - b. Via (folders van) CWI, UWV, sociale dienst of Werkplein
 - c. Door verhalen in de krant
 - d. Via mijn (voormalige) werkgever
 - e. Via een (voormalige) collega
 - f. Via kennissen/familie
 - g. Anders, namelijk
 - h. Weet ik niet meer

10. Wat was uw algemene gevoel over het contact met de arbeidsadviseur? <grid negatief naar positief, weet niet>
 - a. Zeer positief
 - b. Positief
 - c. Nog positief, nog negatief
 - d. Negatief
 - e. Zeer negatief
 - f. Weet ik niet meer

D Type Informatie- en adviesbehoefte

U ontvangt een uitkering van UWV of de sociale dienst. Aan wat voor soort informatie heeft u behoefte als u iets wil weten over de uitkering of over het vinden van werk? Stelt u zich bij de volgende vragen voor dat uzelf in een dergelijke situatie zit. Gaat u uit van wat u nu weet bij het beantwoorden van de vragen.

Thema 1: Uitkeringszaken: zoals aanvraag (nieuwe) uitkering, een herbeoordeling of overgang van WW naar bijstand.

11. Stel dat u een nieuwe uitkering moet aanvragen of dat er iets verandert in uw uitkeringssituatie. Aan wat voor soort informatie en advies zou u dan vooral behoefte hebben? <random

Max 3 opties invullen: vraag en scherm laten staan

Als ik iets wil weten over uitkeringszaken dan heb ik vooral behoefte aan informatie en advies over:

- mijn rechten en plichten.
- de gevolgen voor mijn situatie.
- hoe ik in me het beste kan voorbereiden op het gesprek met UWV of sociale dienst.
- hoe ik hulp kan krijgen bij het zoeken naar werk.
- Geen behoefte aan informatie.> meteen door naar Q14

12. Waar zou u voor uitkeringszaken op zoek gaan naar informatie en advies? Wie zou u dan raadplegen? <grid random>

	Niet van toepassing	Zou ik zeker niet raadplegen	Zou ik misschien raadplegen	Zou ik zeker raadplegen
Familie, vrienden, collega's				
Mijn (voormalige) werkgever				
Vakbond of juridisch adviseur (rechtsbijstand)				
Onafhankelijk adviespunt voor vragen over werk en inkomen				
UWV, gemeentelijke sociale dienst of Werkplein				
Googlen op internet naar informatie				
Zoeken naar ervaringen van lotgenoten (bijv op internet)				

13. U kunt op verschillende manieren aan deze informatie en adviezen komen. Via welk kanaal krijgt u bij voorkeur informatie en advies over uitkeringszaken? (1 antwoord)
- via schriftelijk informatie zoals folders
 - via websites (internet)
 - via een telefonisch spreekuur of een callcenter
 - via een persoonlijk gesprek (face-to-face)
 - Maakt me niet uit
 - Geen van deze
14. In hoeverre vindt u het belangrijk dat u over uitkeringszaken persoonlijk met een deskundige kunt spreken om een persoonlijk advies te krijgen?
- Heel erg belangrijk
 - Enigszins belangrijk
 - Enigszins onbelangrijk >naar thema 2
 - Heel erg onbelangrijk > naar thema 2)
 - Weet niet
15. In hoeverre vindt u het dan belangrijk dat deze deskundige onafhankelijk is, dus niet verbonden is aan uw uitkerende instantie?
- Heel erg belangrijk
 - Enigszins belangrijk
 - Enigszins onbelangrijk
 - Heel erg onbelangrijk
 - Weet niet
 - Maakt me niet uit

Thema 2: Bemiddeling en re-integratie naar werk

16. Stel dat u hulp wil bij het zoeken naar werk of een opleiding. Of dat uw uitkerende instantie u oproept om te praten over hulp bij het zoeken naar werk of scholing. Aan wat voor soort informatie en advies zou u dan vooral behoefte hebben? < random

Max 3 opties invullen: vraag en scherm laten staan

Als ik iets wil weten over werk of opleiding dan heb ik vooral behoefte aan informatie en advies over:

- mijn rechten en plichten.
- wat voor soort hulp ik kan krijgen.
- hoe ik mijn eigen plan kan maken om (weer) aan het werk of een opleiding te komen.
- welk soort werk of opleiding mij de beste kansen biedt op de arbeidsmarkt.
- hoe ik me het beste kan voorbereiden op het gesprek met UWV of sociale dienst.
- concrete vacatures, stage- en opleidingsmogelijkheden.
- geen behoefte aan informatie.> meteen naar Q19

Waar zou u voor werk of opleiding op zoek gaan naar informatie en advies?
Wie zou u dan raadplegen? <grid random>

	Niet van toepassing	Zou ik zeker niet raadplegen	Zou ik misschien raadplegen	Zou ik zeker raadplegen
Familie, vrienden, collega's				
Mijn (voormalige) werkgever				
Vakbond of juridisch adviseur (rechtsbijstand)				
Onafhankelijk adviespunt voor vragen over werk en inkomen				
UWV, sociale dienst of Werkplein				
Googlen op internet naar informatie				
Zoeken naar ervaringen van lotgenoten (bijv op internet)				

17. U kunt op verschillende manieren aan deze informatie en adviezen komen. Via welk kanaal krijgt u bij voorkeur informatie en advies over werk of opleiding? (1 antwoord)
- via folders of websites (internet)
 - via een telefonisch spreekuur of een callcenter
 - via een persoonlijk gesprek (face-to-face)
 - Maakt me niet uit
 - Geen van deze
18. In hoeverre vindt u het belangrijk dat u met uw vragen over werk of opleiding met een deskundige kunt spreken om een persoonlijk advies te krijgen?
- Heel erg belangrijk
 - Enigszins belangrijk
 - Enigszins onbelangrijk >naar E
 - Heel erg onbelangrijk > naar E
 - Weet niet
19. In hoeverre vindt u het dan belangrijk dat deze deskundige onafhankelijk is, dus niet verbonden is aan uw uitkerende instantie?
- Heel erg belangrijk
 - Enigszins belangrijk
 - Enigszins onbelangrijk
 - Heel erg onbelangrijk
 - Weet niet
 - Maakt me niet uit

E Houding ten aanzien van informatie- en adviesvoorziening

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen op het gebied van werk en uitkering? Gaat u bij het beantwoorden van de stellingen uit van uw eigen situatie. <grid, stellingen per onderwerp random>

1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = nog mee oneens, nog mee eens, 4 = eens, 5 = helemaal eens

(NB: in definitieve lijst worden de cursieve gedrukte kenmerken niet genoemd en de stellingen random aangeboden).

Belang onafhankelijk advies

20. Ik vind het belangrijk dat ik de informatie en adviezen die ik krijg van UWV of sociale dienst vrijblijvend kan checken bij een onafhankelijk adviespunt.
21. Ik vind het belangrijk dat ik onafhankelijk advies kan krijgen hoe ik het beste het gesprek aan ga met de uitkerende instantie,
22. Omdat UWV of sociale dienst over mijn uitkering gaan, vind ik het moeilijk om vrijuit alles met hen te bespreken.
23. Ik wil me vrijblijvend en onafhankelijk kunnen informeren vóórdat ik in gesprek ga met een medewerker van UWV of sociale dienst.
24. Informatie en advies van andere partijen dan de uitkerende instanties vind ik alleen maar verwarrend.

Vraagsturing en empowerment

25. Ik vind het belangrijk om bij het zoeken van werk zelf keuzes te kunnen maken.
26. UWV of sociale diensten weten beter dan ik welke aanpak in mijn situatie het beste is.
27. Ik wil mijn eigen plan kunnen maken en zo min mogelijk afhankelijk zijn van UWV of sociale dienst.
28. Ik voel me zekerder als ik van te voren weet wat allemaal wel en niet mogelijk is als ik in gesprek ga met de uitkerende instantie.
29. Ik vind het belangrijk om te kunnen checken of informatie die ik zelf heb gevonden of gehoord in mijn situatie van toepassing is.

Kwaliteit dienstverlening

30. Het maakt mij niet uit van welke instantie ik informatie en advies krijg, als het maar goed is.
31. De medewerkers van UWV en gemeenten weten het beste wat nodig is om mij te helpen met het vinden van werk.
32. Als UWV en sociale diensten duidelijke informatie en adviezen geven, heb ik geen behoefte nog ergens anders informatie of advies te vragen

F Vraagstuk verantwoordelijkheid

33. Als u behoefte heeft aan onafhankelijk advies van iemand die losstaat van de uitkerende instantie, wie zou dat adviesgesprek volgens u (grotendeels) moeten betalen? <1 antwoord mogelijk, random>
 - uzelf
 - de werkgevers
 - de overheid
 - UWV, sociale dienst, Werkplein
 - niemand, ik heb geen behoefte aan onafhankelijk advies
 - anders, namelijk
 - Weet ik niet / geen mening