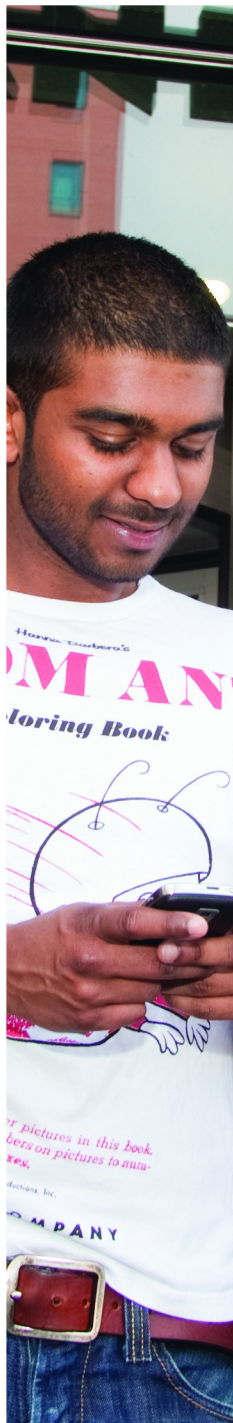


No show

Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk & Inkomen

Onderzoek en Business Intelligence



No show

**Een onderzoek naar het niet verschijnen van werkzoekenden bij
een afspraak betreffende arbeidsontwikkeling bij Werk &
Inkomen**

Juni 2014

Frans Moors

Inhoud

Inleiding	7
Onderzoeksvragen	7
Operationalisering van de onderzoeksvragen	8
Methode van onderzoek	9
Indeling van de rapportage	10
1 Mogelijke oorzaken van no show: een beknopt literatuuronderzoek	11
2 No show bij Werk & Inkomen	13
2.1 No show bij de intake werk	13
2.2 No show bij WerkLoont	15
2.2.1 No show bij de Centrale Voorlichting	15
2.2.2 No show bij werkcomponent ROTEB	20
2.3 No show bij WerkDiagnose	20
2.4 No show bij de training 'Aan de slag'	26
2.5 No show bij de training 'Werk in zicht'	27
2.6 No show bij de sectorteam	28
3 Telefonische enquête onder 'no showers'	31
3.1 Respons en non-respons	31
3.2 Resultaat van de enquête	33
4 Conclusies	37
Geraadpleegde literatuur en documenten	41

Inleiding

De afdeling Bestuurlijke en Strategische Advisering (BSA) van cluster Werk & Inkomen (W&I) heeft Onderzoek en Business Intelligence (O&BI) gevraagd een onderzoek in te stellen naar de no show van werkzoekenden bij een afspraak voor een gesprek over werk of een andere vorm van arbeidsontwikkeling. Onder no show verstaan we het niet verschijnen van een werkzoekende op een afspraak, zonder afmelding en opgave van redenen. BSA schat op basis van signalen uit de uitvoering in dat de no show bij de diverse uitnodigingen tussen de 15 en 35% ligt; een niet onaanzienlijk beslag op de organisatie als het gaat om tijd en middelen. Daarnaast betekent no show een vertraging in het proces van arbeidsontwikkeling bij bijstandsgerechtigden, dat gezien de uitstroomdoelstellingen als ongewenst wordt beschouwd.

Onderzoeksvragen

De opdrachtgever wil weten wat de onderliggende oorzaken zijn van no show en welke maatregelen zouden kunnen worden genomen om deze te verminderen. De opdrachtgever is op zoek naar oorzaken op het niveau van de klant (heeft de groep werkzoekenden die niet verschijnt op een afspraak andere kenmerken dan de groep werkzoekenden die wel verschijnt, en om welke redenen verschijnen zij niet op een afspraak?) en op het niveau van het werkproces (welke stappen in het proces zouden kunnen worden verbeterd, zodat no show kan worden verlaagd?). Deze onderzoeksvraag leidt tot de volgende deelvragen:

1. hoe groot is het percentage werkzoekenden dat niet komt opdagen na uitnodiging voor een voor een individueel gesprek of groepsbijeenkomst met een arbeidsontwikkelingsdoelstelling?;
2. wat zijn de kenmerken van de werkzoekenden die niet op komen dagen, en in hoeverre wijken deze af van de kenmerken van werkzoekenden die wel komen opdagen?;
3. zijn er aanwijsbare oorzaken op het niveau van de werkzoekende die ten grondslag liggen aan de no show, en zo ja welke?;
4. zijn er aanwijsbare oorzaken op het niveau van het werkproces die ten grondslag liggen aan de no show, en zo ja welke?;

Op basis van deze vragen heeft in de voorbereiding van het onderzoek een beperkt literatuuronderzoek plaatsgevonden met de vraag of er al eerder onderzoek naar het verschijnsel is gedaan en zo ja, wat hiervan de resultaten zijn. De resultaten van het literatuuronderzoek zijn opgenomen in het eerste hoofdstuk.

Operationalisering van de onderzoeksvragen

Ad 1) Hoe groot is het percentage werkzoekenden dat niet komt opdagen na uitnodiging voor een voor een individueel gesprek of groepsbijeenkomst met een arbeidsontwikkelingsdoelstelling?

Deze vraag kan volgens de opdrachtgever niet worden beantwoord met een bestandsanalyse, omdat in het RMW-bestand no show niet consequent wordt geregistreerd. Dit betekent dat het percentage no show alleen kan worden vastgesteld door het monitoren van de reactie op de uitnodiging van een representatieve groep werkzoekenden. Het voorstel was om de no show te meten van een groep werkzoekenden die op een nader aan te geven datum op verschillende plaatsen binnen de organisatie wordt uitgenodigd voor een arbeidsontwikkelingsgesprek en dit te laten registreren door medewerkers in de uitvoering. Gaandeweg het onderzoek is toch gedeeltelijk gekozen voor een analyse op basis van bestandsregistratie; hierop wordt verder ingegaan onder het kopje 'Methode van onderzoek'.

Ad 2) Wat zijn de kenmerken van de werkzoekenden die niet op komen dagen, en in hoeverre wijken deze af van de kenmerken van werkzoekenden die wel komen opdagen?;

Door de sociodemografische kenmerken te vergelijken van de groep werkzoekenden die wèl en niet verschijnen op een afspraak, kan worden vastgesteld of de no show aanwijsbaar verband houdt met specifieke kenmerken, zoals geslacht, leeftijd, huishoudentype, buurt of herkomst.

Ad 3) Zijn er aanwijsbare oorzaken op het niveau van de werkzoekende die ten grondslag aan de no show, en zo ja welke?;

Naast de kenmerken van de werkzoekende kunnen ook oorzaken of overwegingen op het individuele niveau van de werkzoekende een rol spelen. Om deze in kaart te brengen is een deel van de groep die niet is verschenen op een afspraak zonder zich af te melden, kort telefonisch geënquêteerd om de redenen van no show te achterhalen.

Ad 4) Zijn er aanwijsbare oorzaken op het niveau van het werkproces die ten grondslag liggen aan de no show, en zo ja welke?;

Door de stappen in het proces te beschrijven en te analyseren, en deze in verband te brengen met de mate en aard van de reactie van de werkzoekende, kunnen kwetsbaarheden in het werkproces worden opgespoord. Het literatuuronderzoekje wees uit welke aspecten van het werkproces met name van invloed kunnen zijn op de no show: timing (de periode tussen uitnodiging en daadwerkelijke afspraak), dag en tijdstip van de afspraak en, indien van toepassing, wijze en moment van herinnering. Daarnaast lijkt de wijze van uitnodiging en of/hoe deze door de werkzoekende wordt begrepen een belangrijk aspect. Eventuele verschillen in het werkproces of communicatie tussen de verschillende plaatsen in de organisatie kunnen worden afgezet tegen het percentage no show, zodat 'good practices' binnen de organisatie kunnen worden opgespoord.

Ad 5) Welke verbeteringen zouden op het niveau van werkzoekende en/of werkproces kunnen worden aangebracht om de no show te verminderen?

Op basis van de bevindingen van het onderzoek onder punt 1 tot en met 4 worden, zo mogelijk, aanbevelingen gedaan voor beleidsmaatregelen op het niveau van werkzoekende en/of werkproces om de no show te verminderen. Eventueel kan een voorstel worden gedaan om een pilot in te richten waarin deze aanbevelingen kunnen worden getest, en het resultaat ervan kan worden vergeleken met een groep werkzoekenden waarbij deze maatregelen (nog) niet zijn toegepast. Dit biedt inzicht in de mate van werkzaamheid van de maatregelen.

Methode van onderzoek

In de maand februari 2014 is de no show gepeild op verschillende plaatsen in het werkproces waar werkzoekenden worden uitgenodigd voor een gesprek of groepsbijeenkomst in het kader van arbeidsontwikkeling. Deze plekken zijn:

- Intake werk & prematching (IWPrm)
- WerkLoont
- WerkDiagnose
- de vier sectorteam.

De gegevens zijn op de verschillende plekken op verschillende manieren verzameld. Hoewel het aanvankelijk de bedoeling was om op alle plaatsen in het proces de presentie op uniforme wijze te laten registreren op een door de onderzoeker beschikbaar gesteld registratieformulier, bleek dit geen haalbare kaart. Met name bij IWPrm en de sectorteam werd deze aanpak als te belastend voor de uitvoering gezien. Na overleg met de Teammanager Intake Werk & Prematching werd besloten

om de no show toch met behulp van bestandsgegevens te meten, omdat 'een registratie naast een registratie' volgens hem wel een grote belasting voor de medewerkers, maar geen accuratere gegevens zou opleveren. Met de sectorteam is overeengekomen dat de no show wordt gemeten aan de hand van aanmeldingen van de werkzoekende bij het Team Handhaven Sectorteam. Alle werkzoekenden die na een telefonische herinnering niet verschijnen op een (nieuwe) afspraak, worden naar dit team doorverwezen. Hoewel hiermee niet alle no show wordt ondervangen, geeft het wel een beeld van de omvang en aard van de no show bij de sectorteam. Ook bij WerkLoont en WerkDiagnose is geen gebruik gemaakt van het door de onderzoeker ontworpen formulier, maar hier werden al registraties bijgehouden die bruikbaar waren voor het onderzoek. Deze werden door uitvoerende medewerkers verzameld en aan de onderzoeker toegestuurd.

Eén en ander betekent wel dat de gegevens over no show op de verschillende plekken in de organisatie niet op identieke wijze zijn verzameld. Dat wil zeggen dat we niet kunnen beschikken over een identieke dataset op iedere plek binnen het werkproces, waardoor een onderlinge vergelijking tussen de no show op die plekken moeilijker wordt. In feite is de no show op iedere plek apart van elkaar vastgesteld, en geanalyseerd aan de hand van de op die plek verzamelde gegevens.

Ten behoeve van de telefonische enquête werd aan het eind van iedere week in februari een lijst samengesteld van no showers, op basis van de registratie in RMW. In de laatste drie weken van februari en de eerste week van maart is met 129 no showers een telefonisch gesprek gevoerd om de oorzaken van de no show te achterhalen. De resultaten van de enquête staan beschreven in hoofdstuk 3.

Indeling van de rapportage

De opbouw van deze rapportage is als volgt: in de eerste paragraaf worden de resultaten van het beknopte literatuuronderzoek naar de mogelijke oorzaken van no show beschreven. In het tweede hoofdstuk wordt de no show op de verschillende plekken in de organisatie beschreven en geanalyseerd. In het derde hoofdstuk komen de resultaten van de telefonische enquête aan de orde. Tenslotte worden in het vierde hoofdstuk de bevindingen samengevat en conclusies uit het onderzoek geformuleerd.

1 Mogelijke oorzaken van no show: een beknopt literatuuronderzoek

Onderzoek naar no show heeft de afgelopen decennia vooral plaatsgevonden in de (geestelijke) gezondheidszorg, en dan vooral in het buitenland. Hoewel de klantenpopulatie en de aard van de klantrelatie in de gezondheidszorg duidelijk verschilt met die op het terrein van arbeidsontwikkeling, levert de literatuur wel aanknopingspunten op voor mogelijke achtergronden van no show bij de klant en in het werkproces. Daarnaast hebben studenten van de Hogeschool Rotterdam in 2010 een onderzoek naar de no show bij het Jongerenloket uitgevoerd. Dit onderzoek levert met name interessante informatie op als het gaat om de redenen die door de jongeren voor no show worden aangevoerd.

Mogelijke achtergronden van no show bij de klant

Uit verschillende studies komt naar voren dat de *sociaal-economische status* van de klant een belangrijke rol speelt in no show: hoe lager deze status, hoe groter de kans dat deze niet op een afspraak verschijnt. Het bleek zelfs de enige factor van invloed in een onderzoek bij het toenmalige RIAGG in Rotterdam-Zuid, uitgevoerd in 1990. Gezien de hoge concentratie van werkzoekenden met een lage sociaal-economische status in de klantgroep van W&I, is het risico op no show daardoor groter dan onder meer gemengde klantgroepen. Daarnaast speelt *leeftijd* in veel onderzoeken een rol: jongeren hebben vaker de neiging niet op een afspraak te verschijnen dan ouderen (vanaf 40 jaar). In sommige onderzoeken speelt burgerlijke staat of aard van het netwerk een rol: er wordt aangetoond dat gehuwde klanten vaker op een afspraak verschijnen dan alleenstaanden, en dat klanten met een relatief groot sociaal netwerk eerder verschijnen dan klanten met een minder groot netwerk. Tenslotte kan *herkomst* een rol spelen: niet-westerse allochtonen laten in sommige onderzoeken een lagere opkomst zien dan autochtonen of westers allochtonen.

Mogelijke achtergronden van no show in het werkproces

Uit veel onderzoek blijkt dat de *wachttijd tussen het maken van de afspraak en de daadwerkelijke intake* sterk van invloed is op no show: hoe langer deze periode, hoe hoger de no show. Een wachttijd van maximaal een week levert de minste no shows op. Ook de dag en het tijdstip van de afspraak kunnen van invloed zijn: in een onderzoek werd gevonden dat afspraken in het begin van de week beter werden nagekomen, evenals afspraken in de ochtend.

Door de klant¹ genoemde redenen van no show

In veel onderzoek werden de klanten geënquêteerd om erachter te komen wat hun redenen voor no show zijn. In de gezondheidszorg is de meest voorkomende reden dat het probleem is 'opgelost' en dat er geen aanleiding meer is voor een intake. Een andere veel voorkomende reden is dat de klant de afspraak simpelweg is vergeten, de afspraak onjuist had genoteerd of de klant te laat wakker is geworden. 'Geen zin', of problemen om vervoer of kinderopvang te regelen spelen ook vaak een rol. In het onderzoek bij het Jongerenloket kwam op de eerste plaats naar voren dat contact leggen met 'no showers' moeilijk is: slechts rond een kwart van hen werd voor het onderzoek bereikt. Het is daardoor de vraag of de resultaten onder de responderende no-showers representatief zijn voor alle no showers. De onderzoekers vinden bij de respondenten dat het bij 84% om een 'bewuste' no show ging: bij het grootste deel ging het om 'overmacht', bij een kleiner deel om 'geen zin', 'geen behoefte' of 'privéredenen'. De andere 16% was de afspraak vergeten of was het niet eens met de voorwaarden die door het Jongerenloket aan de afspraak waren gesteld. Overigens gaven niet opgekomen jongeren vaak aan dat ze op de dag van de afspraak naar het Jongerenloket hadden gebeld om af te zeggen, maar dat het loket of de medewerker onbereikbaar bleken.

Mogelijke strategieën om het risico op no show te verminderen

Bovenstaand onderzoek heeft tot verschillende strategieën geleid die er op zijn gericht het risico op no show omlaag te brengen. Een eerste is het *verminderen van de wachttijd tussen het maken van de afspraak en de daadwerkelijke intake*. In andere gevallen werkte een *telefonische herinnering of een sms'je één dag voor de afspraak; in veel gevallen werken schriftelijke herinneringen minder goed dan telefonische herinneringen*. Onderzoek suggereert dat het beter werkt als *na no show automatisch een nieuwe afspraak wordt ingepland*, dan dat de klant zelf moet terugbellen om een nieuwe afspraak te maken. Als het gaat om beloning of straf, suggereert onderzoek dat het laatste meer effect heeft: *een geldboete bij niet verschijnen* kan een lagere no show opleveren. In dit verband is het interessant dat W&I per 1 juli jl. het sanctiebeleid met betrekking tot no show heeft verscherpt. Sinds die datum is het door een wetswijziging mogelijk de uitkering op te schorten als de werkzoekende niet reageert op een oproep in verband met werk. Een onderzoek onder de no show bij huisartsen leverde op dat *het bespreken van de no show problematiek met de patiënt* een lagere no show bij vervolggesprekken opleverde: begrip over de (financiële en logistieke) consequenties van een no show leverde een groter verantwoordelijkheidsgevoel bij de patiënt op.

¹ De 'klant' wordt in de verschillende maatschappelijke sectoren uiteenlopend betiteld: in de (geestelijke) gezondheidszorg is dat meestal 'cliënt' of 'patiënt'. In het cluster W&I wordt niet meer van 'klant', maar uitsluitend van 'werkzoekende' gesproken. Omdat het literatuuronderzoek verschillende sectoren bestrijkt, is hier gekozen voor het neutrale 'klant'.

2 No show bij Werk & Inkomen

In dit hoofdstuk wordt de no show bij achtereenvolgens de intake werk, WerkLoont WerkDiagnose en de trainingen 'Aan de slag' en 'Werk in zicht' beschreven. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de no show bij de sectorteams.

2.1 No show bij de intake werk

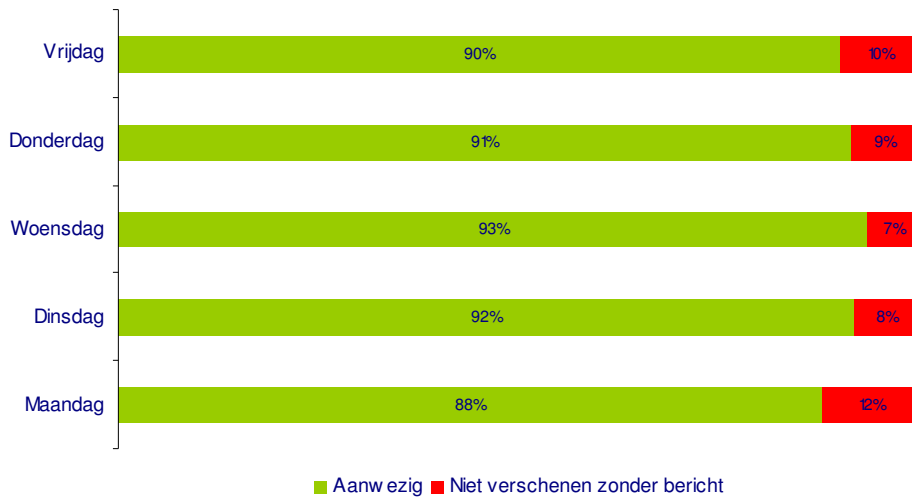
Het proces dat leidt tot een afspraak intake werk gaat in het kort als volgt. De werkzoekende meldt zich aan via Werk.nl of op een Werkplein. Dit wordt geregistreerd in het registratiesysteem (SONAR) van UWV. Het KCC van het UWV maakt na 48 uur een afspraak met de klant, en stuurt een afsprakenlijst door naar Afdeling Intake en Prematching van W&I. Als een klant zijn afspraak afzegt, gebeurt dat nog bij UWV en wordt dit geregistreerd in SONAR. Er is dus een risico dat dit niet doorkomt bij W&I, waardoor deze klant, als hij niet op de afspraak verschijnt, onterecht wordt geregistreerd als een 'no show'. Als de werkzoekende niet verschijnt, maar zich wel afmeldt, wordt in RMW 'WerkIntake niet verschenen' geregistreerd. De werkzoekende moet dan weer zelf een afspraak maken. Bij een no show zonder afmelding maakt de Werkconsulent in RMW een afspraak aan in verband met het versturen van een aankondigingsbrief maatregel (AAN01a –niet verschenen zonder bericht- of AAN01b – niet verschenen zonder geldige reden-). Als de werkzoekende reageert op deze brief, een nieuwe afspraak maakt en op de werkintake verschijnt, krijgt hij een zogenoemde hersteltermijn van de inspanningsperiode tot de maximale datum waarop de inspanningstoets kan worden gehouden.

Volgens gegevens uit SONAR werden in februari 1.695 afspraken gemaakt voor een startgesprek werkintake.² Het gaat dan om 1.438 unieke werkzoekenden; sommige werkzoekenden hebben immers meer dan één afspraak per maand. De gegevens van deze afspraken zijn gekoppeld aan de gegevens in RMW: werkzoekenden die op een bepaalde datum een afspraak hadden, en op dezelfde datum (of maximaal een dag later) een aankondigingsbrief kregen toegestuurd (AAN01A of AAN01B) worden in dit onderzoek beschouwd als een no show. Volgens die definitie kwamen 132 werkzoekenden zonder bericht of zonder geldige reden niet opdagen op hun afspraak. Dat brengt de no show op 9%. Er is geen duidelijk profiel te schetsen van werkzoekenden die niet op de werkintake verschijnen: er zijn geen significante verschillen tussen 'showers' en 'no showers' als het gaat om kenmerken geslacht, leeftijd, gezinstype of etniciteit.

² Volgens gegevens van Werk & Inkomen waren er in februari 1.698 werkintakes; er is dus een klein registratieverschil.

Wel zien we kleine verschillen als het om proceskenmerken gaat. Op de eerste plaats speelt de dag van de afspraak een rol: de no show is groter op de maandag dan de andere dagen van de week. Het is een op zichzelf staand verband, en wordt dus niet beïnvloed door andere factoren. Hoewel ook de vrijdagen een wat hogere no show laten zien, is dit geen significant verschil. In de onderstaande figuur staat een overzicht.

Figuur 1 No show bij de intake werk per dag van de afspraak (februari 2014)



Verreweg de meeste werkintakes (1.229=85%) vinden plaats in de ochtend. Hoewel het verband minder sterk is dan bij de dagen, blijkt ook het dagdeel waarin de afspraak is gepland een rol te spelen: afspraken in de ochtend worden minder goed nagekomen dan afspraken in de middag. Het verschil is met name goed te zien op de maandag en vrijdag: de no show is duidelijk groter op de maandagochtenden en vrijdagmiddagen. Maar ook op de maandagmiddagen is de no show nog bovengemiddeld. In de onderstaande tabel staat een overzicht.

Tabel 1 No show bij de intake werk naar dag en dagdeel van de afspraak (februari 2014)

	Ochtend		Middag		Totaal	
	Aanwezig	NVZB *)	Aanwezig	NVZB	Aanwezig	NVZB
	%	%	%	%	%	%
Maandag	87	13	90	10	88	12
Dinsdag	91	9	100		92	8
Woensdag	94	7	91	9	93	7
Donderdag	90	10	96	4	91	9
Vrijdag	90	10	88	12	90	10
Totaal	90	10	94	6	91	9
N=	1.110	119	196	13	1.306	132

*) NVZB=niet verschenen zonder bericht

2.2 No show bij WerkLoont

Werkzoekenden waarvan wordt verwacht dat zij met enige ondersteuning wel weer werk kunnen vinden, worden door WerkIntake na de inspanningstoets doorverwezen naar WerkLoont. WerkLoont is een groepsaanpak die door de afdeling Matching van W&I wordt uitgevoerd. Doelstelling is een volledige en duurzame uitstroming naar regulier werk; de doorlooptijd is maximaal 15 weken. In de groepsaanpak zit een werkcomponent van één dag per week en een sollicitatiecomponent van 2 dagdelen groepsbijeenkomst en 1 dagdeel huiswerk. Naast de training op het Werkplein gaat de werkzoekende minimaal 8 uur per week werken. Dit kan een (parttime) betaalde baan zijn die de werkzoekende al heeft of zelf gaat zoeken. Zolang de werkzoekende geen betaalde baan heeft, gaat hij aan de slag bij een wijkreinigingsteam van de gemeente Rotterdam. Voor ons onderzoek beschikken we alleen over registratiegegevens van de Centrale Voorlichting, alsmede van de werkcomponent. Van de groepsbijeenkomsten werden te weinig gegevens aangeleverd om een betrouwbare analyse te kunnen maken.

2.2.1 No show bij de Centrale Voorlichting

De intake bij WerkLoont start met een Centrale Voorlichtingsbijeenkomst op het Heiman Dullaertplein. Naar aanleiding van deze bijeenkomst wordt een trajectplan ondertekend en wordt de werkzoekende in een groep geplaatst. Bij een no show bij dit gesprek maakt de werkconsulent het overdrachtsdocument (OVERDR03) in RMW aan. Aan de werkzoekende wordt een brief aankondiging maatregel (AAN01) gestuurd waarin deze wordt opgeroepen binnen tien dagen te reageren, anders wordt de uitkering opgeschort. Reageert de werkzoekende op deze brief, dan maakt de werkconsulent binnen vijf werkdagen een afspraak voor het hoor- en werkgesprek.

Reageert de werkzoekende nog niet, dan sluit de werkconsulent in RMW het afspraaktype 'opschorten' af met het resultaat 'niet verschenen'. De uitkering wordt beëindigd. Voor de analyse van de no show bij de Centrale Voorlichting is gebruik gemaakt van de eigen registratie van WerkLoont. Om een analyse op kenmerken van de werkzoekenden te kunnen maken, is een koppeling gemaakt met gegevens uit RMW.

Van de 718 uitnodigingen voor een voorlichtingsbijeenkomst leidde iets meer dan de helft tot de aanwezigheid van de werkzoekende. Bijna een derde kwam zonder bericht niet opdagen, terwijl 14% zich afmeldde. Van de uitgenodigde werkzoekenden kwam 5% te laat. In de meeste gevallen worden deze niet meer tot de bijeenkomst toegelaten, en worden zij opnieuw uitgenodigd. In de onderstaande tabel staat een overzicht.

Tabel 2 No show bij de Centrale Voorlichting WerkLoont (februari 2014)

	Aantal	%
Aanwezig	366	51
Niet verschenen zonder bericht	221	31
Niet verschenen na afmelding	98	14
Te laat verschenen	33	5
Totaal	718	100

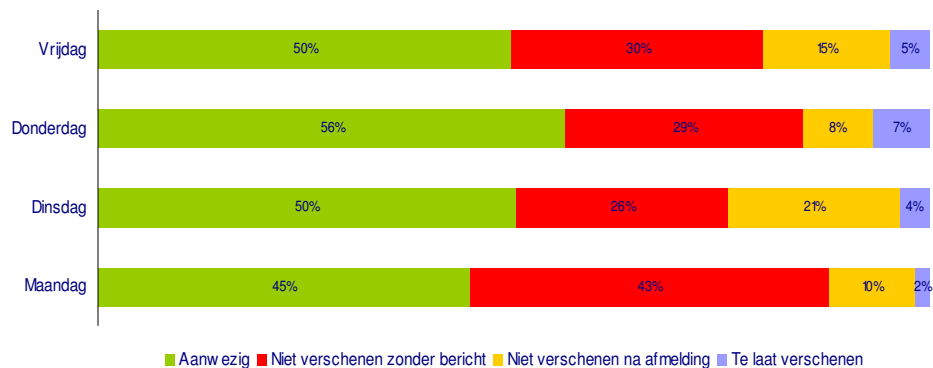
In de bovenstaande tabel gaat het om het aantal *uitnodigingen*, niet om het aantal *werkzoekenden*. Bij de ruim 700 uitnodigingen gaat het om rond de 600 unieke personen: negentig van hen zijn in de maand februari twee keer uitgenodigd, dertien zelfs drie keer. Van de werkzoekenden die voor de tweede keer zijn uitgenodigd, verschijnt een derde niet zonder bericht, en meldt ruim een tiende zich af. Bij de derde uitnodiging verschijnt 40%, 60% verschijnt niet. In de maand februari is dan uiteindelijk 61% van de oorspronkelijk uitgenodigde werkzoekenden verschenen; 39% kwam ook na herhaalde uitnodigingen niet opdagen. Dat wil overigens niet zeggen dat een deel van deze werkzoekenden na februari niet alsnog is verschenen: deze rapportage beslaat alleen de maand februari.

Als we de no show indelen in twee grote categorieën: (wel verschenen – niet verschenen), zien we dat de omvang van de no show bij de Centrale Voorlichting wordt beïnvloed door drie factoren:

- de dag van de week
- het geslacht van de werkzoekende;
- de leeftijd van de werkzoekende.

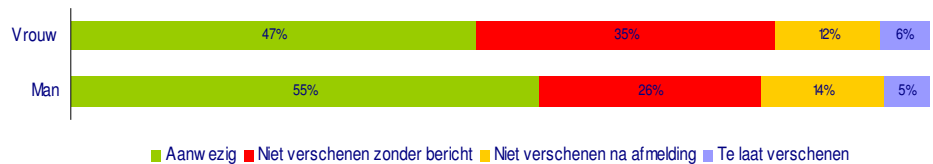
Wat de eerste factor betreft: de no show (met of zonder afmelding) is significant groter op de maandag en kleiner op de donderdag dan op de andere dagen van de week. In de onderstaande tabel is te zien dat de meer dan de helft van de werkzoekenden die op een maandag waren uitgenodigd, niet kwamen opdagen, terwijl de no show op de andere dagen maximaal 46% bedroeg. Op de donderdag is de no show met 37% juist opvallend laag. Deze factor 'dag van de week' wordt niet beïnvloed door andere factoren: het is bijvoorbeeld niet zo dat op de ene dag klanten met een profiel worden uitgenodigd die een groter risico hebben op no show dan op de andere dag.

Figuur 2 No show bij de Centrale Voorlichting WerkLoont per weekdag (februari 2014)



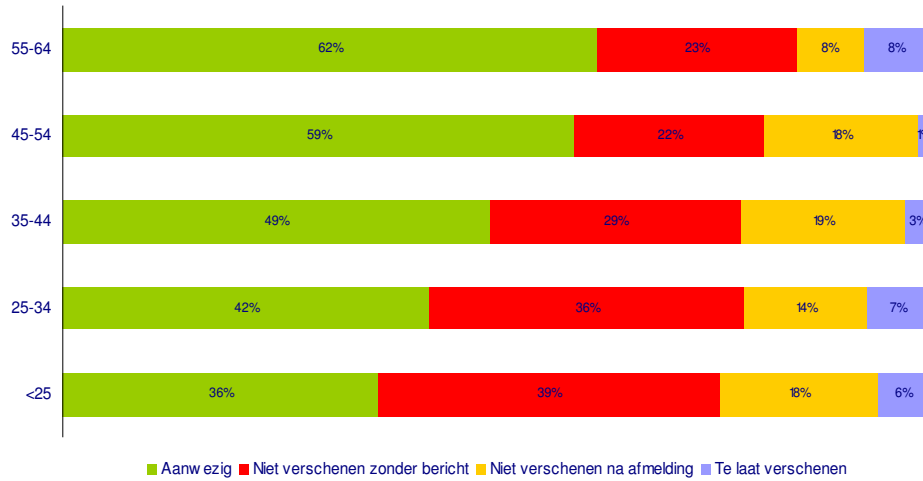
Vrouwen laten een bovengemiddelde no show zien; mannen juist een benedengemiddelde. Vooral jongere vrouwen (tot 25 jaar) komen veel vaker niet op een afspraak opdagen dan mannen in die leeftijdsklasse. Hoewel dit op basis van onze data niet kan worden gezegd, kan dit te maken hebben met de zorg voor jongere kinderen van (alleenstaande) moeders.

Figuur 3 No show bij de Centrale Voorlichting WerkLoont per geslacht (februari 2014)



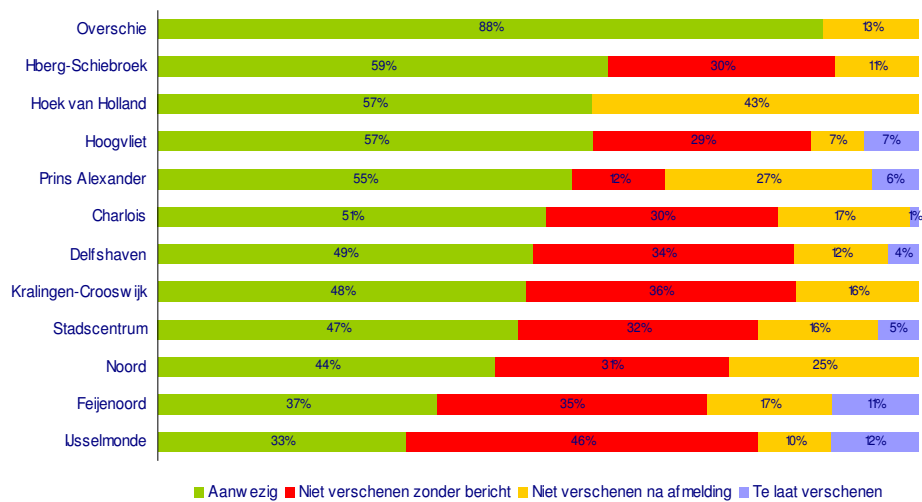
Bekijken we de leeftijd, dan is duidelijk te zien dat de no show afneemt naarmate de leeftijd stijgt. Dit is weergegeven in de onderstaande figuur.

Figuur 4 No show bij de Centrale Voorlichting WerkLoont per leeftijdsklasse (februari 2014)



Tenslotte staat in de navolgende figuur de no show per deelgemeente waarin de werkzoekende woonachtig is. Gezien de absolute aantallen moeten de percentages niet als te absoluut worden beschouwd, maar er komt een duidelijke tendens naar voren. Inwoners van IJsselmonde en Feijenoord laten het vaakst een no show zien; hier zien we ook het grootste percentage telaarcomers.

Figuur 5 No show bij de Centrale Voorlichting WerkLoont per deelgemeente (februari 2014)



Van de werkzoekenden die zich hebben afgemeld, hebben de meesten een reden voor de afmelding opgegeven. Dit geeft een beeld van de redenen voor no show. Een overzicht van de opgegeven redenen staat in de onderstaande tabel. Ziekte en een sollicitatie zijn veruit de meest genoemde redenen om niet naar de afspraak te komen. Ook werk, geen geld om te reizen en een afspraak elders wordt door een relatief groot aantal werkzoekenden als reden genoemd.

Tabel 3 Door werkzoekende genoemde reden bij afmelding voor de uitnodiging voor de Centrale Voorlichting

<i>Reden afmelden voor uitnodiging</i>	%
Ziekte	22
Sollicitatie	17
Werk	8
Geen geld om te reizen	7
Afspraak elders	7
Kind ziek thuis	4
Vergeeten, verslapen, vertraging	3
Overlijden in directe omgeving	2
WWB afgewezen/ingetrokken	2
Anders	11
Onbekend	15
Totaal (n=98)	100

2.2.2 No show bij werkcomponent ROTEB

In het kader van WerkLoont moet de werkzoekende één dag per week aan het werk (de zogenoemde werkcomponent). Dit kan een (parttime) betaalde baan zijn die de werkzoekende al heeft of zelf vindt. Bij geen geen (parttime) betaalde baan krijgt de werkzoekende een aanbod in een wijkreinigingsteam (WRT) bij Roteb. We beschikken over gegevens wat betreft verschijnen en no show bij de WRT's op de verschillende locaties over de maand februari. Omdat we niet beschikken over het aantal *uitnodigingen* per locatie, kunnen we alleen de totale no show bij de WRT's berekenen. Hieruit blijkt dat op ruim de helft (54%) van de eerste uitnodigingen voor een WRT de werkzoekende niet verschijnt.

Tabel 4 Show en no show bij de wijkreinigingsteams ROTEB (februari 2014)

	Aantal uitnodigingen	%
No show	197	54
Show	171	47
Totaal	368	100

We zien hier geen significante verschillen tussen de seksen en de verschillende leeftijdsklassen. In de registratie wordt geen onderscheid gemaakt tussen niet verschijnen met of zonder bericht. De omvang van het aantal afmeldingen en gemaakte vervolgspraken blijven dus onbekend. Ook kan er geen beeld worden gegeven van reacties op tweede uitnodigingen en het verdere vervolg van het proces.

2.3 No show bij WerkDiagnose

Een werkzoekende kan vanuit de 'kop van het proces' bij WerkDiagnose worden aangemeld wanneer deze aangeeft niet te kunnen werken of wanneer de werkconsulent vermoedt dat hij niet kan werken. Daarnaast zijn er aanmeldingen mogelijk vanuit het Jongerenloket en Maatschappelijke Ontwikkeling en incidenteel vanuit Prematching en WerkLoont. Er zijn twee varianten van de WerkDiagnose: de groepsbijeenkomst (de werkzoekenden vullen in een groep achter een computer een vragenlijst in) en het gespreksprotocol (voor werkzoekenden die niet voldoende taalvaardig en/of computervaardig zijn). De resultaten worden besproken in het adviesgesprek. Daarbij wordt de vervolgdienstverlening besproken. De bijeenkomsten vinden voor de werkzoekenden in Rotterdam-Noord plaats op het werkplein Heiman Dullaertplein, in Rotterdam-Zuid op het werkplein Herenwaard.

Voor februari is nagegaan wat de no show was bij WerkDiagnose. Hierbij kan helaas geen onderscheid worden gemaakt tussen de no show bij de groepsbijeenkomsten en de gespreksprotocollen. De gegevens staan in de onderstaande tabel.

Tabel 5 Presentie bij bijeenkomsten WerkDiagnose *)

	Noord		Zuid		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Verschenen	85	53	98	51	183	52
Niet verschenen zonder bericht	41	25	55	29	96	27
Niet verschenen met bericht	29	18	24	13	53	15
Onterecht uitgenodigd	5	3	0		5	1
Onbekend	2	1	14	7	16	5
Totaal	162	100	191	100	353	100

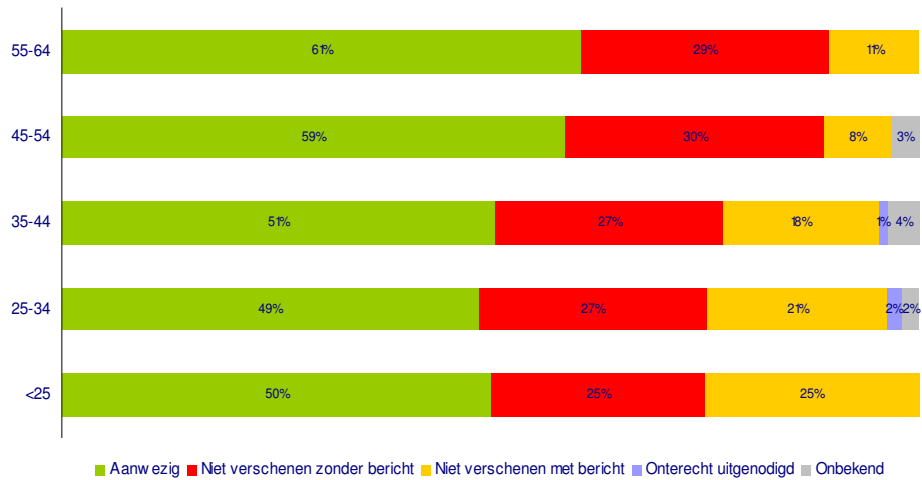
*) Het gaat hier niet om het aantal individuele werkzoekenden, maar om het aantal no shows: sommige werkzoekenden werden twee keer uitgenodigd (in Noord waren dat er 26, in Zuid waren het er 27)

Ruim een kwart van de uitgenodigde werkzoekenden verscheen niet zonder bericht, terwijl nog eens 15% zich afmeldde. De verschillen tussen Noord en Zuid zijn klein. Door registratieverschillen tussen beide Werkpleinen kan er een lichte vertekening zijn: in Noord wordt geregistreerd wanneer een werkzoekende onterecht is uitgenodigd; in Zuid is dit niet het geval. In Zuid was het resultaat van de uitnodiging in 7% van de gevallen niet geregistreerd.

Bij de 353 uitnodigingen gaat het om 302 unieke werkzoekenden: 45 werkzoekenden (15%) werden voor een tweede keer uitgenodigd, 5 ook voor een derde keer (2%). Na de tweede uitnodiging was ruim de helft nu wel aanwezig, maar de no show bedroeg ook nu 42%. Bij de derde uitnodiging verscheen een derde alsnog, en verscheen een derde niet zonder bericht. Het overige derde deel bleef onterecht uitgenodigd of bleef onbekend. Aan het eind van de maand was rond de 60% van de oorspronkelijk uitgenodigde werkzoekenden verschenen; iets meer dan een derde verscheen niet. Van 5% bleef het resultaat van de uitnodiging(en) onbekend.

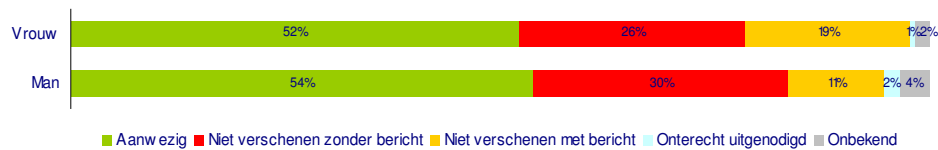
De werkzoekenden die wel en niet verschenen op een afspraak bij WerkDiagnose zijn vergeleken over kenmerken als leeftijd, geslacht, gezinstype, geboorteland en deelgemeente. Hoewel de verschillen wat minder duidelijk zijn dan bij WerkLoont, verschijnen ook hier jongeren minder vaak dan ouderen. Hoe hoger de leeftijd, hoe lager de no show. Dit staat verbeeld in de onderstaande figuur.

Figuur 6 No show bij WerkDiagnose naar leeftijdsklasse (februari 2014)



Verskil in opkomst en no show bij de eerste uitnodiging tussen mannen en vrouwen is er nauwelijks. Dat staat weergegeven in de navolgende figuur.

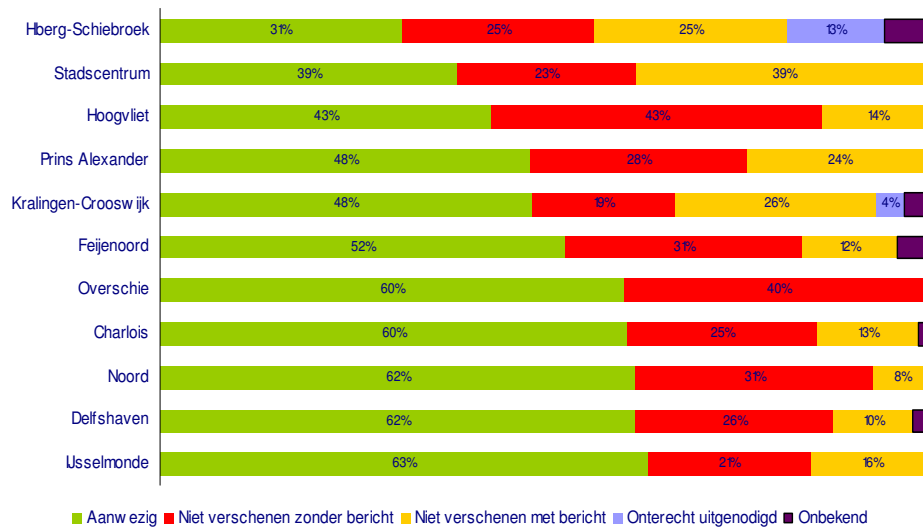
Figuur 7 No show bij WerkDiagnose naar sekse (februari 2014)



Als we de opkomst en no show per deelgemeente vergelijken waar de werkzoekende woonachtig is, zien we dat de opkomst het hoogst is in de deelgemeenten waar de locatie voor de WerkDiagnose is gevestigd: in IJsselmonde en in Delfshaven. De opkomst is lager in deelgemeenten die verder van de locatie af liggen. Een correlatie-analyse wijst uit dat het verband tussen afstand van de locatie en no show voor de rechtermaasoever significant is: hoe groter de afstand naar het Heiman Dullaertplein is, hoe hoger de no show.³ Voor de linkermaasoever zien we ook een verschil, maar daar is de correlatie niet significant.

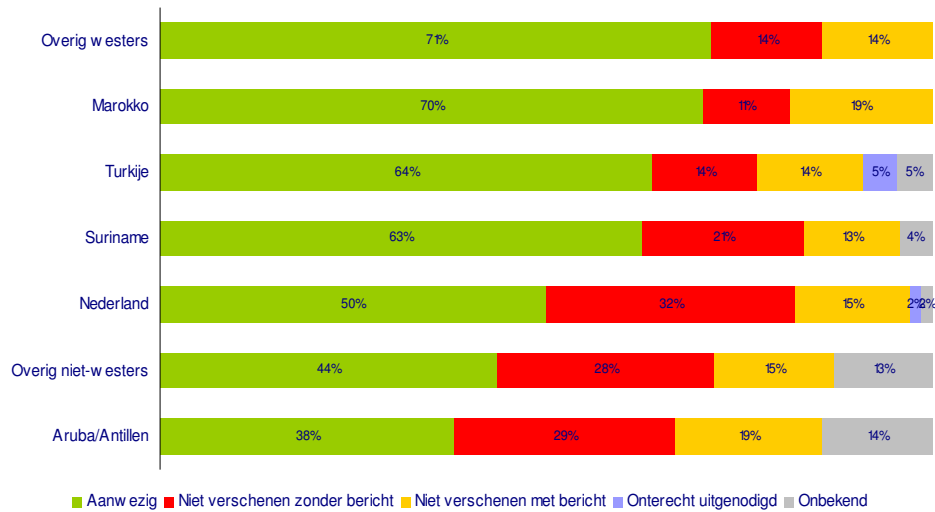
³ De afstanden zijn gemeten op basis van de 'afstand' tussen de postcode van het werkplein en het adres van de werkzoekende

Figuur 8 No show bij WerkDiagnose naar deelgemeente waarin de werkzoekende woont (februari 2014)



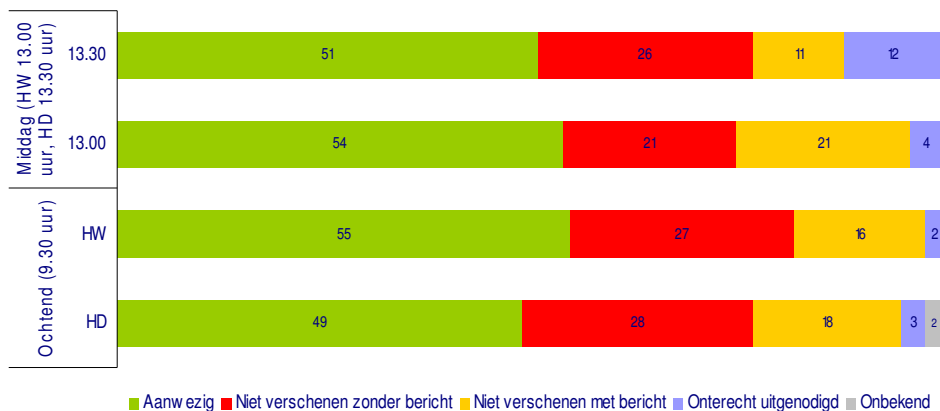
De veronderstelling dat no show te maken zou kunnen hebben met taalproblematiek wordt niet bevestigd door de cijfers, tenminste als de no show bekeken wordt over het geboorteland van de werkzoekende. Werkzoekenden die zijn geboren in Suriname, Turkije, Marokko en in (overige) westerse landen laten een bovengemiddelde opkomst zien, en verschijnen relatief weinig zonder zich af te melden. Werkzoekenden die in Nederland zijn geboren, laten juist een relatief hoge no show zien. Zij meldden zich ook het minst vaak af bij een no show. Werkzoekenden uit de Antillen en overige niet-westerse landen laten de hoogste no show zien; de cijfers worden wel vertekend door een vrij hoog percentage onbekenden in deze groepen. In de onderstaande figuur staat een overzicht.

Figuur 9 No show bij WerkDiagnose naar geboorteland van de werkzoekende (februari 2014)



De groepsbijeenkomsten van WerkDiagnose worden op verschillende tijden georganiseerd. Op Werkplein Heiman Dullaertplein en Werkplein Herenwaard worden de bijeenkomsten 's ochtends om 9.30 gehouden. 's Middags worden de bijeenkomsten op Herenwaard om 13 uur gehouden, op Heiman Dullaertplein om 13.30 uur. Er is nagegaan of de opkomst en no show op de verschillende tijdstippen en locaties verschillend is. In de navolgende grafiek is de vergelijking uitgewerkt.

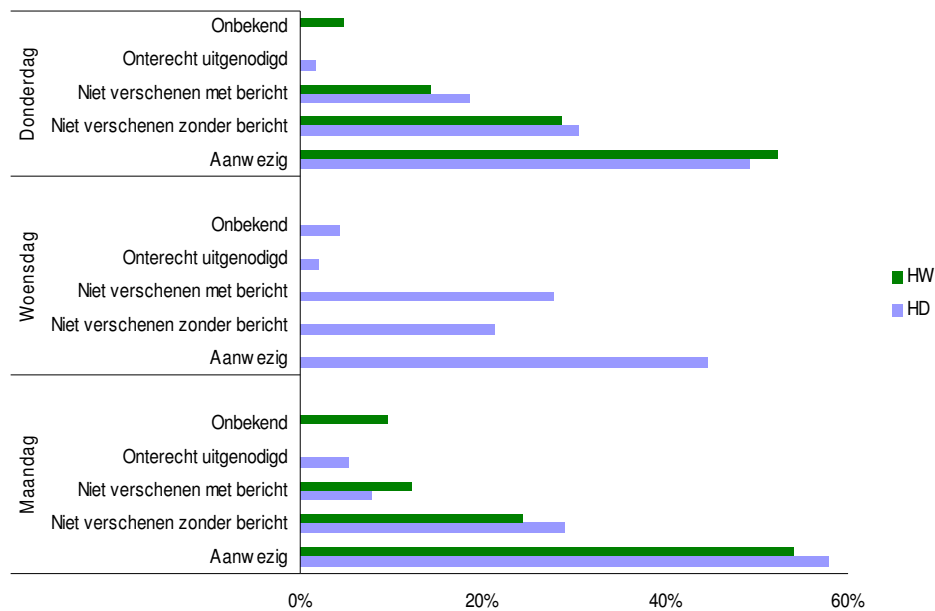
Figuur 10 No show bij WerkDiagnose per locatie en tijdstip van de bijeenkomst (februari 2014)



De conclusie kan zijn dat het tijdstip van de bijeenkomst op beide locaties geen invloed heeft op de no show.

Tenslotte is nagegaan of de dag van de week nog een rol speelt in de no show. In tegenstelling tot WerkLoont speelt deze bij WerkDiagnose geen rol van betekenis. In de onderstaande tabel staat een overzicht.

Figuur 11 No show bij WerkDiagnose per locatie en dag van de week (februari 2014)



De groepsdiagnoses worden op Werkplein Herenwaard alleen op maandag en donderdag gehouden. Op de locatie Heiman Dullaertplein wordt ook nog een bijeenkomst op de woensdagochtend georganiseerd. Deze laatste bijeenkomst wordt het slechtst bezocht: nog niet de helft van de uitgenodigde werkzoekenden is aanwezig. Een opvallend hoog aandeel meldde zich voor de bijeenkomsten op woensdag af. Onder deze groep zijn veel tweeoudergezinnen: 60% van hen meldt zich voor de woensdag af. De verklaring hiervan is niet duidelijk; het zou met de aanwezigheid van kinderen op de (schoolvrije) woensdagmiddag te maken kunnen hebben. Maar dan is het niet duidelijk waarom de no show van de alleenstaande ouders op de woensdagen vele malen kleiner is.

2.4 No show bij de training 'Aan de slag'

Bij 'Aan de slag' gaan werkzoekenden zichzelf verbeteren op het gebied van solliciteren. Ze schrijven motivatiebrieven, maken en verbeteren cv's, leren met social media werken en bouwen een netwerk op. De medewerkers geven tips, trucs en huiswerk mee. Dit onderdeel is flexibel zodat het per persoon en naar aanleiding van reële vacatures aangepast kan worden. Bij het laatste dagdeel van de training zijn matchmakers van de sectorteams aanwezig. De matchmaker ondersteunt de werkzoekende verder door intensieve bemiddeling op echte vacatures bij de werkgevers. In februari waren er rond de 509 afspraken voor een training, voor 160 individuele werkzoekenden. Bij bijna drie kwart van de afspraken kwam de werkzoekende opdagen. In 12% van de gevallen meldde hij zich af, terwijl in 14% van de gevallen de werkzoekende niet verscheen zonder bericht. In de onderstaande tabel staat een overzicht.

Tabel 6 Presentie bij de training 'Aan de slag' naar aantal afspraken (februari 2014)

	Aantal afspraken	%
Aanwezig	377	74%
Niet verschenen met bericht	62	12%
Niet verschenen zonder bericht	70	14%
Totaal	509	100%

Omdat de werkzoekenden meerdere bijeenkomsten per maand bezoeken (in dit geval maximaal vier), is per werkzoekende nagegaan welk percentage van de afspraken hij of zij aanwezig was. Dan blijkt dat leeftijd significant verband houdt met de mate van aanwezigheid: hoe ouder de respondent, hoe hoger het aanwezigheidspercentage. Hiervan staat een overzicht in de navolgende tabel.

Tabel 7 Aanwezigheidspercentage van werkzoekenden bij de training 'Aan de slag', naar leeftijdsklasse (februari 2014)

	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	Totaal
<i>Aanwezigheid in %</i>	%	%	%	%	%	%
100	29	33	54	63	100	49
75	29	21	11	24		18
67			2			1
50	29	22	7	5		13
33		3	2			2
25		2		3		1
0	14	19	24	5		16
Totaal	100	100	100	100	100	100

In de laatste kolom is te zien dat rond de helft van de werkzoekenden op alle afspraken aanwezig was. Nog eens rond een vijfde was driekwart van de afspraken aanwezig. Van alle werkzoekenden verscheen 16% op geen enkele afspraak, met of zonder bericht. Bij de leeftijdsklassen is goed te zien dat het aanwezigheidspercentage oploopt per leeftijdsklasse. Andere kenmerken hebben geen invloed op de presentie: ook de locatie, de afstand tussen woonadres en locatie en het tijdstip van de bijeenkomst spelen geen meetbare rol.

2.5 No show bij de training 'Werk in zicht'

Werkzoekenden die de werkdiagnose doorlopen, kunnen daarna door naar 'Werk in zicht'. Bij 'Werk in zicht' leren ze tijdens een trainingsduur van drie weken met behulp van een persoonlijk ontwikkelingsplan wie ze zijn en meer geloof in zichzelf te krijgen. In februari 2014 werden 163 afspraken gemaakt voor een training, gericht op 67 werkzoekenden. De bijeenkomsten worden op twee locaties georganiseerd (Werkplein Heiman Dullaertplein en Werkplein Herenwaard), en kunnen 's ochtends van 9 tot 12 uur op 's middags van 13 tot 16 uur plaatsvinden. De presentie in deze maand staat weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 8 Presentie bij de training 'Werk in zicht' naar aantal afspraken (februari 2014)

	Aantal afspraken	%
Aanwezig	137	84
Niet verschenen met bericht	7	4
Niet verschenen zonder bericht	19	12
Totaal	163	100

Op 84% van alle afspraken kwam de werkzoekende opdagen. In 4% van de gevallen meldde de werkzoekende zich af; in 12% van de gevallen kwam de werkzoekende niet opdagen zonder bericht. Presentie en no show bij 'Aan de slag' en 'Werk in zicht' komen dus dicht bij elkaar.

Omdat de werkzoekenden meerdere bijeenkomsten per maand bezoeken (in dit geval maximaal drie), is per werkzoekende nagegaan welk percentage van de afspraken hij of zij aanwezig was. In de onderstaande tabel is het resultaat uitgewerkt per leeftijdsklasse. Hoewel de verschillen minder duidelijk zijn dan bij 'Aan de slag', is ook hier te zien dat naarmate de leeftijd stijgt, het percentage aanwezigheid groter wordt. Hier is het verschil echter niet significant.

Tabel 9 Aanwezigheidspercentage van werkzoekenden bij de training 'Werk in zicht', naar leeftijdsklasse (februari 2014)

	<25	25-34	35-44	45-54	55-64	Totaal
<i>Aanwezigheid in %</i>	%	%	%	%	%	%
100		55	63	68	100	62
67	100	10	4	16		11
50			4			2
33		5				2
0		30	29	16		25
Totaal	100	100	100	100	100	100
N=67						

In de laatste kolom is te zien dat het aanwezigheidspercentage bij 'Werk in zicht' hoger ligt dan bij 'Aan de slag': 62% van de uitgenodigde werkzoekenden was op al zijn afspraken aanwezig. Nog eens 11% was op twee van de drie afspraken aanwezig. Aan de andere kant is te zien dat een kwart van de werkzoekenden bij geen van de drie afspraken kwam opdagen. We zien op leeftijd na geen duidelijke verschillen in kenmerken tussen de werkzoekenden die altijd en de werkzoekenden die nooit verschijnen. Er is een lichte tendens dat de middagbijeenkomsten beter worden bezocht dan de ochtendbijeenkomsten, maar dit verschil is niet significant. De afstand tussen het woonadres en de locatie van de training heeft ook hier geen meetbare invloed.

2.6 No show bij de sectorteams

De no show bij de sectorteams kan slechts bij benadering worden vastgesteld. Als een werkzoekende niet verschijnt op een afspraak, wordt vaak telefonisch contact gezocht om alsnog een afspraak te maken. Als het inderdaad tot een nieuwe afspraak

komt, wordt deze niet centraal geregistreerd als een no show. Als het niet tot een nieuwe afspraak komt, wordt de werkzoekende doorverwezen naar het Team Handhaven. Deze doorverwijzing beschouwen we voor dit onderzoek als de no show. Dit betekent wel dat we de maand februari niet als meeteenheid kunnen nemen, omdat doorverwijzing naar Handhaven vertraagd kan plaatsvinden: een werkzoekende die bijvoorbeeld in januari voor een afspraak bij een Sectorsite is uitgenodigd, kan in februari worden doorverwezen. Om toch een indruk te geven van de no show zijn de doorverwijzingen naar het Team Handhaven in februari afgezet tegen de uitnodigingen voor de Sectorsites in januari en februari.

In de maanden januari en februari werden 887 individuele werkzoekenden uitgenodigd voor een afspraak bij een sectorsite. In deze maanden werden 85 werkzoekenden aangemeld bij Team Handhaven. Dat zou de no show brengen op precies 10%. Een vergelijking van kenmerken van de groep uitgenodigde werkzoekenden met die van de bij Team Handhaven aangemelde werkzoekenden levert op dat significant meer mannen dan vrouwen worden doorverwezen naar Handhaven. Daarnaast is er een oververtegenwoordiging van werkzoekenden in de leeftijdsklasse van 25 tot 34 jaar. Een overzicht staat in de onderstaande tabel.

Tabel 10 No show bij de sectorsites op basis van de aanmelding bij Team Handhaven (februari 2014)

	Uitgenodigd sectorsite	Doorverwezen naar Team Handhaven
<i>Geslacht</i>		
Man	42%	58%
Vrouw	58%	42%
<i>Leeftijd</i>		
<25	4%	2%
25-34	44%	52%
35-44	33%	29%
45-54	18%	10%
55-64	1%	7%
Totaal	100%	100%
N=	887	85

Andere kenmerken leveren geen duidelijke verschillen op: ook de afstand speelt geen rol van betekenis.

3 Telefonische enquête onder 'no showers'

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de telefonische enquête onder werkzoekenden die zonder bericht niet verschenen op een afspraak. Ten behoeve van de enquête werden aan het eind van elke week van februari 2014 de werkzoekenden geselecteerd die in die week in RMW als no show werden geregistreerd. Aan het eind van de maand was er zo een 'bellijst' van 449 'no showers' ontstaan. Hiervan zijn er in de loop van februari, en in de eerste week van maart 278 gebeld met het verzoek deel te nemen aan een korte telefonische enquête. 129 werkzoekenden reageerden, waarvan 55% bij het eerste contact, en de overige 48% bij het tweede contact. Dat brengt de totale respons op 52%; voor een telefonische enquête geen slecht resultaat.

3.1 Respons en non-respons

De respons betekent dat we contact hebben gehad met 29% van alle werkzoekenden die in de maand februari als een no show stonden geregistreerd. Een vergelijking tussen de responsgroep en de totale groep van no showers levert op dat er geen grote verschillen zijn in kenmerken als geslacht en leeftijdsopbouw. Alleen bij de leeftijdsopbouw is te zien dat de leeftijdsklasse van 35 tot 44 jaar iets meer is vertegenwoordigd in de responsgroep dan gemiddeld; de klassen tussen 45 en 54 jaar is juist minder goed vertegenwoordigd. De verschillen zijn overigens niet statistisch significant.

Ook als we de respondentgroep vergelijken met de totale populatie wat betreft de plek in het proces waar de no show is geregistreerd, blijkt zij een goede afspiegeling te vormen. Hoewel de onderzoeksgroep getalsmatig niet representatief kan zijn voor de hele populatie, geeft de responsgroep daarom een goede indruk van de achtergrond en motieven van de no showers. We verwijzen voor een vergelijking van de responsgroep en de niet-responderenden over de kenmerken geslacht, leeftijd en plaats van no show naar de navolgende tabel.

Tabel 11 Respons en non-respons op de telefonische enquête naar geslacht, leeftijd en plaats in het werkproces (februari 2014)

	Geen respons	Respons	Totaal
	%	%	%
<i>Geslacht</i>			
Man	52	52	52
Vrouw	48	48	48
<i>Leeftijd</i>			
<25	2	4	2
25-34	43	42	43
35-44	30	36	32
45-54	20	12	17
55-64	6	7	6
<i>IW&PrM</i>			
IW&PrM	28	23	27
Prematching	23	26	24
Sectorteam	12	14	12
WerkDiagnose	9	5	8
Werkintake	19	22	20
WerkLoont	8	9	8
Overig	2	2	2
Totaal	100	100	100
N=	320	129	449

Van 119 van de 320 pogingen waarbij geen contact werd gerealiseerd, is bijgehouden waarom dit het geval was. In de onderstaande tabel staat een overzicht.

Tabel 12 Oorzaken van niet gerealiseerd contact bij de telefonische enquête

	Aantal	%
Voicemail	53	45
Buiten gebruik	35	29
Geen gehoor	17	14
Weigering	14	12
Totaal	119	100

Bij rond de helft van deze groep werd de telefoon beantwoord door een voicemail. Bijna 30% van de nummers was buiten gebruik. Bij rond een tiende werd wel een contact gerealiseerd, maar weigerde respondent medewerking aan het onderzoek.

3.2 Resultaat van de enquête

We stelden de respondenten allereerst de vraag of het klopte dat deze op de geregistreerde datum en tijdstip een afspraak had en niet was verschenen. Rond de helft van de respondenten (48%) zei dat dit inderdaad het geval was. Precies 20% zei uitgenodigd te zijn, en ook te zijn verschenen. Het zou kunnen zijn dat deze respondenten op een later tijdstip alsnog naar de afspraak zijn gegaan, of dat de no show niet optimaal is geregistreerd. Tenslotte zei rond een derde van de respondenten nooit een uitnodiging voor de afspraak te hebben gehad. Blijkens genoteerde opmerkingen van de respondenten kan dit met verschillende zaken te maken hebben:

- de respondent zegt dat post regelmatig niet aankomt op zijn of haar adres. Eén respondent gaf aan daarom verzocht te hebben om zijn post aangetekend te versturen, maar hierop was niet gereageerd;
- de respondent zegt een eerste afspraakbrief niet te hebben ontvangen, maar wel een tweede, waarna hij een nieuwe afspraak heeft gemaakt;
- één van de geregistreerde telefoonnummers behoort tot een andere persoon; in dit geval was mevrouw meermalen abusievelijk gebeld;
- de afspraak was voor een andere datum en tijdstip, en respondent is op die andere dag wel gegaan;
- de respondent zit in de schuldhulpverlening en ontvangt de post pas later, nadat deze is verzameld door de hulpverlener. Respondent: 'Ik heb (daarom) met W&I afgesproken om mij via de email te benaderen. Maar daar houden zij zich niet altijd aan, zo bleek twee maanden geleden nog maar eens. Ik heb toen veel problemen - stoppen uitkering etc. - daarmee gehad. Het kostte veel moeite om het weer in orde te krijgen';
- enkele respondenten zeggen vanwege taalproblemen soms hun post niet goed te begrijpen;
- het komt geregeld voor dat respondenten in het verleden een afspraak hebben gehad, of er één in de nabije toekomst hebben, maar dat deze niet strookt met de geregistreerde datum in het systeem.

Aan de respondenten die inderdaad niet op de gemaakte afspraken waren verschenen, werd gevraagd waarom ze niet waren verschenen. De beantwoording staat in de onderstaande tabel.

Tabel 13 Door respondenten genoemde redenen voor no show

	Aantal	%
Ik was ziek/medische reden	15	32%
De datum kwam mij niet uit	6	13%
Ik was de afspraak vergeten/vergist in datum	6	13%
Afspraak afgezegd door UWV of W&I	3	6%
Ik had geen geld voor de reis met het openbaar vervoer	2	4%
Ik had opeens een andere afspraak en was verhinderd	2	4%
Werd op moment van afspraak vastgehouden door de politie	2	4%
Ik maak post niet meer open	2	4%
Verkeerde locatie	2	4%
Was te laat op de afspraak	2	4%
De uitnodigingsbrief kwam zo laat, dat ik mijn afspraken niet meer kon verzetten	1	2%
De datum kwam mij wel uit, maar het tijdstip niet	1	2%
Ik kon geen opvang voor mijn kind(eren) regelen	1	2%
Respondent/partner had inmiddels werk gevonden, dus de afspraak was niet meer nodig	1	2%
Verhuisd	1	2%
Post gaat naar bewindvoerder	1	2%
Overig/onbekend	14	32%
Totaal	61	100%

Rond een derde van de respondenten die zonder afmelding niet kwamen opdagen, zegt op de dag van de afspraak ziek te zijn geweest, of wijst een andere medische reden aan waardoor zij niet konden komen naar de afspraak. Nog eens een kwart zegt dat de datum om een niet nader genoemde reden niet uitkwam, of dat ze de datum was vergeten. Vervolgens zijn er diverse redenen die door een klein deel van de respondenten werden genoemd, waaronder het vergeten van de afspraak, geen geld voor het openbaar vervoer. In 6% van de gevallen had de uitkeringsinstantie zelf de afspraak in een eerder stadium afgezegd.

Gevraagd of het ook klopt dat de respondent zich niet heeft afgemeld voor de afspraak, zegt 53% dat dit inderdaad het geval is. De andere 48% zegt zich wel te hebben afgemeld. Van deze laatste groep zegt rond een derde zich te hebben afgemeld bij de medewerker die op de uitnodigingsbrief stond vermeld. Een kleine vijf procent zegt zich te hebben afgemeld bij de klantmanager of de werkconsulent. Voor de overige respondenten is dit wat minder duidelijk. Een deel zegt dat iemand anders, bijvoorbeeld de partner ze heeft afgemeld, waardoor zij niet weten bij wie het precies was. Een ander deel denkt met een baliewerker of een collega van de medewerker op de brief te hebben gesproken. Tenslotte zegt een aantal respondenten dat de medewerker had gezegd dat er een notitie van zo worden gemaakt en dat deze zou worden doorgegeven.

Aan de werkzoekenden die zich inderdaad niet hadden afgemeld, werd gevraagd waarom ze zich niet hadden afgemeld. In de onderstaande tabel staat een weergave van de beantwoording.

Tabel 14 Genoemde redenen waarom de werkzoekende zich niet afmeldde voor de afspraak

	Aantal	%
Ik ben vergeten mij af te melden	1	3
Ik dacht dat het te laat was om mij af te melden	1	3
Ik dacht dat het niet nodig was om mij af te melden	2	6
Ik was te ziek om mij af te melden	3	9
Ik had geen tijd om mij af te melden	2	6
Anders	25	76
Totaal	33	100

In de categorie 'anders' vinden we een breed scala aan antwoorden. De belangrijkste staan weergegeven in de onderstaande tabel.

Tabel 15 Genoemde redenen waarom de werkzoekende zich niet afmeldde voor de afspraak (categorie 'anders')

Afspraakbrief was later in mijn bezit dan geplande afspraak
Afspraakbrief niet opengemaakt en laten liggen - geen reactie gegeven naar instantie derhalve
Alles is teveel op dit moment, en maakt daarom de post niet open. Heeft later wel via maatschappelijk werker (sociale team) naar de post gekeken en heeft mevrouw onderhandeld voor mevrouw
Brief later in bezit dan afspraakdatum, de brief was verkeerd bezorgd en ik kreeg hem van de buur pas later in handen
Dacht dat het dinsdag was maar het was woensdag- de dag van mijn afspraak - zo bleek mij pas later
Door UWV afgemeld
Door ziekte verblijf bij familielid ter verzorging - in die tijd geen post nagezien
Geen aandacht daarvoor op kunnen brengen, zo druk met andere zaken die toen net speelden
Geen mogelijkheid om te bellen - telefoon deed het niet
ik had mij vergist in de datum, dacht dat de afspraak een dag later was, van afmelding is het door beslommeringen (en later angst voor sanctie) niet gekomen tot heden
Ik heb mij later maar wel op dezelfde dag gemeld; was te laat omdat ik het niet kon vinden
Ik heb wel gebeld, maar contactpersoon was op vakantie
ik kon niet bellen want mijn beltegoed was op
ik was gepakt voor zwart rijden in het ov - kwam een half uur te laat
Mocht op last van de politie geen telefonisch contact leggen met anderen
Opgepakt door politie ivm boetes die uitstaan - paar dagen vastgehouden waardoor de afspraak niet kon nagekomen
SoZaWe heeft resp van te voren opgebeld dat afspraak niet doorgaat ivm calamiteit/ontruiming van het gebouw waar resp werd verwacht
Uitkering was al door mij stopgezet en ik was met opleiding begonnen; niets meer van doen met SoZaWe
Werk vijf dagen in de week - had aan de woonbegeleiding die ik heb, gevraagd mij af te melden maar dat is zo te horen niet gebeurd

Om te kijken of onbegrip van de (schriftelijke) uitnodiging een rol speelt, werd de respondenten gevraagd of ze wisten waarvoor de afspraak was bedoeld. De overgrote meerderheid van de no showers (82%) beantwoordt deze vraag bevestigend. Een controlerende vraag levert op dat dit inderdaad het geval is: de meesten noemen de uitkeringsintake, werk, opleiding, of varianten daarop als de onderwerpen van het gesprek waarvoor ze waren uitgenodigd.

Daarnaast tonen de meeste respondenten zich ook gemotiveerd om naar de afspraak te gaan: ruim 90% geeft aan dat ze, ondanks hun no show, de afspraak belangrijk genoeg vinden om naar toe te gaan. In het missen van de afspraak heeft volgens de het overgrote deel van de werkzoekenden zelf dus geen gebrek aan motivatie ten grondslag gelegen. De meeste respondenten die de afspraak niet belangrijk vinden, zeggen dat ze al werk hebben gevonden, en dat daarom de afspraak niet meer nodig is. Eén respondent zegt het oneens te zijn met een eerdere afwijzing van een uitkering, en dat hij wacht op de beslissing op een bezwaarschrift.

De meeste respondenten tonen zich ook geïnformeerd over de sancties die op een no show kunnen volgen. Desgevraagd zegt 95% van de respondenten te weten dat de uitkering kan worden verlaagd of kan worden beëindigd als een werkzoekende herhaaldelijk niet op afspraken verschijnt. Het niet op de hoogte zijn van de regelgeving is dus voor een zeer grote meerderheid van de respondenten geen oorzaak voor no show.

Van de no showers zegt 58% inmiddels een nieuwe afspraak te hebben bij Werk & Inkomen. Van de circa 40% die dit (nog) niet heeft, zegt nog eens de helft van plan te zijn binnenkort een nieuwe afspraak te maken. Van de respondenten die dit niet van plan zijn, zegt een deel dat Werk&Intake het initiatief zou nemen voor een nieuwe afspraak, maar dat dit tot op heden niet is gebeurd. Eén respondent zegt dat de afspraak inmiddels niet meer nodig is.

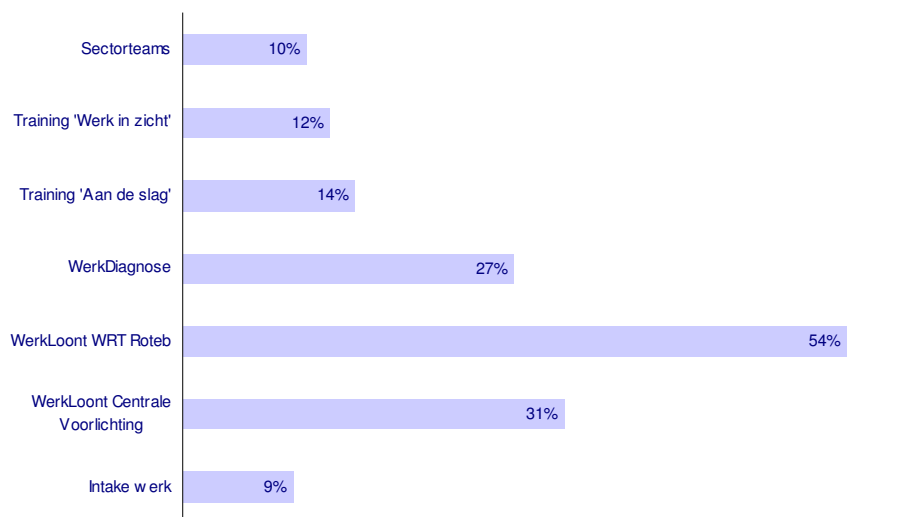
4 Conclusies

Aan de hand van de in de inleiding gestelde onderzoeksvragen worden in dit hoofdstuk de conclusies geformuleerd.

Hoe groot is het percentage werkzoekenden dat niet komt opdagen na uitnodiging voor een voor een individueel gesprek of groepsbijeenkomst met een arbeidsontwikkelingsdoelstelling?

Het percentage no show verschilt sterk al naar gelang de plaats in het werkproces. In de onderstaande grafiek zijn de geregistreerde no showpercentages (werkzoekenden die niet verschenen zonder bericht) op de verschillende plaatsen in het werkproces verzameld. Hierbij moet worden aangetekend dat op sommige plaatsen de no shows zonder en met afmelding niet apart worden geregistreerd (Intake werk, Roteb en de sectorteams), waardoor de vergelijking niet helemaal zuiver is. Het percentage bij de Sectorteams is gebaseerd op de aanmeldingen bij het Team Handhaven; het percentage ligt waarschijnlijk lager dan het daadwerkelijke no showpercentage.

Figuur 12 Percentage no show per plaats in het werkproces



De werkintake heeft duidelijk het laagste no show-percentage; vervolgdienstverlening in het kader van arbeidsontwikkeling -en dan met name WerkLoont en WerkDiagnose- kent een hogere no show. Dit zal onder andere te maken hebben met het feit dat de afspraak voor de werkintake door het UWV in samenspraak met de werkzoekende wordt gemaakt, terwijl afspraken voor vervolgdienstverlening eenzijdig door Werk & Intake worden ingepland. Dit verhoogt het risico op no show.

Wat zijn de kenmerken van de werkzoekenden die niet op komen dagen, en in hoeverre wijken deze af van de kenmerken van werkzoekenden die wel komen opdagen?

Voor zover er al een profiel is te schetsen van de 'no shower', verschilt dit per plaats in het werkproces. Bij de intake werk wijkt de no shower qua persoonskenmerken niet af van de 'shower'. Dit is wel het geval bij de Centrale Voorlichting WerkLoont: hier blijkt de no show samen te hangen met *leeftijd* en *geslacht*: hoe jonger de werkzoekende, hoe hoger de no show. Vooral jonge vrouwen tot 25 jaar komen veel vaker niet opdagen dan mannen in die leeftijdsklasse. Hoewel dit op basis van onze data niet kan worden vastgesteld, zou dit te maken kunnen hebben met de zorg van (alleenstaande) moeders voor jongere kinderen. Ook bij WerkDiagnose zien we dat er, zij het minder sterk, een verband is tussen leeftijd en no show: ook hier verschijnen jongeren vaker niet op een afspraak dan ouderen. Ook bij de trainingen 'Aan de Slag' en 'Werk in zicht' heeft leeftijd een sterke invloed op de presentie: hoe ouder de werkzoekende, hoe trouwer hij of zij de trainingen bezoekt. Tenslotte zien we ook bij de sectorteam de invloed van leeftijd: onder de werkzoekenden die worden aangemeld bij Team Handhaven zijn de 25-24 jarigen oververtegenwoordigd; onder hen zijn opmerkelijk veel mannen.

De gegevens over de presentie bij Centrale Voorlichting WerkLoont en WerkDiagnose suggereren ook dat de *afstand tot de locatie* van de bijeenkomsten een rol speelt: zo laten werkzoekenden woonachtig in IJsselmonde het meest verstek gaan bij WerkLoont (locatie Delfshaven), en laten ze juist de hoogste opkomst zien bij WerkDiagnose (locatie IJsselmonde). Ook binnen de groep werkzoekenden die een afspraak hadden bij WerkDiagnose (met een locatie op de Noord- en Zuidoever) is er een meetbaar verband tussen de afstand tot de locatie van de bijeenkomst en de no show. Dit kan te maken hebben met het feit een deel van de no showers zegt geen geld te hebben voor de reis; een relatief grote afstand tot de locatie zorgt uiteraard voor hogere reiskosten. Voor zover geboorteland en etniciteit een goede indicator zijn, wordt in elk geval niet door de registraties bevestigd dat taalproblematiek van invloed is op de no show. Op geen enkele plek in het werkproces is er een meetbaar verband tussen geboorteland of etniciteit en no show. Wel gaven enkele respondenten in de

enquête aan de schriftelijke uitnodiging door taalproblemen niet goed te hebben begrepen.

Vergelijken we onze onderzoeksresultaten met die van het literatuuronderzoek, dan zien we dat evenals in het literatuuronderzoek leeftijd een belangrijke factor is: hoe jonger de uitgenodigde, hoe vaker een no show. Andere in het literatuuronderzoek gesignaleerde factoren hebben in ons onderzoek geen meetbare invloed: herkomst, burgerlijke staat en geboorteland/ethniciteit spelen geen rol van betekenis in de no show bij W&I. De invloed van de sociaaleconomische status is moeilijk meetbaar, omdat de meeste klanten van W&I tot deze categorie behoren.

Zijn er aanwijsbare oorzaken op het niveau van de werkzoekende die ten grondslag liggen aan de no show, en zo ja welke?

De meeste werkzoekenden (rond een derde) die zonder afmelding niet zijn komen opdagen, noemen ziekte of een andere medische reden bij zichzelf of de partner en/of kinderen als oorzaak. Daarnaast zegt nog eens een kwart de afspraak simpelweg te zijn vergeten, zich te hebben vergist in de datum of dat de datum niet uitkwam.

Aandachtspunt is dat een deel van de respondenten aangeeft dat haar afspraak was afgezegd door het UWV of W&I zelf, maar dat deze blijkbaar toch als 'no show' in het systeem staat geregistreerd. Doordat bij de Centrale Voorlichting WerkLoont ook de redenen van de werkzoekenden die zich wel afmelden staan geregistreerd, krijgen we ook daar een beeld van de redenen achter de no show. Ook hier wordt ziekte door de meesten aangevoerd, maar ook zegt een aanzienlijk deel een sollicitatie-afspraak te hebben of aan het werk te zijn. Overigens zegt ook hier een aantal werkzoekenden geen geld te hebben om te reizen. De in het literatuuronderzoek door klanten meest genoemde reden voor no show -het probleem is 'opgelost', waardoor de afspraak geen zin meer heeft- komt in ons onderzoek in veel geringere mate voor.

Verklaarbaar, omdat de meeste gegevens in het literatuuronderzoek in de (geestelijke) gezondheidszorg zijn verzameld. Oplossing van het probleem zou in het kader van ons betekenen dat de werkzoekende werk heeft gevonden; dit komt slechts bij een minderheid van de onderzochte werkzoekenden voor.

Hoewel we sociale wenselijkheid in de beantwoording van de vragen in de telefonische enquête niet in alle gevallen kunnen uitsluiten, lijkt gebrek aan motivatie of bereidwilligheid van de werkzoekende niet in veel gevallen ten grondslag te liggen aan de no show. Ruim 90% geeft aan dat ze, ondanks de no show, de afspraak belangrijk genoeg vinden om (na een nieuwe afspraak) naar toe te gaan. Van de geënquêteerde no showers zegt ook bijna 60% inmiddels een nieuwe afspraak te hebben (gehad). Overigens toont de overgrote meerderheid van de respondenten zich

goed geïnformeerd over de aard van de uitnodiging en de sancties die op een herhaalde no show kunnen volgen.

Zijn er aanwijsbare oorzaken op het niveau van het werkproces die ten grondslag liggen aan de no show, en zo ja welke?

Uit de enquête blijkt dat een derde van de respondenten die geregistreerd staat als no show, zegt geen uitnodiging te hebben ontvangen voor een afspraak of bijeenkomst. Dit hoeft niet te betekenen dat de uitnodiging niet is verzonden, maar dat om één of andere reden de brief niet of te laat op zijn bestemming komt. Uit de opmerkingen van respondenten komen de volgende redenen naar voren:

- de post van de adressant wordt vaak verkeerd bezorgd;
- de post wordt verzameld door een bewindvoerder, en wordt pas later opgestuurd naar de adressant;
- de brief wordt kort voor het tijdstip van de afspraak bezorgd, waardoor de adressant een eerder gemaakte afspraak niet meer kon verzetten;
- de respondent geeft zelf aan post te laten liggen vanwege drukte of stress. Ook uit ander onderzoek blijkt dat met name mensen met schulden post van instanties vaak niet of te laat openen.

Op de tweede plaats zegt rond de helft van de werkzoekenden die staan geregistreerd als 'niet verschenen zonder bericht' zich wel degelijk te hebben afgemeld. Dit kan voor een deel worden verklaard door het feit dat de afmelding voor de intake werk plaatsvindt bij de UWV, en niet bij Werk & Inkomen. Het niet of te laat doorgeven hiervan kan leiden tot een verkeerde registratie. Daarnaast is het mogelijk dat de afmelding niet of te laat bij de juiste persoon terecht is gekomen.

Op de derde plaats blijkt dat dag en dagdeel waarop een afspraak plaatsvindt meetbaar van invloed kan zijn op de mate van no show. Met name bij de intake werk en bij de centrale voorlichting van WerkLoont blijkt de maandag een meetbare hogere no show op te leveren dan andere dagen. Bij de werkintake blijkt met name de maandagochtend, maar ook de vrijdagmiddag een hogere no show op te leveren. Terwijl het grootste deel van de werkintakes in de ochtend wordt gehouden, is de no show over de hele week genomen in de middag kleiner dan in de ochtend. De groepsdiagnose op de woensdagochtend op het Heiman Dullaertplein laat een opvallend hoge no show zien, waarvan uitzonderlijk veel met afmelding. Meer dan de helft van deze afmeldingen komt van een tweeoudergezin, wat suggereert dat het te maken zou kunnen hebben met de vrije woensdag(middag) van jonge kinderen.

Geraadpleegde literatuur en documenten

Gemeente Rotterdam, *Organisatieplan Werk & Inkomen*, 12 juni 2012

Gemeente Rotterdam, *Procesakkoord domein Werk (onderdeel cluster Werk & Inkomen)*, 17 juli 2013

Gemeente Rotterdam, cluster Werk & Inkomen
Procesinstructies 1.1 (Aanvraag Werk & Inkomen), 11.05a (Oproep werkzoekende, 11.05b (Opleggen maatregel/opschorten in domein Werk), 11.03 (Einde, 11.06 (WerkLoont)

Gemeente Rotterdam, cluster Werk & Inkomen
Uitvoeringsbericht Werk & Inkomen, afdeling B&O, 10 juli 2013

C.W. Korrelboom e.a., "Wie zijn de no shows en waarom blijven zij weg?", in:
Tijdschrift voor psychiatrie 49, 2007

M. Smit, No-show. *Een onderzoek naar factoren die voorspellend zijn voor het niet verschijnen op de eerste afspraak*, Afstudeerscriptie klinische en gezondheidspsychologie, juni 2005

Stuurgroep POH GGZ Amsterdam, *Terugdringen no-show bij de POH GGZ*, november 2012

R. Vaarnold en E. Bariagaber, *No-show bij het Jongerenloket*, Afstudeerscriptie SPH Hogeschool Rotterdam, mei 2010