Door: Roeland van Geuns en Luuk Mallee

Tevredenheid over reïntegratiebedrijven

Inzicht, maar nog geen duidelijkheid

In het eerste kwartaal van 2005 is door Regioplan beleidsonderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) en de Stichting Borea Keurmerk (SBK) een grootschalig onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van klanten en opdrachtgevers van reïntegratiebedrijven. In dat onderzoek is de tevredenheid van deze groepen over de dienstverlening van reïntegratiebedrijven gemeten.

In totaal hebben wij de tevredenheid van klanten en opdrachtgevers van 111 reïntegratiebedrijven onderzocht. Daartoe zijn 55.000 cliënten en 4.197 opdrachtgevers aangeschreven. Uiteindelijk is door 19.089 cliënten en 1.652 opdrachtgevers een vragenlijst ingevuld. Daarmee is voor het eerst een breed beeld verkregen van dé tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers van een groot aantal reïntegratiebedrijven. De reïntegratiebedrijven die aan het onderzoek hebben meegedaan zijn goed voor een marktaandeel van zestig tot tachtig procent van de publieke reïntegratiemarkt.

Over het aandeel van de private markt kan geen uitspraak worden gedaan, omdat de totale omvang van die markt niet goed bekend is. Wel weten we dat de deelnemende bedrijven in totaal meer dan 4.000 private opdrachtgevers een vragenlijst gestuurd hebben. In dit artikel geven we enkele algemene resultaten uit het grote tevredenheidsonderzoek. Voor de gedetailleerde uitkomsten per bedrijf en de analyse van de totale uitkomsten verwijzen wij naar de website van de RWI (www.rwi.nl). Hier richten wij ons vooral op de vraag waar de verschillen tussen de individuele bedrijven vandaan komen. Hiertoe zullen wij een aantal verklaringen langslopen. Daarna zullen wij kijken wat de bedrijven die relatief hoge tevredenheidsscores krijgen onderscheidt van de andere bedrijven.
Wij sluiten af met enkele hypothetische verklaringen voor het relatief goede 'presteren' van juist deze bedrijven.

Algemene beeld

Cliënten en opdrachtgevers is gevraagd hun oordeel (in een vijfpuntschaal) te geven over respectievelijk achttien en dertien aspecten van de dienstverlening van de reïntegratiebedrijven. Bovendien moesten zij hun tevredenheid

Tabel 1 Gemiddeld rapportcijfer cliënten en opdrachtgevers

	Cliënten	Opdrachtgevers
Rapportcijfer	6,7	6,7
n	19089	1652

Bron: Regioplan-onderzoek in opdracht van Raad voor Werk en Inkomen en Stichting Borea Keurmerk

Tabel 2 Tevredenheid cliënten en belang op basis van totale bestand

Aspecten	Percentage tevreden	Percentage dat dit belangrijk vindt
De klantvriendelijkheid	80	34
De bereikbaarheid per telefoon	76	18
Fysieke bereikbaarheid	75	16
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	74	17
De medewerkers	72	47
Het nakomen van afspraken	69	35
Omgang met eigen wensen en ideeën	63	43
Informatie over wat cliënt kan verwachten	60	23
Informatie over voortgang traject	57	18
Duur van de wachttijden	57	14
Informatie over rechten en plichten	56	20
De inhoud van de activiteiten	54	37
Verkrijgen inzicht in passende baan	54	24
Vergroten zelfstandigheid vinden werk	54	14
Hulp bij het vinden van werk	52	28
Het vergroten van uw kansen op werk	42	41
Het behaalde resultaat	40	25
Het geven van geschikte vacatures	39	24

Bron: Regioplan-onderzoek in opdracht van Raad voor Werk en Inkomen en Stichting Borea Keurmerk

Tabel 3 Tevredenheid opdrachtgevers en belang op basis van totale bestand

Aspecten	Percentage tevreden	Percentage dat dit belangrijk vindt
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	83	11
De bereikbaarheid per telefoon	79	6
De inzet van de medewerkers	74	20
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	71	20
De deskundigheid van de medewerkers	69	58
De communicatie	69	51
De wachttijden tijdens uitvoering traject	63	17
Informatieverstrekking	61	33
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	61	28
Nakomen afspraken over de prestaties	53	46
De prijs-kwaliteitverhouding	51	65
De behaalde resultaten	50	85
Bekendheid met vacatures in de regio	34	30

Bron: Regioplan-onderzoek in opdracht van Raad voor Werk en Inkomen en Stichting Borea Keurmerk

uitdrukken in een rapportcijfer.
Zowel cliënten als opdrachtgevers geven voor de totale dienstverlening gemiddeld een 6,7.
Als we kijken naar de gemiddelde rapportcijfers van cliënten en opdrachtgevers op bedrijfsniveau dan krijgen de deelnemende bedrijven van cliënten gemiddeld een rapportcijfer tussen 5,7 en 8,7. Bij opdrachtgevers is dit tussen 5,0 en 8,4. Hoewel het algemene oordeel van cliënten en opdrachtgevers min of meer overeenkomt, zijn er wel verschillen in de wijze waarop dit oordeel tot stand komt. Cliënten en opdrachtgevers zijn vooral tevreden over proceskenmerken zoals bejegening, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en een zorgvuldige omgang met cliëntgegevens. In de tabellen 2 en 3 vatten wij de beoordeling door respectievelijk cliënten en opdrachtgevers van de verschillende aspecten van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven samen. Hieruit blijkt duidelijk dat er met name grote verschillen tussen cliënten en opdrachtgevers zijn in de aspecten die zij belangrijk vinden. Cliënten vinden zowel proces- als resultaatkenmerken belangrijk, terwijl opdrachtgevers vooral veel belang hechten aan resultaataspecten.

Grote verschillen tussen bedrijven

Er is sprake van een grote spreiding in de rapportcijfers die bedrijven krijgen. Weliswaar krijgen slechts enkele bedrijven een onvoldoende en 'scoren' de meeste bedrijven tussen de 6 en de 7, toch zijn de verschillen groot genoeg om te vragen om een verklaring. In de analyse hebben wij gekeken naar die variabelen waarover wij op bedrijfsniveau beschikten, dat wil zeggen voor alle bedrijven. Het blijkt dat bedrijven eerder een hoog rapportcijfer krijgen wanneer het kleinere bedrijven zijn, wanneer zij meer voor de private markt werken dan voor gemeenten en UWV , wanneer hun dienstenpakket uit gerichte interventies bestaat (in tegenstelling tot de algemene reïntegratiebedrijven) en wanneer zij geen Borea-keurmerk hebben. Omdat het voor de hand leek te liggen dat deze verschillende bedrijfskenmerken een onderlinge samenhang vertonen, hebben wij een multivariate analyse uitgevoerd. Hieruit bleek dat in hun onderlinge samenhang deze vier kenmerken vrijwel geen enkele verklaring meer bieden voor de verschillen in rapportcijfer tussen de bedrijven. Met ander woorden, de verschillen in rapportcijfer, en daarmee de verschillen in gepercipieerde kwaliteit van dienstverlening, worden door andere factoren verklaard. In het vervolg van dit artikel kijken wij naar de vraag waar die ver-

klaringen zouden kunnen liggen. Daarvoor richten wij ons op de 'betere' bedrijven. Wat maakt dat zij een relatief hoog rapportcijfer hebben gekregen?

Wie doen het 'goed'?

Om toch wat meer inzicht te krijgen in de factoren die zorgen voor grote tevredenheid bij cliënten en opdrachtgevers, hebben wij een aanvullende analyse uitgevoerd. We hebben de bedrijven geselecteerd die van opdrachtgevers en/of van cliënten gemiddeld een rapportcijfer

Tabel 4 Rapportcijfers en kenmerken bedrijven met een rapportcijfer > 7,5 en het andere rapportcijfer > 7,0

Bedrijf	Cliënt	Opdrachtgever	Aantal werknemers	Type bedrijf
RugNed	8,7	8,4	3	Fysieke en/of psychische interventies
Insieme	8,4	8,0	60	Organisatie-advies, psychologische begeleiding
Career & Kids	8,3	-	15	Reintegratie en loopbaanbegeleiding van vrouwen met kinderen
TVR Loopbaanconsult M/V	8,5	7,4	1	Loopbaanbegeleiding
Werk Advies	7,7	-	2	Begeleiding naar zelfstandig ondernemerschap
Ottema & Zwart	8,1	-	12	Ex-psychiatrische patiënten, alleenstaande vrouwen, herintredende vrouwen en langdurig werklozen
Pro Active	7,6	8,0	4	Fysieke en/of psychische interventies
Vier L B.V.	7,4	8,2	6	WSW'ers, lichamelijk en of verstandelijk gehandicapten, Wajong'ers
FitInvest B.V.	8,0	7,5	15	Fysieke en/of psychische interventies
Centrum Integrale Rugzorg (CIR)	7,9	7,5	8	Fysieke en/of psychische interventies
OCA	7,9	7,4	200	Fysieke interventies
Scholten Loopbaanadvies	7,7	7,5	1	Loopbaanbegeleiding
Dijk & Van Emmerik	7,6	-	10	Organisatie-advies, outplacement
Hordijk Loopbaanperspectief	7,6	7,6	1	Loopbaanbegeleiding
Schouten & Nelissen	7,7	7,4	20	Organisatie-advies, psychologische begeleiding
Adviesbureau de Overstap B.V.	7,8	7,3		Autisten, personen met psychische klachten, verstandelijk gehandicapten, langdurig zieken, werklozen
STEP Centraal BV	7,7	7,3	12	Fysieke interventies
Stichting Werk II	7,9	7,5	5	Wajong'ers, WSW'ers, moeilijk lerenden, jongeren
CBB B.V.	7,1	7,7	57	Brede reïntegratiedienstverlening
reActivate	8,2	-	22	Reïntegratie van hogeropgeleiden
Creare Loopbaantraining	8,4	-	2	Reïntegratie gecombineerd met psychische interventies en mediation
Inter-ventie bv	-	8,0	6	Fysieke en/of psychische interventies
Profijt bij Arbeidsongeschiktheid	-	8,2	2	Organisatie-advies en reintegratie 1e en 2e spoor
Stichting Sterk in Werk	7,8	-	36	Wajong'ers, autisten, verstandelijk gehandicapten, moeilijk lerenden, jongeren

Bron: Regioplan-onderzoek & Reintegratiemonitor RWI

Wij onderscheiden vier categorieën bedrijven met een hoge tevredenheidscore. Deze worden in tabel 5 gepresenteerd.

Tabel 5 Categorieën met hoge tevredenheidscores

Categorie bedrijven	Marktsegment	Aantal
Fysieke en/of psychische interventies	werkgevers	7
Loopbaanbegeleiding	werkgevers	3
Organisatie-advies	werkgevers	4
Specialistische reïntegratiebedrijven	publieke opdrachtgevers	8
Overig		2

hoger dan 7,5 hebben gekregen. Als extra eis hebben we gesteld dat het andere gemiddelde rapportcijfer niet lager mag zijn dan een 7,0. Hieruit resulteert een groep van 24 bedrijven die van de cliënten een gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen van 7,9 en van de opdrachtgevers van 7,7. Met behulp van de gegevens die deze bedrijven op de Reïntegratiemonitor van de RWI hebben gepresenteerd, schetsen we in tabel 4 een beeld van deze 'best practices'. De eerste categorie bevat zeven bedrijven die zich met fysieke en/of psychische interventies richten op werkgevers. De tweede categorie bestaat uit drie éénmansbedrijfjes die loopbaanbegeleiding aanbieden. De derde categorie betreft vier bedrijven die organisatieadvies geven aan werkgevers op het terrein van ziekteverzuim gecombineerd met dienstverlening op het terrein van reïntegratie en/of interventie. De vierde categorie betreft reïntegratiebedrijven met vooral publieke opdrachtgevers die gespecialiseerd zijn in dienstverlening aan specifieke doelgroepen. Twee bedrijven (Career & Kids en Ottema & Zwart) hebben (ondermeer) als expertise de reïntegratie van vrouwen. Vier andere bedrijven (Vier L B.V., Adviesbureau de Overstap B.V., Stichting Sterk in Werk en Stichting Werk II) richten zich op verschillende van de volgende doelgroepen: Wajong'ers, autisten, verstandelijk gehandicapten, moeilijk lerenden en WSW'ers. Verder is er één bedrijf (Werk Advies) dat zich richt op personen die een eigen bedrijf willen starten en één bedrijf (reActivate) dat zich richt op het reïntegreren van hoger opgeleiden.

Wanneer we naar de omvang van de bedrijven met hoge tevredenheidscores kijken, valt op dat zeventien bedrijven minder dan twintig werknemers hebben en dat slechts drie bedrijven meer dan vijftig werknemers hebben. Het gaat daarbij om OCA (200 werknemers) die fysieke interventies uitvoert, CBB B.V. (57 werknemers) het enige generalistische reïntegratiebedrijf en Insieme (60 werknemers) die onder andere werkgevers organisatie-advies geeft. Verder is opvallend dat van de 24 best practices er slechts twee bedrijven zijn die in de periode 2002-2004 een contract met UWV hebben gehad. Het gaat om Stichting Sterk in Werk en CBB B.V. Op basis van dit lijstje van best practices komen we tot de volgende hypothesen. Bedrijven die meedingen in aanbestedingen voor grote aantallen reïntegratietrajecten lijken er niet in te slagen om hoge rapportcijfers te behalen. Dit kan te maken hebben met de felle concurrentie op prijs die bij deze aanbestedingen plaatsvindt waardoor het beschikbare budget per cliënt klein is en daarmee ook de kwaliteit laag is. Een andere mogelijke verklaring is dat het aanbesteden van grote groepen cliënten in combinatie met resultaatfinanciering leidt tot afroming. Dat wil zeggen dat alleen succes wordt behaald bij cliënten waar weinig in geïnvesteerd hoeft te worden. Een groot aandeel van de cliënten wordt dan niet serieus begeleid wat leidt tot ontevredenheid bij cliënten en opdrachtgevers. Een andere verklaring kan liggen in het keurslijf waarin reïntegratiebedrijven komen door gedetailleerde eisen die door opdrachtgevers aan hen opleggen waardoor zij hun expertise niet meer goed kunnen inzetten. Ten slotte kan het aanbesteden van grote groepen cliënten ertoe leiden dat bedrijven een zeer divers cliëntenbestand moeten bedienen waarvoor de breedte van hun expertise tekortschiet. Binnen de groep reïntegratiebedrijven scoren vooral specialisten goed. Dit kan komen doordat zij met hun expertise betere resultaten behalen of doordat zij per traject meer budget krijgen voor hun 'moeilijke doelgroepen'. Het zou ook zo kunnen zijn dat opdrachtgevers minder hoge verwachtingen hebben bij moeilijke doelgroepen en daardoor eerder tevreden zijn. Een andere mogelijke verklaring is tenslotte dat de doelgroepen die deze best practices bedienen vooral bestaan uit personen die bepaalde belemmeringen hebben, maar zeker niet bekend staan als ongemotiveerd. Andere bedrijven hebben wellicht te maken met een groter aandeel cliënten dat een psycho-sociale problematiek heeft met daarin ook een motivatieprobleem. Om deze hypothesen en andere mogelijke verklaringen voor de gevonden verschillen in tevredenheid nader te kunnen onderzoeken is meer informatie nodig. Vervolgonderzoek zal hierin meer duidelijkheid kunnen scheppen. Ook zal op een later moment, in ieder geval voor bedrijven die in opdracht van UWV werken, gekeken kunnen worden naar de relatie tussen de tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten en de feitelijke prestaties van reïntegratiebedrijven. Er is nog veel te onderzoeken en er moeten nog veel vragen beantwoord worden. Toch is met dit eerste grote gezamenlijke tevredenheidsonderzoek een nieuwe stap gezet in de richting van meer transparantie op de reïntegratiemarkt.

Roeland van Geuns is lid van de directie van Regioplan Beleidsonderzoek en lid van de redactie van het Maandblad reïntegratie, Luuk Mallee is als onderzoeksmanager werkzaam bij Regioplan Beleidsonderzoek.