

Gepubliceerd in: Maandblad Reintegratie nr. 5, mei 2009, p. 20 - 23

TEVREDENHEID GEMETEN

Drs. Maikel Groenewoud

2009

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

020-5315315

maikel.groenewoud@regioplan.nl

Inleiding

Re-integratie en sociale activering zijn veel besproken onderwerpen. In dit artikel wordt aandacht besteed aan de tevredenheid over dienstverleners op deze markten zoals re-integratiebedrijven, interventiebedrijven, arbodiensten en trainings- en opleidingsinstituten. De Stichting Blik op Werk heeft in 2007-2008 voor het vierde achtereenvolgende jaar een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door Regioplan Beleidsonderzoek onder klanten en opdrachtgevers van dienstverleners. De tevredenheid over de dienstverlening is ten opzichte van voorgaande jaren duidelijk toegenomen.

De dienstverleners kunnen verschillende typen diensten aanbieden. In dit artikel richten we ons op de dienstverlening gericht op het verkrijgen van werk of actief aan de maatschappij laten meedoen van cliënten.¹

Voor het onderzoek zijn in de periode januari - maart 2008 zowel cliënten als opdrachtgevers ondervraagd over hun tevredenheid over de dienstverlening van de aanbieders. Hen is gevraagd naar hun tevredenheid over een verscheidenheid aan deelaspecten van de dienstverlening. Ook is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de algehele dienstverlening. Cliënten hadden de mogelijkheid om de enquête schriftelijk of digitaal via internet in te vullen. Opdrachtgevers konden de vragenlijst alleen via internet invullen. Voor het cliëntonderzoek zijn alle cliënten waarmee een dienstverlener in de periode 1 juli 2007 t/m 31 december 2007 contact heeft gehad, voor dit onderzoek benaderd. Voor het opdrachtgeversonderzoek zijn alle opdrachtgevers aangeschreven waarmee de dienstverlener in 2007 een contract had. In totaal hebben 660 dienstverleners deelgenomen aan het onderzoek.

¹ De deelnemende bedrijven hadden in de periode 1 juli 2007 t/m 31 december 2007, 151.000 cliënten in trajecten met als doel werk verkrijgen en 11.000 cliënten in trajecten met als doel maatschappelijk meedoen.

Tabel 1 laat het algeheel oordeel van de cliënten en opdrachtgevers zien over de dienstverlening.²

Tabel 1 Rapportcijfers 2004-2008

Type dienstverlening	Type respondent	Cijfer			
		2007/2008	2006/2007	2005/2006	2004/2005
Werk verkrijgen	Cliënten	7.5	6.9	6.9	6.7
	Opdrachtgevers	7.2	6.8	6.7	6.7
Maatschappelijk meedoen	Cliënten	7.5	-	-	-
	Opdrachtgevers	7.5	-	-	-

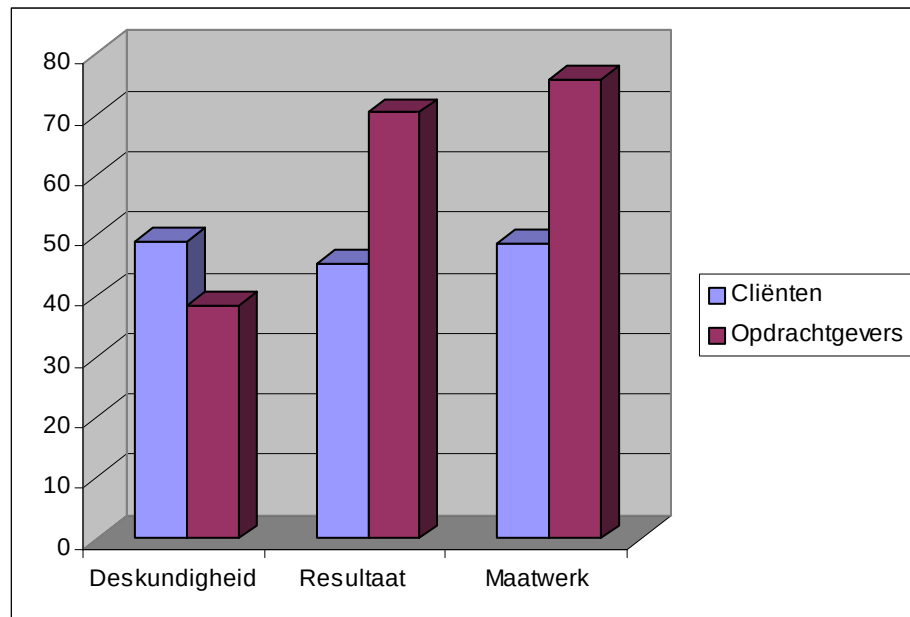
Voor de dienstverlening met als doel werk verkrijgen laat de tabel zien dat de dienstverleners zowel van de cliënten als opdrachtgevers een hoger cijfer hebben gekregen. Het 'overall' cijfer van de cliënten is in 2007-2008 ten opzichte van 2006-2007 met 0.6 rapportpunt gestegen van 6.9 naar 7.5 en van de opdrachtgevers met 0.4 rapportpunt van 6.8 naar 7.2. Het cijfer voor de dienstverlening met als doel maatschappelijk meedoen is in 2007-2008 voor zowel cliënten als opdrachtgevers een 7.5.

Deelaspecten dienstverlening

Naast het algeheel oordeel over de dienstverlening, is de cliënten en opdrachtgevers ook gevraagd naar het belang van en hun tevredenheid over verscheidene deelaspecten van de dienstverlening (zie figuur 1). De cliënten hechten de meeste waarde aan de deskundigheid van de medewerkers, het resultaat van de begeleiding, het hebben van een vaste contactpersoon, passende begeleiding (maatwerk) en de wijze waarop er met hun eigen ideeën en wensen wordt omgegaan. Veel van deze aspecten gaan over persoonlijke aandacht en ook in de vorige onderzoeken kwam naar voren dat hier veel belang aan wordt gehecht. Bij de dienstverlening gericht op maatschappelijk meedoen wordt het resultaat wat minder vaak genoemd. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat het doel in deze trajecten vrij abstract is en het moeilijker is om vast te stellen wanneer het doel bereikt is. De opdrachtgevers hechten de meeste waarde aan de deskundigheid van de medewerkers, de behaalde resultaten en het bieden van maatwerk.

² In het onderzoek 2007-2008 is voor het eerst expliciet onderscheid gemaakt tussen de clusters werk verkrijgen en maatschappelijk meedoen.

Figuur 1 Belang deelaspecten dienstverlening in percentages³



De klantvriendelijkheid of klantgerichtheid is het deelaspect waar zowel de cliënten als de opdrachtgevers het vaakst tevreden over zijn. Ook in het onderzoek 2006-2007 scoorden de dienstverleners goed op dit deelaspect. Er zijn geen deelaspecten waar men uitgesproken negatief over is. Wat wel opvalt, is dat de cliënten het vaakst ontevreden zijn over de gekozen aanpak, het resultaat en de duidelijkheid waarmee hun rechten worden uitgelegd. De opdrachtgevers zijn het vaakst ontevreden over de doorlooptijden, de behaalde resultaten en de wijze waarop de dienstverlener verantwoording aflegt over de werkzaamheden.

Nadere analyse dienstverlening gericht op werk verkrijgen

De cliënten kunnen trajecten volgen van UWV (AG, WW, Wajong of IRO), gemeenten of private instellingen. Tabel 2 toont de rapportcijfers door de jaren heen, hierbij worden de IRO's apart weergegeven.

³ Het betreft in deze figuur alleen de dienstverlening gericht op werk verkrijgen en **niet** die op maatschappelijk meedoen.

Tabel 2 Rapportcijfers 2004-2008

Type opdrachtgever	AG, WW en Wajong	IRO	Gemeente	Privaat
Rapportcijfer cliënten 2007-2008	7.2	7.8	7.2	7.4
N	5.121	11.905	5.289	1.330
Rapportcijfer cliënten 2006-2007	6.3	7.0	7.0	7.3
N	6.702	14.787	5.040	3.466
Rapportcijfer cliënten 2005-2006	6.7	7.4	6.7	7.0
N	10.155	3.749	7.107	3.429
Rapportcijfer cliënten 2004-2005	6.5	-	6.7	7.1
N	9.849	-	3.649	3.240

Er is eerder al opgemerkt dat het 'overall' cijfer voor de dienstverlening flink is gestegen. Tabel 2 maakt duidelijk dat dit voornamelijk wordt veroorzaakt door de relatief grote stijging van de cijfers in de UWV-segmenten AG, WW, Wajong en IRO. Gemeente en privaat laten weliswaar ook een stijging zien maar in veel mindere mate. De samenhang tussen het wel/niet gebruik maken van een IRO en het rapportcijfer is statistisch significant. Dit houdt in dat het zeer onwaarschijnlijk is dat de waargenomen verschillen op toeval berusten. Uit eerder onderzoek is gebleken dat de tevredenheid sterk samenhangt met het wel/niet geplaatst zijn. Cliënten geven vaker een hoger cijfer als de dienstverlening tot werk heeft geleid, wellicht dat dit hier een rol speelt. De cliënten is dit jaar echter niet expliciet gevraagd of de dienstverlening tot werk heeft geleid.⁴

Tabel 3 laat de ontwikkeling van de rapportcijfers van de opdrachtgevers zien over de afgelopen vier jaar.

Tabel 3 Gemiddeld rapportcijfer opdrachtgevers naar type

Type opdrachtgever	UWV	Gemeente	Privaat
Rapportcijfer 2007-2008	6.9	7.3	7.4
N	1225	482	322
Rapportcijfer 2006-2007	6.5	6.9	7.1
N	297	712	1279
Rapportcijfer 2005-2006	6.2	6.7	6.8
N	281	593	1.466
Rapportcijfer 2004-2005	6.3	6.6	6.8
N	179	406	1.023

⁴ Cijfers op de website van UWV en in de re-integratiemarktanalyse 2008 van RWI wijzen in ieder geval op geleidelijk toenemende plaatsingspercentages. Het rapport van de RWI laat voor de doelgroepen WW, AG, WWB en NUG / ANW zien dat in de periode 2002 - 2007 mensen steeds vaker uitstromen naar regulier werk (binnen 24 maanden na de re-integratieondersteuning).

De cijfers van de opdrachtgevers laten ook een stijging zien, in ieder segment van 0.3 à 0.4 rapportpunt. De opdrachtgevers laten in tegenstelling tot de cliënten in het UWV-segment niet een grotere stijging zien dan in de andere segmenten.

De rapportcijfers van cliënten en opdrachtgevers vertonen onderling een statistisch significante samenhang. Naarmate de cijfers van cliënten voor een dienstverlener hoger zijn, zijn die van ook opdrachtgevers hoger.

Verklarende factoren algeheel oordeel dienstverlening

Om meer inzicht in te krijgen in de factoren die samenhangen met de algehele tevredenheid over de dienstverlening (zoals uitgedrukt in het rapportcijfer), hebben we gebruikgemaakt van statistische data-analyse, in het bijzonder van regressieanalyse. We zijn nagegaan in hoeverre het mogelijk is verschillen in rapportcijferhoogte te 'verklaren' op basis van kenmerken van de cliënt, de begeleiding en het bedrijf.

Er is een statistisch significante samenhang tussen het rapportcijfer en de omvang van de dienstverlener. Grotere dienstverleners krijgen vaker een lager cijfer. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat er bij kleinere dienstverleners meer sprake is van persoonlijk contact en maatwerk, hetgeen de basis kan vormen voor een hoger rapportcijfer.⁵ Cliënten met een vaste contactpersoon en mensen die ten tijde van het onderzoek nog begeleid werden, hebben hogere cijfers gegeven.

De beschikbare kenmerken van de cliënt, de begeleiding en het bedrijf verklaren maar een beperkt deel van de verschillen in rapportcijferhoogte tussen de bedrijven. Het verschil in tevredenheid tussen bedrijven wordt grotendeels verklaard door andere variabelen die we niet tot onze beschikking hadden. Het ligt op basis van eerdere metingen voor de hand dat één van die variabelen het resultaat is. Uit eerder onderzoek bleek namelijk dat als iemand aan het eind van het traject werk heeft, hij/zij positiever is over de dienstverlener dan personen die (nog) geen werk hebben.

De tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening vertoont een grote samenhang met het rapportcijfer. Deze deelaspecten vertonen ook onderling een sterke correlatie, dit komt onder andere in een factoranalyse duidelijk naar voren. De factoranalyse laat zien dat de deelaspecten als het ware terug zijn te brengen tot één onderliggende factor die bepalend is voor het oordeel over alle deelaspecten. Dit betekent in de praktijk dat als men over één deelaspect (on)tevreden is, men dat ook vaak is over de andere deelaspecten.

⁵ Wat hierbij dient te worden opgemerkt, is dat het in het cluster werk verkrijgen bij de contracten van grote bedrijven vaak gaat om reguliere contracten van UWV. In deze reguliere contracten bepaalt UWV wat er wordt ingekocht (tegen een lager bedrag) waardoor maatwerk per definitie minder aan de orde is.

Conclusie

De tevredenheid over de dienstverlening van de aanbieders is duidelijk toegenomen. Zowel cliënten als opdrachtgevers hebben hogere cijfers gegeven. Men is het meest positief over de klantvriendelijkheid of klantgerichtheid van de dienstverleners. Zowel cliënten als opdrachtgevers hechten veel waarde aan de deskundigheid van de medewerkers, de behaalde resultaten en het bieden van maatwerk.

Met name de omvang van de dienstverlener, of de cliënt een vaste contactpersoon heeft en of de cliënt nog begeleid wordt, vertonen een duidelijke samenhang met het rapportcijfer. Kleinere bedrijven scoren beter dan grotere en cliënten met een vaste contactpersoon en/of cliënten die nog begeleid worden geven hogere cijfers dan cliënten waarbij dit niet het geval is.

Al met al scoren de dienstverleners dus vrij goed in dit onderzoek. De volgende uitdaging voor hen zal zijn om deze hoge scores vast te houden en wie weet zelfs nog verder te doen stijgen. Persoonlijk contact en een goede afstemming op de wensen van de cliënten en opdrachtgevers zal hier een belangrijke rol in spelen. Het is hierbij ook van belang het inzicht te vergroten in de (netto-)effectiviteit van de dienstverlening en na te gaan welke maatregelen bij welke doelgroep het grootste effect hebben. Het heeft namelijk weinig zin inspanningen te verrichten om mensen (duurzaam) aan het werk te krijgen of maatschappelijk te laten meedoen, bij mensen bij wie dit zonder deze inspanningen toch al (even snel) zou zijn gebeurd.