

## MARKTANALYSE 2007

- eindrapport -

Drs. M. Groenewoud  
Drs. F.A. Rosing  
Dr. R.C. van Geuns

Amsterdam, april 2009  
RegioPlan publicatienr. 1804

RegioPlan Beleidsonderzoek  
Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Tel.: +31 (0)20 - 5315315  
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door RegioPlan Beleids-  
onderzoek in opdracht van de Stichting BOW.



## INHOUDSOPGAVE

<b>Samenvatting</b> .....	<b>I</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Cluster 1 Gezond blijven werken</b> .....	<b>7</b>
2.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk) .....	7
2.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk) .....	10
<b>3 Cluster 2 Inzetbaarheid bevorderen</b> .....	<b>21</b>
3.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk) .....	21
3.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk) .....	26
<b>4 Cluster 3 Werk verkrijgen</b> .....	<b>37</b>
4.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk) .....	37
4.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als als zonder keurmerk) .....	48
<b>5 Cluster 4 Maatschappelijk meedoen</b> .....	<b>67</b>
5.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk) .....	67
5.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk).....	71
<b>6 Klachtenmanagement</b> .....	<b>81</b>
<b>Bijlagen</b> .....	<b>83</b>
Bijlage 1 Methodologische verantwoording .....	85
Bijlage 2 Keurmerkbestand.....	89
Bijlage 3 TVO werknemers en cliënten.....	101
Bijlage 4 TVO opdrachtgevers.....	109
Bijlage 5 Tabellen regressie.....	121
Bijlage 6 Tabellen correlaties.....	131



## SAMENVATTING

### *Inleiding*

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.<sup>1</sup> Deze dienstverleners kunnen verschillende typen diensten aanbieden. De vergelijkbare typen dienstverlening worden ingedeeld in een cluster. Het tevredenheidsonderzoek onderscheidt de volgende clusters:

- Cluster 1: Gezond blijven werken (gericht op werknemers)
- Cluster 2: Inzetbaarheid bevorderen (gericht op werknemers)
- Cluster 3: Werk verkrijgen (gericht op cliënten zonder werk)
- Cluster 4: Maatschappelijk meedoen (gericht op cliënten zonder werk)

De resultaten van het onderzoek staan per dienstverlener gepubliceerd op de Zoekmachine van Stichting Blik op Werk: [www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl).

In eerdere jaren werd met name over de gegevens van de keurmerkbedrijven een afzonderlijke benchmarkrapportage opgesteld. Deze afzonderlijke rapportage is komen te vervallen, de cijfers met betrekking tot doorlooptijd en resultaat zijn geïntegreerd in deze rapportage.

### *Blik op Werk Keurmerk*

Het Blik op Werk Keurmerk kent verschillende prestatie-indicatoren waarmee de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk wordt gemaakt. De indicatoren hebben betrekking op de volgende aspecten:

- tevredenheid van werknemers/cliënten en opdrachtgevers;
- doorlooptijd en resultaat van het traject;
- werkwijze en organisatie van de dienstverlener.

#### **Doorlooptijd en resultaat**

De indicator 'doorlooptijd' heeft betrekking op de contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd. De lengte van de doorlooptijd wordt binnen het Blik op Werk Keurmerk niet bekeken. Van belang is dat in zo veel mogelijk gevallen de afgesproken doorlooptijd wordt behaald. Om in aanmerking te komen voor het Blik op Werk Keurmerk dient tachtig procent of meer van de trajecten binnen de afgesproken doorlooptijd te worden afgerond.

---

<sup>1</sup> Dienstverleners vallen in de categorieën arbodienstverleners, interventiebedrijven, re-integratiebedrijven en trainings- en opleidingsinstituten.

De indicator 'resultaat' heeft betrekking op de contracten waarin afspraken zijn gemaakt over het te behalen resultaat. De inhoud van het resultaat wordt binnen het Blik op Werk Keurmerk niet bekeken. Van belang is dat in zo veel mogelijk gevallen de afgesproken resultaten worden behaald. Om in aanmerking te komen voor het Blik op Werk Keurmerk dient in tachtig procent of meer van de gevallen het afgesproken resultaat te worden behaald.

In cluster 3 UWV varieert de norm voor het resultaat. Binnen deze groep wordt onderscheid gemaakt tussen:

- zeer moeilijk plaatsbaren (de norm is 20% in plaats van 80%);
- niet zeer moeilijk plaatsbaren (de norm is 50% in plaats van 80%).

### **Werkwijze en organisatie**

Ten slotte is er nog een set indicatoren met betrekking tot de werkwijze en organisatie van de dienstverleners. Om aan de norm van het Blik op Werk Keurmerk te voldoen, is de eis dat de bedrijven klachten actief afhandelen. Tachtig procent van de klachten moet binnen de afgesproken termijn worden afgehandeld.

## ***Resultaten op de prestatie-indicatoren***

### **Doorlooptijd en resultaat**

Voor het Blik op Werk Keurmerk rapporteren bedrijven jaarlijks over de resultaten en de doorlooptijden van de uitgevoerde trajecten. Deze gegevens worden door een auditor gecontroleerd.

De keurmerkbedrijven hebben in het algemeen aangegeven te voldoen aan de normen voor doorlooptijd. Dit houdt in dat tachtig procent of meer van de contracten met afspraken over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn is afgerond.

Verder geven keurmerkbedrijven aan in het algemeen te voldoen aan de normen voor resultaat. Dit houdt dit in dat ook voldoende contracten (waarin resultaatafspraken zijn gemaakt) zijn afgerond om aan de geldende norm met betrekking tot het resultaat te voldoen.<sup>2</sup>

In de verschillende hoofdstukken worden de gegevens over doorlooptijd en resultaat van de rapporterende bedrijven beschreven. Deze gegevens zijn in de analyses waarmee we de rapportcijfers willen verklaren, meegenomen. Ze blijken echter geen 'voorspellende' waarde te hebben of te zelden zijn ingevuld om in statistische analyses te kunnen worden gebruikt. In deze samenvatting

---

<sup>2</sup> Als er geen contracten met resultaatafspraken zijn gemaakt, wil dit niet zeggen dat niet aan de norm is voldaan, de norm is dan simpelweg niet van toepassing.

komen deze gegevens daarom niet terug bij de verklaring van de verschillen in beoordeling door cliënten en opdrachtgevers.<sup>3</sup>

### **Klachtenmanagement**

De 183 keurmerkbedrijven hebben in de onderzochte periode gezamenlijk 335 klachten ontvangen. Ongeveer twee derde van de keurmerkbedrijven heeft in de onderzochte periode niet met klachten te maken gehad. Twintig procent van de bedrijven heeft drie of meer klachten ontvangen in de onderzochte periode. De meeste klachten die de dienstverleners ontvangen, komen van werknemers/cliënten en gaan over zorgvuldigheid (54 klachten), het invoelend vermogen (38 klachten), klantvriendelijkheid (36 klachten) en de deskundigheid (33 klachten). De klachten van opdrachtgevers gaan in de meeste gevallen over de snelheid (13 klachten) en de zorgvuldigheid (14 klachten). Van de 335 klachten die in de onderzoeksperiode zijn binnengekomen, zijn er 321 in behandeling genomen (96%). Ongeveer 93 procent van de klachten wordt binnen de gestelde termijn afgehandeld.

### ***Resultaten tevredenheidsonderzoek***

Tabel 1 laat zien hoeveel klanten de deelnemende bedrijven naar schatting hadden in de meetperiode. In cluster 3 zijn ongeveer twee derde van de bedrijven die meedoen aan het onderzoek keurmerkbedrijven. Hoe groot de markt precies is, kan op basis van deze data niet worden bepaald. Het aandeel van de keurmerkbedrijven is in sommige segmenten groter (AG, WW en bij de gemeenten), terwijl het aandeel in het IRO-segment aanzienlijk lager is. Ook in cluster 4 is het marktaandeel van de keurmerkbedrijven binnen de aan het TVO deelnemende bedrijven ongeveer twee derde. In de andere twee clusters is het marktaandeel van de aan het TVO deelnemende bedrijven vermoedelijk beperkt. Op deze markt zijn op dit moment nog zeer veel bedrijven actief die niet meedoen aan het TVO omdat deze bedrijven in andere kaders een dergelijk onderzoek (laten) uitvoeren. Voor de aanbieders in cluster 1 en 2 zijn er vaak ook nog andere keurmerken of certificaten met betrekking tot de (kwaliteit van) dienstverlening zoals het Wettelijk Certificaat Arbodienstverlening (WCA).

---

<sup>3</sup> De gegevens omtrent de behaalde resultaten worden verder helaas omgeven door een aantal onzekerheden ten aanzien van de validiteit en betrouwbaarheid. Dit heeft te maken met het feit dat de desbetreffende gegevens dit jaar voor het eerst in dit format zijn uitgevraagd. Voor niet alle bedrijven was altijd even duidelijk wat exact moest worden aangeleverd.

**Tabel 1 Aantal klanten van deelnemende dienstverleners in meetperiode**

Cluster	Segment	Aantal	Keurmerk	Niet-keurmerk
Cluster 1		6657	4159	2498
Cluster 2		34435	25233	9202
Cluster 3		150654	109906	40748
	AG	21469	17895	3574
	WW	21380	18733	2647
	Wajong	5656	3823	1833
	IRO	38245	18170	20075
	Gemeente	54233	44881	9352
	Privaat/Overige	9673	6405	3268
Cluster 4		10725	7305	3420

We vatten nu de belangrijkste uitkomsten uit de uitgevoerde analyses samen.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

De onderstaande tabellen tonen de gemiddelde rapportcijfers voor de dienstverlening van respectievelijk werknemers/cliënten en opdrachtgevers.

**Tabel 2 Gemiddelde rapportcijfers van werknemers/cliënten**

Cluster	Segment	Rapportcijfer
Cluster 1		7,9
Cluster 2		7,6
Cluster 3		7,5
	AG	7,2
	WW	7,1
	Wajong	7,5
	IRO	7,8
	Gemeenten	7,2
	Privaat/Overige	7,4
Cluster 4		7,5

**Tabel 3 Gemiddelde rapportcijfers van opdrachtgevers**

Cluster	Rapportcijfer
Cluster 1	7,7
Cluster 2	7,4
Cluster 3 Gemeente	7,3
Cluster 3 Privaat/Overige	7,4
Cluster 3 UWV	6,9
Cluster 4	7,5

#### *Vergelijking met voorgaande jaren*

Een vergelijking met voorgaande jaren is alleen mogelijk op basis van cluster 3 omdat de clusterindeling dit jaar afweek van de eerdere onderzoeken. Het 'overall' cijfer voor cluster 3-clieënten is in 2007-2008 ten opzichte van 2006-2007 met 0.6 rapportpunt gestegen van 6.9 naar 7.5. De stijging van het 'overall' rapportcijfer van een 6.9 naar een 7.5 wordt voornamelijk veroorzaakt door de relatief grote stijging van de cijfers in de UWV-segmenten AG, WW,



Wajong en IRO. De cijfers van de opdrachtgevers laten ook een stijging zien, in ieder segment van 0.3 à 0.4 rapportpunt.

### ***Algemeen oordeel en kenmerken werknemers/cliënten, bedrijven en begeleiding***

#### **Omvang dienstverleners**

We zien in veel clusters een samenhang van het rapportcijfer met de omvang van de dienstverlener. Grotere dienstverleners krijgen vaker een lager cijfer.<sup>4</sup> Alleen de cliënten in cluster 1 en de opdrachtgevers in cluster 4 laten dit verband tussen de omvang van de dienstverlener en het rapportcijfer niet zien.

#### **Vaste contactpersoon en status begeleiding**

Voor alle clusters geldt dat werknemers of cliënten met een vaste contactpersoon en mensen die ten tijde van het onderzoek nog werden begeleid, hogere cijfers hebben gegeven. Wat hierbij opvalt, is dat dit verband in cluster 1 het zwakst is.

#### **Leeftijd**

In cluster 1 en 2 geven jongere werknemers iets hogere cijfers dan ouderen, maar alleen in cluster 2 is dit verband ook statistisch significant. De leeftijd van de cliënten in cluster 3 en 4 laat geen verband zien met het rapportcijfer.

#### **Opleidingsniveau**

Het opleidingsniveau vertoont alleen in cluster 2 en 4 een (statistisch significant) verband met het rapportcijfer. Des te lager de opleiding, des te hoger het cijfer.

### ***Belang en oordeel deelaspecten dienstverlening***

#### **Werknemers/cliënten**

De werknemers en 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. Het resultaat wordt in cluster 1 vaker genoemd dan in de andere clusters en in cluster 4 juist minder.

#### **Opdrachtgevers**

De opdrachtgevers hechten de meeste waarde aan de deskundigheid van de medewerkers, de behaalde resultaten en het bieden van maatwerk. Dit komt in ieder cluster naar voren.

---

<sup>4</sup> Wat hierbij dient te worden opgemerkt, is dat het UWV in cluster 3 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.

De klantvriendelijkheid of klantgerichtheid is het deelaspect waar zowel de werknemers en cliënten als de opdrachtgevers het vaakst tevreden over zijn. Er zijn geen deelaspecten waarover men uitgesproken negatief is. Wat wel opvalt, is dat in ieder cluster de cliënten of werknemers het vaakst ontevreden zijn over 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.

In het vervolg van dit hoofdstuk worden kort enkele conclusies per cluster behandeld.

### ***Conclusies per cluster***

#### **Cluster 1 Gezond blijven werken**

##### ***Werknemers***

De werknemers vinden de deskundigheid van de medewerkers van de dienstverlener het belangrijkste deelaspect van de dienstverlening, driekwart van hen heeft dit aangegeven. Men is het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers, vier op de vijf werknemers beoordeelden dit aspect als 'goed'. Het type dienstverlener vertoont de grootste samenhang met het rapportcijfer. De interventiebedrijven krijgen de hoogste rapportcijfers. De arbodienstverleners hebben gemiddeld het laagste rapportcijfer ontvangen.

##### ***Opdrachtgevers***

Ongeveer driekwart van de opdrachtgevers heeft aangegeven de deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers het belangrijkste te vinden. De klantgerichtheid van de dienstverlener is het deelaspect waar de opdrachtgevers het vaakst zeer tevreden over zijn. De omvang van de dienstverlener vertoont de grootste samenhang met het rapportcijfer. Grotere dienstverleners hebben een lager rapportcijfer ontvangen.

#### **Cluster 2 Inzetbaarheid bevorderen**

##### ***Werknemers***

Iets meer dan de helft van de werknemers vindt de deskundigheid van de medewerkers en het hebben van een vaste contactpersoon één van de vijf belangrijkste deelaspecten van de dienstverlening. Over de klantvriendelijkheid van de medewerkers zijn de werknemers het vaakst tevreden. Het hebben van een vaste contactpersoon en het gegeven of iemand ten tijde van het onderzoek nog wel/niet werd begeleid, vertonen de grootste samenhang met het rapportcijfer. Mensen met een vaste contactpersoon en mensen die nog worden begeleid, hebben hogere rapportcijfers gegeven. De werknemers

hebben zelf ook aangegeven veel waarde te hechten aan het hebben van een vaste contactpersoon.

### ***Opdrachtgevers***

Voor de meerderheid van de opdrachtgevers behoren de deskundigheid van de medewerkers en de behaalde resultaten tot de drie zwaarst wegende deelaspecten van de dienstverlening. De opdrachtgevers zijn het vaakst zeer tevreden over de klantgerichtheid van het bedrijf. De omvang van de dienstverlener vertoont de grootste samenhang met het rapportcijfer. Grotere dienstverleners hebben een lager rapportcijfer ontvangen. Cluster 1 liet dit beeld ook zien.

## **Cluster 3 Werk verkrijgen**

### ***Cliënten***

De cliënten vinden de wijze waarop er met hun eigen ideeën en wensen wordt omgegaan het belangrijkste deelaspect van de dienstverlening. Over de klantvriendelijkheid van de medewerkers zijn ze het vaakst tevreden. Men is het vaakst ontevreden over de behaalde resultaten. Het hebben van een vaste contactpersoon en het wel/niet nog worden begeleid, vertonen de grootste samenhang met het rapportcijfer. Mensen met een vaste contactpersoon en mensen die nog worden begeleid, hebben hogere rapportcijfers gegeven.

### ***Opdrachtgevers***

De deskundigheid van de medewerkers is het zwaarstwegende deelaspect van de dienstverlening. Er wordt ook veel waarde gehecht aan de behaalde resultaten en het bieden van maatwerk.

Men is het vaakst zeer tevreden over de klantgerichtheid en de deskundigheid van de medewerkers. De resultaten van trajecten/producten met als doel plaatsing, de doorlooptijd en de manier waarop de dienstverlener verantwoording aflegt over de werkzaamheden, behoren tot de aspecten waar men het vaakst ontevreden over is.

## **Cluster 4 Maatschappelijk meedoen**

### ***Cliënten***

Het hebben van een vaste contactpersoon en de wijze waarop er met eigen ideeën en wensen wordt omgegaan, worden het vaakst genoemd als belangrijkste deelaspect van de dienstverlening. De cliënten zijn het vaakst tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Het hebben van een vaste contactpersoon, de opleiding en het wel/niet nog worden begeleid, vertonen de grootste samenhang met het rapportcijfer. Het hebben van een vaste contactpersoon is door de cliënten ook het vaakst genoemd als het gaat om het aspect van de dienstverlening waaraan het meeste belang wordt gehecht. Cliënten met een vaste contactpersoon hebben hogere cijfers gegeven. Het is al eerder opgemerkt dat mensen die nog worden begeleid, gemiddeld een hoger cijfer hebben gegeven. Des te hoger de opleiding, des te lager het cijfer.

***Opdrachtgevers***

Men hecht het meeste belang aan de deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers en/of het bieden van maatwerk. De opdrachtgevers zijn het vaakst zeer tevreden over de klantgerichtheid van het bedrijf. Het wel/niet tot de G4-gemeenten behoren, vertoont de meeste samenhang met het rapportcijfer.

## 1 INLEIDING

De Stichting Blick op Werk (BOW) heeft in 2007-2008 voor het vierde achtereenvolgende jaar een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door RegioPlan Beleidsonderzoek onder klanten en opdrachtgevers van aanbieders van diensten op het terrein van werk, loopbaan en vitaliteit, hierna aan te duiden als dienstverleners of aanbieders. Voor het onderzoek zijn in de periode januari - maart 2008 zowel klanten als opdrachtgevers van deze dienstverleners (zoals re-integratiebedrijven, interventiebedrijven, arbodiensten en trainings- en opleidingsinstituten) ondervraagd over hun tevredenheid over de dienstverlening van deze aanbieders. De resultaten van het onderzoek zijn voor afzonderlijke dienstverleners gepubliceerd op de Zoekmachine van Stichting Blick op Werk.

### *Doel*

Het doel van het tevredenheidsonderzoek is meer kwaliteit en transparantie te brengen op deze dienstverleningsmarkt en daarmee uiteindelijk de effectiviteit van de dienstverlening te vergroten. De tevredenheidsscores dienen ook als criterium voor het verkrijgen en behouden van contracten met UWV én van het Blick op Werk Keurmerk en als managementinformatie voor de deelnemende dienstverleners. Ten slotte heeft het onderzoek een analyse van een aantal aspecten van de dienstverleningsmarkt tot doel. Dit jaar worden aan deze marktanalyse gegevens toegevoegd die zijn verzameld in het kader van het verlenen van het BOW-keurmerk én gegevens uit de zogenaamde Zoekmachine van BOW. In eerdere jaren werd met name over de gegevens van de keurmerkbedrijven een afzonderlijke rapportage opgesteld (de zogenaamde benchmarkrapportage). Deze afzonderlijke rapportage is komen te vervallen, de resultaten zijn geïntegreerd in deze rapportage. De datalevering in het kader van de Blick op Werk-benchmark heeft dit jaar voor het eerst in deze vorm door de dienstverleners plaatsgevonden. Dat het de eerste keer was, is de reden voor het feit dat er her en der wat 'ruis' in de data is terechtgekomen. Daar waar de data volgens ons onwaarschijnlijkheden bevatten, hebben wij ervan afgezien om erover te rapporteren. Dit is met name in cluster 3 een enkele keer het geval.

### *Centrale vragen van de marktanalyse*

De marktanalyse geeft inzicht in de algemene tevredenheid van werknemers/cliënten en opdrachtgevers met de dienstverlening van de deelnemende aanbieders. Het geeft verder inzicht in de doorlooptijd en het resultaat van de dienstverlening. Daarbij gaan we in op de volgende deelvragen:

- In hoeverre voldoen de doorlooptijd en de resultaten van de dienstverlening aan de afspraken die daarover met opdrachtgevers zijn gemaakt?

- *Hoe is het gesteld met de tevredenheid van cliënten/werknemers en opdrachtgevers over de dienstverlening in 2007?*<sup>1</sup>
- *Welke aspecten van de dienstverlening zijn het meest van belang voor de waardering van cliënten/werknemers en opdrachtgevers?*
- *In welke mate hangt de tevredenheid van de dienstverlening samen met:*
  - *kenmerken van de werknemers/cliënten?*
  - *kenmerken van de opdrachtgevers?*
  - *kenmerken van de begeleiding?*
  - *kenmerken van de dienstverlener?*

#### *Methode*

Klanten en opdrachtgevers van dienstverleners is gevraagd naar hun tevredenheid over een verscheidenheid aan deelaspecten van de dienstverlening van de aanbieder(s) waar ze mee te maken hebben. Ook is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de algehele dienstverlening van die aanbieder(s). Cliënten/werknemers hadden de mogelijkheid om de enquête schriftelijk of digitaal via internet in te vullen. Opdrachtgevers konden de vragenlijst alleen via internet invullen.

Voor de analyses in dit rapport zijn de gegevens uit het tevredenheidsonderzoek aangevuld met bedrijfskenmerken uit de zoekmachine. Daarnaast is voor de keurmerkbedrijven een aantal extra gegevens beschikbaar met betrekking tot de doorlooptijd en het resultaat van trajecten.

Voor zowel werknemers/cliënten als opdrachtgevers geldt dat ze zijn verdeeld over een aantal clusters. De resultaten zijn in het onderzoek uitgesplitst naar type dienstverlening. Per cluster zijn de contracten die hetzelfde doel én dezelfde uitgangssituatie van de werknemer/cliënt hanteren bij elkaar gebracht (zie tabel 1.1).

---

<sup>1</sup> In feite gaat het over de periode 1 juli 2007 t/m 31 december 2007.

**Tabel 1.1 Clusterindeling Blick op Werk**

Naam cluster	Uitgangssituatie cliënt/werknemer	Doel contract	Diensten binnen een cluster
1 Gezond blijven werken	Cliënt/werknemer heeft een dienstverband	Bevorderen vitaliteit in de organisatie en voorkomen van verzuim	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loopbaanbegeleiding</li> <li>• Leefstijlprogramma</li> <li>• Gezondheidsprogramma's</li> <li>• Gezond HRM-beleid</li> <li>• Risico-inventarisatie en evaluatie (RIE)</li> <li>• Training en scholing</li> </ul>
2 Inzetbaarheid bevorderen	Cliënt/werknemer heeft een dienstverband	Inzetbaarheid herstellen, of vergroten, al dan niet bij eigen werkgever	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jobcoaching /bestendinging</li> <li>• Interventies</li> <li>• Verzuimbegeleiding</li> <li>• Outplacement naar ander werk</li> <li>• Training en scholing</li> </ul>
3 Werk verkrijgen	Cliënt/werknemer heeft geen werk	Verkrijgen van betaald werk vanuit situatie: geen werk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaatsing in regulier werk</li> <li>• Duurzame plaatsing in regulier werk</li> <li>• Plaatsing in gesubsidieerd werk</li> <li>• Diagnostisch onderzoek</li> <li>• Voorschakeltrajecten / fysieke interventies</li> <li>• Aanbodversterking</li> <li>• Training en scholing</li> </ul>
4 Maatschappelijk meedoen	Cliënt/werknemer heeft geen werk	Actief meedoen in de maatschappij	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale activering</li> <li>• Interventies</li> <li>• Diagnostisch onderzoek</li> <li>• Training en scholing</li> </ul>

Voor het tevredenheidsonderzoek is cluster 3 opgesplitst in zes (sub)segmenten, afhankelijk van het type klant en de opdrachtgever van het traject:

- 1) UWV: AG niet-IRO;
- 2) UWV: WW niet-IRO;
- 3) UWV: Wajong niet-IRO;
- 4) UWV: Individuele Reïntegratie Overeenkomst, IRO (WW, AG en Wajong);
- 5) Gemeente (WWB, nuggers);
- 6) Privaat/Overige (bijvoorbeeld re-integratiebedrijf als opdrachtgever).

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. Als een dienstverlener meer dan 250 cliënten had in een bepaald cluster of (sub)segment, dan heeft dat bedrijf een aselechte steekproef van 250 respondenten uit dat bestand aangeschreven.

Voor het opdrachtgeversonderzoek zijn in principe alle opdrachtgevers aangeschreven waarmee het bedrijf in 2007 een contract had. Indien dit er per cluster meer dan 250 waren, is ook hier een steekproef van 250 opdrachtgevers aangeschreven. Alleen de vragenlijsten waarop een rapportcijfer was ingevuld, zijn gebruikt voor de analyses.

### *Marktaandeel deelnemende dienstverleners*

De deelnemende dienstverleners hebben via een vragenlijst aan ons doorgegeven hoeveel klanten en opdrachtgevers ze in de meetperiode naar hun eigen schatting of berekening in totaal hadden. Op basis van die afzonderlijke schattingen van de dienstverleners hebben we totaalschattingen gemaakt op clusterniveau (zie tabel 1.2 en 1.3).

**Tabel 1.2 Aantal klanten van deelnemende dienstverleners in meetperiode**

	<b>Totaal</b>	<b>Keurmerk</b>	<b>Niet-keurmerk</b>
Cluster 1	6657	4159	2498
Cluster 2	34435	25233	9202
Cluster 3	150654	109906	40748
AG	21469	17895	3574
WW	21380	18733	2647
Wajong	5656	3823	1833
IRO	38245	18170	20075
Gemeente	54233	44881	9352
Privaat/Overige	9673	6405	3268
Cluster 4	10725	7305	3420

**Tabel 1.3 Aantal opdrachtgevers van dienstverleners in meetperiode**

	<b>Totaal</b>	<b>Keurmerk</b>	<b>Niet-keurmerk</b>
Cluster 1	3563	1005	2558
Cluster 2	13736	9631	4105
Cluster 3 Gemeente	2986	1339	1647
Cluster 3 privaat/ overige	5362	2386	2976
Cluster 4	936	389	547

### *Prestatie-indicatoren*

Het Blik op Werk Keurmerk kent verschillende prestatie-indicatoren waarmee de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk wordt gemaakt. De eerste twee indicatoren zijn de tevredenheid van cliënten/werknemers en de tevredenheid van opdrachtgevers zoals deze worden gemeten in het tevredenheids-onderzoek Blik op Werk. Daarnaast zijn er indicatoren voor de doorlooptijd en het resultaat van de dienstverlening. Door de dienstverleners te vragen naar de doorlooptijden van contracten, wil Blik op Werk inzichtelijk maken in hoeveel procent van de gevallen voldaan wordt aan de met opdrachtgevers daarover gemaakte afspraken. Daarnaast bieden de cijfers inzicht in de mate waarin de met de opdrachtgever overeengekomen doorlooptijden worden gerealiseerd. De doorlooptijd wordt gemeten door het aantal kalenderdagen vast te stellen tussen de datum van aanmelding en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt.

De indicator voor resultaat geeft weer in hoeveel procent van de contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/cliënt, deze



resultaten ook daadwerkelijk zijn behaald.<sup>2</sup> Om wat voor resultaat het gaat, is daarbij niet nader gespecificeerd. In cluster 3 worden twee resultaatindicatoren gebruikt. In dat geval heeft de tweede indicator betrekking op afspraken over het (duurzaam) plaatsen van cliënten in regulier werk.

De dienstverleners voldoen aan de norm voor de doorlooptijd, als tachtig procent van de contracten waarin afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever of cliënt over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn is afgerond. Alleen in cluster 3 UWV varieert de norm voor het resultaat al naar gelang de populatie waarvoor de dienstverlening wordt ingezet. In cluster 3 UWV geldt namelijk voor zeer moeilijk plaatsbaren een andere norm (20%) dan voor niet zeer moeilijk plaatsbaren (50%).

Ten slotte is er nog een set indicatoren die te maken heeft met de werkwijze en de organisatie van de dienstverlener, zoals het klachtenmanagement. Om aan de norm van het Blik op Werk Keurmerk te voldoen, is de eis dat de bedrijven klachten actief behandelen en dat tachtig procent van de klachten binnen de afgesproken termijn wordt afgehandeld.

#### *Leeswijzer*

In de volgende vier hoofdstukken presenteren we voor ieder cluster afzonderlijk de belangrijkste uitkomsten van de analyses. Deze vier hoofdstukken hebben min of meer dezelfde structuur, er is eerst een paragraaf over de doorlooptijd en resultaten van de dienstverlening (**alleen** aanbieders met keurmerk), gevolgd door een paragraaf over de beoordeling van de dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk). Het hoofdstuk over cluster 3 is uitgebreider omdat er ook uitsplitsingen worden gemaakt naar de segmenten. Waar mogelijk wordt er in cluster 3 verder een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de marktanalyses van 2006-2007, 2005-2006 en 2004-2005. Ten slotte volgt er nog een hoofdstuk over klachtenmanagement.

---

<sup>2</sup> Als er geen contracten met resultaatafspraken zijn gemaakt, wil dit niet zeggen dat niet aan de norm is voldaan, de norm is dan simpelweg niet van toepassing.



## 2 CLUSTER 1 GEZOND BLIJVEN WERKEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten en beoordeling van de aanbieders van dienstverlening in cluster 1 behandeld. Cluster 1 omvat de activiteiten die als doel hebben om de vitaliteit van werknemers te bevorderen en verzuim te voorkomen. Er wordt ingegaan op de resultaten met betrekking tot het aantal trajecten, de doorlooptijd en het percentage succesvolle afrondingen. Verder wordt er ingegaan op het oordeel van zowel werknemers als opdrachtgevers over de dienstverlening en de factoren die met dit oordeel samenhangen.

*De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 851 vragenlijsten die zijn ingevuld door werknemers. Er zijn voor 97 bedrijven vragenlijsten ingevuld door werknemers, 31 hiervan beschikten over het keurmerk. De werknemers in dit cluster hebben in de tweede helft van 2007 van een dienstverlener ondersteuning gekregen om de vitaliteit te bevorderen en verzuim te voorkomen. De deelnemende dienstverleners hebben samen in de tweede helft van 2007 naar schatting in totaal 6657 werknemers gehad. Er zijn 234 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 55 dienstverleners waarvan 24 beschikten over het keurmerk.*

### 2.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk)

In cluster 1 zijn in totaal 5003 contracten uitgevoerd. In de meeste gevallen (4720) gaat het om individuele contracten.

De contracten hebben betrekking op de volgende vormen van dienstverlening:

1. Loopbaanbegeleiding
2. Leefstijlprogramma's<sup>1</sup>
3. Gezondheidsprogramma's
4. Gezond HRM-beleid
5. Risico-inventarisatie en evaluatie
6. Training en Scholing

#### 2.1.1 Individuele contracten

Er zijn 31 bedrijven die individuele contracten aanbieden in cluster 1. In totaal gaat het om 4720 contracten. Dienstverlening in de vorm van gezondheidsprogramma's komt in dit cluster het meest voor. De grootste aanbieder neemt daarbij meer dan 4200 contracten voor zijn rekening. De overige bedrijven bieden alle tussen de één en honderd contracten aan.

---

<sup>1</sup> Er zijn geen waarden ingevuld in de categorie leefstijlprogramma's. Daarom komt deze activiteit in dit hoofdstuk verder niet meer aan de orde.

De doorlooptijd wordt gemeten door het aantal kalenderdagen vast te stellen tussen de datum van aanmelding en de het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt. De Stichting Blik op Werk hanteert een norm voor de doorlooptijd. De dienstverleners voldoen aan deze norm als tachtig procent van de contracten waarin afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever of cliënt over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn is afgerond. In de laatste kolom van tabel 2.1 is weergegeven hoeveel procent van de bedrijven erin is geslaagd om tachtig procent van de trajecten binnen de afgesproken doorlooptijd te realiseren.<sup>2</sup> Dienstverleners die in een bepaalde categorie van dienstverlening binnen een cluster niet aan de norm voor de doorlooptijd van Blik op Werk voldoen, kunnen toch in aanmerking komen voor het keurmerk. Het keurmerk wordt verleend als de dienstverlener over de gecombineerde dienstverlening per cluster aan de norm voldoet.

De doorlooptijd varieert van 20 dagen voor training en scholing tot 188 dagen voor dienstverlening in de vorm van loopbaanbegeleiding. Wat over het algemeen opvalt, is dat de doorlooptijd tussen de dienstverleners een grote variatie vertoont. Als we kijken naar de twee vormen van dienstverlening met de langste gemiddelde doorlooptijden, dan blijkt dat bij de loopbaanbegeleiding de kortste, gerapporteerde gemiddelde doorlooptijd 90 dagen bedraagt, en de langste 365 dagen. Bij overig varieert de doorlooptijd tussen de 8 en de 357 dagen.

Het aantal bedrijven dat individuele contracten aanbiedt in cluster 1 is beperkt, en ze concentreren zich voornamelijk in de categorie loopbaanbegeleiding. Het aantal contracten per bedrijf is klein.

**Tabel 2.1 Doorlooptijd van individuele contracten in cluster 1**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Loopbaanbegeleiding	130	15	188	63%
Gezondheidsprogramma's	4406	4	92	100%
Gezond HRM-beleid	1	1	-	0%
Risico-inventarisatie en -evaluatie	3	1	30	100%
Training en scholing	40	4	20	50%
Overig	140	8	106	100%
	4720			

<sup>2</sup> Dat percentage heeft niet noodzakelijkerwijs betrekking op het aantal bedrijven zoals genoemd in kolom 2. De norm wordt alleen berekend over de contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd.

Tabel 2.2 biedt zicht op het resultaat van de afgesloten contracten. Ook voor de resultaten geldt dat een bedrijf aan de norm voldoet als ten minste tachtig procent van de individuele contracten waarin afspraken zijn gemaakt over het resultaat, succesvol wordt afgerond.

In contracten van gezondheidsprogramma's worden relatief weinig afspraken gemaakt over het resultaat van het contract. Slechts zes procent van de contracten bevatten afspraken hierover. Bij de overige vormen van dienstverlening wordt in ongeveer tachtig procent van de contracten afspraken gemaakt over het resultaat. Alle bedrijven die resultaatafspraken hebben gemaakt, hebben deze in tachtig procent van de gevallen kunnen realiseren. Daarmee voldoen alle bedrijven aan de norm van Blik op Werk.

**Tabel 2.2 Resultaat van individuele contracten in cluster 1**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Loopbaanbegeleiding	130	111	100%
Gezondheidsprogramma's	4406	243	100%
Gezond HRM-beleid	1	0	-
Risico-inventarisatie en -evaluatie	3	0	-
Training en scholing	40	35	100%
Overig	140	112	100%
	4720	501	

### 2.1.2 Collectief

Negen bedrijven voeren collectieve contracten uit in cluster 1. Gezamenlijk voeren zij 283 collectieve contracten uit. Loopbaanbegeleiding is de meest aangeboden collectieve dienst in dit cluster.

Voor bijna alle vormen van dienstverlening geldt dat in alle contracten afspraken worden gemaakt over de doorlooptijd. Loopbaanbegeleiding vormt hierop een uitzondering, het gaat hier vaak om doorlopende contracten die daarom niet worden gezien als contracten met een afspraak over de doorlooptijd.

De gemiddelde doorlooptijd van de collectieve contracten is vrij kort. Gezondheidsprogramma's en training en scholing zijn beide binnen drie weken na het afsluiten van het contract afgerond. Ook loopbaanbegeleiding is een vorm van dienstverlening met een relatief korte doorlooptijd. Gezond HRM-beleid, risico-inventarisatie en evaluatie en overige vormen van dienstverlening kennen een langere doorlooptijd. Alle bedrijven die in contracten afspraken hebben gemaakt over de doorlooptijd, hebben de norm gehaald. Dat wil zeggen dat al deze bedrijven ten minste tachtig procent van de contracten binnen de afgesproken termijn heeft afgerond.

**Tabel 2.3 Doorlooptijd van collectieve contracten in cluster 1**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Loopbaanbegeleiding	190	3	42	100%
Gezondheidsprogramma's	55	1	12	100%
Gezond HRM-beleid	1	1	90	100%
Risico-inventarisatie en -evaluatie	8	2	104	100%
Training en scholing	28	4	21	100%
Overig	1	1	126	100%
	283			

In tabel 2.4 zijn de resultaten van de afgesloten collectieve contracten weergegeven. In bijna alle contracten zijn resultaatafspraken gemaakt, behalve in de gezondheidsprogramma's.

Voor alle contracten met afspraken over het resultaat geldt dat in alle gevallen het contract volgens afspraak is afgerond. Alle bedrijven voldoen daarmee aan de norm van *Blik op Werk*.

**Tabel 2.4 Resultaat van collectieve contracten in cluster 1**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaatafspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Loopbaanbegeleiding	190	189	100%
Gezondheidsprogramma's	55	0	-
Gezond HRM-beleid	1	1	100%
Risico-inventarisatie en -evaluatie	8	18	100%
Training en scholing	28	27	100%
Overig	1	1	100%
	283	236	

## 2.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk)

### 2.2.1 Werknemers

De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 851 vragenlijsten die zijn ingevuld door werknemers. Er zijn voor 97 bedrijven vragenlijsten ingevuld door werknemers, 31 hiervan beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

De werknemers is gevraagd hun algemene oordeel over de dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer van de werknemers in cluster 1 is een 7.9. Tabel 2.5 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 2.5 Rapportcijfers werknemers naar aantallen en percentages dienstverleners**

Rapportcijfer	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer of hoger heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	8	8,2	8,2
9.0 tot 9.5	7	7,2	15,5
8.5 tot 9.0	14	14,4	29,9
8.0 tot 8.5	34	35,1	64,9
7.5 tot 8.0	15	15,5	80,4
7.0 tot 7.5	14	14,4	94,8
6.5 tot 7.0	3	3,1	97,9
6.0 tot 6.5	1	1,0	99,0
5.5 tot 6.0	0	0	99,0
< 5.5	1	1,0	100,0
Totaal	97	100,0	

De dienstverleners scoren goed wat betreft het algemene oordeel van de werknemers over de dienstverlening. Vrijwel alle dienstverleners hebben een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Vier op de vijf dienstverleners heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

*Algemeen oordeel en kenmerken werknemer*

Het rapportcijfer is ook gerelateerd aan enkele persoonskenmerken. Er bleek geen statistisch significant verband te bestaan tussen de hoogst genoten opleiding en het rapportcijfer. In tabel 2.6 is het rapportcijfer afgezet tegen de leeftijdscategorie van de werknemer.

**Tabel 2.6 Rapportcijfers werknemers naar leeftijdscategorie**

Leeftijdscategorie	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
15-24	8,00	22	1,662
25-34	8,04	153	1,219
35-44	7,92	261	1,117
45-54	7,86	294	1,335
55-65	7,75	110	1,474
Totaal	7,90	840	1,279

De verschillen tussen de leeftijdscategorieën zijn wat het gemiddelde rapportcijfer betreft vrij klein. De tabel laat wel zien dat naarmate de leeftijd van de werknemers hoger is, het rapportcijfer enigszins omlaaggaat. Het verband is echter niet statistisch significant.

*Algemeen oordeel en kenmerken begeleiding*

Het rapportcijfer is afgezet tegen een aantal kenmerken van de begeleiding. Het hebben van een vaste contactpersoon vertoont een lichte samenhang met het rapportcijfer. Werknemers met een vaste contactpersoon geven gemiddeld een 7.9 en werknemers zonder een vaste contactpersoon een 7.7. De samen-

hang is echter niet statistisch significant. Tabel 2.7 toont de rapportcijfers afgezet tegen de status van de begeleiding.

**Tabel 2.7 Rapportcijfers werknemers naar status begeleiding**

Status begeleiding	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
Ja	8,02	356	1,040
Nee	7,81	482	1,434
Totaal	7,90	838	1,285

Werknemers die nog werden begeleid, hebben een hoger rapportcijfer gegeven dan werknemers bij wie dit niet het geval was. De correlatie is dit maal wel statistisch significant.

*Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 2.8 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 2.8 Rapportcijfers werknemers naar type dienstverlener**

Categorie	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
Arbodienstverlener	7,13	47	1,035
Interventiebedrijf	8,15	137	1,187
Re-integratiebedrijf	7,91	578	1,334
Trainings- en opleidingsinstituut	7,82	50	1,044
Onbekend	7,67	39	1,264
Totaal	7,89	851	1,293

De interventiebedrijven krijgen de hoogste rapportcijfers. Dit heeft wellicht te maken met de relatief korte duur en het duidelijk gedefinieerde doel van de interventies. De arbodienstverleners hebben gemiddeld het laagste rapportcijfer ontvangen. De samenhang tussen het type en het rapportcijfer is statistisch significant.

De rapportcijfers zijn ook afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 2.9 en tabel 2.10).

**Tabel 2.9 Rapportcijfers werknemers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
1 – 5	7,91	501	1,329
6 – 10	7,83	132	1,334
> 10	7,90	96	1,285
Totaal	7,89	729	1,322



**Tabel 2.10 Rapportcijfers werknemers naar omvang personeelsbestand**

Omvang personeelsbestand	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
1 – 50	7,87	665	1,322
51 – 100	8,05	59	1,209
> 100	8,07	60	1,260
Totaal	7,90	784	1,310

Op basis van de laatste twee tabellen is het niet duidelijk of het rapportcijfer samenhangt met de omvang van de dienstverlener. De correlaties wijzen er niet op dat er een statistisch significant verband is tussen de omvang van de dienstverleners en het rapportcijfer. Al laat tabel 2.10 wel zien dat de dienstverleners met een ‘groter’ personeelsbestand, gemiddeld een wat hoger cijfer hebben ontvangen. Tabel 2.9 laat echter een minder duidelijk beeld zien.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De werknemers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd aan te geven welke vijf deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 2.11 toont de vijf deelaspecten die het vaakst zijn genoemd (bijlage 3 bevat de volledige tabel).

**Tabel 2.11 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage werknemers dat dit belangrijk vindt
Hoe deskundig de medewerkers zijn	74,4
Het resultaat van de begeleiding	62,5
Dat de begeleiding goed bij mij past	56,8
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	43,7
De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	41,6

De werknemers vinden de deskundigheid van de werknemers het belangrijkste deelaspect van de dienstverlening, driekwart van hen heeft dit aangegeven. Ook het resultaat van de begeleiding (62,5%) en of de begeleiding goed bij hen past (56,8%) wordt door veel werknemers als belangrijk ervaren.

De werknemers hebben ook hun oordeel uitgesproken over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 2.12).

**Tabel 2.12 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	<b>Ik weet het niet</b>	<b>Onvol-doende</b>	<b>Vol-doende</b>	<b>Goed</b>
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0,1	1,7	17,5	80,7
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	1,5	3,1	18,5	76,8
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	4,3	2,8	19,8	73,2
Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1,6	2,4	25,8	70,3
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	5,7	3,3	23,3	67,7

De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort hier het hoogst, vier op de vijf werknemers vond dat het goed zat met de klantvriendelijkheid. Slechts twee procent van de werknemers vond de klantvriendelijkheid onvoldoende. Bijlage 3 bevat de volledige tabel. Men is het minst tevreden over de duidelijkheid waarmee hun rechten zijn uitgelegd, 11,8 procent vond dit onvoldoende. Er zijn geen aspecten waar men ronduit ontevreden over is.

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

In het vervolg van deze subparagraaf gaan we dieper in op de factoren die samenhangen met de algehele tevredenheid (zoals uitgedrukt in het rapportcijfer). Om hier inzicht in te verkrijgen, maken we gebruik van statistische data-analyse, in het bijzonder van regressieanalyse. We zijn nagegaan in hoeverre het mogelijk is het rapportcijfer te 'voorspellen' op basis van andere data die we tot onze beschikking hebben. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de beschikbare data die wij hebben gebruikt om het rapportcijfer te 'voorspellen':

- Persoonskenmerken
  - Geslacht
  - Leeftijd
  - Hoogst behaalde opleiding
- Kenmerken begeleiding
  - Wel/geen vast contactpersoon
  - Status begeleiding (wel/niet nog begeleid)
- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

De variabelen in deze opsomming duiden we verder aan als voorspellers. In de regressie was het mogelijk om 8,6 - 12,7 procent van de spreiding in het rapportcijfer te 'verklaren'<sup>3</sup> (zie bijlage 5). Dit percentage is gebaseerd op een regressieanalyse waarin de hiervoor genoemde persoons- en bedrijfskenmerken en kenmerken van de begeleiding zijn opgenomen als voorspellers voor het rapportcijfer. Het is op basis van deze kenmerken dus in beperkte mate mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'. Anders gezegd: deze kenmerken verklaren maar een deel van de verschillen in rapportcijferhoogte tussen de bedrijven. Het verschil in tevredenheid tussen bedrijven wordt dus grotendeels verklaard door variabelen die nu noodgedwongen niet in het model zijn opgenomen. Het ligt op basis van eerdere metingen voor de hand dat één van die variabelen het resultaat is.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Type dienstverlener
  - Arbodienstverlener
  - Interventiebedrijf
  - Re-integratiebedrijf
  - Trainings- en opleidingsinstituut

Er is eerder al opgemerkt dat de interventiebedrijven gemiddeld het hoogste rapportcijfers hebben gekregen. Dit heeft wellicht te maken met de relatief korte duur en het duidelijk gedefinieerde doel van de interventies.

### 2.2.2 Opdrachtgevers

Er zijn 234 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 55 dienstverleners waarvan 24 beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

De opdrachtgevers is gevraagd hun algemene oordeel over de dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer van de opdrachtgevers in cluster 1 is een 7.7. In tabel 2.13 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

---

<sup>3</sup> Strikt genomen geeft een regressieanalyse geen verklaringen maar toont het alleen de aanwezigheid van bepaalde verbanden aan.

**Tabel 2.13 Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantallen en percentages dienstverleners**

Rapportcijfer	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer of hoger heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	1	1,8	1,8
9.0 tot 9.5	2	3,6	5,5
8.5 tot 9.0	9	16,4	21,8
8.0 tot 8.5	13	23,6	45,5
7.5 tot 8.0	17	30,9	76,4
7.0 tot 7.5	7	12,7	89,1
6.5 tot 7.0	4	7,3	96,4
6.0 tot 6.5	1	1,8	98,2
5.5 tot 6.0	1	1,8	100,0
Totaal	55	100,0	

De dienstverleners scoren ook bij de opdrachtgevers goed wat betreft het algemene oordeel van de werknemers over de dienstverlening. Vrijwel alle dienstverleners hebben een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Driekwart van de dienstverleners heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

De opdrachtgevers is gevraagd aan te geven of ze de dienstverlener zouden aanraden bij collega's of andere relaties. Verreweg het grootste deel van de opdrachtgevers heeft aangegeven dat ze dit zouden doen. Het zal niet als een verrassing komen dat de rapportcijfers van opdrachtgevers die de dienstverlener zouden aanraden veel hoger liggen dan die van opdrachtgevers die de dienstverlener niet zouden aanraden (zie tabel 2.14).

**Tabel 2.14 Rapportcijfer naar wel/niet aanraden**

Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Ja	7,945	199	0,7458
Nee	5,664	11	1,0930
Totaal	7,826	210	0,9186

*Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 2.15 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 2.15 Rapportcijfers opdrachtgever naar type dienstverlener**

Categorie	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Arbodienstverlener	7,224	25	0,9089
Interventiebedrijf	7,369	35	1,0046
Re-integratiebedrijf	7,832	160	0,9551
Trainings- en opleidingsinstituut	8,333	3	0,5774
Onbekend	7,727	11	0,4671
Totaal	7,699	234	0,9618

Vanwege de kleine absolute aantallen in veel categorieën, is het niet raadzaam om al te sterke conclusies aan deze tabel te verbinden. Het valt echter wel op dat arbodienstverleners zowel bij de opdrachtgevers als de werknemers de laagste rapportcijfers krijgen en de interventiebedrijven de hoogste. De rapportcijfers zijn wederom afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 2.16 en tabel 2.17).

**Tabel 2.16 Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 5	7,788	150	0,9853
6 – 10	7,387	31	1,1278
> 10	7,497	30	0,8442
Totaal	7,688	211	0,9973

**Tabel 2.17 Rapportcijfers opdrachtgevers naar omvang personeelsbestand**

Omvang bedrijf	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 50	7,772	192	0,9564
51 – 100	-	0	-
> 100	7,229	28	1,0603
Totaal	7,703	220	0,9845

Deze laatste twee tabellen laten zien dat grotere dienstverleners (zowel wat aantal vestigingen als grootte personeelsbestand betreft), lagere rapportcijfers hebben gekregen. De correlaties tussen het rapportcijfer en de omvang zijn statistisch significant.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De opdrachtgevers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd welke drie deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 2.18 toont de drie deelaspecten die het vaakst zijn genoemd.

**Tabel 2.18 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage opdrachtgevers dat dit belangrijk vindt
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	73,5
De behaalde resultaten	47,9
Het bieden van maatwerk	38

Ongeveer driekwart van de opdrachtgevers heeft aangegeven de deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers het belangrijkste te vinden. Ongeveer de helft van de opdrachtgevers vindt de behaalde resultaten één van de drie belangrijkste deelaspecten van de dienstverlening. Twee op de vijf opdrachtgevers hebben het bieden van maatwerk genoemd.

De opdrachtgevers hebben ook hun oordeel uitgesproken wat betreft de tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 2.19).

**Tabel 2.19 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	N.v.t./ weet niet	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,3	0	8,1	53,8	36,8
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	0,9	0,4	4,7	59	35
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	2,1	0,4	1,3	62,4	33,8

De klantgerichtheid van het bedrijf heeft met 37 procent het hoogste percentage opdrachtgevers dat hier zeer tevreden over is. Nog eens 54 procent van de opdrachtgevers is tevreden over dit deelaspect. De verschillen met de andere twee deelaspecten uit de top drie is klein, de percentages 'zeer tevreden' zijn iets lager, daarentegen zijn de percentages 'tevreden' juist wat hoger.

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

Ook voor de opdrachtgevers zijn regressieanalyses uitgevoerd. We beperken ons hier tot de uitkomsten van een regressie met de volgende voorspellers:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

Het was met deze voorspellers mogelijk om 15,2 - 24,8 procent van de spreiding in het rapportcijfer te verklaren (zie bijlage 5). Dit percentage is bijna twee keer zo groot als bij de werknemers. Het is hier op basis van de beschikbare bedrijfskenmerken ook beperkt maar wel beter mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Omvang bedrijf
  - Aantal vestigingen
  - Omvang personeelsbestand

Er is eerder al gemeld dat grotere dienstverleners een lager rapportcijfer hebben ontvangen van de opdrachtgevers dan kleinere dienstverleners. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat er bij kleinere dienstverleners meer sprake is van persoonlijk contact en maatwerk. Afstemming van de dienstverlening op behoeften van de opdrachtgever vindt in dat geval misschien iets vaker plaats, hetgeen de basis kan vormen voor een hoger rapportcijfer. Er is nagegaan of er een verband is tussen de cijfers van werknemers en opdrachtgevers in cluster 1. Op basis van de beschikbare data zijn er geen aanwijzingen van een statistisch significante samenhang. Dit heeft mogelijk ook te maken met het kleine absolute aantal dat overblijft als deze twee cijfers met elkaar worden vergeleken. Er zijn 55 dienstverleners die een beoordeling van opdrachtgevers hebben gekregen. Hiervan valt er ook nog een aantal af dat geen beoordeling van werknemers heeft gekregen.





### 3 CLUSTER 2 INZETBAARHEID BEVORDEREN

In dit hoofdstuk worden de resultaten en beoordeling van de aanbieders van dienstverlening in cluster 2 behandeld. In cluster 2 wordt gerapporteerd over activiteiten die ten doel hebben om de werknemer te ondersteunen bij het behouden van werk, al dan niet bij de eigen werkgever. Er wordt ingegaan op de resultaten met betrekking tot het aantal trajecten, de doorlooptijd en het plaatsingspercentage. Verder wordt er ingegaan op het oordeel van zowel cliënten als opdrachtgevers over de dienstverlening en de factoren die met dit oordeel samenhangen.

*De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 5087 vragenlijsten ingevuld door werknemers. Er zijn voor 266 dienstverleners vragenlijsten ingevuld door werknemers, 110 hiervan beschikten over het keurmerk. De werknemers in dit cluster hebben in de tweede helft van 2007 van een dienstverlener ondersteuning gekregen om de inzetbaarheid te herstellen of te vergroten. De deelnemende dienstverleners hebben samen in de tweede helft van 2007 naar schatting in totaal 34.435 werknemers als klant gehad. Er zijn 906 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 145 dienstverleners waarvan 68 beschikten over het keurmerk.*

#### 3.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk)

In cluster 2 wordt gerapporteerd over de volgende vormen van dienstverlening:

1. Jobcoaching en bestendinging
2. Diagnose
3. Interventie
4. Verzuimbegeleiding
5. Outplacement naar ander werk
6. Training en Scholing
7. Overig

In totaal zijn er in dit cluster 15.639 contracten afgesloten en afgerond. Het merendeel betreft individuele contracten (11.275).

##### 3.1.1 Individuele contracten

Er zijn 103 bedrijven die individuele contracten uitvoeren binnen cluster 2. Gezamenlijk hebben zij in de onderzoeksperiode 11.275 individuele contracten afgerond. Jobcoaching en bestendinging en verzuimbegeleiding zijn de meest voorkomende vormen van dienstverlening.

De doorlooptijd van de contracten varieert tussen de 108 en 265 dagen. Diagnose, verzuimbegeleiding en interventie zijn vormen van dienstverlening die relatief vlot kunnen worden afgerond. Het afronden van contracten met jobcoaching, training en scholing en outplacement kost meer tijd. De doorlooptijd van training en scholing in cluster 2 is veel langer dan de doorlooptijd van training en scholing in cluster 1. Het verschil tussen de personen in cluster 1 en 2 waar de contracten betrekking op hebben, is dat het in cluster 1 om gezonde werknemers gaat en in cluster 2 om werknemers die zijn uitgevallen of waarvan wordt getracht de inzetbaarheid te vergroten. Blijkbaar heeft dit onderscheid zijn weerslag op de doorlooptijd van training en scholing.<sup>1</sup>

**Tabel 3.1 Doorlooptijd van individuele contracten in cluster 2**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Jobcoaching/bestendinging	4212	55	220	96%
Diagnose	352	23	108	88%
Interventie	1117	18	159	90%
Verzuimbegeleiding	4677	7	135	100%
Outplacement naar ander werk	769	53	265	90%
Training en scholing	86	9	260	100%
Overig	62	15	209	100%
	11275			

Een dienstverlener voldoet aan de norm van Blik op Werk als minimaal tachtig procent van de contracten met afspraken over de doorlooptijd binnen de gestelde termijn is afgerond. Indien er in een contract afspraken worden gemaakt over de doorlooptijd, dan slagen de meeste bedrijven erin om het contract binnen de afgesproken termijn af te ronden.

<sup>1</sup> De doorlooptijd scholing in cluster 2 bevat één waarde die we als uitschieter moeten beschouwen (een gemiddelde doorlooptijd van 730 dagen). Als we deze buiten beschouwing laten, is de gemiddelde doorlooptijd 106 dagen. Dat is nog steeds een fors verschil met de gemiddelde doorlooptijd in cluster 1.

**Tabel 3.2 Resultaat van individuele contracten in cluster 2**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Jobcoaching/bestendinging	4212	3092	93%
Diagnose	352	267	95%
Interventie	1117	692	86%
Verzuimbegeleiding	4677	92	75%
Outplacement naar ander werk	769	333	67%
Training en scholing	86	40	100%
Overig	62	48	82%
	11275	4564	

Tabel 3.2 bevat de gegevens over de resultaten van de individuele contracten in cluster 2. Allereerst valt op dat bij contracten aangaande verzuimbegeleiding weinig resultaatafspraken worden gemaakt (in minder dan 2% van de gevallen). Voor de overige vormen van dienstverlening ligt dat percentage minimaal op 47 procent.

Twee derde van de bedrijven die outplacement naar ander werk aanbieden, kan aan de resultaatafspraken in het contract voldoen. 36 bedrijven hebben afspraken gemaakt in de contracten. Dit betekent dat ongeveer twaalf daarvan niet aan deze afspraken hebben kunnen voldoen. Bij verzuimbegeleiding voldoet driekwart van de bedrijven aan de norm van Blik op Werk met betrekking tot de resultaatindicator. Hier speelt mee dat in relatief weinig contracten door weinig dienstverleners afspraken zijn gemaakt over het resultaat. Indien in een beperkt aantal contracten het beoogde resultaat niet wordt behaald, voldoet een dienstverlener al gauw niet meer aan de norm.

### 3.1.2 Collectieve contracten

In dit cluster worden bij de collectieve contracten contracten die bestaan uit losse trajecten en contracten die niet bestaan uit losse trajecten onderscheiden. Indien een contract bestaat uit losse trajecten, worden de succesvolle trajecten in de contracten vergeleken met de afspraken zoals deze zijn gemaakt met de opdrachtgever. Het collectieve contract wordt gezien als afgerond als 95 procent of meer van de trajecten erin is afgerond. Indien het contract niet bestaat uit verschillende trajecten, wordt het contract als geheel beschouwd.

#### Collectieve contracten die bestaan uit trajecten

De eerste kolom van tabel 3.3 bestaat uit het aantal afgeronde trajecten binnen lopende of afgeronde contracten. In totaal zijn er in de onderzoeksperiode 2950 trajecten afgerond. De doorlooptijd van dienstverlening op het gebied van training en scholing en diagnose is vrij kort (respectievelijk 6 en 24 dagen). Dit in tegenstelling tot de doorlooptijd van instrumenten als jobcoaching en overig waar de gemiddelde doorlooptijd één tot twee jaar bedraagt.

**Tabel 3.3 Doorlooptijd van collectieve contracten (trajecten) in cluster 2**

	Aantal trajecten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Jobcoaching/bestendinging	134	6	350	100%
Diagnose	207	4	24	75%
Interventie	1005	6	157	60%
Verzuimbegeleiding	900	7	267	100%
Outplacement naar ander werk	694	12	325	75%
Training en scholing	6	1	6	100%
Overig	4	3	760	100%
	2950			

Er zijn twee segmenten waarin niet alle dienstverleners de norm van tachtig procent voor de doorlooptijd hebben gehaald. In het segment interventie zijn twee van de bedrijven er niet in geslaagd om tachtig procent van de trajecten binnen de gestelde termijn af te ronden. In het segment outplacement gaat het om drie van de twaalf bedrijven die de afgesproken doorlooptermijn niet hebben kunnen waarmaken.

**Tabel 3.4 Resultaat van collectieve contracten (trajecten) in cluster 2**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Jobcoaching/bestendinging	134	94	75%
Diagnose	207	148	67%
Interventie	1005	924	80%
Verzuimbegeleiding	900	451	100%
Outplacement naar ander werk	694	396	44%
Training en scholing	6	6	100%
Overig	4	1	100%
	2950	2020	

Bij de resultaten van de collectieve contracten valt op dat het percentage bedrijven dat de norm haalt in het segment outplacement lager ligt dan in andere segmenten. Er zijn in dit segment negen bedrijven die afspraken hebben gemaakt met betrekking tot het resultaat van de dienstverlening. Slechts vier daarvan zijn erin geslaagd deze afspraken te realiseren. Op het gebied van resultaatafspraken wordt in dit cluster en dit segment slecht gescoord ten opzichte van andere clusters en segmenten. Dit zou een indicatie kunnen zijn voor het feit dat outplacement een vorm van dienstverlening is waarvan de afspraken lastig(er) zijn waar te maken dan in andere 'takken van sport'.

### Collectieve contracten die niet bestaan uit trajecten

De dienstverleners hebben gezamenlijk in cluster 2 1414 contracten afgerond. Diagnose en verzuimbegeleiding zijn de meest voorkomende activiteiten in dit deel van cluster 2.

Indien er afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd, zijn alle bedrijven erin geslaagd om het contract binnen de afgesproken termijn af te ronden. De gerealiseerde doorlooptijd is voor jobcoaching en outplacement vrij lang. In beide gevallen zit er meer dan een jaar tussen het afsluiten van het contract en het afronden van het traject. De spreiding van de gemiddelde doorlooptijden is vrij groot. Zo wordt het instrument interventie door twee bedrijven uitgevoerd. De gemiddelde doorlooptijd bedraagt bij het ene bedrijf 5 dagen en bij de andere 311 dagen. Ook bij het instrument training en scholing doet zich een dergelijk grote spreiding voor (2 bedrijven met een doorlooptijd van 6 en 106 dagen).

**Tabel 3.5 Doorlooptijd van collectieve contracten (niet in trajecten) in cluster 2**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Jobcoaching/bestendinging	10	3	517	100%
Diagnose	646	4	28	100%
Interventie	166	2	158	100%
Verzuimbegeleiding	486	2	14	100%
Outplacement naar ander werk	95	9	406	100%
Training en scholing	9	2	56	100%
Overig	2	1	50	100%
	1414			

De resultaten van de collectieve contracten staan in tabel 3.6. Het is zeer gebruikelijk om in de contracten resultaatafspraken vast te leggen. In de contracten voor outplacement komt dit het minst voor, maar nog steeds bevat 38 procent van de contracten een dergelijke afspraak.

Voor de meeste vormen van dienstverlening slagen alle bedrijven erin om de Blik op Werk-norm van tachtig procent te halen. Alleen bij de instrumenten diagnose en outplacement zijn er bedrijven die de afgesproken resultaten niet realiseren. In beide gevallen gaat het om een gering aantal bedrijven (respectievelijk 4 en 5) waarvan één er niet in is geslaagd om de resultaatafspraken te realiseren.

**Tabel 3.6 Resultaat van collectieve contracten (niet in trajecten) in cluster 2**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Jobcoaching/bestendinging	47	41	100%
Diagnose	646	603	75%
Interventie	166	131	100%
Verzuimbegeleiding	486	327	100%
Outplacement naar ander werk	95	36	80%
Training en scholing	9	9	100%
Overig	2	2	100%
	1414	1149	

## 3.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk)

### 3.2.1 Werknemers

De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 5087 vragenlijsten ingevuld door werknemers. Er zijn voor 266 dienstverleners vragenlijsten ingevuld door werknemers, 110 hiervan beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

Het gemiddelde rapportcijfer van de werknemers in cluster 2 is een 7.6. Tabel 3.7 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 3.7 Rapportcijfers werknemers naar aantallen en percentages dienstverleners**

Rapportcijfer	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	6	2,3	2,3
9.0 tot 9.5	19	7,1	9,4
8.5 tot 9.0	30	11,3	20,7
8.0 tot 8.5	58	21,8	42,5
7.5 tot 8.0	71	26,7	69,2
7.0 tot 7.5	39	14,7	83,8
6.5 tot 7.0	23	8,6	92,5
6.0 tot 6.5	15	5,6	98,1
5.5 tot 6.0	1	0,4	98,5
< 5.5	4	1,5	100,0
Totaal	266	100,0	

De dienstverleners scoren goed wat betreft het algemene oordeel van de werknemers over de dienstverlening. Vrijwel alle dienstverleners hebben een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Zeventig procent heeft een 7.5 of hoger gekregen.

In tabel 3.8 wordt het gemiddelde rapportcijfer getoond, uitgesplitst naar 'type' onderzoek. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het centraal tevredenheids-onderzoek en de zogeheten 'eigen onderzoeken'<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Ook bij de eigen onderzoeken is het onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

**Tabel 3.8 Rapportcijfers werknemers naar type onderzoek**

	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
Centraal TVO	7,59	4870	1,666
Eigen onderzoek	6,71	217	2,229
Totaal	7,55	5087	1,703

De werknemers in de eigen onderzoeken hebben gemiddeld bijna een heel rapportpunt lager gegeven voor de dienstverlening. Eén van de verklaringen hiervoor kan zijn dat de dienstverleners die een eigen onderzoek hebben laten uitvoeren, vaak behoren tot de grotere dienstverleners, en die scoorden ook in de onderzoeken over de voorgaande jaren lager.<sup>3</sup>

*Algemeen oordeel en kenmerken werknemer*

Het rapportcijfer is ook gerelateerd aan enkele persoonskenmerken. De correlatie wijst er niet op dat er een verband is tussen de hoogst genoten opleiding en het rapportcijfer. In tabel 3.9 is het rapportcijfer afgezet tegen de leeftijdscategorie.

**Tabel 3.9 Rapportcijfers werknemers naar leeftijdscategorie**

Leeftijdscategorie	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
15-24	7,87	901	1,556
25-34	7,63	852	1,589
35-44	7,48	1083	1,762
45-54	7,46	1396	1,717
55-65	7,52	693	1,722
Totaal	7,57	4925	1,684

Er bestaat een (lichte) maar wel statistisch significante correlatie tussen de leeftijd van de werknemers en het rapportcijfer. Naarmate de leeftijd van de werknemers hoger is, is het rapportcijfer lager. Dit patroon zagen we ook reeds in cluster 1. We beschikken niet over materiaal om voor dit verschil een plausibele verklaring te geven.

*Algemeen oordeel en kenmerken begeleiding*

In tabel 3.10 en 3.11 wordt het rapportcijfer afgezet tegen een tweetal kenmerken van de begeleiding.

<sup>3</sup> Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat het in de vorige onderzoeken een andere doelgroep betrof.

**Tabel 3.10 Rapportcijfers werknemers naar contactpersoon**

Vaste contactpersoon?	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
Ja	7,69	4377	1,567
Nee	6,50	503	2,242
Totaal	7,56	4880	1,688

**Tabel 3.11 Rapportcijfers werknemers naar status begeleiding**

Status begeleiding	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
Ja	7,76	3172	1,485
Nee	7,26	1762	1,927
Totaal	7,58	4934	1,673

Werknemers met een vaste contactpersoon geven 1.2 rapportpunt hoger voor de dienstverlening dan de werknemers zonder een vaste contactpersoon. De werknemers die ten tijde van de bevraging nog werden begeleid, hebben een half rapportpunt hoger gegeven voor de dienstverlening. De correlatie van het rapportcijfer is met beide kenmerken van de begeleiding statistisch significant.

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 3.12 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 3.12 Rapportcijfers werknemers naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
Arbodienstverlener	6,52	56	2,183
Interventiebedrijf	7,84	612	1,400
Re-integratiebedrijf	7,55	4070	1,735
Trainings- en opleidingsinstituut	7,26	288	1,607
Onbekend	7,18	61	1,628
Totaal	7,55	5087	1,703



De interventiebedrijven krijgen de hoogste rapportcijfers. Dit heeft wellicht te maken met de relatief korte duur en het duidelijk gedefinieerde doel van de interventies. De arbodienstverleners hebben gemiddeld het laagste rapportcijfer ontvangen. Dit beeld komt overeen met wat we in cluster 1 hebben waargenomen. De gemiddelde cijfers in cluster 2 zijn echter wel lager dan in cluster 1. Ongeacht het type werknemer (clusterindeling), constateren we dat de beoordeling blijkbaar onder andere afhangt van het type dienstverlener.

De rapportcijfers zijn ook afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 3.13 en tabel 3.14).

**Tabel 3.13 Rapportcijfers werknemers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
1 – 5	7,67	2812	1,659
6 – 10	7,57	822	1,632
> 10	7,11	855	1,862
Totaal	7,55	4489	1,708

**Tabel 3.14 Rapportcijfers werknemers naar omvang personeelsbestand**

Omvang personeelsbestand	Gemiddelde	Aantal werknemers	Std. deviatie
1 – 50	7,65	3196	1,667
51 – 100	7,70	745	1,542
> 100	7,13	976	1,879
Totaal	7,55	4917	1,706

Naarmate het aantal vestigingen en aantal medewerkers van de dienstverlener oploopt, gaat het gemiddelde rapportcijfer duidelijk omlaag. De correlatie van het rapportcijfer met deze twee kenmerken is statistisch significant. Tabel 3.15 laat per type dienstverlener zien wat de gemiddelde omvang van de aanbieder was bij de ontvangen dienstverlening.

**Tabel 3.15 Omvang dienstverlener naar type**

Type		Aantal vestigingen	Omvang personeelsbestand
Arbodienstverlener	Gemiddelde	1	19,0
	Aantal	262	262
Interventiebedrijf	Gemiddelde	8,9	76,6
	Aantal	997	1366
Re-integratiebedrijf	Gemiddelde	11,1	58,0
	Aantal	25062	27147
Trainings- en opleidingsinstituut	Gemiddelde	15,1	187,6
	Aantal	2013	2022

Het is op zich opvallend dat de arbodienstverleners ondanks hun relatief kleine omvang toch het laagste rapportcijfer hebben ontvangen. Hierbij dient echter wel te worden opgemerkt dat de begeleiding van arbodienstverleners was verdeeld over slechts vijf aanbieders. Op basis van dit kleine aantal kunnen dus niet al te sterke conclusies over de arbodienstverleners worden getrokken.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De werknemers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd aan te geven welke vijf deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 3.16 toont de vijf deelaspecten die het vaakst zijn genoemd (bijlage 3 bevat de volledige tabel).

**Tabel 3.16 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage werknemers dat dit belangrijk vindt
Hoe deskundig de medewerkers zijn	50,9
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	50,5
Dat de begeleiding goed bij mij past	48,8
Het resultaat van de begeleiding	45,5
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	45

Iets meer dan vijftig procent van de werknemers vindt de deskundigheid van de medewerkers en het hebben van een vaste contactpersoon één van de vijf belangrijkste deelaspecten van de dienstverlening. De deskundigheid was ook in cluster 1 het meest genoemde aspect, al werd het daar wel vaker genoemd (74,4%). Het hebben van een vaste contactpersoon was in cluster 1 niet één van de vijf meest genoemde aspecten.

De werknemers hebben ook hun oordeel uitgesproken over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (zie tabel 3.17).

**Tabel 3.17 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	Ik weet het niet	Onvolgende	Volgende	Goed
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1,2	3,6	25,1	70,1
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	3,1	5,8	25,1	66
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	2,9	7,5	26,5	63,2
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	6	5,2	27,7	61,1
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	13	3,3	23,1	60,7

De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort hier het hoogst, zeventig procent van de werknemers vond dat het goed zat met de klantvriendelijkheid. Slechts vier procent van de werknemers vond de klantvriendelijkheid onvoldoende. Bijlage 3 bevat de volledige tabel. Men is het minst tevreden over de duidelijkheid waarmee hun rechten zijn uitgelegd, vijftien procent vond dit onvoldoende. Net als in cluster 1 zijn er geen deelaspecten waarover men ronduit ontevreden is.

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

In het vervolg van deze subparagraaf gaan we dieper in op de factoren die samenhangen met de algehele tevredenheid (zoals uitgedrukt in het rapportcijfer). Om hier inzicht in te verkrijgen, maken we gebruik van statistische data-analyse, in het bijzonder van regressieanalyse. We zijn nagegaan in hoeverre het mogelijk is het rapportcijfer te 'voorspellen' op basis van andere data die we tot onze beschikking hebben. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de beschikbare data die wij hebben gebruikt om het rapportcijfer te 'voorspellen':

- Persoonskenmerken
  - Geslacht
  - Leeftijd
  - Hoogst behaalde opleiding
- Kenmerken begeleiding
  - Wel/geen vast contactpersoon
  - Status begeleiding (wel/niet nog begeleid)
- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

De variabelen in deze opsomming duiden we verder aan als voorspellers. In de regressie was het mogelijk om 9,6 - 10,3 procent van de spreiding in het rapportcijfer te 'verklaren'<sup>4</sup> (zie bijlage 5). Dit percentage is gebaseerd op een regressieanalyse waarin de hiervoor genoemde persoons- en bedrijfskenmerken en kenmerken van de begeleiding zijn opgenomen als voorspellers voor het rapportcijfer. Het is op basis van deze kenmerken dus in beperkte mate mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'. Anders gezegd: deze kenmerken verklaren maar een deel van de verschillen in rapportcijferhoogte tussen de bedrijven. Het verschil in tevredenheid tussen bedrijven wordt dus grotendeels verklaard door variabelen die nu noodgedwongen niet in het model zijn opgenomen. Het ligt op basis van eerdere metingen voor de hand dat één van die variabelen het resultaat is.

---

<sup>4</sup> Strikt genomen geeft een regressieanalyse geen verklaringen maar toont het alleen de aanwezigheid van bepaalde verbanden aan.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Vaste contactpersoon
- Status begeleiding

Er is eerder al opgemerkt dat mensen met een vaste contactpersoon en mensen die nog worden begeleid, hogere rapportcijfers hebben gegeven. De werknemers hebben zelf ook aangegeven veel waarde te hechten aan het hebben van een vaste contactpersoon.

### 3.2.2 Opdrachtgevers

Er zijn 906 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 145 dienstverleners waarvan 68 beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

De opdrachtgevers is gevraagd hun algemene oordeel over de dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer van de opdrachtgevers in cluster 2 is een 7.4. In tabel 3.18 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 3.18** Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantallen en percentages dienstverleners

Rapportcijfer	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	1	0,7	0,7
9.0 tot 9.5	3	2,1	2,8
8.5 tot 9.0	9	6,2	9,0
8.0 tot 8.5	25	17,2	26,2
7.5 tot 8.0	46	31,7	57,9
7.0 tot 7.5	30	20,7	78,6
6.5 tot 7.0	12	8,3	86,9
6.0 tot 6.5	10	6,9	93,8
5.5 tot 6.0	5	3,4	97,2
< 5.5	4	2,8	100,0
Totaal	145	100,0	

De dienstverleners scoren ook bij de opdrachtgevers goed wat betreft het algemene oordeel van de werknemers over de dienstverlening. Bijna 95 procent van de dienstverleners heeft een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Ongeveer zestig procent van de dienstverleners heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

In tabel 3.19 wordt het gemiddelde rapportcijfer getoond, uitgesplitst naar 'type' onderzoek. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het centraal tevredenheidsonderzoek en de zogeheten 'eigen onderzoeken'.<sup>5</sup>

**Tabel 3.19 Rapportcijfers werknemers naar type onderzoek**

	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Centraal TVO	7,414	880	1,2290
Eigen onderzoek	7,615	26	0,7137
Totaal	7,420	906	1,2175

Het verschil tussen het centrale tevredenheidsonderzoek en de eigen onderzoeken is nu een stuk kleiner dan bij de werknemers.

De opdrachtgevers is gevraagd aan te geven of ze de dienstverlener zouden aanraden bij collega's of andere relaties. Verreweg het grootste deel van de opdrachtgevers heeft aangegeven dat ze dit zouden doen. Het zal niet als een verrassing komen dat de rapportcijfers van opdrachtgevers die de dienstverlener zouden aanraden veel hoger liggen dan die van opdrachtgevers die de dienstverlener niet zouden aanraden (zie tabel 3.20).

**Tabel 3.20 Rapportcijfer naar wel/niet aanraden**

Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Ja	7,848	716	0,6772
Nee	4,630	73	1,4167
Totaal	7,550	789	1,2125

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 3.21 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 3.21 Rapportcijfers opdrachtgever naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Arbodienstverlener	6,000	10	1,6997
Interventiebedrijf	7,646	206	1,0453
Re-integratiebedrijf	7,431	616	1,1926
Trainings- en opleidingsinstituut	6,759	56	1,6414
Onbekend	7,306	18	0,8768
Totaal	7,420	906	1,2175

<sup>5</sup> Ook bij de eigen onderzoeken is het onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

Vanwege de kleine absolute aantallen in veel categorieën, is het niet raadzaam om al te sterke conclusies aan deze tabel te verbinden. Het valt echter wel op dat zowel bij de opdrachtgevers als de werknemers, arbodienstverleners de laagste rapportcijfers krijgen en de interventiebedrijven de hoogste. De rapportcijfers zijn wederom afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 3.22 en tabel 3.23).

**Tabel 3.22 Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 5	7,534	474	1,1840
6 – 10	7,241	85	1,0963
> 10	6,985	181	1,4974
Totaal	7,366	740	1,2789

**Tabel 3.23 Rapportcijfers opdrachtgevers naar omvang personeelsbestand**

Omvang personeelsbestand	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 50	7,530	515	1,1591
51 – 100	7,642	53	0,8681
> 100	7,134	273	1,3779
Totaal	7,409	841	1,2331

Deze laatste twee tabellen laten zien dat grotere dienstverleners (zowel wat aantal vestigingen als grootte personeelsbestand betreft), lagere rapportcijfers hebben gekregen van de opdrachtgevers. De correlatie van het rapportcijfer met deze twee kenmerken is statistisch significant. Net als in cluster 1 hebben grotere dienstverleners dus een lager rapportcijfer ontvangen.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De opdrachtgevers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd aan te geven welke drie deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 3.24 toont de drie deelaspecten die het vaakst zijn genoemd.

**Tabel 3.24 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage opdrachtgevers dat dit belangrijk vindt
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	66
De behaalde resultaten	57,5
Het nakomen van afspraken	39,7

Voor de meerderheid van de opdrachtgevers behoren de deskundigheid van de medewerkers (66%) en de behaalde resultaten (57,5%) tot de drie zwaarst wegende deelaspecten van de dienstverlening. Dit is vergelijkbaar met cluster 1.

De opdrachtgevers hebben ook hun oordeel uitgesproken wat betreft de tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 3.25).

**Tabel 3.25 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	N.v.t./ weet niet	Ze er ontevreden	Onte- vreden	Tevreden	Ze er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	2,4	1,8	8,6	55,7	31,5
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	3,3	0,9	4,2	63	28,6
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	1,4	2,2	6	62	28,3

De klantgerichtheid van het bedrijf heeft met 31,5 procent het hoogste percentage opdrachtgevers dat hier zeer tevreden over is. Nog eens 55,7 procent van de opdrachtgevers is tevreden over dit deelaspect. De verschillen met de andere twee deelaspecten uit de top drie is klein, de percentages 'zeer tevreden' zijn iets lager maar daarentegen zijn de percentages 'tevreden' juist wat hoger. De ontevredenheid is het hoogst over de behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing (18% ontevreden). In cluster 1 kwam de ontevredenheid voor geen enkel deelaspect boven de tien procent.

*Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

Ook voor de opdrachtgevers zijn regressieanalyses uitgevoerd gemaakt. We beperken ons hier tot de uitkomsten van een regressie met de volgende voorspellers:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

Het was met deze voorspellers mogelijk om 15,2 – 24,8 procent van de spreiding in het rapportcijfer te verklaren (zie bijlage 5). Op basis van de

beschikbare bedrijfskenmerken is het in beperkte mate mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Omvang dienstverlener
  - Aantal vestigingen
  - Omvang personeelsbestand

Cluster 1 liet dit beeld ook zien. Vermoedelijk hangt de beoordeling samen met de mate van persoonlijk contact en maatwerk. Het is aannemelijk dat hier bij kleinere dienstverleners meer ruimte voor is. Afstemming van de dienstverlening op behoeften van de opdrachtgever vindt in dat geval misschien iets vaker plaats, hetgeen de basis kan vormen voor een hoger rapportcijfer.

Er is nagegaan of er een verband is tussen de cijfers van werknemers en opdrachtgevers in cluster 1. Er blijkt sprake te zijn van een statistisch significante samenhang. Naarmate het cijfer van werknemers 'hoger' ligt, komt het relatief vaak voor dat het cijfer van opdrachtgevers ook hoger ligt.



## 4 CLUSTER 3 WERK VERKRIJGEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten en beoordeling van de aanbieders van dienstverlening in cluster 3 behandeld. In cluster 3 staan de trajecten centraal die de cliënt moeten helpen om werk te vinden bij een nieuwe werkgever. Ook de zogenaamde Nuggers (niet-uitkeringsgerechtigden) die wat betreft re-integratie onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, vallen onder dit cluster. Er wordt ingegaan op de resultaten met betrekking tot het aantal trajecten, de doorlooptijd en het plaatsingspercentage. Verder wordt er ingegaan op het oordeel van zowel cliënten als opdrachtgevers over de dienstverlening en de factoren die met dit oordeel samenhangen.

*De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 24.915 vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten. Er zijn voor 626 bedrijven vragenlijsten ingevuld door cliënten, 172 hiervan beschikten over het keurmerk. De cliënten in dit cluster hebben in de tweede helft van 2007 van een dienstverlener ondersteuning gekregen om werk te verkrijgen. De deelnemende dienstverleners hebben samen in de tweede helft van 2007 naar schatting in totaal 150.654 cliënten gehad.*

### 4.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk)

In deze paragraaf wordt gerapporteerd over de doorlooptijden en de resultaten van de dienstverlening in cluster 3. De doorlooptijden zijn vastgesteld op de aantallen contracten die in de meetperiode zijn afgerond. De resultaten van de individuele trajecten zijn echter vastgesteld op cohortniveau. Alle individuele contracten die binnen een kalenderjaar zijn gestart, worden aangemerkt als cohort. Een cohort wordt alleen opgenomen in deze rapportage als 95 procent van de individuele contracten is afgerond. De aantallen contracten bij de doorloopindicator zijn daarom niet vergelijkbaar met de aantallen contracten bij de resultaatindicator.

De rapportage van de doorlooptijden en resultaten is opgesplitst naar opdrachtgever van de dienstverlener. De onderscheiden opdrachtgevers zijn achtereenvolgens: UWV, gemeenten en overige opdrachtgevers.

#### 4.1.1 Individuele contracten

In de onderzoeksperiode zijn er door de keurmerkbedrijven meer dan zestien-duizend individuele contracten afgesloten met als doel het aan het werk helpen van de cliënt. UWV is met 13.500 contracten de grootste opdrachtgever. Bij UWV hebben de meeste contracten tot doel om de cliënten (duurzaam) in

regulier werk te plaatsen. Bij gemeenten is diagnostisch onderzoek de dienstverlening die het vaakst voorkomt.

## UWV

In de onderzoeksperiode zijn in opdracht van UWV ongeveer 6500 contracten afgerond. De meeste contracten hebben plaatsing of duurzame plaatsing in regulier werk als doel.<sup>1</sup> Ruim zeventig bedrijven hebben contracten uitgevoerd met als doel om cliënten te plaatsen in regulier werk. Ruim negentig bedrijven hebben gepoogd cliënten duurzaam aan het werk te helpen. In tabel 4.1 staan gegevens met betrekking tot de doorlooptijd van deze contracten.

De gemiddelde doorlooptijd varieert al naar gelang het soort dienstverlening dat in het contract wordt gespecificeerd. (Duurzame) plaatsing in regulier werk, sociale activering en overige activiteiten hebben een langere doorlooptijd dan de andere soorten dienstverlening uit de tabel.

In de laatste kolom van de tabel is weergegeven hoeveel procent van de bedrijven erin slaagt om tachtig procent van de contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd binnen de gestelde termijn af te ronden. Voor de meeste vormen van dienstverlening ligt het percentage bedrijven dat aan de norm van Blik op Werk voldoet boven de negentig procent. Alleen bij de categorieën diagnostisch onderzoek en aanbodversterking ligt dat percentage iets lager.

**Tabel 4.1 Doorlooptijd van individuele UWV-contracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	2364	72	399	93%
Duurzame plaatsing in regulier werk	3279	92	414	96%
Diagnostisch onderzoek	114	14	147	73%
Voorschakeltrajecten	193	11	169	100%
Training en scholing	159	13	110	92%
Aanbodversterking	230	9	138	83%
Sociale activering	17	4	316	100%
Overig	167	18	363	91%
Totaal	6523	-	-	-

Bij de resultaten van de individuele contracten wordt bij UWV onderscheid gemaakt naar cliënten die wel of niet vallen onder het protocol zeer moeilijk plaatsbaar (ZMP). Dit onderscheid wordt gehanteerd omdat voor beide groepen een verschillende norm wordt gehanteerd. Bij de categorie UWV ZMP

<sup>1</sup> Er was één bedrijf met een zeer groot aantal contracten dat hier betrekking op had.

moet twintig procent van het totale aantal afgeronde individuele contracten over de cohorten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt succesvol zijn afgerond. Voor de groep niet-ZMP geldt een norm van vijftig procent. De resultaten voor de contracten die voor beide groepen cliënten zijn afgesloten, worden hieronder in twee tabellen weergegeven, maar zo veel mogelijk integraal besproken.

De volgende twee tabellen geven weer hoeveel van de bedrijven erin slagen om de resultaatsnorm van twintig procent voor de zeer moeilijk plaatsbare cliënten en de norm van vijftig procent voor de overige cliënten te halen. In tabel 4.2 staan de resultaten voor de contracten die afgesloten zijn voor cliënten die vallen onder het protocol zeer moeilijk plaatsbaren (ZMP). Het percentage in de laatste kolom geeft weer hoeveel procent van de bedrijven meer dan twintig procent van de contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt, succesvol heeft afgerond.

**Tabel 4.2 Resultaat van individuele UWV-contracten (ZMP) in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaatafspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	169	147	100%
Duurzame plaatsing in regulier werk	365	353	97%
Diagnostisch onderzoek	28	28	100%
Voorschakeltraject	1	1	100%
Training en scholing	124	124	100%
Aanbodversterking	7	7	100%
Sociale activering	4	5	50%
Overig	2	2	0%
	700	667	

Tabel 4.3 geeft de resultaten weer voor de overige cliënten (niet ZMP). UWV maakt in bijna alle afgesloten contracten resultaatafspraken met de dienstverlener. Alleen in de categorie 'training en scholing' voor cliënten die niet moeilijk plaatsbaar zijn, zien we dat in ongeveer vijftig procent van de contracten geen resultaatafspraken zijn gemaakt.

**Tabel 4.3 Resultaat van individuele UWV-contracten (niet ZMP) in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaatafspraken	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	1211	1112	93%
Duurzame plaatsing in regulier werk	2402	2396	89%
Diagnostisch onderzoek	27	23	100%
Voorschakeltraject	180	151	100%
Training en scholing	53	27	100%
Aanbodversterking	30	30	100%
Sociale activering	2	2	100%
Overig	105	104	63%
	4010	3845	

In het geval van de plaatsingen en de duurzame plaatsingen is het ook van belang om vast te stellen hoeveel van de contracten hebben geleid tot een plaatsing in een reguliere baan of een duurzame plaatsing in een reguliere baan.

Over de plaatsingspercentages doen we vanwege de onzekerheden in de onderzochte data geen uitspraken.

### Gemeenten

Gemeenten hebben in de onderzoeksperiode 2349 individuele contracten afgesloten met keurmerkbedrijven. Diagnostisch onderzoek is de belangrijkste vorm van dienstverlening. Dit instrument wordt vaak ingezet, en is tegelijkertijd het minst tijdrovende instrument. Alle bedrijven die deze vorm van dienstverlening aanbieden, hebben in tachtig procent van de gevallen de afgesproken doorlooptermijn gehaald.

Plaatsing in gesubsidieerd werk kent een lange doorlooptermijn. Vaak is deze termijn langer dan in het contract is afgesproken. Een derde van de bedrijven dat zich bezighoudt met plaatsing in gesubsidieerde arbeid, heeft hiervoor meer tijd nodig dan in het contract is vastgelegd.

**Tabel 4.4 Doorlooptijd van individuele gemeentecontracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	364	37	311	91%
Duurzame plaatsing in regulier werk	201	26	274	91%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	59	9	482	67%
Diagnostisch onderzoek	1195	13	93	100%
Voorschakeltrajecten	111	9	274	100%
Training en scholing	78	8	119	100%
Aanbodversterking	26	10	279	88%
Sociale activering	3	2	-	-
Overig	312	11	237	89%
Totaal	2349	-	-	-

Om inzichtelijk te maken in hoeverre de dienstverleners succesvol zijn in het afronden van de contracten is in kolom 3 van tabel 4.5 aangegeven hoeveel procent van de trajecten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt conform afspraak is afgerond. De tabel maakt allereerst duidelijk dat in het geval van voorschakeltrajecten en training en scholing relatief vaak geen resultaatafspraken worden gemaakt. Wat verder opvalt, is dat de percentages conform afspraak afgeronde contracten vrij hoog liggen.

**Tabel 4.5 Resultaat van individuele gemeentecontracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaatafspraken	% conform afspraak afgeronde contracten
Plaatsing in regulier werk	392	290	71%
Duurzame plaatsing in regulier werk	186	161	58%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	63	63	67%
Diagnostisch onderzoek	1361	1268	81%
Voorschakeltrajecten	68	5	80%
Training en scholing	65	21	100%
Aanbodversterking	21	20	100%
Sociale activering	5	5	40%
Overig	318	98	53%

## Overig

Overige opdrachtgevers (waaronder verzekeraars en bijvoorbeeld re-integratiebedrijven) hebben 450 individuele contracten in cluster 3 afgesloten met de dienstverleners. In de meeste gevallen betreft het contracten die plaatsing in regulier werk tot doel hebben.

Dienstverleners hebben gemiddeld een halfjaar tot een jaar nodig om cliënten (duurzaam) te plaatsen in regulier of gesubsidieerd werk. Voor de overige vormen van dienstverlening is de gemiddelde doorlooptijd iets korter.

Voorschakeltrajecten, aanbodversterking en diagnostisch onderzoek zijn relatief kortlopende trajecten.

**Tabel 4.6 Doorlooptijd van individuele contracten van overige opdrachtgevers in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	180	14	278	90%
Duurzame plaatsing in regulier werk	32	9	314	88%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	65	7	193	80%
Diagnostisch onderzoek	78	12	65	90%
Voorschakeltrajecten	5	3	56	100%
Training en scholing	17	5	137	75%
Aanbodversterking	10	5	25	67%
Overig	63	8	156	100%
Totaal	450	-	-	

Voor de dienstverlening in opdracht van overige partijen is door Blik op Werk als norm gesteld dat in 80 procent of meer van de gevallen het afgesproken resultaat<sup>2</sup> moet zijn gehaald. Om de prestaties van de dienstverleners op dit punt toch inzichtelijk te maken, is in kolom drie van tabel 4.7 weergegeven hoeveel procent van de contracten met resultaatafspraken succesvol is afgerond.

<sup>2</sup> De precieze aard van het te behalen resultaat hangt af van de gemaakte afspraak.

**Tabel 4.7 Resultaat van individuele contracten van overige opdrachtgevers in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	% conform afspraak afgeronde contracten
Plaatsing in regulier werk	180	168	33%
Duurzame plaatsing in regulier werk	58 <sup>3</sup>	85	71%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	65	5	60%
Diagnostisch onderzoek	78	16	88%
Voorschakeltrajecten	5	4	100%
Training en scholing	17	4	100%
Aanbodversterking	10	5	60%
Overig	63	18	50%
	450	305	

Bij plaatsing in gesubsidieerd werk worden niet vaak resultaatafspraken vastgelegd in het contract. Bij de overige twee vormen van plaatsing juist wel. Sowieso lijkt het aantal resultaatafspraken bij de overige opdrachtgevers wat lager te liggen dan bij UWV en gemeenten.

Voor de overige vormen van dienstverlening geldt dat het aantal contracten met resultaatafspraken in absolute zin vrij gering is.

#### 4.1.2 Collectieve contracten

In deze paragraaf wordt gerapporteerd over de doorlooptijden en de resultaten van de collectieve contracten. De som van de collectieve contracten, afgesloten door UWV, gemeenten en overige opdrachtgevers is 50.965. Het is mogelijk dat meerdere trajecten samen één collectief contract vormen. In welke mate dat voorkomt, is niet bekend. We kunnen derhalve niet rapporteren op het niveau van trajecten.

Bij de collectieve contracten gelden twee resultaatindicatoren in plaats van één zoals in de andere hoofdstukken. Ten eerste moet het aantal succesvolle trajecten ten minste tachtig procent zijn van het totale aantal trajecten binnen afgeronde contracten dat volgens afspraak met de opdrachtgever succesvol had moeten zijn. Bij deze resultaatindicator heeft de term succes betrekking op de resultaatafspraken zoals de dienstverlener en de opdrachtgever die hebben gemaakt, en is verder niet nader gespecificeerd.

Bedrijven voldoen aan de tweede norm van *Blik op Werk* als ten minste tachtig procent van het totale aantal trajecten binnen afgeronde contracten, dat volgens de afspraken met de opdrachtgever in plaatsing of duurzame plaatsing had moeten resulteren, ook daadwerkelijk tot een plaatsing heeft geleid.

<sup>3</sup> In principe moet het aantal contracten met resultaatafspraken kleiner zijn dan het aantal afgesloten contracten. In deze regel is sprake van een invoerfout door één van de dienstverleners.

## UWV

UWV heeft in de onderzoeksperiode 27.485 collectieve contracten afgesloten met de keurmerkbedrijven. Het merendeel van deze contracten heeft volgens de dienstverleners plaatsing of duurzame plaatsing in regulier werk als uitgangspunt.<sup>4</sup>

De doorlooptijd van deze vormen van dienstverlening is langer dan een jaar. Een groot deel van de bedrijven slaagt erin om zich te houden aan de afspraken over de doorlooptijd die in het contract zijn gemaakt.

**Tabel 4.8 Doorlooptijd van collectieve UWV-contracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	4136	17	497	81%
Duurzame plaatsing in regulier werk	16450	24	397	84%
Diagnostisch onderzoek	34	2	47	100%
Voorschakeltraject	48	5	419	50%
Training en scholing	1	1	175	0%
Aanbodversterking <sup>5</sup>	6413	3	384	100%
Overig	403	6	457	80%
Totaal	27485			

In de derde en vierde kolom van tabel 4.9 staan de resultaten weergegeven van de contracten die de dienstverleners hebben uitgevoerd. De eerste tabel heeft betrekking op algemene afspraken die niet direct aan plaatsing zijn gerelateerd. In bijna alle gevallen slagen de dienstverleners erin om aan de afspraken te voldoen die ze in de contracten hebben vastgelegd.

<sup>4</sup> UWV maakt bij collectieve contracten officieel geen onderscheid tussen plaatsing en duurzame plaatsing.

<sup>5</sup> Het grote aantal contracten in de categorie aanbodversterking is afkomstig van één bedrijf. Dit bedrijf helpt cliënten bij het schrijven van sollicitatiebrieven. Deze dienstverlening is niet meegenomen bij het berekenen van de doorlooptijd in dit segment cluster 3.



**Tabel 4.9 Resultaat van collectieve UWV-contracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken <sup>6</sup>	Perc. Succesvol afgeronde contracten	Aantal contracten met plaatsingsafspraken	Perc. conform afspraak afgeronde contracten
Plaatsing in regulier werk	4136	2057	83%	1262	99%
Duurzame plaatsing in regulier werk	16560	8038	89%	7658	92%
Diagnostisch onderzoek	34	30	100%	0	-
Voorschakeltraject	45	22	100%	0	-
Training en scholing	1	1	100%	0	-
Aanbodversterking	6413	2	50%	0	-
Overig	403	319	21%	3	100%
	27592	10469			

Indien het doel van een contract is om cliënten te plaatsen of duurzaam te plaatsen in regulier werk, bevat het contract in respectievelijk 31 procent en 46 procent resultaatafspraken over plaatsing. Het komt bijna niet voor dat bij de inzet van diagnostisch onderzoek, training en scholing en aanbodversterking wordt afgesproken dat het resultaat van het contract een plaatsing of duurzame plaatsing is.

### Gemeenten

Bij gemeenten is diagnostisch onderzoek een belangrijke vorm van dienstverlening. De keurmerkbedrijven hebben in de onderzoeksperiode 28.491 contracten afgerond voor gemeenten. Daarvan hebben er ongeveer 19.000 betrekking op diagnostisch onderzoek. Deze categorie bevat waarschijnlijk enerzijds pure diagnoses en anderzijds 'work first'-trajecten. Er zijn twintig dienstverleners die deze collectieve contracten uitvoeren.

De doorlooptijd van contracten die (duurzame) plaatsing in reguliere of gesubsidieerde arbeid tot doel hebben, duren over het algemeen een jaar of iets langer. Een groot deel van de dienstverleners slaagt erin de contracten binnen de afgesproken termijn af te ronden.

<sup>6</sup> Het lijkt niet aannemelijk dat er slechts in ongeveer de helft van de contracten met als doel (duurzame) plaatsing in regulier werk resultaatafspraken zijn gemaakt. Bij meer dan de helft van de bedrijven bleek het aantal contracten met resultaatafspraken aanzienlijk lager dan het totaal aantal contracten te zijn. Mogelijk hebben bedrijven in bepaalde gevallen per abuis verkeerde aantallen ingevuld.

**Tabel 4.10 Doorlooptijd van collectieve gemeentecontracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	1129	20	344	90%
Duurzame plaatsing in regulier werk	7979	19	416	79%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	73	6	358	83%
Diagnostisch onderzoek	18696	20	107	78%
Voorschakeltraject	298	7	191	83%
Training en scholing	25	2	32	50%
Aanbodversterking	126	5	251	100%
Sociale activering	36	6	204	25%
Overig	129	6	338	100%
	28491			

In tabel 4.11 staan beide resultaatvariabelen naast elkaar weergegeven.

Gemeenten die contracten afsluiten voor diagnostisch onderzoek laten in 31 procent van de gevallen opnemen dat de dienstverlening moet resulteren in een plaatsing of een duurzame plaatsing. Dit betreft vermoedelijk vooral de 'work first'-trajecten. Contracten met als doel plaatsing in regulier werk en duurzame plaatsing in regulier werk bevatten in respectievelijk 22 procent en 41 procent een dergelijke bepaling.

**Tabel 4.11 Resultaat van collectieve gemeentecontracten in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	Perc. succesvol afgeronde contracten	Aantal contracten met plaatsings-afspraken	Perc. conform afspraak afgeronde contracten
Plaatsing in regulier werk	1123	628	75%	244	91%
Duurzame plaatsing in regulier werk	7999	3505	82%	3253	82%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	73	46	77%	59	100%
Diagnostisch onderzoek	18696	7964	100%	5737	100%
Voorschakeltraject	56	15	100%	17	100%
Training en scholing	25	0	-	0	-
Aanbodversterking	126	35	100%	3	100%
Sociale activering	36	13	100%	13	100%
Overig	129	120	90%	46	85%

## Overig

De keurmerkbedrijven hebben voor de overige opdrachtgevers 1066 contracten afgerond. In de meeste gevallen gaat het om diagnostisch onderzoek. Deze vorm van dienstverlening kent net als aanbodversterking een relatief korte doorlooptijd van 56 á 57 dagen. De doorlooptijd van de overige diensten is langer. Het percentage bedrijven dat erin slaagt om tachtig procent van de cliënten binnen de afgesproken doorlooptijd te plaatsen in regulier werk is 25 procent. Voor de overige diensten slagen alle bedrijven erin om tachtig procent van de contracten binnen de afgesproken termijn af te ronden.

**Tabel 4.12 Doorlooptijd van collectieve contracten in opdracht van overige partijen in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	% bedrijven dat norm behaalt
Plaatsing in regulier werk	84	4	248	25%
Duurzame plaatsing in regulier werk	82	2	225	100%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	7	1	112	-
Diagnostisch onderzoek	864	9	56	100%
Training en scholing	3	1	254	100%
Aanbodversterking	20	2	57	100%
Overig	6	1	143	100%
Totaal	1066			

In tabel 4.13 staan de cijfers met betrekking tot de resultaten van de trajecten die de overige opdrachtgevers bij de dienstverleners hebben ingekocht. In de meeste contracten worden resultaatafspraken gemaakt. Dit hoeven niet altijd plaatsingsafspraken te zijn. De resultaatafspraken zijn niet in alle gevallen gehaald. Vooral bij plaatsing in regulier werk en plaatsing in gesubsidieerd werk zien we dat een groot deel van de contracten niet succesvol is afgerond. De dienstverleners zijn er in alle gevallen in geslaagd om de plaatsingsafspraken zoals die in de contracten waren vastgelegd, te realiseren.

**Tabel 4.13 Resultaat van collectieve contracten in opdracht van overige partijen in cluster 3**

	Aantal contracten	Aantal contracten met resultaat-afspraken	Perc. succesvol afgeronde contracten	Aantal contracten met plaatsings-afspraken	Perc. conform afspraak afgeronde contracten
Plaatsing in regulier werk	113	87	34%	10	100%
Duurzame plaatsing in regulier werk	174	104	68%	52	100%
Plaatsing in gesubsidieerd werk	7	7	29%	0	-
Diagnostisch onderzoek	864	698	98%	90	100%
Training en scholing	3	0	-	0	-
Aanbodversterking	20	10	70%	0	-
Overig	6	6	83%	0	-

## 4.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk)

### 4.2.1 Cliënten

De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 24.915 vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten. Er zijn voor 626 bedrijven vragenlijsten ingevuld door cliënten, 172 hiervan beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

Het gemiddelde rapportcijfer van cliënten in cluster 3 is een 7.5. In tabel 4.14 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 4.14 Rapportcijfers cliënten naar aantallen en percentages dienstverleners**

Rapportcijfer	Aantal dienst-verleners	Percentage dienst-verleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	4	,6	,6
9.0 tot 9.5	8	1,3	1,9
8.5 tot 9.0	80	12,8	14,7
8.0 tot 8.5	181	28,9	43,6
7.5 tot 8.0	164	26,2	69,8
7.0 tot 7.5	111	17,7	87,5
6.5 tot 7.0	49	7,8	95,4
6.0 tot 6.5	19	3,0	98,4
5.5 tot 6.0	5	,8	99,2
< 5.5	5	,8	100,0
Totaal	626	100,0	

De dienstverleners scoren goed wat betreft het algemene oordeel van de cliënten over de dienstverlening. Vrijwel alle dienstverleners hebben een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Zeventig procent van de vijf dienstverleners heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

In tabel 4.15 wordt het gemiddelde rapportcijfer getoond uitgesplitst naar 'type' onderzoek. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het centraal tevredenheids-onderzoek en de zogeheten 'eigen onderzoeken'<sup>7</sup>.

**Tabel 4.15 Rapportcijfers cliënten naar type onderzoek**

	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Centraal TVO	7,51	23644	1,851
Eigen onderzoek	7,05	1271	1,959
Totaal	7,49	24915	1,860

De cliënten in de eigen onderzoeken hebben gemiddeld bijna een half rapportpunt lager geven voor de dienstverlening. Eén van de verklaringen hiervoor is dat de dienstverleners die een eigen onderzoek hebben laten uitvoeren, behoren tot de grotere dienstverleners, en die scoorden ook in de onderzoeken over de voorgaande jaren lager. De cliënten bij de eigen onderzoeksbedrijven, hadden gemiddeld te maken met een dienstverlener met ongeveer zestien vestigingen en bijna tweehonderd werknemers meer dan dienstverleners in het centraal tevredenheidsonderzoek.

#### *Algemeen oordeel en kenmerken cliënten*

De hoogst genoten opleiding en de leeftijd van de cliënten vertoonden geen samenhang met het rapportcijfer.

#### *Algemeen oordeel en kenmerken begeleiding*

Het rapportcijfer is afgezet tegen een aantal kenmerken van de begeleiding (zie tabel 4.16 en 4.17).

**Tabel 4.16 Rapportcijfers cliënten naar contactpersoon**

Vaste contactpersoon?	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Ja	7,64	21540	1,727
Nee	6,17	2138	2,352
Totaal	7,50	23678	1,841

<sup>7</sup> Ook bij de eigen onderzoeken is het onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

**Tabel 4.17 Rapportcijfers cliënten naar status begeleiding**

Status begeleiding	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Ja	7,72	15763	1,602
Nee	7,12	8095	2,186
Totaal	7,51	23858	1,843

Tabel 4.16 laat zien dat het hebben van een vaste contactpersoon een duidelijke samenhang vertoont met het rapportcijfer. Cliënten met een vaste contactpersoon hebben gemiddeld bijna 1,5 rapportpunt hoger gegeven voor de dienstverlening. Dit komt overeen met de uitkomsten uit eerdere onderzoeken.

Mensen die ten tijde van het onderzoek nog werden begeleid door de dienstverlener, hebben gemiddeld 0,6 rapportpunt hoger gegeven. In beide gevallen is de samenhang statistisch significant.

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 4.18 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 4.18 Rapportcijfers cliënten naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Arbodienstverlener	7,00	152	2,222
Interventiebedrijf	7,51	531	1,833
Re-integratiebedrijf	7,53	22175	1,828
Trainings- en opleidingsinstituut	7,05	1942	2,114
Onbekend	7,51	116	1,911
Totaal	7,49	24915	1,860

De interventie- en re-integratiebedrijven scoren hier met een 7,5 het hoogst. De arbodienstverleners en trainings- en opleidingsinstituten scoren beide afgerond een 7. Eén verklaring voor de verschillen kan in het geval van arbodiensten zijn dat er iets minder vaak sprake is van een vaste contactpersoon. Een verklaring bij de trainings- en opleidingsinstituten kan de relatief grote omvang daarvan zijn. De cliënten in dit cluster kregen gemiddeld te maken met een instituut met ongeveer 16 vestigingen en 200 medewerkers. Daarmee waren dit inderdaad de grootste instellingen in dit cluster. Tabel 4.19 en tabel 4.20 laten zien dat grotere dienstverleners een lager cijfer krijgen.

**Tabel 4.19 Rapportcijfers cliënten naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
1 – 5	7,60	13904	1,792
6 – 10	7,38	2885	1,906
> 10	7,10	4411	2,056
Totaal	7,47	21199	1,876

**Tabel 4.20 Rapportcijfers cliënten naar omvang personeelsbestand**

Omvang personeelsbestand	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. Deviatie
1 – 50	7,65	16696	1,745
51 – 100	7,10	2641	2,103
> 100	7,04	3621	2,079
Totaal	7,49	22958	1,863

De laatste twee tabellen laten zien dat er duidelijk enige samenhang is tussen de omvang (zowel wat aantal vestigingen als grootte personeelsbestand betreft) van een dienstverlener en het ontvangen rapportcijfer. Naarmate de omvang toeneemt, gaat het rapportcijfer omlaag. Deze samenhang bleek ook al uit eerdere onderzoeken.

De cliënten is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd aan te geven welke vijf deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 4.21 toont de vijf deelaspecten die het vaakst zijn genoemd (bijlage 3 bevat de volledige tabel).

**Tabel 4.21 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage cliënten dat dit belangrijk vindt
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	54,1
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	49,3
Hoe deskundig de medewerkers zijn	49,1
Dat de begeleiding goed bij mij past	48,8
Het resultaat van de begeleiding	45,5

De cliënten vinden de wijze waarop er met hun eigen ideeën en wensen wordt omgegaan het belangrijkste deelaspect van de dienstverlening, 54,1 procent van hen heeft dit aangegeven. Vorig jaar lag dit percentage op 48 procent. Het hebben van een vaste contactpersoon werd vorig jaar het vaakst genoemd (57%). Dit jaar is dit deelaspect door 49,3 procent van de cliënten genoemd.

De cliënten hebben ook hun oordeel uitgesproken over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 4.22).

**Tabel 4.22 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	<b>Ik weet het niet</b>	<b>Onvoldoende</b>	<b>Voldoende</b>	<b>Goed</b>
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1	3,4	25,2	70,5
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	3	4,8	26,8	65,5
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	3,5	6,6	25,3	64,7
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	2,2	7,9	25,9	64
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	12,4	3,4	23,4	60,9

De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort hier het hoogst, zeventig procent van de cliënten vond dat het goed zat met de klantvriendelijkheid. Slechts drie procent van de cliënten vond de klantvriendelijkheid onvoldoende. Bijlage 3 bevat de volledige tabel.

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

In het vervolg van deze subparagraaf gaan we dieper in op de factoren die samenhangen met de algehele tevredenheid (zoals uitgedrukt in het rapportcijfer). Om hier inzicht in te verkrijgen, maken we gebruik van statistische data-analyse, in het bijzonder van regressieanalyse. We zijn nagegaan in hoeverre het mogelijk is het rapportcijfer te 'voorspellen' op basis van andere data die we tot onze beschikking hebben. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de beschikbare data die wij hebben gebruikt om het rapportcijfer te 'voorspellen':

- Persoonskenmerken
  - Geslacht
  - Leeftijd
  - Hoogst behaalde opleiding
- Kenmerken begeleiding
  - Wel/geen vast contactpersoon
  - Status begeleiding (wel/niet nog begeleid)
- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

De variabelen in deze opsomming duiden we verder aan als voorspellers. In de regressie was het mogelijk om 9,2 - 9,3 procent van de spreiding in het



rapportcijfer te ‘verklaren’<sup>8</sup> (zie bijlage 5). Als het segment (AG, WW et cetera) ook als voorspeller in de regressie wordt opgenomen, stijgt het percentage spreiding dat verklaard kan worden licht naar 9,6 - 9,8 procent. Dit percentage is gebaseerd op een regressieanalyse waarin de hiervoor genoemde persoons- en bedrijfskenmerken en kenmerken van de begeleiding zijn opgenomen als voorspellers voor het rapportcijfer. Het is op basis van deze kenmerken dus in beperkte mate mogelijk om het rapportcijfer te ‘voorspellen’. Anders gezegd: deze kenmerken verklaren maar een deel van de verschillen in rapportcijferhoogte tussen de bedrijven. Het verschil in tevredenheid tussen bedrijven wordt dus grotendeels verklaard door variabelen die nu noodgedwongen niet in het model zijn opgenomen. Het ligt op basis van eerdere metingen voor de hand dat één van die variabelen het resultaat is.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Vaste contactpersoon
- Status begeleiding

Het hebben van een vaste contactpersoon is ook door bijna vijftig procent van de cliënten genoemd als één van de vijf aspecten van de dienstverlening waaraan het meeste belang wordt gehecht. Cliënten met een vaste contactpersoon hebben hogere cijfers gegeven. Het is al eerder opgemerkt dat mensen die nog worden begeleid, gemiddeld een hoger cijfer hebben gegeven.

#### *Vergelijking met voorgaande jaren*

De clusterindeling is dit jaar anders dan voorheen, en een vergelijking met voorgaande jaren is alleen goed mogelijk op basis van de segmenten in cluster 3. Tabel 4.23 toont de gemiddelde rapportcijfers per segment van cluster 3. Aan het eind van de tabel is een kolom toegevoegd met de cijfers uit het onderzoek 2006-2007.

**Tabel 4.23 Rapportcijfer cliënten naar type opdrachtgever**

Segment	Cijfers 2007-2008	Aantal	Std. deviatie	Cijfers 2006-2007
Cluster 3				
Algemeen*	7,0	1271	1,959	-
AG	7,2	2408	2,090	6,3
WW	7,1	1639	1,935	5,9
Wajong	7,5	1074	1,734	7,1
IRO	7,8	11905	1,642	7,0
Gemeente	7,2	5289	2,067	7,0
Privaat/ overige	7,4	1330	1,871	7,3
Totaal	7,5	24915	1,860	6,9

\* Eigen onderzoek.

<sup>8</sup> Strikt genomen geeft een regressieanalyse geen verklaringen maar toont het alleen de aanwezigheid van bepaalde verbanden aan.

Het 'overall' cijfer voor cluster 3 is in 2007-2008 ten opzichte van 2006-2007 met 0.6 rapportpunt gestegen van 6.9 naar 7.5. Het cijfer voor het eigen onderzoek is in 2007-2008 gemiddeld 7.0. De segmenten Gemeente en Privaat/Overige laten een lichte stijging van respectievelijk 0.2 en 0.1 rapportpunt zien. De UWV-segmenten laten echter een veel grotere stijging zien, in het segment WW zelfs van 1.2 rapportpunt. De stijging van het 'overall' rapportcijfer van een 6.9 naar een 7.5 wordt dus voornamelijk veroorzaakt door de relatief grote stijging van de cijfers in de UWV-segmenten AG, WW, Wajong en IRO. Een verklaring voor deze 'trendbreuk' is niet op statistische gronden vast te stellen. Hypothetisch kunnen we enkele mogelijke verklaringen aandragen.

Een eerste potentiële verklaring is uiteraard dat de kwaliteit van dienstverlening is gestegen. Het ligt in de lijn van de eerdere ontwikkelingen dat dit het geval is geweest. Maar het kan niet verklaren waarom in dit onderzoek het rapportcijfer in het UWV-segment sterker is gestegen dan in de andere segmenten. Het is mogelijk dat het aantal geplaatste cliënten juist in het UWV-segment hoger is dan ten tijde van het vorige onderzoek (2008 was nog een jaar met hoogconjunctuur). Uit het onderzoek van 2006 is bekend dat het geplaatst zijn een grote invloed heeft op het rapportcijfer. Dit zou met name in het WW- en IRO-segment kunnen gelden. Maar aangezien het al dan niet geplaatst zijn niet meer is uitgevraagd, kan dit niet met zekerheid worden vastgesteld.<sup>9</sup> Het is tevens mogelijk dat de dienstverlening daadwerkelijk is verbeterd. Waarom dat echter vooral in het UWV-segment het geval zou zijn, kunnen we niet verklaren.

Het kan zo zijn dat de relatieve toename van het aantal IRO's een bijdrage levert aan de stijging van het rapportcijfer. We weten dat cliënten in IRO-trajecten relatief hogere rapportcijfers geven. Dit wordt ook bevestigd door tabel 4.24 waarin de cijfers van het segment IRO het hoogst zijn. De samenhang tussen het wel/niet hebben van een IRO en het rapportcijfer is statistisch significant. Ook in een multivariate analyse komt de samenhang met de segmentcode naar voren, zij het dat de samenhang met andere kenmerken wel groter is.

Ten slotte kan het ook nog zo zijn dat de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd, heeft bijgedragen aan de stijging van het rapportcijfer. In 2006 was UWV verantwoordelijk voor het aanschrijven van zijn cliënten. In dat onderzoek zijn relatief veel cliënten aangeschreven die reeds (zeer) lang in traject zaten. Die oververtegenwoordiging kon achteraf niet meer helemaal worden gecorrigeerd. In het 2007-onderzoek heeft een dergelijke oververtegenwoordiging niet plaatsgevonden. Bekend is dat juist cliënten wier traject al lang 'loopt' relatief lage cijfers geven.

---

<sup>9</sup> De website van UWV toont wel cijfers die wijzen in de richting van stijgende plaatsingsresultaten over de tijd. Van de contracten uit 2007 was op 31 december 2008 het overall plaatsingspercentage 26,4 procent. Van de contracten uit 2006 lag het plaatsingspercentage op 31 december 2008 echter op 20,8 procent, alhoewel het hier dus wel eerder gestarte begeleiding betreft. De re-integratiemarktanalyse 2008 van de RWI wijst ook op stijgende plaatsingspercentages.

Tabel 4.24 toont de rapportcijfers door de jaren heen.

**Tabel 4.24 Rapportcijfers 2004-2008**

Type opdrachtgever	AG, WW en Wajong	Gemeente	Privaat	IRO
Rapportcijfer cliënten 2007-2008	7,2	7,2	7,4	7,8
N	5.121	5289	1330	11.905
Rapportcijfer cliënten 2006-2007	6,3	7,0	7,3	7,0
N	6702	5040	3466	14.787
Rapportcijfer cliënten 2005-2006	6,7	6,7	7,0	7,4
N	10.155	7107	3429	3749
Rapportcijfer cliënten 2004-2005	6,5	6,7	7,1	--
N	9849	3649	3240	--

#### 4.2.2 Opdrachtgevers

Bij de publicatie van de cijfers, heeft Blik op Werk de volgende indeling gehanteerd:

- Cluster 3 UWV (545 dienstverleners in onderzoek waarvan 147 beschikten over het keurmerk).
- Cluster 3 Gemeenten (138 dienstverleners in onderzoek waarvan 78 beschikten over het keurmerk).
- Cluster 3 Privaat/Overige (108 dienstverleners in onderzoek waarvan 56 beschikten over het keurmerk).

We zullen eerst een algemeen beeld schetsen van dit cluster. Vervolgens zal er afzonderlijk nog wat dieper op ieder segment worden ingegaan.

##### *Algemeen oordeel dienstverlening*

Het gemiddelde rapportcijfer van de opdrachtgevers in cluster 3 UWV is een 6.9, in cluster 3 gemeenten een 7.3 en in cluster 3 privaat/overige een 7.4. In tabel 4.25 en 4.26 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 4.25 Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantallen en percentages dienstverleners cluster 3 UWV**

Rapportcijfer	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	2	0,4	0,4
9.0 tot 9.5	2	0,4	0,7
8.5 tot 9.0	12	2,2	2,9
8.0 tot 8.5	74	13,6	16,5
7.5 tot 8.0	91	16,7	33,2
7.0 tot 7.5	149	27,3	60,6
6.5 tot 7.0	120	22,0	82,6
6.0 tot 6.5	73	13,4	96,0
5.5 tot 6.0	11	2,0	98,0
< 5.5	11	2,0	100,0
Totaal	545	100,0	

Vrijwel alle dienstverleners in cluster 3 UWV hebben een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Een derde van de dienstverleners heeft een 7.5 of hoger gekregen.

**Tabel 4.26 Rapportcijfers opdrachtgevers cluster 3 gemeenten en privaat/overige naar aantallen en percentages dienstverleners**

Rapportcijfer	Cluster 3 Gemeenten			Cluster 3 Privaat Overige		
	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	2	1,4	1,4	0	0,0	0,0
9.0 tot 9.5	2	1,4	2,9	2	1,9	1,9
8.5 tot 9.0	9	6,5	9,4	13	12,0	13,9
8.0 tot 8.5	21	15,2	24,6	27	25,0	38,9
7.5 tot 8.0	29	21,0	45,7	27	25,0	63,9
7.0 tot 7.5	38	27,5	73,2	21	19,4	83,3
6.5 tot 7.0	16	11,6	84,8	7	6,5	89,8
6.0 tot 6.5	8	5,8	90,6	3	2,8	92,6
5.5 tot 6.0	5	3,6	94,2	4	3,7	96,3
< 5.5	8	5,8	100,0	4	3,7	100,0
Totaal	138	100,0		108	100,0	

Negentig procent van de dienstverleners in cluster 3 gemeenten heeft een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Iets minder dan de helft van de dienstverleners heeft een 7.5 of hoger gekregen. Meer dan

negentig procent van de dienstverleners in cluster 3 privaat/overige heeft een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Meer dan zestig procent van de dienstverleners heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

De opdrachtgevers in cluster 3 gemeenten en cluster 3 privaat/overige is gevraagd aan te geven of ze de dienstverlener zouden aanraden bij collega's of andere relaties. Verreweg het grootste deel van de opdrachtgevers heeft aangegeven dat ze dit zouden doen. Het zal niet als een verrassing komen dat de rapportcijfers van opdrachtgevers die de dienstverlener zouden aanraden veel hoger liggen dan die van opdrachtgevers die de dienstverlener niet zouden aanraden (zie tabel 4.27).

**Tabel 4.27 Rapportcijfer naar wel/niet aanraden**

Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Cluster 3 Gemeenten			Cluster 3 Privaat/Overige		
	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Ja	7,629	390	0,7214	7,810	255	0,7757
Nee	4,945	38	1,5174	4,752	25	1,0121
Totaal	7,390	428	1,1215	7,537	280	1,1827

Er is onderzocht of de rapportcijfers van opdrachtgevers in cluster 3 een samenhang vertonen met die van cliënten. Er blijkt sprake te zijn van een statistisch significant verband. Naarmate de cijfers van opdrachtgevers hoger zijn, zijn die van cliënten ook hoger. Blijkbaar is er dus sprake van een vergelijkbaar eindoordeel van cliënten en opdrachtgevers, terwijl de gewichten die beide aan de verschillende deelaspecten geven, verschillend zijn.

#### *Vergelijking met voorgaande jaren*

Tabel 4.28 laat de ontwikkeling van de rapportcijfers zien over de afgelopen vier jaar. Voor ieder cluster geldt, dat het cijfer langzaam maar zeker omhooggaat.

**Tabel 4.28 Gemiddeld rapportcijfer opdrachtgevers naar type**

Type opdrachtgever	UWV	Gemeente	Privaat	Totaal
Rapportcijfer 2007-2008	6,9	7,3	7,4	7,1
N	1225	482	322	2.029
Rapportcijfer 2006-2007	6,5	6,9	7,1	7,0
N	297	712	1279	2.288
Rapportcijfer 2005-2006	6,2	6,7	6,8	6,7
N	281	593	1.466	2.340
Rapportcijfer 2004-2005	6,3	6,6	6,8	6,7
N	179	406	1.023	1.652

Het aandeel door UWV ingevulde vragenlijsten ligt dit jaar beduidend hoger en het aandeel opdrachtgevers Privaat/Overige duidelijk lager. Dit is van invloed op de resultaten, omdat het cijfer voor UWV door het grote gewicht het totaalcijfer dit jaar omlaag trekt, terwijl het totaalcijfer vorig jaar door het grote gewicht van Privaat/Overige juist omhoog werd getrokken. Als alle segmenten met een gelijk gewicht zouden meetellen, komt het totaalcijfer voor 2007-2008 uit op een 7.2 en voor 2006-2007 op een 6.8. Het verschil tussen de twee metingen is dan dus beduidend groter.

### Cluster 3 UWV

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 4.29 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 4.29 Rapportcijfers UWV'ers naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal UWV'ers	Std. Deviatie
Onbekend	6,608	63	0,8954
Arbodienstverlener	7,500	4	0,5774
Interventiebedrijf	6,938	16	0,9838
Re-integratiebedrijf	6,976	1049	0,8385
Trainings- en opleidingsinstituut	6,761	93	0,8069
Onbekend	6,608	63	0,8954
Totaal	6,942	1225	0,8453

De trajecten bij re-integratiebedrijven vormen hier verreweg de grootste groep. Vanwege de kleine absolute aantallen in de andere categorieën, verbinden we verder geen conclusies aan de uitkomsten in de tabel.

De rapportcijfers zijn wederom afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 4.30 en tabel 4.31).

**Tabel 4.30 Rapportcijfers UWV'ers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal UWV'ers	Std. deviatie
1 – 5	6,987	677	0,8375
6 – 10	7,098	116	0,8255
> 10	6,650	160	0,9189
Totaal	6,944	953	0,8603

**Tabel 4.31 Rapportcijfers UWV'ers naar omvang personeelsbestand**

Omvang bedrijf	Gemiddelde	Aantal UWV'ers	Std. deviatie
1 – 50	7,045	829	0,8175
51 – 100	6,778	91	0,9968
> 100	6,605	134	0,8079
Totaal	6,966	1054	0,8470

Met name tabel 4.31 laat zien dat naarmate de omvang van het bedrijf toeneemt, het rapportcijfer omlaaggaat. Beide verbanden zijn statistisch significant. Wat hierbij dient te worden opgemerkt, is dat het 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). Maatwerk is daardoor per definitie minder aan de orde, niet omdat het bedrijf dat niet kan of niet wil, maar omdat het niet is ingekocht.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De UWV'ers is niet alleen gevraagd naar hun algemeen oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd aan tegen welke drie deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 4.32 toont de drie deelaspecten die het vaakst zijn genoemd.

**Tabel 4.32 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage UWV'ers dat dit belangrijk vindt <sup>10</sup>
De behaalde resultaten	89,6
Het bieden van maatwerk	82,3
Het nakomen van afspraken	67,5

Om en nabij negentig procent van de UWV'ers heeft hier de behaalde resultaten genoemd en iets meer dan tachtig procent heeft het bieden van maatwerk genoemd. Het nakomen van afspraken is door iets minder dan zeventig procent van de UWV'ers genoemd.

De UWV'ers hebben ook hun oordeel uitgesproken over de tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 4.33).

<sup>10</sup> De directie van UWV heeft besloten dat centraal wordt vastgesteld dat UWV de aspecten maatwerk, behaalde resultaten en het nakomen van afspraken het belangrijkste vindt. De cijfers in de tabel geven weer wat de aan dit onderzoek deelnemende medewerkers van UWV zelf hebben geantwoord. Dit is dus geen weergave van het officiële UWV-standpunt.

**Tabel 4.33 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	N.v.t./ weet niet	Ze er ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	3,4	0,5	3,2	78,2	14,8
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	4,1	0,1	2	81,3	12,5
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	2,1	0,5	6,4	82,2	8,8

De klantgerichtheid van het bedrijf heeft met 14,8 procent het hoogste percentage UWV'ers dat hier zeer tevreden over is. Nog eens 78,2 procent van de UWV'ers is tevreden over dit deelaspect. De verschillen met de andere twee deelaspecten uit de top drie is klein, de percentages 'zeer tevreden' zijn iets lager, daarentegen zijn de percentages 'tevreden' juist wat hoger. Men is het minst tevreden over de trajecten/producten met als doel plaatsing (15,2% ontevreden, 1% zeer ontevreden).

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

Ook voor de UWV'ers zijn regressieanalyses uitgevoerd. We beperken ons hier tot de uitkomsten van een regressie met de volgende voorspellers:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

Het was met deze voorspellers mogelijk om 3,5 - 5,8 procent van de spreiding in het rapportcijfer te verklaren (zie bijlage 5). Het is op basis van de beschikbare bedrijfskenmerken beperkt mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Omvang bedrijf
  - Aantal vestigingen
  - Omvang personeelsbestand

Grotere dienstverleners hebben lagere cijfers ontvangen. Dit komt overeen met eerdere bevindingen waaruit dit verband al bleek (met name de samenhang met de omvang van het personeelsbestand).

Binnen cluster 3 UWV betreft het voor een groot deel IRO's en die worden voor een groot deel door kleine bedrijven uitgevoerd. De mogelijkheid bestaat dus dat de hogere cijfers voor kleinere bedrijven in ieder geval deels samen-



hangen met het feit dat het vaak IRO's betreft. Wellicht zijn de rapportcijfers van IRO's beter, ongeacht de omvang van de dienstverleners. Voor de cliënten in cluster 3 met een IRO hebben we dit nagegaan, ook bij de cliënten speelt de omvang namelijk een rol. Binnen deze groep met een IRO geldt nog steeds dat het rapportcijfer daalt naarmate de omvang van de dienstverlener groter is. Uit de analyses bleek wel dat cliënten met IRO's bij grotere dienstverleners gemiddeld een hoger rapportcijfer hebben gegeven dan andere cliënten die ook een traject bij grotere dienstverleners hebben gevolgd. Voor de cliënten hebben we in ieder geval dus kunnen vaststellen dat de rapportcijfers van IRO's inderdaad beter zijn, ongeacht de omvang van de dienstverleners.

### Cluster 3 Gemeenten

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 4.34 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 4.34 Rapportcijfers opdrachtgever naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Arbodienstverlener	7,667	3	0,5774
Interventiebedrijf	7,442	62	0,8459
Re-integratiebedrijf	7,291	388	1,1232
Trainings- en opleidingsinstituut	6,838	29	1,4763
Totaal	7,286	482	1,1181

Vanwege de kleine absolute aantallen in veel categorieën, is het niet raadzaam om al te sterke conclusies aan deze tabel te verbinden.

De rapportcijfers zijn wederom afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 4.35 en tabel 4.36).

**Tabel 4.35 Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 5	7,316	232	1,0606
6 – 10	7,306	83	1,0966
> 10	7,142	114	1,1901
Totaal	7,268	429	1,1032

**Tabel 4.36 Rapportcijfers opdrachtgevers naar omvang personeelsbestand**

Omvang bedrijf	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 50	7,423	349	0,9517
51 – 100	6,745	53	1,5006
> 100	7,058	73	1,3129
Totaal	7,291	475	1,1083

Zowel wat het aantal vestigingen als de grootte van het personeelsbestand betreft is er sprake van een statistisch significante samenhang met het ontvangen rapportcijfer.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De opdrachtgevers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hen is ook gevraagd welke drie deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 4.37 toont de drie deelaspecten die het vaakst zijn genoemd.

**Tabel 4.37 Welke drie zaken uit onderstaande lijst wegen voor u het zwaarst bij het beoordelen van het bedrijf?**

	Percentage opdrachtgevers dat dit belangrijk vindt
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	63,7
De behaalde resultaten	58,4
Het bieden van maatwerk	52,6

Ongeveer zestig procent van de opdrachtgevers heeft aangegeven de deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers en/of de behaalde resultaten het belangrijkste te vinden. Iets meer dan de helft van de opdrachtgevers heeft het bieden van maatwerk genoemd.

De opdrachtgevers hebben ook hun oordeel uitgesproken wat betreft de tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 4.38).

**Tabel 4.38 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	N.v.t./ weet niet	Zeervred	Ontevreden	Tevreden	Zeervred
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,3	0,9	7,9	64,1	25,8
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	6,2	0,7	7,7	60,6	24,9
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	0,2	1,5	5,9	70,5	21,8

De klantgerichtheid van het bedrijf heeft met 25,8 procent het hoogste percentage opdrachtgevers dat hier zeer tevreden over is. Nog eens 64,1 procent van de opdrachtgevers is tevreden over dit deelaspect. Men is het minst tevreden over de manier waarop de dienstverlener verantwoording aflegt over de werkzaamheden (16,7 ontevreden, 1,8% zeer ontevreden) en de doorlooptijden (16,3% ontevreden, 2% zeer ontevreden).

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

Ook voor de opdrachtgevers zijn regressieanalyses uitgevoerd. We beperken ons hier tot de uitkomsten van een regressie met de volgende voorspellers:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

Het was met deze voorspellers mogelijk om 2,5 - 7,6 procent van de spreiding in het rapportcijfer te verklaren (zie bijlage 5). Het is hier op basis van de beschikbare bedrijfskenmerken slechts zeer beperkt mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'.

Er is in cluster 3 Gemeenten niet één specifieke voorspeller aan te wijzen die er echt uitspringt wat betreft de voorspellende waarde voor het rapportcijfer in de regressie.

### **Cluster 3 Privaat/Overige**

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 4.39 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 4.39 Rapportcijfers opdrachtgever naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Arbodienstverlener	8,000	1	.
Interventiebedrijf	7,692	13	0,7511
Re-integratiebedrijf	7,384	284	1,2080
Trainings- en opleidingsinstituut	6,860	20	1,7443
Onbekend	7,500	4	1,0000
Totaal	7,367	322	1,2325

De trajecten bij re-integratiebedrijven vormen hier verreweg de grootste groep. Vanwege de kleine absolute aantallen in de andere categorieën, verbinden we verder geen conclusies aan de uitkomsten in de tabel.

De rapportcijfers zijn wederom afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 4.40 en tabel 4.41).

**Tabel 4.40 Rapportcijfers opdrachtgevers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 5	7,617	172	1,2021
6 – 10	7,091	45	1,3352
> 10	6,968	84	1,1953
Totaal	7,357	301	1,2538

**Tabel 4.41 Rapportcijfers opdrachtgevers naar omvang personeelsbestand**

Omvang bedrijf	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
1 – 50	7,516	235	1,2112
51 – 100	6,854	50	1,1307
> 100	6,973	30	1,3506
Totaal	7,359	315	1,2388

Deze laatste twee tabellen maken duidelijk dat de dienstverlening van grotere dienstverleners (zowel wat aantal vestigingen als grootte personeelsbestand betreft) gemiddeld een lagere beoordeling krijgt dan die van kleinere dienstverleners. Beide verbanden zijn statistisch significant.

#### *Deelaspecten dienstverlening*

De opdrachtgevers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd welke drie deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 4.42 toont de drie deelaspecten die het vaakst zijn genoemd.

**Tabel 4.42 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage opdrachtgevers dat dit belangrijk vindt
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	63,1
Het bieden van maatwerk	49,2
De behaalde resultaten	46,9

De deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers scoort hier met 63,1 procent het hoogst. Iets meer dan de helft van de opdrachtgevers heeft het bieden van maatwerk en/of de behaalde resultaten genoemd.

De opdrachtgevers hebben ook hun oordeel uitgesproken wat betreft de tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 4.43).

**Tabel 4.43   Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	N.v.t./ weet niet	Ze er ont e- vre den	Ont e- vre den	Tev re- den	Ze er te vre den
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	3,9	1,6	6,1	58,6	29,8
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,9	2,3	8,1	58,9	28,8
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	2,9	1,9	8,1	59,5	27,5

De deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers heeft met 29,8 procent het hoogste percentage opdrachtgevers dat hier zeer tevreden over is. Nog eens 58,6 procent van de opdrachtgevers is tevreden over dit deelaspect. Het verschil met de andere aspecten uit de top drie is echter klein. Men is het minst tevreden over de doorlooptijden (11,7% ontevreden, 2,9% zeer ontevreden).

#### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

Ook voor de opdrachtgevers zijn regressieanalyses uitgevoerd. We beperken ons hier tot de uitkomsten van een regressie met de volgende voorspellers:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

Het was met deze voorspellers mogelijk om 11,6 - 18,2 procent van de spreiding in het rapportcijfer te verklaren (zie bijlage 5). Het is op basis van de beschikbare bedrijfskenmerken beperkt mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'.

Er is in cluster 3 Privaat/Overige niet één specifieke voorspeller aan te wijzen die er echt uitspringt wat betreft de voorspellende waarde voor het rapportcijfer in de regressie. Wat nog het sterkst uit de analyse naar voren komt, is het verband met de omvang van het personeelsbestand en of de dienstverlening

wel/niet van een trainings- en opleidingsinstituut was. Grotere dienstverleners blijken lagere cijfers te hebben. Dit verklaart ook waarom de trainings- en opleidingsinstituten lagere cijfers hebben ontvangen, omdat zij vaak vallen in de categorie 'grotere dienstverleners'.

## 5 CLUSTER 4 MAATSCHAPPELIJK MEEDOEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten en beoordeling van de aanbieders van dienstverlening in cluster 4 behandeld. De cliënten die de dienstverlening uit cluster vier ontvangen zijn (nog) niet actief op de arbeidsmarkt. Het doel van de trajecten is om de cliënten te begeleiden naar maatschappelijke participatie, veelal al opstap naar arbeidsmarktparticipatie.

Wij gaan in op de resultaten met betrekking tot het aantal trajecten, de doorlooptijd en het plaatsingspercentage. Daarna gaan wij in op het oordeel van zowel cliënten als opdrachtgevers over de dienstverlening en de factoren die met dit oordeel samenhangen.

*De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 2193 vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten van 105 bedrijven, 54 hiervan beschikten over het keurmerk. Onder cliënten verstaan we mensen die in de tweede helft van 2007 geen werk hadden en van een dienstverlener ondersteuning hebben gekregen om (actiever) in de maatschappij mee te doen. De deelnemende dienstverleners hebben samen in de tweede helft van 2007 naar schatting in totaal 10.725 cliënten gehad. Er zijn 88 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 44 dienstverleners waarvan 31 beschikten over het keurmerk.*

### 5.1 Doorlooptijd en resultaat dienstverlening (alleen aanbieders met keurmerk)

In cluster 4 staat het maatschappelijk meedoen centraal. In dit cluster worden de volgende diensten onderscheiden:

1. Sociale activering
2. Interventies
3. Diagnostisch onderzoek
4. Training en scholing
5. Overig

Deze diensten worden aangeboden door gemeenten en overige aanbieders.

#### 5.1.1 Individuele contracten

##### Gemeenten

De keurmerkbedrijven hebben in de onderzoeksperiode in cluster vier 130 individuele contracten uitgevoerd voor gemeenten. Deze contracten hebben in de meeste gevallen betrekking op sociale activering. In de contracten die betrekking hebben op diagnostisch onderzoek en overige activiteiten zijn er geen afspraken gemaakt over de doorlooptijd. Voor die activiteiten kan er geen gemiddelde doorlooptijd worden vastgesteld. Voor training en scholing

en sociale activering ligt de gemiddelde doorlooptijd op respectievelijk ongeveer een halfjaar en negen maanden.

Niet alle dienstverleners halen de doorlooptijd die ze in het contract hebben afgesproken. Van de elf dienstverleners die sociale activering aanbieden, hebben vier de afgesproken doorlooptijd niet gerealiseerd.

Tabel 5.1 bevat ook gegevens over de resultaten van de dienstverleners. In kolom zes is weergegeven in hoeveel contracten resultaatafspraken zijn gemaakt.<sup>1</sup> Bij training en scholing is in minder dan tien procent van de contracten sprake van resultaatafspraken. Bij de sociale activering is dat niet te bepalen. In alle gevallen zijn de in het contract afgesproken resultaten behaald.

**Tabel 5.1 Doorlooptijd en resultaat van individuele gemeentecontracten in cluster 4**

	Doorlooptijd				Resultaat	
	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	Perc. bedrijven dat norm behaalt	Aantal contracten met resultaatafspraken	Perc. bedrijven dat norm behaalt
Sociale activering	96	13	265	67%	147	100%
Diagnostisch onderzoek	6	1	-	-	6	-
Training en scholing	23	2	178	50%	2	100%
Overig	5	1	-	-	0	-
	130				155	

### Overig

Tabel 5.2 bevat de gegevens met betrekking tot de doorlooptijden en de resultaten van trajecten die de dienstverleners hebben uitgevoerd voor overige opdrachtgevers. In totaal gaat het om 160 contracten. Driekwart van de contracten heeft betrekking op sociale activering.

De doorlooptijd van sociale activering is gemiddeld 400 dagen. De spreiding tussen de bedrijven is groot. De minimale doorlooptijd is 215 dagen en de maximale doorlooptijd 730 dagen (2 jaar). Twee derde van de bedrijven die in de contracten afspraken heeft gemaakt over de doorlooptijd heeft het contract volgens afspraak afgerond.

<sup>1</sup> Eén dienstverlener heeft bij de doorlooptijd 67 contracten gemeld, en bij de resultaten 220 contracten. Daarom is het aantal contracten in kolom zes groter dan het aantal contracten in kolom twee. Het aantal contracten zou echter gelijk moeten zijn. Het is niet mogelijk om het juiste aantal contracten met resultaatafspraken te bepalen. Daarom wordt de norm berekend over het door de dienstverlener opgegeven aantal contracten.



In de meeste contracten worden afspraken gemaakt over het resultaat van de dienstverlening.<sup>2</sup> Indien er bij sociale activering afspraken zijn gemaakt over het resultaat, slaagt twee derde van de bedrijven erin om dit resultaat te behalen. Bij training en scholing ligt het aantal bedrijven dat de norm heeft behaald op nul procent. Er was echter slechts één bedrijf dat contracten met resultaatafspraken heeft afgesloten.

**Tabel 5.2 Doorlooptijd en resultaten van individuele contracten van overige opdrachtgevers in cluster 4**

	Doorlooptijd				Resultaat	
	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	Perc. bedrijven dat norm behaalt	Aantal contracten met resultaatafspraken	Perc. bedrijven dat norm behaalt
Sociale activering	120	14	400	63%	130	67%
Diagnostisch onderzoek	3	1	10	100%	3	100%
Training en scholing	5	2	365	100%	3	0%
Overig	32	6	155	63%	2	100%
	160				138	

### 5.1.2 Collectief

#### Gemeenten

De keurmerkbedrijven hebben 1091 collectieve contracten in opdracht van gemeenten afgerond. Sociale activering en diagnostisch onderzoek zijn de meest voorkomende vormen van dienstverlening. De doorlooptijd van diagnostisch onderzoek is met 24 dagen beduidend korter dan de doorlooptijd van sociale activering. In het geval van sociale activering behaalt tachtig procent van de dienstverleners de afgesproken doorlooptijd, bij diagnostisch onderzoek ligt dat percentage op zestig procent. Er zijn een beperkt aantal bedrijven die training en scholing en overige activiteiten in dit cluster uitvoeren. Zij hebben alle dienstverlening binnen de afgesproken termijn afgerond.

Wat betreft het resultaat blijkt dat in het geval van diagnostisch onderzoek in bijna alle gevallen resultaatafspraken worden gemaakt. Bij sociale activering is dit in 42 procent van de gevallen aan de orde. Twee derde van de bedrijven die resultaatafspraken heeft gemaakt, voldoet aan de norm van Blik op Werk. Zij hebben in tachtig procent van de contracten het afgesproken resultaat behaald. Voor de overige activiteiten geldt dat alle bedrijven voldoen aan de norm van Blik op Werk.

<sup>2</sup> Voor sociale activering is niet vast te stellen in hoeveel van de contracten dergelijke afspraken zijn gemaakt, omdat het aantal contracten met resultaatafspraken groter is dan het totale aantal contracten.

**Tabel 5.3 Doorlooptijd en resultaat van collectieve gemeentecontracten in cluster 4**

	Doorlooptijd				Resultaat	
	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	Perc. bedrijven dat norm behaalt	Aantal contracten met resultaatafspraken	Perc. bedrijven dat norm behaalt
Sociale activering	418	10	333	80%	174	100%
Diagnostisch onderzoek	595	5	24	60%	538	67%
Training en scholing	69	2	132	100%	15	100%
Overig	9	1	372	100%	5	100%
	1091				732	

### Overig

De keurmerkbedrijven hebben 67 collectieve contracten afgerond in opdracht van overige opdrachtgevers. Het gaat hier om twee vormen van dienstverlening, namelijk sociale activering en overige dienstverlening. De doorlooptijd van beide activiteiten is langer dan een jaar. In beide gevallen zijn er twee bedrijven die afspraken hebben gemaakt over de doorlooptijd. Voor zowel de sociale activering als de overige dienstverlening geldt dat vijftig procent van de dienstverleners (één bedrijf) erin geslaagd is om de dienstverlening binnen de afgesproken termijn af te ronden.

Bij sociale activering is in 39 procent van de gevallen afgesproken met de opdrachtgever welk resultaat de dienstverlener neer moet zetten om te voldoen aan de eisen in het contract. Bij de overige activiteiten ligt dit percentage op 87 procent. Alle bedrijven die resultaatafspraken hebben gemaakt, zijn erin geslaagd om in tachtig procent van de gevallen aan deze afspraken te voldoen.

**Tabel 5.4 Doorlooptijd en resultaat van collectieve overige contracten in cluster 4**

	Doorlooptijd				Resultaat	
	Aantal contracten	Aantal bedrijven	Gemiddelde doorlooptijd	Perc. bedrijven dat norm behaalt	Aantal contracten met resultaatafspraken	Perc. bedrijven dat norm behaalt
Sociale activering	28	3	543	50%	11	100%
Overig	39	2	457	50%	34	100%
	67				45	

## 5.2 Beoordeling dienstverlening (zowel aanbieders met als zonder keurmerk)

### 5.2.1 Cliënten

De beoordeling van de dienstverlening is gebaseerd op 2193 vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten van 105 bedrijven, 54 hiervan beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

Het gemiddelde rapportcijfer van de werknemers in cluster 4 is een 7.5. In tabel 5.5 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 5.5 Rapportcijfers werknemers naar aantallen en percentages dienstverleners**

Rapportcijfer	Aantal dienstverleners	Percentage dienstverleners	Percentage dienstverleners dat dit cijfer <u>of hoger</u> heeft gehaald
9.5 t/m 10.0	5	4,8	4,8
9.0 tot 9.5	9	8,6	13,3
8.5 tot 9.0	6	5,7	19,0
8.0 tot 8.5	21	20,0	39,0
7.5 tot 8.0	19	18,1	57,1
7.0 tot 7.5	26	24,8	81,9
6.5 tot 7.0	11	10,5	92,4
6.0 tot 6.5	5	4,8	97,1
5.5 tot 6.0	1	1,0	98,1
< 5.5	2	1,9	100,0
Totaal	105	100,0	

De dienstverleners scoren goed wat betreft het algemene oordeel van de werknemers over de dienstverlening. Vrijwel alle dienstverleners hebben een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Bijna zestig procent heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

In tabel 5.6 wordt het gemiddelde rapportcijfer getoond, uitgesplitst naar 'type' onderzoek. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het centraal tevredenheidsonderzoek en de zogeheten 'eigen onderzoeken'<sup>3</sup>.

**Tabel 5.6 Rapportcijfers werknemers naar type onderzoek**

	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Centraal TVO	7,53	2033	1,842
Eigen onderzoek	7,45	160	1,801
Totaal	7,52	2193	1,838

<sup>3</sup> Ook bij de eigen onderzoeken is het onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

Er is geen noemenswaardig verschil tussen de rapportcijfers van het centraal tevredenheidsonderzoek en de eigen onderzoeken.

*Algemeen oordeel en kenmerken werknemer*

In tabel 5.7 wordt het rapportcijfer gerelateerd aan de opleiding.

**Tabel 5.7 Rapportcijfers werknemers naar type opleiding**

Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Ik heb geen opleiding afgemaakt	7,62	507	1,780
Basisonderwijs of speciaal onderwijs	7,62	442	1,830
Vmbo / mavo / lbo	7,54	576	1,771
Mbo / havo / vwo	7,44	388	1,750
Hbo	7,16	93	2,319
Universiteit (wo)	7,16	68	2,373
Totaal	7,53	2074	1,834

Des te hoger het opleidingsniveau van de cliënt, des te lager het rapportcijfer. Dit heeft er wellicht mee te maken dat de activiteiten die men moet doen in deze trajecten, niet zijn afgestemd op hoger opgeleiden. Er zijn geen aanwijzingen voor een verband tussen de leeftijd en het rapportcijfer.

*Algemeen oordeel en kenmerken begeleiding*

In tabel 5.8 en 5.9 wordt het rapportcijfer afgezet tegen een tweetal kenmerken van de begeleiding.

**Tabel 5.8 Rapportcijfers werknemers naar contactpersoon**

Vaste contactpersoon	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Ja	7,66	1741	1,749
Nee	6,52	246	2,143
Totaal	7,52	1987	1,841

**Tabel 5.9 Rapportcijfers werknemers naar status begeleiding**

Status begeleiding	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Ja	7,70	1429	1,645
Nee	7,19	678	2,132
Totaal	7,54	2107	1,831

Werknemers met een vaste contactpersoon geven 1.1 rapportpunt hoger voor de dienstverlening dan de werknemers zonder een vaste contactpersoon. De werknemers die ten tijde van de bevraging nog werden begeleid, hebben een half rapportpunt hoger gegeven voor de dienstverlening. Beide verbanden zijn statistisch significant.

*Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet allen in dezelfde categorie. Tabel 5.10 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 5.10 Rapportcijfers werknemers naar type dienstverlener**

Categorie	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
Arbodienstverlener	7,57	7	1,618
Interventiebedrijf	7,60	83	1,682
Re-integratiebedrijf	7,55	1795	1,820
Trainings- en opleidingsinstituut	7,18	251	2,010
Onbekend	7,95	57	1,716
Totaal	7,52	2193	1,838

Wat hier het meest opvalt, is dat het cijfer voor zover het type dienstverlener bekend is, telkens ongeveer 7.6 is behalve bij de trainings- en opleidingsinstituten waar het cijfer een 7.2 is. Dit heeft wellicht te maken met de relatief grote omvang van deze instituten. Het opleidingsniveau van de cliënten speelt hier wellicht ook enigszins een rol. Er is een licht, maar wel statistisch significant verband tussen het opleidingsniveau van de cliënten en het rapportcijfer. Des te hoger het opleidingsniveau, des te lager het rapportcijfer.

De rapportcijfers zijn ook afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand (zie tabel 5.11 en tabel 5.12).

**Tabel 5.11 Rapportcijfers werknemers naar aantal vestigingen**

Aantal vestigingen	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
1 – 5	7,57	1301	1,860
6 – 10	7,34	278	1,712
> 10	7,35	227	2,008
Totaal	7,50	1806	1,859

**Tabel 5.12 Rapportcijfers werknemers naar omvang personeelsbestand**

Omvang personeelsbestand	Gemiddelde	Aantal cliënten	Std. deviatie
1 – 50	7,54	1517	1,838
51 – 100	7,46	234	1,839
> 100	7,39	261	1,907
Totaal	7,51	2012	1,847

De tabellen laten zien dat naarmate het aantal vestigingen en aantal medewerkers van de dienstverlener oploopt, het gemiddelde rapportcijfer omlaaggaat. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat er nauwelijks verschil is tussen dienstverleners met zes tot tien vestigingen en die met meer dan tien vestigingen. Beide verbanden zijn statistisch significant.

### *Deelaspecten dienstverlening*

De werknemers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hun is ook gevraagd aan te geven welke vijf deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 5.13 toont de vijf deelaspecten die het vaakst zijn genoemd (bijlage 3 bevat de volledige tabel).

**Tabel 5.13 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage cliënten dat dit belangrijk vindt
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	47,4
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	47,1
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	46,1
Dat de begeleiding goed bij mij past	44,1
Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	41

Geen enkel deelaspect wordt door meer dan vijftig procent van de cliënten genoemd. Het hebben van een vaste contactpersoon en de wijze waarop er met eigen ideeën en wensen wordt omgegaan, worden het vaakst genoemd.

De werknemers hebben ook hun oordeel uitgesproken over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 5.14).

**Tabel 5.14 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	Ik weet het niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1,7	3,6	28,1	66,7
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	3	7,6	30,4	59
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	5,2	6,9	30,1	57,9
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	15,5	3,9	25,6	55
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	7	5,8	34,3	52,9

De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort hier het hoogst, bijna zeventig procent van de cliënten vond dat het goed zat met de klantvriendelijkheid. Men is het vaakst ontevreden over de wijze waarop hun rechten en plichten zijn uitgelegd (15,2% onvoldoende). Er zijn echter geen deelaspecten waarover men uitgesproken negatief is.

### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

In het vervolg van deze subparagraaf gaan we dieper in op de factoren die samenhangen met de algehele tevredenheid (zoals uitgedrukt in het rapportcijfer). Om hier inzicht in te verkrijgen, maken we gebruik van statistische data-

analyse, in het bijzonder van regressieanalyse. We zijn nagegaan in hoeverre het mogelijk is het rapportcijfer te 'voorspellen' op basis van andere data die we tot onze beschikking hebben. Hieronder wordt een opsomming gegeven van de beschikbare data die wij hebben gebruikt om het rapportcijfer te 'voorspellen':

- Persoonskenmerken
  - Geslacht
  - Leeftijd
  - Hoogst behaalde opleiding
- Kenmerken begeleiding
  - Wel/geen vast contactpersoon
  - Status begeleiding (wel/niet nog begeleid)
- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

De variabelen in deze opsomming duiden we verder aan als voorspellers. In de regressie was het mogelijk om 7,9 - 9,5 procent van de spreiding in het rapportcijfer te 'verklaren'<sup>4</sup> (zie bijlage 5). Dit percentage is gebaseerd op een regressieanalyse waarin de hiervoor genoemde persoons- en bedrijfskenmerken en kenmerken van de begeleiding zijn opgenomen als voorspellers voor het rapportcijfer. Het is op basis van deze kenmerken dus in beperkte mate mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'. Anders gezegd: deze kenmerken verklaren maar een deel van de verschillen in rapportcijferhoogte tussen de bedrijven. Het verschil in tevredenheid tussen bedrijven wordt dus grotendeels verklaard door variabelen die nu noodgedwongen niet in het model zijn opgenomen. Het ligt op basis van eerdere metingen voor de hand dat één van die variabelen het resultaat is.

De volgende variabelen hebben de grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Vaste contactpersoon
- Hoogst genoten opleiding
- Status begeleiding

Het hebben van een vaste contactpersoon is door de cliënten ook het vaakst genoemd als het gaat om het aspect van de dienstverlening waar het meeste belang aan wordt gehecht. Cliënten met een vaste contactpersoon hebben hogere cijfers gegeven. Het is al eerder opgemerkt dat mensen die nog

---

<sup>4</sup> Strikt genomen geeft een regressieanalyse geen verklaringen maar toont het alleen de aanwezigheid van bepaalde verbanden aan.

worden begeleid, gemiddeld een hoger cijfer hebben gegeven. Des te hoger de opleiding, des te lager het cijfer. Dit heeft er wellicht mee te maken dat de activiteiten die men moet doen in deze trajecten, niet zijn afgestemd op hoger opgeleiden.

### 5.2.2 Opdrachtgevers

Er zijn 88 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 44 dienstverleners waarvan 31 beschikten over het keurmerk.

#### *Algemeen oordeel dienstverlening*

De opdrachtgevers is gevraagd hun algemene oordeel over de dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer van de opdrachtgevers in cluster 4 is een 7.5. In tabel 5.15 staat aangegeven hoeveel dienstverleners en welk percentage dienstverleners een bepaald gemiddeld rapportcijfer hebben gekregen.

**Tabel 5.15 Rapportcijfers werknemers naar aantallen en percentages dienstverleners**

	Aantal	Percentage	Cumulatief percentage
9.0 tot 9.5	2	4,5	4,5
8.5 tot 9.0	5	11,4	15,9
8.0 tot 8.5	8	18,2	34,1
7.5 tot 8.0	11	25,0	59,1
7.0 tot 7.5	12	27,3	86,4
6.5 tot 7.0	1	2,3	88,6
6.0 tot 6.5	0	0,0	88,6
5.5 tot 6.0	3	6,8	95,5
< 5.5	2	4,5	100,0
Totaal	44	100,0	

Ongeveer negentig procent van dienstverleners heeft een voldoende gekregen voor de dienstverlening in het algemeen. Ongeveer zestig procent van de dienstverleners heeft zelfs een 7.5 of hoger gekregen.

In tabel 5.16 wordt het gemiddelde rapportcijfer getoond uitgesplitst naar 'type' onderzoek. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het centraal tevredenheids-onderzoek en de zogeheten 'eigen onderzoeken'.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Ook bij de eigen onderzoeken is het onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau.



**Tabel 5.16 Rapportcijfers werknemers naar type onderzoek**

	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Centraal TVO	7,489	82	0,9942
Eigen onderzoek	7,833	6	0,7528
Totaal	7,513	88	0,9800

Omdat de absolute aantallen van met name het eigen onderzoek hier zeer klein zijn, gaan we niet verder in op de verschillen tussen de groepen.

De opdrachtgevers is gevraagd aan te geven of ze de dienstverlener zouden aanraden bij collega's of andere relaties. Verreweg het grootste deel van de opdrachtgevers heeft aangegeven dat ze dit zouden doen. De rapportcijfers van opdrachtgevers die de dienstverlener zouden aanraden, liggen veel hoger dan die van opdrachtgevers die de dienstverlener niet zouden aanraden (zie tabel 5.17).

**Tabel 5.17 Rapportcijfer naar wel/niet aanraden**

Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Ja	7,771	76	0,7233
Nee	5,000	3	0,0000
Totaal	7,666	79	0,8872

#### *Algemeen oordeel en kenmerken dienstverlener*

De deelnemende dienstverleners vallen niet alle in dezelfde categorie. Tabel 5.18 laat de gemiddelde rapportcijfers per type dienstverlener zien.

**Tabel 5.18 Rapportcijfers opdrachtgever naar type dienstverlener**

Type	Gemiddelde	Aantal opdrachtgevers	Std. deviatie
Interventiebedrijf	7,643	7	0,8018
Re-integratiebedrijf	7,574	70	0,9998
Trainings- en opleidingsinstituut	7,036	11	0,8857
Totaal	7,513	88	0,9800

Vanwege de kleine absolute aantallen in veel categorieën, is het niet raadzaam om al te sterke conclusies aan deze tabel te verbinden.

De rapportcijfers zijn wederom afgezet tegen de omvang van de dienstverleners, zowel tegen het aantal vestigingen als de omvang van het personeelsbestand. Er is echter geen (statistisch significante) samenhang tussen de omvang van een dienstverlener en het ontvangen rapportcijfer.

### *Deelaspecten dienstverlening*

De opdrachtgevers is niet alleen gevraagd naar hun algemene oordeel over de dienstverlening. Hen is ook gevraagd aan tegen welke drie deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Tabel 5.19 toont de drie deelaspecten die het vaakst zijn genoemd.

**Tabel 5.19 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Percentage opdrachtgevers dat dit belangrijk vindt
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	70,5
Het bieden van maatwerk	68,2
De behaalde resultaten	47,7

Iets meer dan zeventig procent van de opdrachtgevers heeft hier de deskundigheid of vakbekwaamheid van de medewerkers en/of het bieden van maatwerk genoemd. Iets minder dan de helft van de opdrachtgevers heeft de behaalde resultaten genoemd als één van de drie belangrijkste deelaspecten van de dienstverlening. De genoemde aspecten komen overeen met wat de cliënten in cluster 3 zeggen.

De opdrachtgevers hebben ook hun oordeel uitgesproken wat betreft de tevredenheid over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening (tabel 5.20).

**Tabel 5.20 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening (in procenten)**

	N.v.t./ weet niet	Ze-er onte-vreden	Onte-vreden	Tevre-den	Ze-er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,1	2,3	4,5	55,7	36,4
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	6,8	1,1	5,7	50	36,4
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	0	0	2,3	67	30,7

De klantgerichtheid van het bedrijf heeft met 36,4 procent het hoogste percentage opdrachtgevers dat hier zeer tevreden over is. Nog eens 55,7 procent van de opdrachtgevers is tevreden over dit deelaspect.

### *Factoren die samenhangen met rapportcijfer*

Ook voor de opdrachtgevers zijn regressieanalyses uitgevoerd. We beperken ons hier tot de uitkomsten van een regressie met de volgende voorspellers:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers

- Regio/provincie (afgeleid van postcode)
- Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
- Keurmerk

Het was met deze voorspellers mogelijk om 11,9 - 33,6 procent van de spreiding in het rapportcijfer te verklaren (zie bijlage 5). Het is hier op basis van de beschikbare bedrijfskenmerken ook beperkt, maar wel beter mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'.

De volgende variabele heeft het grootste voorspellende waarde in de regressie (zie bijlage 5):

- Grootte van de stad

In de G4-gemeenten worden er lagere cijfers gegeven dan in de overige gemeenten. Wellicht heeft dit lagere cijfer te maken met een 'moeilijkere' klantenpopulatie in de G4 en het uitblijven van effecten en dus teleurstellende resultaten.

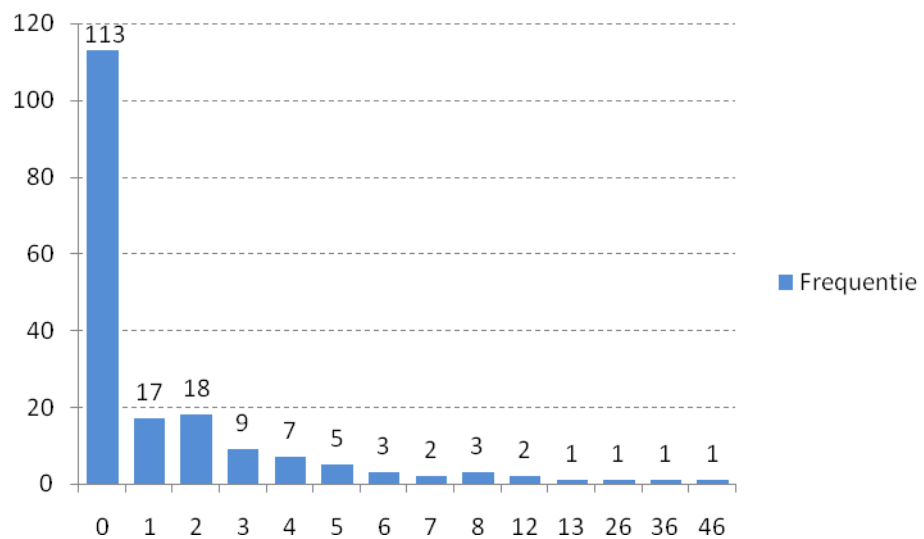
Er is nagegaan of er een verband is tussen de cijfers van cliënten en opdrachtgevers in cluster 4. Op basis van de beschikbare data zijn er geen aanwijzingen van een statistisch significante samenhang. Dit heeft mogelijk ook te maken met het kleine absolute aantal dat overblijft als deze twee cijfers met elkaar worden vergeleken. Er zijn 44 dienstverleners die zowel een beoordeling van cliënten als opdrachtgevers hebben gekregen.



## 6 KLACHTENMANAGEMENT

Om aan de norm van het Blik op Werk Keurmerk te voldoen, is de eis dat de bedrijven klachten actief behandelen en dat tachtig procent van de klachten binnen de afgesproken termijn wordt afgehandeld. De keurmerkbedrijven hebben in de onderzochte periode gezamenlijk 335 klachten ontvangen. In figuur 6.1 is het aantal klachten per bedrijf weergegeven.

**Figuur 6.1** Aantal klachten per bedrijf



Ongeveer twee derde van de keurmerkbedrijven heeft in de onderzochte periode niet met klachten te maken gehad. Twintig procent van de bedrijven heeft drie of meer klachten ontvangen in de onderzochte periode. Om wat meer zicht te krijgen op de aard van de klachten is in tabel 1 weergegeven wat de aard is van de klachten en hoeveel procent van de bedrijven met een bepaald type klacht te maken heeft gehad. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de klachten van werknemers/cliënten, opdrachtgevers en overige partijen.

De meeste klachten die de dienstverleners ontvangen, komen van werknemers/cliënten en gaan over zorgvuldigheid (54 klachten), het invoelend vermogen (38 klachten), klantvriendelijkheid (36 klachten) en de deskundigheid (33 klachten). In de onderzochte periode heeft tien tot veertien procent van de dienstverleners met klachten van dit type te maken gehad. Als opdrachtgevers een klacht bij een dienstverlener neerleggen, dan gaat die in de meeste gevallen over de snelheid (13 klachten) en de zorgvuldigheid (14 klachten). De dienstverleners hebben ten slotte enkele klachten ontvangen van overige partijen. De voornaamste reden om te klagen is voor deze partijen

de zorgvuldigheid. In totaal zijn in de onderzochte periode zes klachten van deze aard gerapporteerd.

**Tabel 6.1 Percentage bedrijven dat bepaald soort klacht heeft ontvangen**

	<b>Werknemers/Cliënten</b>	<b>Opdrachtgevers</b>	<b>Overige</b>
Betrouwbaarheid	6%	1%	0%
Deskundigheid	13%	2%	1%
Invoelend vermogen	14%	1%	0%
Klantvriendelijkheid	10%	1%	0%
Snelheid	4%	4%	1%
Toegankelijkheid	2%	1%	0%
Zorgvuldigheid	12%	3%	2%
Overige	19%	6%	2%

Bijna alle klachten worden in behandeling genomen. Van de 335 klachten die in de onderzoeksperiode zijn binnengekomen, zijn er 321 in behandeling genomen (96%). Ongeveer 93 procent van de klachten wordt binnen de gestelde termijn afgehandeld.

We hebben onderzocht of er een verband is tussen de klachten en de tevredenheid over deelaspecten van de dienstverlening. De beschikbare data laten hier echter geen duidelijke samenhang tussen zien. Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat we de klachten niet konden uitsplitsen naar cluster.

## **BIJLAGEN**





## BIJLAGE 1

### Methodologische verantwoording

#### *Algemeen*

Niet voor alle bedrijven die zich hebben ingeschreven voor het onderzoek, zijn tevredenheidsscores gepubliceerd op de Zoekmachine van Stichting Blik op Werk. Bij bedrijven waarvoor geen cijfers zijn gepubliceerd, was er bijvoorbeeld onvoldoende respons om de tevredenheidsscores als betrouwbaar te beschouwen. Het aantal bedrijven waarvoor resultaten zijn gepubliceerd, ligt dus lager dan het aantal bedrijven waarvoor vragenlijsten zijn ingevuld, maar in de marktanalyse zijn wel alle ingevulde vragenlijsten gebruikt.

Het versturen van de vragenlijsten naar cliënten/werknemers is door de bedrijven zelf verzorgd. Bedrijven hebben opdrachtgevers waar in de tweede helft van 2007 contact mee was een vragenlijst gestuurd, met uitzondering van opdrachtgever UWV. UWV heeft het versturen en invullen van de opdrachtgevervragenlijsten zelf gecoördineerd.

Per aanbieder hebben alle cliënten/werknemers die in de onderzoeksperiode (1 juli 2007 tot en met 31 december 2008) dienstverlening hebben ontvangen of in die periode hebben afgerond, een vragenlijst gehad. Voor sommige dienstverleners is een steekproef van 250 cliënten gehanteerd. Dat was het geval als er in die periode meer dan 250 cliënten waren in een cluster of segment.

#### *Responscijfers*

Tabel B1.1 en B1.2 laten zien hoe de cliënten/werknemers zijn verdeeld over de verschillende clusters.

**Tabel B1.1 Verdeling clusters (Cliënten/Werknemers)**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Cluster 1	851	2,6
Cluster 2	5087	15,4
Cluster 3	24915	75,4
Cluster 4	2193	6,6
Totaal	33046	100,0

**Tabel B1.2 Verdeling clusters (Opdrachtgevers)**

	Aantal	Percentage
Cluster 1	234	7,2
Cluster 2	906	27,8
Cluster 3 Gemeente	482	14,8
Cluster 3 Overig/Privaat	322	9,9
Cluster 3 UWV	1225	37,6
Cluster 4	88	2,7
Totaal	3257	100,0

Tabel B1.3 en B1.4 geven de gerealiseerde responspercentages weer voor ieder cluster afzonderlijk.

**Tabel B1.3 Responspercentages Cliënten/Werknemers**

Cluster 1	30,3%
Cluster 2	38,0%
Cluster 3	36,9%
Cluster 4	31,3%

De responspercentages zijn berekend voor de totale populatie. Dat wil zeggen dat de aantallen cliënten van alle bedrijven bij elkaar zijn opgeteld.<sup>1</sup> Voor alle clusters geldt dat de respons tussen de dertig procent en veertig procent is.

**Tabel B1.4 Responspercentages Opdrachtgevers**

Cluster 1	17,1%
Cluster 2	16,9%
Cluster 3 Gemeente	24,3%
Cluster 3 Overig/Privaat	11,9%
Cluster 3 UWV <sup>2</sup>	
Cluster 4	23,2%

De respons ligt bij de opdrachtgevers duidelijk lager dan bij de cliënten.

### Analyses

In de analyses zijn alle binnengekomen vragenlijsten meegenomen, dus ook de vragenlijsten van bedrijven waarvoor door een tekort aan respons geen tevredenheidsscores op de Zoekmachine zijn gepubliceerd. De vragenlijst van elke cliënt en opdrachtgever is als één waarneming meegeteld. Omdat niet elke respondent alle vragen heeft beantwoord, zoals het rapportcijfer of een

<sup>1</sup> Een andere optie zou zijn om de responspercentages van een gemiddeld bedrijf te bepalen. We hebben hier echter niet voor gekozen omdat alle bedrijven dan even zwaar zouden meetellen, en dit geeft een minder reëel beeld.

<sup>2</sup> UWV heeft voor ieder bedrijf dat (op regioniveau) aan de criteria voldeed een vragenlijst ingevuld. Daarom staat er geen responspercentage bij UWV.

tevredenscore op alle aspecten, kan de totaalscore in de tabellen afwijken van de hier genoemde totaal-aantallen. Dit cluster 3-cliënten is opgebouwd uit zes segmenten (AG, WW, Wajong, IRO, Gemeenten, Privaat/Overige). Binnen dit cluster is er daarom een gewicht toegepast. De deelnemende dienstverleners hebben hun populatiegegevens aan ons doorgegeven en op basis daarvan is er binnen dit cluster een gewicht toegepast om de verhouding tussen de segmenten in de respons van cluster 3-cliënten in overeenstemming met die binnen de populatie te brengen.



## BIJLAGE 2

### Keurmerkbestand

Deze bijlage bevat de volledige tabellen met gegevens over de keurmerkbedrijven. De uitkomsten worden voor ieder cluster afzonderlijk gepresenteerd.

### Cluster 1: Gezond blijven werken

#### 2.1 Individueel

##### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Percentage van de bedrijven dat minimaal tachtig procent van de succesvol afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever of cliënt over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn afrondt.
7. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten zoals genoemd bij 4.

##### Resultaat

8. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.
9. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.

**Tabel B2.1 Doorlooptijd en resultaat**

	Doorlooptijd						Resultaat		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Loopbaanbegeleiding	130	15	46	49	44	75%	188	111	110
Gezondheidsprogramma's	4406	4	243	284	255	100%	92	243	202
Gezond HRM-beleid	1	1	0	1	0	0%	0	0	0
Risico-inventarisatie en -evaluatie	3	1	0	3	3	100%	30	0	0
Training en scholing	40	4	6	7	6	50%	20	35	33
Overig	140	8	112	110	104	100%	106	112	110

## 2.2 Collectief

### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Percentage van de bedrijven dat minimaal tachtig procent van de succesvol afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever of cliënt over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn afrondt.
7. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten zoals genoemd bij 4.

### Resultaat

8. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.
9. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.

**Tabel B2.2 Doorlooptijd en resultaat**

	Doorlooptijd						Resultaat		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Loopbaanbegeleiding	190	3	5	4	4	100%	42	189	189
Gezondheidsprogramma's	55	1	0	55	55	100%	12	0	0
Gezond HRM-beleid	1	1	1	1	1	100%	90	1	1
Risico-inventarisatie en -evaluatie	8	2	7	7	7	100%	207	18	18
Training en scholing	28	4	23	23	23	100%	63	27	27
Overig	1	1	1	1	1	100%	126	1	1

## Cluster 2: Inzetbaarheid bevorderen

### 2.3 Individueel

#### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Percentage van de bedrijven dat minimaal tachtig procent van de succesvol afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever of cliënt over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn afrondt.
7. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten zoals genoemd bij 4.

#### Resultaat

8. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.
9. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.

**Tabel B2.3 Doorlooptijd en resultaat**

	Doorlooptijd							Resultaat	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jobcoaching/bestendinging	4212	55	3922	3593	3461	96%	220	3412	3092
Diagnose	352	23	219	227	209	88%	108	271	267
Interventie	1117	18	920	800	773	90%	159	834	692
Verzuimbegeleiding	4677	7	93	82	82	100%	135	90	92
Outplacement naar ander werk	769	53	707	423	387	90%	265	566	333
Training en scholing	86	9	29	27	25	100%	260	42	40
Overig	62	15	47	38	38	100%	209	51	48

## 2.4 Collectief in trajecten

### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/werknemer dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Percentage van de bedrijven dat minimaal tachtig procent van de succesvol afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever of cliënt over de doorlooptijd binnen de afgesproken termijn afrondt.
7. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten zoals genoemd bij 4.

### Resultaat

8. Totaal aantal afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.
9. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.

**Tabel B2.4 Doorlooptijd en resultaat**

	Doorlooptijd							Resultaat	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jobcoaching/bestendinging	134	6	123	112	112	100%	350	108	94
Diagnose	207	4	197	174	161	75%	24	183	148
Interventie	1005	6	981	933	891	60%	157	975	924
Verzuimbegeleiding	900	7	769	665	660	100%	267	533	451
Outplacement naar ander werk	694	12	622	509	337	75%	325	717	396
Training en scholing	6	1	6	6	6	100%	6	6	6
Overig	4	3	3	3	3	100%	760	1	1



## 2.5 Collectief niet in trajecten

Tabel B2.5 Doorlooptijd en resultaat

	Doorlooptijd						Resultaat		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Jobcoaching/bestendinging	10	3	7	6	6	100%	517	47	41
Diagnose	646	4	394	359	319	100%	28	638	603
Interventie	166	2	166	132	132	100%	158	164	131
Verzuimbegeleiding	486	2	409	327	327	100%	14	409	327
Outplacement naar ander werk	95	9	315	45	45	100%	406	49	36
Training en scholing	9	2	9	9	9	100%	56	9	9
Overig	2	1	2	2	2	100%	50	2	2

### Cluster 3: Werk verkrijgen

## 2.6 Individuele contracten

### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde individuele contracten in de meetperiode.
2. Aantal bedrijven dat deze trajecten heeft uitgevoerd.
3. Het totale aantal succesvol afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/cliënt.
4. Het totale aantal succesvol afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever/cliënt dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
5. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt ter bepaling van de doorlooptijd.
6. Percentage bedrijven dat ten minste tachtig procent van de succesvol afgeronde individuele contracten afrondt binnen de met de opdrachtgever/cliënt afgesproken termijn.

### Resultaat

7. Totaal aantal afgeronde contracten per cohort in de meetperiode
8. Totaal aantal afgeronde contracten per cohort in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.
9. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten per cohort in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.

**Tabel B2.6 UWV (doorloop)**

	1	2	3	4	5	6
Plaatsing in regulier werk	9344	72	8513	8396	408	93%
Duurzame plaatsing in regulier werk	3279	92	2080	1928	429	96%
Diagnostisch onderzoek	114	24	66	57	147	73%
Voorschakeltraject	193	11	155	136	188	100%
Training en scholing	159	13	148	133	146	92%
Aanbodversterking	230	9	221	214	138	83%
Sociale activering	17	4	3	4	231	100%
Overig	167	18	69	67	143	91%

**Tabel B2.7 UWV (resultaat)**

	ZMP			Niet ZMP		
	7	8	9	7	8	9
Plaatsing in regulier werk	169	147	106	8191	8122	7743
Duurzame plaatsing in regulier werk	365	353	209	2402	2396	1518
Diagnostisch onderzoek	28	28	28	27	23	16
Voorschakeltraject	1	1	1	180	151	120
Training en scholing	124	124	105	53	27	20
Aanbodversterking	7	7	7	30	30	23
Sociale activering	4	5	2	2	2	1
Overig	2	2	0	105	104	63

**Tabel B2.8 Gemeenten (doorlooptijd en resultaat)**

	Doorlooptijd					Resultaat		
	1	2	3	4	5	7	8	9
Plaatsing in regulier werk	364	37	238	215	321	392	290	206
Duurzame plaatsing in regulier werk	201	26	132	122	298	186	161	94
Plaatsing in gesubsidieerd werk	59	9	39	35	483	63	63	42
Diagnostisch onderzoek	1195	13	867	816	98	1361	1268	1022
Voorschakeltraject	111	9	67	67	320	68	5	4
Training en scholing	78	8	66	66	198	65	21	21
Aanbodversterking	26	10	22	21	278	21	20	20
Sociale activering	3	2	0	0	48	5	5	2
Overig	312	11	124	106	267	318	98	52

**Tabel B2.9 Overig (doorlooptijd en resultaat)**

	Doorlooptijd					Resultaat		
	1	2	3	4	5	7	8	9
Plaatsing in regulier werk	180	14	67	68	273	154	168	55
Duurzame plaatsing in regulier werk	32	9	21	20	301	58	85	60
Plaatsing in gesubsidieerd werk	65	7	15	14	193	57	5	3
Diagnostisch onderzoek	78	12	49	47	81	59	16	14
Voorschakeltraject	5	3	2	2	76	4	4	4
Training en scholing	17	5	15	14	182	4	4	4
Aanbodversterking	10	5	5	5	315	5	5	3
Sociale activering	63	8	28	26	191	0	0	0
Overig	180	14	67	68	273	25	18	9

## 2.7 Collectieve contracten

### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten.

**Tabel B2.10 UWV**

	1	2	3	4	5	6
Plaatsing in regulier werk	4136	17	4088	1723	1595	7955
Duurzame plaatsing in regulier werk	16450	24	16477	7147	5953	9914
Diagnostisch onderzoek	34	2	34	33	33	94
Voorschakeltraject	48	5	34	34	27	1676
Training en scholing	1	21	1	1	1	175
Aanbodversterking	333	2	2	1	1	348
Overig	403	6	401	69	64	2289

**Tabel B2.11 Gemeenten**

	1	2	3	4	5	6
Plaatsing in regulier werk	1129	20	1068	503	448	6678
Duurzame plaatsing in regulier werk	7979	19	7860	3272	2788	7905
Plaatsing in gesubsidieerd werk	73	6	73	62	60	2150
Diagnostisch onderzoek	18696	20	17993	17972	15913	1922
Voorschakeltraject	298	7	226	151	130	1147
Training en scholing	25	2	20	37	18	64
Aanbodversterking	126	5	116	114	114	1003
Sociale activering	36	6	34	33	31	816
Overig	129	6	157	127	116	2365

**Tabel B2.12 Overig**

	1	2	3	4	5	6
Plaatsing in regulier werk	84	4	78	21	17	746
Duurzame plaatsing in regulier werk	82	2	34	20	20	225
Plaatsing in gesubsidieerd werk	7	1	4	2	0	112
Diagnostisch onderzoek	864	9	593	647	632	395
Training en scholing	3	1	3	3	3	245
Aanbodversterking	20	2	10	7	7	114
Overig	6	1	6	5	5	143

### Resultaat

1. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten.
2. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever dat succesvol had moeten zijn afgerond om te voldoen aan de afspraken met opdrachtgever/cliënt.
3. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/cliënt.
4. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt dat had moeten zijn afgerond met een plaatsing of duurzame plaatsing om te voldoen aan de afspraken met de opdrachtgever.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met als resultaat plaatsing of duurzame plaatsing.
6. Ten eerste moet het aantal succesvolle trajecten ten minste tachtig procent zijn van het totale aantal trajecten binnen afgeronde contracten dat volgens afspraak met de opdrachtgever succesvol had moeten zijn.
7. Het aantal succesvolle trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarbij het doel plaatsing of duurzame plaatsing was, ten minste tachtig procent van het totale aantal trajecten binnen afgeronde contracten dat volgens de afspraken met de opdrachtgever in plaatsing of duurzame plaatsing had moeten resulteren.

**Tabel B2.13 UWV**

	1	2	3	4	5
Plaatsing in regulier werk	4136	2057	1715	1262	1249
Duurzame plaatsing in regulier werk	16560	8038	7117	7658	7018
Diagnostisch onderzoek	34	30	33	0	0
Voorschakeltraject	45	22	25	0	2
Training en scholing	1	1	1	0	0
Aanbodversterking	333	2	1	0	0
Overig	403	319	68	3	3

**Tabel B2.14 Gemeenten**

	1	2	3	4	5
Plaatsing in regulier werk	1123	628	474	244	222
Duurzame plaatsing in regulier werk	7999	3505	2888	3253	2654
Plaatsing in gesubsidieerd werk	73	46	60	59	61
Diagnostisch onderzoek	18696	7964	7961	5737	5731
Voorschakeltraject	56	15	22	17	19
Training en scholing	25	0	0	0	0
Aanbodversterking	126	35	38	3	4
Sociale activering	36	13	16	13	16
Overig	129	120	108	46	39

**Tabel B2.15 Overig**

	1	2	3	4	5
Plaatsing in regulier werk	113	87	30	10	82
Duurzame plaatsing in regulier werk	174	104	71	52	77
Plaatsing in gesubsidieerd werk	7	7	2	0	0
Diagnostisch onderzoek	864	698	686	90	90
Training en scholing	3	0	0	0	0
Aanbodversterking	20	10	7	0	0
Overig	6	6	5	0	0

## Cluster 4: Maatschappelijk meedoen

### 2.8 Individuele contracten

#### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten zoals genoemd bij 4.

#### Resultaat

7. Totaal aantal afgeronde contracten per cohort in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.
8. Totaal aantal succesvol afgeronde contracten per cohort in de meetperiode waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/werknemer.

**Tabel B2.16 Gemeenten**

	Doorlooptijd					Resultaat		
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sociale activering	96	13	94	72	69	2382	240	147
Diagnostisch onderzoek	6	1	1	6	1	430	5	6
Training en scholing	23	1	23	15	15	178	3	2
Overig	5	1	5	0	0	365	0	0

**Tabel B2.17 Overig**

	Doorlooptijd						Resultaat	
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sociale activering	120	14	87	79	69	4398	160	130
Diagnostisch onderzoek	3	1	3	3	3	10	3	3
Training en scholing	5	2	3	2	2	365	3	3
Overig	32	6	17	13	13	621	2	2

## 2.9 Collectief

### Doorlooptijd

1. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten.
2. Totaal aantal bedrijven dat deze contracten heeft uitgevoerd.
3. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever.
4. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever.
5. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin afspraken zijn gemaakt over de doorlooptijd met de opdrachtgever dat binnen de afgesproken tijd is gerealiseerd.
6. Gemiddeld aantal kalenderdagen tussen de aanmeldingsdatum en het met de opdrachtgever afgesproken eindpunt van de contracten zoals genoemd bij 4.

### Resultaat

7. Totaal aantal afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever dat succesvol had moeten zijn afgerond om te voldoen aan de afspraken met opdrachtgever/cliënt.
8. Totaal aantal succesvol afgeronde trajecten van in de meetperiode afgeronde contracten waarin resultaatafspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever/cliënt.

**Tabel B2.18 Gemeenten**

	Doorlooptijd						Resultaat	
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sociale activering	418	10	428	270	234	3329	176	174
Diagnostisch onderzoek	595	5	576	572	450	120	543	538
Training en scholing	69	2	16	15	15	132	16	15
Overig	9	1	7	7	6	372	5	5

**Tabel B2.19 Overig**

	Doorlooptijd						Resultaat	
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sociale activering	28	3	28	11	9	1633	10	11
Training en scholing	2	1	2	2	1	548	0	0
Overig	39	2	39	34	33	913	34	32





## BIJLAGE 3

### TVO werknemers en cliënten

De werknemers en cliënten is gevraagd hun oordeel te geven over deelaspec-  
ten van de dienstverlening, en om aan te geven welke vijf deelaspec-  
ten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. In deze bijlage worden per  
cluster de uitkomsten getoond.

#### 3.1 Cluster 1

**Tabel B3.1 Tevredenheid deelaspec- ten dienstverlening**

	<b>Ik weet het niet</b>	<b>Onvol- doende</b>	<b>Voldoende</b>	<b>Goed</b>
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0,1	1,7	17,5	80,7
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	1,5	3,1	18,5	76,8
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	4,3	2,8	19,8	73,2
Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1,6	2,4	25,8	70,3
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	5,7	3,3	23,3	67,7
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	14,4	2,3	19,4	63,9
Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e- mail en brieven?	9,4	3,3	25,3	62
Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	4,4	5,5	28,2	61,9
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	1,8	3,3	33,2	61,7
Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	4,3	5,3	30,1	60,3
Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	4,3	3,8	31,6	60,2
Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	3,2	4,5	32,4	59,9
Heeft het bedrijf u goed geholpen?	5,6	4,9	29,8	59,7
Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	4	5,7	30,8	59,4
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	14,7	10	39	36,3
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	15,2	11,8	38	34,9

**Tabel B3.2 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
Hoe deskundig de medewerkers zijn	25,6	74,4
Het resultaat van de begeleiding	37,5	62,5
Dat de begeleiding goed bij mij past	43,2	56,8
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	56,3	43,7
De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	58,4	41,6
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	59,1	40,9
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	59,1	40,9
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	68,9	31,1
Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	71,3	28,7
Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	74,3	25,7
Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	79,6	20,4
Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	88,6	11,4
Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	90,3	9,7
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	94,8	5,2
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	95,9	4,1
Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	96,2	3,8

## 3.2 Cluster 2

**Tabel B3.3 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	<b>Ik weet het niet</b>	<b>Onvol- doende</b>	<b>Vol- doende</b>	<b>Goed</b>
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1,2	3,6	25,1	70,1
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	3,1	5,8	25,1	66
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	2,9	7,5	26,5	63,2
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	6	5,2	27,7	61,1
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	13	3,3	23,1	60,7
Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	8,1	6,6	29,2	56,2
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	2,4	6,9	35	55,7
Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	4,6	5,9	34	55,5
Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	3,6	7,9	33,8	54,7
Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	5	9,8	30,9	54,2
Heeft het bedrijf u goed geholpen?	6	10,5	29,8	53,8
Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	4,3	12	30,4	53,3
Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	5,4	7,3	34,3	53,1
Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	4	11,5	34,2	50,2
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	7,8	11,8	39,6	40,9
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	9,2	15	37,1	38,7

**Tabel B3.4 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
Hoe deskundig de medewerkers zijn	49,1	50,9
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	49,5	50,5
Dat de begeleiding goed bij mij past	51,2	48,8
Het resultaat van de begeleiding	54,5	45,5
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	55	45
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	58,5	41,5
De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	65,1	34,9
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	65,2	34,8
Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	65,7	34,3
Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	72	28
Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	77,6	22,4
Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	81,7	18,3
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	87,7	12,3
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	90,8	9,2
Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	91,6	8,4
Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	92,2	7,8

### 3.3 Cluster 3

**Tabel B3.5 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	<b>Ik weet het niet</b>	<b>Onvol- doende</b>	<b>Vol- doende</b>	<b>Goed</b>
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1	3,4	25,2	70,5
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	3	4,8	26,8	65,5
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	3,5	6,6	25,3	64,7
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	2,2	7,9	25,9	64
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	12,4	3,4	23,4	60,9
Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	3,9	7,4	29,3	59,4
Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	3,9	8,3	31,5	56,3
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	1,7	6,8	35,6	55,9
Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	2,9	9,4	33,4	54,3
Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	4,4	7,4	34,4	53,8
Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	5,4	12,2	29,3	53,2
Heeft het bedrijf u goed geholpen?	6,3	14,2	29,9	49,6
Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	4,7	15,8	30,6	48,9
Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	4,4	14,6	34	47
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	4,7	8	42	45,4
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	6,2	12,4	39,9	41,5

**Tabel B3.6 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	45,9	54,1
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	50,7	49,3
Hoe deskundig de medewerkers zijn	50,9	49,1
Dat de begeleiding goed bij mij past	51,2	48,8
Het resultaat van de begeleiding	54,5	45,5
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	59,4	40,6
De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	61,9	38,1
Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	68	32
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	68	32
Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	73	27
Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	79,4	20,6
Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	80,8	19,2
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	89,4	10,6
Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	91,2	8,8
Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	91,9	8,1
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	92	8

### 3.4 Cluster 4

**Tabel B3.7 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	<b>Ik weet het niet</b>	<b>Onvol- doende</b>	<b>Vol- doende</b>	<b>Goed</b>
Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	1,7	3,6	28,1	66,7
Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	3	7,6	30,4	59
Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	5,2	6,9	30,1	57,9
Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	15,5	3,9	25,6	55
Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	7	5,8	34,3	52,9
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	4	8	37	51
Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	9,9	6,5	33,1	50,6
Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	5,7	12	31,9	50,5
Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	8,5	7,7	33,6	50,2
Heeft het bedrijf u goed geholpen?	7,8	11,3	31,6	49,4
Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	7,1	9,9	33,8	49,2
Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	5,5	6,3	39,9	48,3
Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	5,3	8,9	38,9	46,9
Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	6,2	11,7	36	46,2
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	7,9	9,1	42,2	40,7
Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	10,5	15,2	39	35,3

**Tabel B3.8 Vijf belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	52,6	47,4
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	52,9	47,1
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	53,9	46,1
Dat de begeleiding goed bij mij past	55,9	44,1
Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	59	41
Hoe deskundig de medewerkers zijn	63,3	36,7
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	63,6	36,4
Het resultaat van de begeleiding	64,4	35,6
Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	67,8	32,2
Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	69,7	30,3
De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	71,1	28,9
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	81	19
Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	82	18
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	87	13
Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	89,3	10,7
Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	92,1	7,9



## BIJLAGE 4

### TVO opdrachtgevers

De opdrachtgevers is gevraagd hun oordeel te geven over deelaspecten van de dienstverlening, en om aan te geven welke vijf deelaspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. In deze bijlage worden per cluster de uitkomsten getoond.

#### 4.1 Cluster 1

Tabel B4.1 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening

	N.v.t./ weet niet	Ze er ontevre- den	Onte- vreden	Tevre- den	Ze er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,3	0	8,1	53,8	36,8
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	0,9	0,4	4,7	59	35
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	2,1	0,4	1,3	62,4	33,8
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	17,5	0,4	3,8	52,1	26,1
De behaalde resultaten	7	1,4	4,2	62,4	24,9
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	33,3	0	0	42,9	23,8
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden	3,8	0	7,3	65,4	23,5
De doorlooptijden	6	0	8,1	67,1	18,8
De prijs-kwaliteitverhouding van het bedrijf	7,7	0,9	5,6	69,7	16,2
De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	79,1	0	1,3	12,8	6,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel interventie	71,4	0	0	23,8	4,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel sociale activering	90,5	0	0	4,8	4,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel werk behouden	71,4	0	0	28,6	0
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject	76,2	0	0	23,8	0
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing	76,2	0	4,8	19	0

**Tabel B4.2 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	26,5	73,5
De behaalde resultaten	52,1	47,9
Het bieden van maatwerk	62	38
Het nakomen van afspraken	62,4	37,6
De prijs-kwaliteitverhouding	67,1	32,9
De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	70,5	29,5
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	74,8	25,2
De doorlooptijden	89,3	10,7
Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	98,3	1,7

## 4.2 Cluster 2

Tabel B4.3 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening

	N.v.t./ weet niet	Ze er ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	2,4	1,8	8,6	55,7	31,5
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	3,3	0,9	4,2	63	28,6
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	1,4	2,2	6	62	28,3
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	22,5	1,2	6,2	50,7	19,4
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden	6,1	2,8	10,7	62,8	17,6
De behaalde resultaten	12,4	3,5	9,5	57,8	16,8
De doorlooptijden	9,4	1,7	9,1	66	13,8
De prijs-kwaliteitverhouding van het bedrijf	10,7	2,1	9,1	66,9	11,2
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	36	0	6	50	8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel werk behouden	56	0	4	34	6
De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	69,7	0,9	5,8	18,5	5,2
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel interventie	50	0	6	40	4
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject	56	0	6	34	4
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing	50	0	18	30	2
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel sociale activering	72	0	4	24	0

**Tabel B4.4 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	34	66
De behaalde resultaten	42,5	57,5
Het nakomen van afspraken	60,3	39,7
Het bieden van maatwerk	62,7	37,3
De prijs-kwaliteitverhouding	72,4	27,6
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	73,4	26,6
De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	74	26
De doorlooptijden	87,4	12,6
Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	95,2	4,8

### 4.3 Cluster 3 UWV

**Tabel B4.5 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	N.v.t./ weet niet	Ze er ontevreden	Onte- vreden	Te- vreden	Ze er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	3,4	0,5	3,2	78,2	14,8
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	4,1	0,1	2	81,3	12,5
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	2,1	0,5	6,4	82,2	8,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing	11,9	1	15,2	63,5	8,4
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	9,6	0,1	4,3	77,7	8,3
De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	20,5	0,2	2,8	70,5	6,1
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden	6,9	0,7	5,1	83,8	3,6
De doorlooptijden	10,5	1,2	12,6	72,5	3,1
De prijs-kwaliteitverhouding van het bedrijf	20,8	0,2	7,1	69,2	2,6
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel werk behouden	87,2	0,1	0,1	11,8	0,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject	90,8	0	0,5	8,3	0,4
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	87,5	0	0	12,2	0,3
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel interventie	91,5	0	0	8,3	0,2
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel sociale activering	95,1	0	0,1	4,7	0,1

**Tabel B4.6 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
De behaalde resultaten	10,4	89,6
Het bieden van maatwerk	17,7	82,3
Het nakomen van afspraken	32,5	67,5
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	77,0	23,0
De prijs-kwaliteitverhouding	87,7	12,3
Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	92,4	7,6
De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	93,7	6,3
De doorlooptijden	94,4	5,6
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	94,9	5,1

## 4.4 Cluster 3 Gemeenten

**Tabel B4.7 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	N.v.t./ weet niet	Ze ontevre- den	Ontevre- den	Tevre- den	Ze tevre- den
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,3	0,9	7,9	64,1	25,8
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	6,2	0,7	7,7	60,6	24,9
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	0,2	1,5	5,9	70,5	21,8
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	2	0	5,9	71,8	20,3
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden	4	1,8	16,7	61	16,5
De doorlooptijden	4	2	16,3	67	10,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	38,5	0,4	4,4	46,9	9,7
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing	31,2	1,6	13,9	43,7	9,6
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject	44,9	0,7	4,6	41,2	8,6
De prijs-kwaliteitverhouding van het bedrijf	9,5	0,9	10,6	72	7
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel interventie	44	0,7	5	43,5	6,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel werk behouden	56,7	0,2	8	28,7	6,4
De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	39,4	0,2	10,4	44,1	5,9
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel sociale activering	63	0	3,1	28	5,9

**Tabel B4.8 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	Nee	Ja
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	36,3	63,7
De behaalde resultaten	41,6	58,4
Het bieden van maatwerk	47,4	52,6
Het nakomen van afspraken	67,6	32,4
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	74,4	25,6
De prijs-kwaliteitverhouding	78,2	21,8
De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	79,1	20,9
De doorlooptijden	88,8	11,2
Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	93	7



## 4.5 Cluster 3 Privaat/overige

**Tabel B4.9 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	N.v.t./ weet niet	Ze er	On te- vreden	Tev re- den	Ze er tev re- den
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	3,9	1,6	6,1	58,6	29,8
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,9	2,3	8,1	58,9	28,8
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	2,9	1,9	8,1	59,5	27,5
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	12,6	1,3	8,4	51,1	26,5
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden	8,1	2,9	12	56,6	20,4
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing	35,9	2,3	10	33,7	18,1
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel interventie	41,4	1,6	6,1	35,3	15,5
De doorlooptijden	9,4	2,9	11,7	61,2	14,9
De prijs-kwaliteitverhouding van het bedrijf	15,9	1	8,7	59,9	14,6
De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	46	1,6	9,1	30,1	13,3
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	48,5	0	2,6	35,6	13,3
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel werk behouden	54	0,3	3,6	31,7	10,4
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel sociale activering	68,6	0	1,6	20,7	9,1
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject	52,1	0,3	4,9	34,3	8,4

**Tabel B4.10 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	36,9	63,1
Het bieden van maatwerk	50,8	49,2
De behaalde resultaten	53,1	46,9
Het nakomen van afspraken	59,2	40,8
De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	68,9	31,1
De prijs-kwaliteitverhouding	76,4	23,6
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	76,7	23,3
De doorlooptijden	90,9	9,1
Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	93,5	6,5

## 4.6 Cluster 4

**Tabel B4.11 Tevredenheid deelaspecten dienstverlening**

	N.v.t./ weet niet	Ze er ont e- vreden	Ont e- vreden	Tevre den	Ze er tevreden
De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever	1,1	2,3	4,5	55,7	36,4
Het bieden van maatwerk door het bedrijf	6,8	1,1	5,7	50	36,4
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers het bedrijf	0	0	2,3	67	30,7
Het nakomen van afspraken door het bedrijf	1,1	0	10,2	59,1	29,5
De behaalde resultaten	8,3	0	0	66,7	25
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel sociale activering	26,3	0	3,9	47,4	22,4
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden	4,5	2,3	14,8	56,8	21,6
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	35,5	0	3,9	50	10,5
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject	27,6	0	1,3	60,5	10,5
De prijs-kwaliteitverhouding van het bedrijf	11,4	0	8	71,6	9,1
De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	56,8	1,1	8	25	9,1
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel interventie	37,1	0	5,7	48,6	8,6
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel plaatsing	48,6	0	12,9	31,4	7,1
De doorlooptijden	5,7	1,1	12,5	73,9	6,8
De behaalde resultaten voor trajecten / producten met als doel werk behouden	71,4	0	4,3	20	4,3

**Tabel B4.12 Drie belangrijkste deelaspecten dienstverlening**

	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>
De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	29,5	70,5
Het bieden van maatwerk	31,8	68,2
De behaalde resultaten	52,3	47,7
Het nakomen van afspraken	66,7	33,3
De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	73,9	26,1
De prijs-kwaliteitverhouding	77,3	22,7
De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	77,3	22,7
De doorlooptijden	95,5	4,5
Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	97,7	2,3

## BIJLAGE 5

### Tabellen regressie

Deze bijlage bevat de belangrijkste uitkomsten van de uitgevoerde regressieanalyses. Eerst komen de werknemers/cliënten aan bod, gevolgd door de opdrachtgevers.

#### 5.1 Werknemers/Cliënten

Hieronder wordt een opsomming gegeven van de beschikbare verklarende variabelen die zijn gebruikt om het rapportcijfer te 'voorspellen':

- 'Tevredenheidsvariabelen' (oordeel over deelaspecten dienstverlening)
- 'Belangrijke variabelen' (belang gehecht aan deelaspecten)
- Persoonskenmerken
  - Geslacht
  - Leeftijd
  - Hoogst behaalde opleiding
- Kenmerken begeleiding
  - Wel/geen vast contactpersoon
  - Status begeleiding (wel/niet nog begeleid)
- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk
  - Segment (Alleen in cluster 3: AG, WW, IRO, et cetera)

Er zijn verscheidene regressiemodellen gebouwd, het eerste model bevatte alle eerdergenoemde verklarende variabelen. Als de 'tevredenheidsvariabelen' in het model worden opgenomen, is het percentage verklaarde variantie vrij hoog (55% - 70%). Dit zegt echter niet zo veel omdat deze 'tevredenheidsvariabelen' in feite deels hetzelfde meten als het rapportcijfer over de dienstverlening in het algemeen. Deze 'tevredenheidsvariabelen' bevatten namelijk het oordeel over deelaspecten van de dienstverlening. Er zijn daarom ook regressiemodellen gebouwd zonder deze variabelen. Deze modellen leiden tot een (aanzienlijk) lager percentage verklaarde variantie. Als de 'Belangrijke variabelen' ook buiten de modellen worden gelaten, leidt dit tot een nog wat lager percentage. Dit laatste percentage is dus gebaseerd op een regressieanalyse waarin alleen de persoons- en bedrijfskenmerken en kenmerken van de begeleiding zijn opgenomen. Het is op basis van deze kenmerken in

beperkte mate mogelijk om het rapportcijfer te 'voorspellen'. De volgende tabellen laten per cluster de uitkomsten van deze laatste regressie zien.

**Tabel B5.1 Samenvatting regressiemodellen**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Cluster 1	0,356	0,127	0,086	1,236
Cluster 2	0,320	0,103	0,096	1,619
Cluster 3	0,305	0,093	0,092	1,772
Cluster 4	0,308	0,095	0,079	1,764

**Tabel B5.2 Coëfficiënten Cluster 1**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	6,347	0,699		9,078	0,000
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	-0,089	0,201	-0,018	-0,441	0,659
Wordt u op dit moment nog begeleid door [!nqbedrijfsnaam2!]?	-0,192	0,108	-0,073	-1,771	0,077
Hoe oud bent u?	0,012	0,019	0,089	0,640	0,522
Leeftijd in categorieën	-0,138	0,178	-0,108	-0,777	0,437
Bent u man of vrouw?	0,187	0,108	0,072	1,735	0,083
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	-0,028	0,048	-0,025	-0,578	0,564
Aantal vestigingen_INT	-0,058	0,029	-0,227	-2,007	0,045
Omvang bedrijf_INT	0,001	0,003	0,028	0,282	0,778
Arbodienstverlener	-0,870	0,273	-0,157	-3,192	0,001
Interventiebedrijf	1,358	0,283	0,393	4,800	0,000
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,137	0,344	-0,025	-0,398	0,691
Keurmerk	0,253	0,190	0,098	1,332	0,183
Vier grote steden	0,758	0,355	0,150	2,134	0,033
Grote 15	-0,447	0,337	-0,149	-1,323	0,186
GSB-gemeenten (25)	0,478	0,311	0,182	1,535	0,125
Stedelijkheid	0,364	0,135	0,228	2,698	0,007
Friesland	1,242	0,467	0,214	2,658	0,008
Drenthe	0,652	0,462	0,078	1,411	0,159
Overijssel	0,994	0,501	0,126	1,982	0,048
Gelderland	0,945	0,413	0,216	2,289	0,022
Utrecht	0,528	0,320	0,145	1,651	0,099
Noord-Holland	1,086	0,424	0,290	2,561	0,011
Zuid-Holland	0,735	0,340	0,218	2,164	0,031
Zeeland	0,813	1,019	0,034	0,798	0,425
Noord-Brabant	0,632	0,413	0,158	1,533	0,126
Limburg	1,868	0,513	0,318	3,644	0,000
Groningen	0,878	0,704	0,058	1,246	0,213

**Tabel B5.3 Coëfficiënten Cluster 2**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	9,739	0,251		38,784	0,000
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	-1,086	0,086	-0,194	-12,574	0,000
Wordt u op dit moment nog begeleid door [!nqbedrijfsnaam2!]?	-0,412	0,058	-0,116	-7,168	0,000
Hoe oud bent u?	-0,001	0,010	-0,004	-0,057	0,954
Leeftijd in categorieën	-0,039	0,093	-0,031	-0,424	0,672
Bent u man of vrouw?	0,145	0,053	0,042	2,740	0,006
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	-0,072	0,022	-0,054	-3,291	0,001
Aantal vestigingen_INT	-0,010	0,005	-0,061	-2,170	0,030
Omvang bedrijf_INT	-0,001	0,000	-0,076	-2,634	0,008
Arbodienstverlener	-0,739	0,327	-0,046	-2,257	0,024
Interventiebedrijf	0,686	0,106	0,132	6,445	0,000
Trainings- en opleidingsinstituut	0,218	0,128	0,030	1,707	0,088
Keurmerk	-0,224	0,066	-0,063	-3,411	0,001
Vier grote steden	0,283	0,184	0,054	1,544	0,123
Grote 15	0,371	0,185	0,092	2,007	0,045
GSB-gemeenten (25)	-0,181	0,179	-0,052	-1,009	0,313
Stedelijkheid	-0,031	0,044	-0,020	-0,704	0,482
Friesland	0,350	0,163	0,037	2,145	0,032
Drenthe	0,089	0,273	0,007	0,327	0,744
Overijssel	-0,108	0,111	-0,019	-0,975	0,329
Flevoland	0,130	0,171	0,014	0,761	0,447
Utrecht	0,204	0,127	0,032	1,609	0,108
Noord-Holland	-0,122	0,111	-0,026	-1,093	0,275
Zuid-Holland	-0,078	0,105	-0,017	-0,738	0,461
Zeeland	-0,522	0,187	-0,050	-2,788	0,005
Noord-Brabant	0,121	0,094	0,026	1,287	0,198
Limburg	-0,012	0,227	-0,001	-0,054	0,957
Groningen	-0,152	0,187	-0,013	-0,814	0,416

**Tabel B5.4 Coëfficiënten Cluster 3**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	9,445	0,134		70,620	0,000
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	-1,280	0,045	-0,197	-28,333	0,000
Wordt u op dit moment nog begeleid door [Inqbedrijfsnaam2!]?	-0,471	0,027	-0,120	-17,211	0,000
Hoe oud bent u?	0,000	0,005	0,003	0,092	0,927
Leeftijd in categorieën	0,025	0,045	0,015	0,547	0,584
Bent u man of vrouw?	0,128	0,026	0,034	4,960	0,000
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	-0,027	0,008	-0,023	-3,333	0,001
Aantal vestigingen_INT	0,000	0,001	0,003	0,290	0,772
Omvang bedrijf_INT	-0,001	0,000	-0,084	-9,211	0,000
Arbodienstverlener	-0,543	0,175	-0,023	-3,093	0,002
Interventiebedrijf	-0,025	0,094	-0,002	-0,267	0,789
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,192	0,053	-0,028	-3,635	0,000
Keurmerk	-0,317	0,029	-0,085	-10,800	0,000
Vier grote steden	-0,094	0,068	-0,017	-1,395	0,163
Grote 15	0,039	0,072	0,009	0,544	0,587
GSB-gemeenten (25)	0,173	0,067	0,046	2,582	0,010
Stedelijkheid	0,048	0,020	0,028	2,367	0,018
Friesland	-0,374	0,083	-0,033	-4,528	0,000
Drenthe	0,107	0,123	0,006	0,863	0,388
Overijssel	0,064	0,058	0,009	1,099	0,272
Flevoland	0,106	0,098	0,008	1,083	0,279
Gelderland	-0,060	0,050	-0,012	-1,195	0,232
Utrecht	-0,210	0,063	-0,031	-3,352	0,001
Noord-Holland	0,047	0,058	0,010	0,808	0,419
Zuid-Holland	-0,097	0,059	-0,018	-1,658	0,097
Zeeland	-0,197	0,111	-0,013	-1,782	0,075
Limburg	0,004	0,071	0,001	0,063	0,949
Groningen	-0,176	0,078	-0,018	-2,253	0,024



**Tabel B5.5 Coëfficiënten Cluster 4**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	9,148	0,514		17,782	0,000
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	-0,890	0,145	-0,160	-6,135	0,000
Wordt u op dit moment nog begeleid door [Inqbedrijfsnaam2!]?	-0,349	0,104	-0,089	-3,356	0,001
Hoe oud bent u?	0,002	0,016	0,013	0,128	0,898
leeftijd in categorieën	0,088	0,157	0,057	0,561	0,575
Bent u man of vrouw?	0,278	0,091	0,074	3,065	0,002
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	-0,126	0,034	-0,090	-3,668	0,000
Aantal vestigingen_INT	-0,083	0,053	-0,356	-1,569	0,117
Omvang bedrijf_INT	0,006	0,004	0,306	1,424	0,155
Arbodienstverlener	0,485	0,916	0,015	0,530	0,596
Interventiebedrijf	-0,054	0,443	-0,006	-0,122	0,903
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,280	0,175	-0,049	-1,603	0,109
Keurmerk	-0,073	0,132	-0,019	-0,556	0,578
Vier grote steden	0,629	0,399	0,098	1,576	0,115
Grote 15	0,588	0,368	0,145	1,599	0,110
GSB-gemeenten (25)	-0,848	0,431	-0,228	-1,971	0,049
Stedelijkheid	-0,181	0,140	-0,101	-1,290	0,197
Friesland	-1,122	0,542	-0,051	-2,070	0,039
Drenthe	2,202	0,989	0,054	2,226	0,026
Overijssel	0,270	0,238	0,046	1,136	0,256
Flevoland	-0,361	0,426	-0,028	-0,847	0,397
Gelderland	0,345	0,192	0,058	1,795	0,073
Utrecht	0,289	0,284	0,053	1,019	0,309
Noord-Holland	0,446	0,225	0,086	1,980	0,048
Zuid-Holland	0,086	0,248	0,015	0,346	0,729
Zeeland	-0,225	0,327	-0,020	-0,688	0,491
Limburg	0,499	0,313	0,068	1,594	0,111
Groningen	-0,753	0,483	-0,046	-1,558	0,119

## 5.2 Opdrachtgevers

Ook voor de opdrachtgevers zijn regressiemodellen gemaakt. Als de 'tevredenheidsvariabelen' in het model worden opgenomen, is het percentage verklaarde variantie wederom hoog (75% - 90%). We beperken ons verder tot de uitkomsten van een model met de volgende verklarende variabelen:

- Bedrijfskenmerken (afkomstig uit zoekmachine)
  - Type
  - Aantal vestigingen
  - Aantal medewerkers
  - Regio/provincie (afgeleid van postcode)
  - Stedelijkheid (afgeleid van postcode)
  - Keurmerk

De volgende tabellen laten per cluster de uitkomsten van de regressie zien met daarin alleen de bedrijfskenmerken als verklarende variabelen.

**Tabel B5.6 Samenvatting regressiemodellen**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Cluster 1	0,498	0,248	0,152	0,8857
Cluster 2	0,339	0,115	0,086	1,1638
Cluster 3	0,275	0,076	0,025	1,1038
Gemeente				
Cluster 3	0,426	0,182	0,116	1,1590
Privaat/Overige				
Cluster 3 UWV	0,242	0,058	0,035	0,8304
Cluster 4	0,580	0,336	0,119	0,9199

**Tabel B5.7 Coëfficiënten Cluster 1**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	7,765	0,589		13,182	0,000
Aantal vestigingen_INT	0,133	0,055	0,837	2,441	0,016
Omvang bedrijf_INT	-0,013	0,004	-0,813	-2,920	0,004
Arbodienstverlener	-0,763	0,321	-0,251	-2,373	0,019
Interventiebedrijf	-1,154	0,681	-0,438	-1,696	0,092
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,415	0,739	-0,050	-0,561	0,576
Keurmerk	-0,036	0,252	-0,019	-0,145	0,885
Vier grote steden	-2,645	1,018	-0,281	-2,598	0,010
Grote 15	-0,719	0,646	-0,323	-1,113	0,268
GSB-gemeenten (25)	1,382	0,681	0,660	2,029	0,044
Stedelijkheid	0,212	0,196	0,171	1,082	0,281
Friesland	-0,923	0,776	-0,193	-1,190	0,236
Drenthe	-0,328	0,664	-0,086	-0,493	0,623
Overijssel	-0,627	0,675	-0,131	-0,929	0,354
Gelderland	-1,070	0,728	-0,412	-1,469	0,144
Utrecht	-0,295	0,607	-0,104	-0,487	0,627
Noord-Holland	0,155	0,621	0,039	0,250	0,803
Zuid-Holland	-1,585	0,586	-0,611	-2,703	0,008
Zeeland	-1,682	0,695	-0,391	-2,421	0,017
Noord-Brabant	-0,739	0,708	-0,214	-1,044	0,298

**Tabel B5.8 Coëfficiënten Cluster 2**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	7,430	0,294		25,291	0,000
Aantal vestigingen_INT	-0,007	0,007	-0,071	-1,009	0,313
Omvang bedrijf_INT	-0,002	0,001	-0,224	-2,939	0,003
Arbodienstverlener	-1,737	0,599	-0,151	-2,898	0,004
Interventiebedrijf	0,391	0,152	0,135	2,565	0,011
Trainings- en opleidingsinstituut	0,095	0,238	0,019	0,399	0,690
Keurmerk	-0,144	0,120	-0,057	-1,204	0,229
Vier grote steden	-0,377	0,337	-0,071	-1,116	0,265
Grote 15	0,154	0,331	0,054	0,464	0,643
GSB-gemeenten (25)	0,196	0,316	0,075	0,622	0,534
Stedelijkheid	0,036	0,087	0,031	0,413	0,680
Friesland	0,059	0,319	0,008	0,185	0,853
Drenthe	0,138	0,369	0,019	0,373	0,710
Overijssel	0,184	0,170	0,061	1,079	0,281
Flevoland	-0,032	0,253	-0,006	-0,128	0,898
Utrecht	0,380	0,309	0,050	1,230	0,219
Noord-Holland	0,078	0,182	0,021	0,427	0,670
Zuid-Holland	0,128	0,175	0,037	0,731	0,465
Zeeland	0,033	0,357	0,004	0,094	0,925
Noord-Brabant	-0,049	0,199	-0,012	-0,247	0,805
Limburg	-0,371	0,459	-0,032	-0,808	0,419
Groningen	-0,483	0,599	-0,031	-0,806	0,420

**Tabel B5.9 Coëfficiënten Cluster 3 Gemeente**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	7,319	0,267		27,363	0,000
Aantal vestigingen_INT	-0,005	0,005	-0,063	-0,916	0,360
Omvang bedrijf_INT	-0,001	0,001	-0,089	-1,159	0,247
Arbodienstverlener	0,384	0,721	0,027	0,532	0,595
Interventiebedrijf	0,115	0,313	0,034	0,367	0,714
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,342	0,246	-0,073	-1,391	0,165
Keurmerk	0,200	0,142	0,082	1,409	0,160
Vier grote steden	-0,215	0,432	-0,060	-0,499	0,618
Grote 15	0,117	0,428	0,039	0,274	0,784
GSB-gemeenten (25)	0,048	0,399	0,020	0,120	0,904
Stedelijkheid	-0,004	0,094	-0,005	-0,046	0,964
Friesland	-0,921	0,419	-0,121	-2,196	0,029
Drenthe	-0,014	0,383	-0,003	-0,038	0,970
Overijssel	-0,086	0,303	-0,026	-0,285	0,776
Flevoland	0,248	0,609	0,021	0,407	0,684
Gelderland	-0,326	0,225	-0,099	-1,447	0,149
Utrecht	0,436	0,226	0,118	1,929	0,054
Zuid-Holland	-0,058	0,217	-0,017	-0,269	0,788
Zeeland	-0,179	0,344	-0,028	-0,521	0,602
Noord-Brabant	-0,249	0,257	-0,074	-0,968	0,334
Limburg	0,197	0,297	0,041	0,663	0,508
Groningen	-0,051	0,419	-0,007	-0,122	0,903

**Tabel B5.10 Coëfficiënten Cluster 3 Privaat/Overige**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	7,544	0,483		15,633	0,000
Aantal vestigingen_INT	-0,003	0,008	-0,030	-0,400	0,689
Omvang bedrijf_INT	-0,002	0,001	-0,155	-1,779	0,076
Arbodienstverlener	0,658	1,259	0,030	0,523	0,602
Interventiebedrijf	-0,466	0,807	-0,075	-0,578	0,564
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,922	0,338	-0,182	-2,732	0,007
Keurmerk	-0,241	0,190	-0,095	-1,268	0,206
Vier grote steden	0,139	0,557	0,044	0,249	0,803
Grote 15	0,168	0,538	0,055	0,312	0,755
GSB-gemeenten (25)	-0,497	0,510	-0,199	-0,976	0,330
Stedelijkheid	0,072	0,121	0,069	0,591	0,555
Friesland	-0,085	0,522	-0,010	-0,163	0,871
Drenthe	0,619	0,750	0,113	0,825	0,410
Overijssel	0,486	0,337	0,130	1,443	0,150
Flevoland	1,537	0,939	0,102	1,636	0,103
Gelderland	0,130	0,277	0,034	0,469	0,640
Utrecht	-0,195	0,382	-0,054	-0,512	0,609
Noord-Holland	0,221	0,325	0,056	0,679	0,498
Zuid-Holland	0,131	0,306	0,037	0,429	0,669
Zeeland	-0,874	0,380	-0,155	-2,300	0,022
Limburg	0,622	0,364	0,117	1,706	0,089
Groningen	1,044	0,631	0,098	1,654	0,099

**Tabel B5.11 Coëfficiënten Cluster 3 UWV**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	7,022	0,140		50,157	0,000
Aantal vestigingen_INT	0,002	0,002	0,042	0,961	0,337
Omvang bedrijf_INT	-0,001	0,000	-0,208	-3,962	0,000
Arbodienstverlener	0,443	0,498	0,031	0,891	0,373
Interventiebedrijf	-0,066	0,250	-0,009	-0,263	0,793
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,086	0,121	-0,028	-0,710	0,478
Keurmerk	0,052	0,067	0,030	0,784	0,433
Vier grote steden	0,111	0,150	0,047	0,740	0,459
Grote 15	0,109	0,161	0,051	0,676	0,499
GSB-gemeenten (25)	0,037	0,148	0,022	0,251	0,802
Stedelijkheid	0,029	0,044	0,039	0,657	0,511
Friesland	-0,580	0,183	-0,128	-3,179	0,002
Drenthe	-0,484	0,273	-0,064	-1,775	0,076
Overijssel	-0,283	0,153	-0,095	-1,846	0,065
Flevoland	-0,050	0,192	-0,009	-0,260	0,795
Gelderland	-0,156	0,108	-0,069	-1,449	0,148
Utrecht	-0,157	0,118	-0,053	-1,336	0,182
Zuid-Holland	-0,121	0,101	-0,050	-1,201	0,230
Zeeland	-0,217	0,256	-0,030	-0,847	0,398
Noord-Brabant	-0,126	0,124	-0,054	-1,015	0,310
Limburg	-0,197	0,156	-0,054	-1,261	0,208
Groningen	-0,181	0,219	-0,032	-0,827	0,408

**Tabel B5.12 Coëfficiënten Cluster 4**

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
(Constant)	6,451	0,795		8,109	0,000
Omvang bedrijf_INT	0,001	0,002	0,112	0,616	0,541
Interventiebedrijf	1,202	0,990	0,334	1,214	0,230
Trainings- en opleidingsinstituut	-0,810	0,476	-0,275	-1,703	0,094
Keurmerk	-0,601	0,383	-0,293	-1,570	0,122
Vier grote steden	-1,872	0,651	-0,587	-2,878	0,006
Grote 15	-0,420	0,850	-0,151	-0,494	0,623
GSB-gemeenten (25)	1,185	0,550	0,576	2,154	0,036
Stedelijkheid	-0,011	0,268	-0,012	-0,040	0,968
Friesland	-0,031	0,938	-0,005	-0,033	0,974
Drenthe	2,230	1,003	0,364	2,222	0,030
Overijssel	1,471	1,130	0,461	1,302	0,198
Flevoland	2,959	0,976	0,483	3,033	0,004
Gelderland	1,754	0,802	0,630	2,187	0,033
Utrecht	1,722	0,676	0,682	2,547	0,014
Noord-Holland	1,372	0,627	0,511	2,188	0,033
Zeeland	0,642	0,897	0,105	0,716	0,477
Noord-Brabant	1,516	0,941	0,417	1,612	0,113
Limburg	0,861	0,750	0,254	1,149	0,256



## BIJLAGE 6

### Tabellen correlaties

Deze bijlage bevat de correlaties met het rapportcijfer. Eerst komen de werknemers/cliënten aan bod, gevolgd door de opdrachtgevers.

#### 6.1 Cliënten

Tabel B6.1 Cluster 1

		Rapportcijfer
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	Pearson Correlation	-0,052
	Sig. (2-tailed)	0,137
	N	818
Wordt u op dit moment nog begeleid door het bedrijf?	Pearson Correlation	-0,081
	Sig. (2-tailed)	0,019
	N	838
Hoe oud bent u?	Pearson Correlation	-0,056
	Sig. (2-tailed)	0,106
	N	840
Bent u man of vrouw?	Pearson Correlation	0,080
	Sig. (2-tailed)	0,020
	N	847
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	Pearson Correlation	0,005
	Sig. (2-tailed)	0,877
	N	844
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,005
	Sig. (2-tailed)	0,891
	N	729
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	0,007
	Sig. (2-tailed)	0,841
	N	784
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	-0,148
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	812
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,089
	Sig. (2-tailed)	0,011
	N	812
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,011
	Sig. (2-tailed)	0,761
	N	812
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,015
	Sig. (2-tailed)	0,661
	N	812
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,076
	Sig. (2-tailed)	0,026
	N	851

**Tabel B6.2 Cluster 2**

		<b>Rapportcijfer</b>
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	Pearson Correlation	-0,214
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	4880
Wordt u op dit moment nog begeleid door het bedrijf?	Pearson Correlation	-0,141
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	4934
Hoe oud bent u?	Pearson Correlation	-0,073
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	4925
Bent u man of vrouw?	Pearson Correlation	0,037
	Sig. (2-tailed)	0,009
	N	4962
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	Pearson Correlation	-0,054
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	4821
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,146
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	4489
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,133
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	4917
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	-0,065
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	5026
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,061
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	5026
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	-0,008
	Sig. (2-tailed)	0,551
	N	5026
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,043
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	5026
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,064
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	5087



**Tabel B6.3 Cluster 3**

		<b>Rapportcijfer</b>
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	Pearson Correlation	-0,228
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	23678
Wordt u op dit moment nog begeleid door het bedrijf?	Pearson Correlation	-0,155
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	23858
Hoe oud bent u?	Pearson Correlation	0,013
	Sig. (2-tailed)	0,039
	N	23857
Bent u man of vrouw?	Pearson Correlation	0,034
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	24011
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	Pearson Correlation	0,003
	Sig. (2-tailed)	0,680
	N	23463
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,068
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	21199
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,125
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	22958
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	-0,021
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	24800
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,002
	Sig. (2-tailed)	0,788
	N	24800
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,064
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	24800
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,068
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	24800
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,140
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	24915

**Tabel B6.4 Cluster 4**

		<b>Rapportcijfer</b>
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	Pearson Correlation	-0,205
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	1987
Wordt u op dit moment nog begeleid door het bedrijf?	Pearson Correlation	-0,131
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	2107
Hoe oud bent u?	Pearson Correlation	0,028
	Sig. (2-tailed)	0,201
	N	2079
Bent u man of vrouw?	Pearson Correlation	0,080
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	2100
Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	Pearson Correlation	-0,062
	Sig. (2-tailed)	0,005
	N	2074
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,082
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	1806
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,068
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	2012
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	0,002
	Sig. (2-tailed)	0,929
	N	2136
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,010
	Sig. (2-tailed)	0,640
	N	2136
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,051
	Sig. (2-tailed)	0,018
	N	2136
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,065
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	2136
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,058
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	2193

## 6.2 Opdrachtgevers

**Tabel B6.5 Cluster 1**

		<b>Rapportcijfer</b>
Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Pearson Correlation	-0,555
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	210
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,152
	Sig. (2-tailed)	0,027
	N	211
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,185
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	220
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	-0,172
	Sig. (2-tailed)	0,010
	N	223
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	-0,145
	Sig. (2-tailed)	0,030
	N	223
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,219
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	223
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	0,076
	Sig. (2-tailed)	0,259
	N	223
Keurmerk	Pearson Correlation	0,066
	Sig. (2-tailed)	0,315
	N	234

**Tabel B6.6 Cluster 2**

		<b>Rapportcijfer</b>
Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Pearson Correlation	-0,770
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	789
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,238
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	740
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,225
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	841
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	-0,124
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	888
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,100
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	888
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,011
	Sig. (2-tailed)	0,747
	N	888
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,141
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	888
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,078
	Sig. (2-tailed)	0,020
	N	906

**Tabel B6.7 Cluster 3 UWV**

		<b>Rapportcijfer</b>
Zou u het bedrijf		
aanraden bij collega's of andere relaties?	Pearson Correlation	-0,631
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	304
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,074
	Sig. (2-tailed)	0,023
	N	953
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,187
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	1054
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	0,038
	Sig. (2-tailed)	0,197
	N	1162
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	-0,003
	Sig. (2-tailed)	0,914
	N	1162
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,058
	Sig. (2-tailed)	0,049
	N	1162
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,070
	Sig. (2-tailed)	0,017
	N	1162
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,051
	Sig. (2-tailed)	0,073
	N	1225

**Tabel B6.8 Cluster 3 Gemeente**

		<b>Rapportcijfer</b>
Zou u het bedrijf		
aanraden bij collega's of andere relaties?	Pearson Correlation	-0,682
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	428
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,112
	Sig. (2-tailed)	0,020
	N	429
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,121
	Sig. (2-tailed)	0,008
	N	475
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	0,027
	Sig. (2-tailed)	0,555
	N	482
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,054
	Sig. (2-tailed)	0,240
	N	482
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,010
	Sig. (2-tailed)	0,823
	N	482
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,101
	Sig. (2-tailed)	0,026
	N	482
Keurmerk	Pearson Correlation	0,042
	Sig. (2-tailed)	0,352
	N	482

**Tabel B6.9 Cluster 3 Privaat/Overige**

		<b>Rapportcijfer</b>
Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Pearson Correlation	-0,739
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	280
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,137
	Sig. (2-tailed)	0,018
	N	301
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,177
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	315
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	0,029
	Sig. (2-tailed)	0,608
	N	318
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,055
	Sig. (2-tailed)	0,331
	N	318
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,043
	Sig. (2-tailed)	0,444
	N	318
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,106
	Sig. (2-tailed)	0,059
	N	318
Keurmerk	Pearson Correlation	-0,209
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	322

**Tabel B6.10 Cluster 4**

		<b>Rapportcijfer</b>
Zou u het bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	Pearson Correlation	-0,601
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	79
Aantal vestigingen_INT	Pearson Correlation	-0,073
	Sig. (2-tailed)	0,542
	N	72
Omvang bedrijf_INT	Pearson Correlation	-0,031
	Sig. (2-tailed)	0,775
	N	85
Arbodienstverlener	Pearson Correlation	.(a)
	Sig. (2-tailed)	.
	N	88
Interventiebedrijf	Pearson Correlation	0,039
	Sig. (2-tailed)	0,716
	N	88
Re-integratiebedrijf	Pearson Correlation	0,125
	Sig. (2-tailed)	0,246
	N	88
Trainings- en opleidingsinstituut	Pearson Correlation	-0,185
	Sig. (2-tailed)	0,085
	N	88
Keurmerk	Pearson Correlation	0,049
	Sig. (2-tailed)	0,653
	N	88