

H. Vinke • B. Fermin • J. van Genabeek • S. Lagerveld • W. Zwinkels

Klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven

Onderzoek verricht in opdracht van de RWI

Raad voor Werk en Inkomen



H. Vinke, B. Fermin, J. van Genabeek, S. Lagerveld, W. Zwinkels

Klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven

**Onderzoek uitgevoerd door TNO Arbeid, in opdracht van
de Raad voor Werk en Inkomen.**

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) is het overlegorgaan van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI adviseert de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over arbeidsmarktbeleid. Doel van deze adviezen is een goed functionerende arbeidsmarkt te bevorderen. Een andere taak is het vergroten van transparantie en kwaliteit op de reïntegratiemarkt. Ook heeft de RWI een eigen subsidieregeling om werkgelegenheidsprojecten te stimuleren.

Juni 2003

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
1.1 Achtergronden	7
1.2 Probleemstelling	7
1.3 Opzet van het onderzoek	8
1.4 Leeswijzer	8
2 Kwaliteitscriteria	10
2.1 Inleiding	11
2.2 Uitwerking van de criteria	11
2.3 Keuze uit de elementen voor de vragenlijsten voor cliënten	14
2.4 Keuze uit de elementen voor de vragenlijsten voor opdrachtgevers	15
3 Steekproef, respons en non-respons	16
3.1 Inleiding	17
3.2 Steekproef en werkwijze	17
3.3 Respons	18
3.3.1 Cliënten	19
3.3.2 Opdrachtgevers	19
3.4 Representativiteit	20
3.4.1 Selectiviteit	20
3.4.2 Reïntegratiebedrijven	20
3.4.3 Cliënten en opdrachtgevers	21
3.5 Beschrijving van het analysebestand	21
3.5.1 Cliënten	21
3.5.2 Opdrachtgevers	22
3.6 Analyse mogelijkheden	22
4 De resultaten: waardering en belang	24
4.1 Inleiding	25
4.2 Ervaringen van cliënten met bedrijven op marktniveau	25
4.2.1 Doelmatigheid	27
4.2.2 Doeltreffendheid	27
4.2.3 Zorgvuldigheid	27
4.2.4 Bereikbaarheid	27
4.2.5 Klantgerichtheid	28
4.2.6 Klantvriendelijkheid	28
4.2.7 Doorzichtigheid	28
4.2.8 Professionaliteit	28
4.3 Ervaringen naar type cliënt met bedrijven op marktniveau	29
4.4 Ervaringen van cliënten naar type bedrijven	29
4.4.1 Grootteklasse	29
4.4.2 Werkveld	29
4.5 Ervaringen van cliënten met individuele bedrijven	30
4.6 Factoren van invloed op tevredenheid van cliënten met het reïntegratietraject	31
4.7 Ervaringen van opdrachtgevers met bedrijven op marktniveau	32
4.7.1 Doelmatigheid	34

4.7.2	Doeltreffendheid	34
4.7.3	Zorgvuldigheid	34
4.7.4	Bereikbaarheid	34
4.7.5	Klantgerichtheid	34
4.7.6	Klantvriendelijkheid	35
4.7.7	Doorzichtigheid	35
4.7.8	Professionaliteit	35
4.8	Ervaringen van opdrachtgevers naar type bedrijven	36
4.8.1	Grootteklasse	36
4.8.2	Werkveld	36
4.9	Ervaringen van opdrachtgevers met individuele bedrijven	37
4.9.1	Doelmatigheid	37
4.9.2	Doeltreffendheid	38
4.9.3	Zorgvuldigheid	38
4.9.4	Bereikbaarheid (telecom)	38
4.9.5	Klantgerichtheid	38
4.9.6	Klantvriendelijkheid	38
4.9.7	Doorzichtigheid	38
4.9.8	Professionaliteit	39
4.9.9	Ervaringen van werkgevers en verzekeraars als opdrachtgever	39
4.10	Vergelijking van ervaringen cliënten en opdrachtgevers met hetzelfde bedrijf	40
5	Ervaringen en wensen m.b.t. de reïntegratiemonitor	42
5.1	Inleiding	43
5.2	Bekendheid met en wensen van cliënten	43
5.3	Bekendheid met en wensen van opdrachtgevers	43
5.4	Extra wensen	44
6	Het ideale klanttevredenheidsonderzoek	46
6.1	Inleiding	47
6.2	De wijze van enquêteren	48
6.3	De methode van steekproeftrekken	48
6.4	Het aantal waarnemingen	48
6.5	Medewerking van reïntegratiebedrijven	49
6.6	Medewerking van cliënten	49
6.7	Medewerking van opdrachtgevers	49
6.8	De vragenlijsten	49
6.9	Beschouwing op het instrument	50
7	Samenvatting en conclusies	52
Literatuur		55
8	Bijlagen	56
Bijlage 1	Opzet van de vragenlijsten	57
Bijlage 2	Tabellen	58
Bijlage 3	Non respons afzonderlijke vragen	77
Bijlage 4	Gebruikte analysemethoden	79
Bijlage 5	Overzicht geïnterviewde partijen	80
Colofon		82

SAMENVATTING

Samenvatting

Met de invoering van de Wet SUWI vindt de uitvoering van reïntegratieactiviteiten in het private domein plaats. Op deze nieuwe reïntegratiemarkt zijn aanbieders (reïntegratiebedrijven) actief die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van reïntegratietrajecten ten behoeve van mensen die niet (meer) aan het werkproces deelnemen. Om inzicht te krijgen in het functioneren van de reïntegratiebedrijven heeft de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) besloten om TNO Arbeid een tevredenheidsonderzoek uit te laten voeren onder opdrachtgevers en cliënten van reïntegratiebedrijven. In het onderzoek is nagegaan wat de ervaringen zijn van opdrachtgevers en cliënten met de kwaliteit van dienstverlening van de reïntegratiebedrijven.

Om na te gaan hoe cliënten en opdrachtgevers denken over de kwaliteit van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven is een achttal kwaliteitscriteria onderscheiden: doelmatigheid, doeltreffendheid, zorgvuldigheid, bereikbaarheid, klantgerichtheid, klantvriendelijkheid, doorzichtigheid en professionaliteit. Deze acht kwaliteitscriteria zijn verder uitgewerkt in een aantal deelaspecten. Vervolgens zijn de ervaringen van cliënten en opdrachtgevers met deze deelaspecten via een schriftelijke enquête en een beperkt aantal aanvullende interviews nagegaan. Het onderzoek maakt duidelijk dat cliënten en opdrachtgevers redelijk positief zijn over de kwaliteit van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven. Op marktniveau brengen de bedrijven het er goed vanaf: op de onderscheiden kwaliteitscriteria krijgen de bedrijven geen onvoldoendes, noch van cliënten noch van opdrachtgevers. Dat neemt niet weg dat er een aantal aspecten onderscheiden kan worden die in principe voor verbetering vatbaar zijn. Dit zijn aspecten die een relatief hoog belang wordt toegedicht en die een naar verhouding wat lager rapportcijfer krijgen. Voor cliënten moet daarbij gedacht worden aan de bekendheid van reïntegratiebedrijven met vacatures in de regio. Ook geldt dit voor de verschillende vormen van informatieverstrekking door reïntegratiebedrijven (informatie over rechten en plichten, de aanpak, de voortgang van het traject). Voor de opdrachtgever UWV geldt dat met name het nakomen van de tijdsplanning, de prijs/kwaliteitverhouding, de snelheid van afhandelen, het versterken van arbeidsmarktkansen en de ruimte voor eigen initiatief voor de opdrachtgever, voor verbetering vatbaar zijn. Gemeenten uit het onderzoek kennen een aantal aspecten een lagere prioriteit toe en hebben over de hele linie een hogere waardering voor de reïntegratiebedrijven dan de opdrachtgever UWV. Uit de aanvullende interviews is naar voren gekomen dat zowel onder opdrachtgevers als onder cliënten behoefte bestaat aan meer maatwerk in de dienstverlening van reïntegratiebedrijven.

Verder maken de uitkomsten van de schriftelijke enquête duidelijk dat er verschillen bestaan in de ervaringen met verschillende reïntegratiebedrijven. Er zijn reïntegratiebedrijven die het beduidend slechter doen dan anderen. Geconstateerd kan worden dat er dus nogal wat spreiding is in de kwaliteit van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven.

Ten slotte kan vastgesteld worden dat het houden van een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek vraagt om een goede afstemming met verschillende partijen uit het veld. Het ligt voor de hand om bij toekomstig klanttevredenheidsonderzoek afstemming dan wel samenwerking na te streven met partijen die initiatieven ontplooiën op het terrein van het meten van klanttevredenheid (Borea, Arcon).

INLEIDING

1.1 Achtergronden

Op 1 januari 2002 is de wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI) van kracht geworden. Met deze wet is onder meer bepaald dat de uitvoering van reïntegratie-activiteiten in het private domein plaatsvindt, waarbij er sprake dient te zijn van transparantie en marktwerking. Als gevolg hiervan verschuift de reïntegratiemarkt van een gesloten systeem met vaste uitvoerders van reïntegratietrajecten en een onduidelijke scheidslijn tussen opdrachtgever en uitvoerder van reïntegratietrajecten, naar een open systeem, waarin de markt bepaalt wie de opdracht uitvoert. De opdrachtgevers op de reïntegratiemarkt zijn achtereenvolgens:

gemeenten (Algemene Bijstandwet, Algemene nabestaandenwet en nietuitkeringsgerechtigden), UWV (Werkloosheidswet, Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, Wet arbeidsongeschikte zelfstandigen, Ziekte wet en Wet arbeidsongeschikte jonggehandicapten), werknemers¹ en werkgevers (zieke en arbeidsgehandicapte werknemers).

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) heeft een wettelijke taak om kwaliteit en transparantie van de reïntegratiemarkt te bevorderen. De werking en de effectiviteit van de markt moeten voor alle betrokkenen inzichtelijk zijn. Mede daarom heeft de RWI eind 2001 de zogenoemde Reïntegratiemonitor aangeschaft als middel om transparantie van de markt te vergroten. Het ligt in de bedoeling dat in de monitor op termijn gegevens over kwaliteit van reïntegratiebedrijven worden opgenomen. Om inzicht te krijgen in het functioneren van reïntegratiebedrijven heeft de RWI besloten om TNO Arbeid een tevredenheidsonderzoek uit te laten voeren onder opdrachtgevers en cliënten van reïntegratiebedrijven. Behalve dat het onderzoek duidelijk moet maken hoe het gesteld is met de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers over de kwaliteit van reïntegratiebedrijven moet het onderzoek ook inzicht geven in de wensen van (potentiële) gebruikers van de reïntegratiemonitor. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van juli 2002 tot en met februari 2003.

1.2 Probleemstelling

De doelstelling van het onderzoek is tweeledig. Op de eerste plaats moet inzicht verkregen worden in de waardering van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven. Op basis daarvan zullen beleidsrelevante aanbevelingen gedaan worden over het functioneren van de reïntegratiemarkt. Om deze aanbevelingen mogelijk te maken dient op de tweede plaats nagegaan te worden wat opdrachtgevers en cliënten belangrijk vinden ten aanzien van het functioneren van reïntegratiebedrijven.

De centrale vragen van het onderzoek luiden als volgt:

- 1 Welke criteria hanteren opdrachtgevers en cliënten bij hun oordeel over de kwaliteit van de reïntegratiebedrijven?
- 2 Hoe wordt de dienstverlening van reïntegratiebedrijven door opdrachtgevers en cliënten gewaardeerd?
- 3 Welke onderdelen van dienstverlening zijn voor verbetering vatbaar?
- 4 Welke wensen hebben opdrachtgevers en cliënten ten aanzien van de reïntegratiemonitor?

¹ Omdat het aantal werknemers als opdrachtgever nog zeer beperkt is, zijn werknemers in deze hoedanigheid niet in het kwantitatieve deel van het onderzoek betrokken.

1.3 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestond uit een drietal fases. In de eerste fase zijn de relevante kwaliteitscriteria vastgesteld. Vervolgens is de kwantitatieve fase van het onderzoek uitgevoerd. In deze fase is via een schriftelijke enquête onder opdrachtgevers en cliënten van reïntegratiebedrijven nagegaan wat hun ervaringen zijn met de dienstverlening van reïntegratiebedrijven. In de derde fase hebben we mede op basis van de resultaten van de schriftelijke enquête een aantal diepteinterviews gehouden met vertegenwoordigers van de diverse klantgroepen.

1.4 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk, zal in het tweede hoofdstuk aandacht worden besteed aan de kwaliteitscriteria die er bestaan om de tevredenheid van klanten van reïntegratiebedrijven te meten.

In het derde hoofdstuk gaan we in op de representativiteit en de respons en de non-respons van het onderzoek. In het vierde hoofdstuk geven we de resultaten van de klanttevredenheidsmeting weer. Daarbij zullen we onder meer per onderscheiden kwaliteitsaspect nagaan wat de ervaringen van respectievelijk cliënten en opdrachtgevers met reïntegratiebedrijven zijn. Hoe waarden zij de onderscheiden aspecten en welk belang kennen zij aan de onderscheiden aspecten toe, zijn vragen die daarbij centraal staan. Tevens zal aandacht besteed worden aan voor verbetering vatbare onderdelen van de dienstverlening. In het vijfde hoofdstuk wordt aandacht besteed aan het gebruik van en de wensen die er leven met betrekking tot de reïntegratiemonitor. In het zesde hoofdstuk volgt een beschouwing op het onderzoek waarbij we met name in zullen gaan op de voorwaarden waaraan het ideale klanttevredenheidsonderzoek zou moeten voldoen. In het zevende en laatste hoofdstuk zullen op basis van de onderzoeksresultaten een aantal conclusies worden getrokken.

KWALITEITSCRITERIA

2

2.1 Inleiding

In de eerste fase van het onderzoek is nagegaan waaruit kwaliteitseisen en bijbehorende aspecten op het terrein van reïntegratiedienstverlening bestaan. Hiertoe zijn relevante onderzoeken en literatuur bestudeerd over kwaliteit van reïntegratiedienstverlening die eerder zijn verkregen bij opdrachtgevers, uitvoerders en cliënten. Er is met name aandacht besteed aan het al ontwikkelde keurmerk van BOREA en het Cliënten Kwaliteitskeurmerk Reïntegratie (Arcon). Uitgaande van de resultaten van de deskresearch hebben wij een lijst samengesteld met een achttal kwaliteitscriteria:

- 1 doeltreffendheid
- 2 doelmatigheid
- 3 zorgvuldigheid
- 4 bereikbaarheid
- 5 klantgerichtheid
- 6 klantvriendelijkheid
- 7 doorzichtigheid
- 8 professionaliteit

Bij de selectie van de criteria zijn wij enerzijds uitgegaan van het belang dat de verschillende auteurs aan de criteria hechten en hebben wij anderzijds een selectie gemaakt van criteria die naar onze mening het dichtst bij de beleving blijven van opdrachtgevers en cliënten van reïntegratie. Volgens ons beschrijven deze acht kwaliteitscriteria voldoende uitputtend de kwaliteitsmaatstaven die vanuit het perspectief van cliënten en opdrachtgevers aan de reïntegratiedienst verleend kan en mag worden gesteld.

2.2 Uitwerking van de criteria

Vervolgens hebben we deze acht criteria verder uitgewerkt. Deze uitwerking heeft als basis gediend voor de vragenlijsten voor opdrachtgevers en cliënten. Omdat de vragenlijst te omvangrijk zou worden wanneer we alle elementen in de vragenlijst op zouden nemen, is in overleg met de begeleidingscommissie een selectie uit de elementen gemaakt.

Kwaliteitscriteria	Elementen
1. Doeltreffendheid	<ul style="list-style-type: none"> • Resultaat van de reïntegratie (plaatsings- en uitvalpercentage) • Duurzaamheid resultaat • Volledigheid reïntegratiemaatregel
2. Doelmatigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Toegevoegde waarde per interventie • Wijze van afrekening (bv. no cure less pay) • Passendheid resultaat • Planning verloop traject(onderdelen)
3. Zorgvuldigheid	<ul style="list-style-type: none"> • Privacyreglement • Klachtenmanagementsysteem
4. Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Geografische bereikbaarheid • Toegankelijkheid (gehandicapten) • Openingstijden • Bereikbaarheid telefoon/mail
5. Klantgerichtheid	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten op vraagstelling/probleemstelling • Bespreken/betrekken reïntegratieplan • Terugkoppeling/evaluatie gedurende het traject • Nazorg na traject • Argumentatie/uitleg over beslissingen • Aansluiten bij vaardigheden/mogelijkheden • Ruimte voor eigen initiatief/inspraak • Keuzemogelijkheden • Differentiatie aanbod naar cliëntengroepen
6. Klantvriendelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • Bejegening/respect • Aansluitingstijd opeenvolgende interventies (snelheid) • Wachttijden bij bezoek • Goedlopend afsprakensysteem • Aantal aanspreekpunten tijdens traject • Bekend maken verandering in procedures/regels/ wetten • Representativiteit (gebouw en personeel) • Bureaucratie • Faciliteiten (PC, kranten, internet, telefoon, etc)

Kwaliteitscriteria	Elementen
7. Doorzichtigheid/ Transparantie	<ul style="list-style-type: none"> • Rechten, plichten en verwachtingen • Rolverdeling • Gedragsregels (interactie cliënt consulent/rib) • Te verwachten resultaat • Aanbod aan interventies • Tijdsinvestering en –verloop • In verleden behaalde resultaten • Herkenbare meet- en beslispunten • Kosten (b.v. reiskosten) • Routebeschrijving locatie(s) • Contactperso(o)n(en) per onderdeel en/of situatie • Ontruimingsplannen e.d. • Ingeschreven bij Kamer van Koophandel • Geen staat van faillissement • Betalingsproblemen • Bedrijfsplan/missie/visie/strategie/methoden
8. Professionaliteit	<ul style="list-style-type: none"> • Kwalificaties personeel (opleiding/ervaring) • Materiedeskundigheid personeel (arbeids- en scholingsmarkt, belasting/belastbaarheid, sociale wet- en regelgeving) • Vaardigheden personeel (luisteren, probleemanalyse, aansluiten bij belevingswereld/niveau, communicatie etc) • Kwaliteitssysteem of -borging (certificaat, deskundigheidsprotocollen, systematische verbetercyclus) • Inzichtelijkheid activiteiten/prestaties (rapportages) • Betrouwbaarheid (nakomen van afspraken, (snel) herstellen van fouten) • Ketensamenwerking (afstemming met o.a. werkgever, arbodienst/bedrijfsarts, UWV, CWI, oderaannemers etc)

2.3 Keuze uit de elementen voor de vragenlijsten voor cliënten

Op basis van de lijst met alle aspecten is voor de cliëntenvragenlijst voor de volgende elementen gekozen:

Doeltreffendheid

- Is cliënt al of niet dankzij het traject aan het werk gekomen

Doelmatigheid

- Passendheid van het resultaat
- Verbetering kansen op vinden van werk
- Planning verloop traject(onderdelen)

Zorgvuldigheid

- Omgaan met vertrouwelijke informatie

Bereikbaarheid

- Bereikbaarheid per vervoer
- Elektronische bereikbaarheid (telefoon/fax/e-mail)

Klantgerichtheid

- Rekening houden met persoonlijke situatie
- Ruimte om mee te beslissen

Klantvriendelijkheid

- Klantvriendelijkheid algemeen
- Wachttijden
- Kwaliteit van het contact met reïntegratiebedrijf

Doorzichtigheid/transparantie

- Informatie over rechten en plichten
- Informatie over aanpak en resultaten

Professionaliteit

- Bekendheid met vacatures uit de regio
- Informatie over voortgang
- Inhaken op afspraken met de opdrachtgever

2.4 Keuze uit de elementen voor de vragenlijsten voor opdrachtgevers

Voor opdrachtgevers zijn de volgende aspecten uit de totale lijst met kwaliteitsaspecten uitgevraagd:

Doeltreffendheid

- Versterken arbeidsmarktkansen door het traject

Doelmatigheid

- Passendheid van het resultaat
- Prijs/kwaliteitverhouding
- Planning verloop traject(onderdelen)

Zorgvuldigheid

- Omgaan met vertrouwelijke informatie

Bereikbaarheid

- Elektronische (telefoon/fax/e-mail) bereikbaarheid

Klantgerichtheid

- Mogelijkheid tot bieden van maatwerk
- Ruimte voor eigen initiatief

Klantvriendelijkheid

- Algemene klantvriendelijkheid
- Snelheid van handelen
- Wijze van contact

Doorzichtigheid

- Transparantie van gemaakte afspraken (rechten en plichten)
- Transparantie van gekozen methode en duur

Professionaliteit

- Deskundigheid op relevante markten
- Regelmaat en systematiek in rapportages
- Kwaliteit en volledigheid van de rapportages
- Wederzijdse afstemming

STEEKPROEF, RESPONS
EN NON-RESPONS

3

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal aandacht worden besteed aan het trekken van de steekproef, de respons in het onderzoek en de representativiteit van de gevonden gegevens.

3.2 Steekproef en werkwijze

Om in dit onderzoek de mogelijkheden te onderzoeken om uitspraken te doen over individuele reïntegratiebedrijven zijn de reïntegratiebedrijven als ingang voor de steekproeftrekking gekozen en niet de opdrachtgevers. Bij een benadering via opdrachtgevers kan onvoldoende gegarandeerd worden dat betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden over de kwaliteit van dienstverlening van individuele reïntegratiebedrijven. Er is sprake van een getrapte steekproef. Eerst worden reïntegratiebedrijven geselecteerd, vervolgens wordt per reïntegratiebedrijf een steekproef van opdrachtgevers en cliënten getrokken.

Om reïntegratiebedrijven met inkoopervaring in de steekproef te krijgen is gekeken welke bedrijven succesvol zijn geweest bij de aanbestedingsprocedure UWV. Voor de gemeentelijke markt is Stimulansz benaderd om een selectie te maken van gemeenten met inkoopervaring van reïntegratiebedrijven.

Vervolgens is aan reïntegratiebedrijven gevraagd een door ons bepaald aantal cliënten een schriftelijke vragenlijst te sturen. Om privacy problemen te voorkomen hebben we de schriftelijke vragenlijsten eerst naar reïntegratiebedrijven verstuurd, die op hun beurt de vragenlijsten weer doorstuurden naar cliënten. Tevens is aan reïntegratiebedrijven gevraagd aan ons namen van contactpersonen bij gemeentelijke opdrachtgevers (als ze die hadden) door te geven. Wij hebben deze gemeenten benaderd en hen ook ervaringen met andere reïntegratiebedrijven gevraagd, als ze die hadden. Omdat het aantal gemeentelijke opdrachtgevers dat we aldus verkregen tegenviel is nogmaals Stimulansz benaderd om gemeenten met inkoopervaring bij het onderzoek te trekken.

De opdrachtgever UWV is in verband met de belasting slechts eenmaal benaderd. Werknemers als opdrachtgevers zijn niet in het onderzoek meegenomen. Via onder meer de Reïntegratiemonitor van de RWI zijn reïntegratiebedrijven geselecteerd die werkgevers als opdrachtgever hebben. Deze reïntegratiebedrijven zijn vervolgens benaderd met de vraag of zij de naam van werkgevers als opdrachtgever door willen geven en tegelijkertijd bereid waren aan cliënten een schriftelijke vragenlijst te sturen.

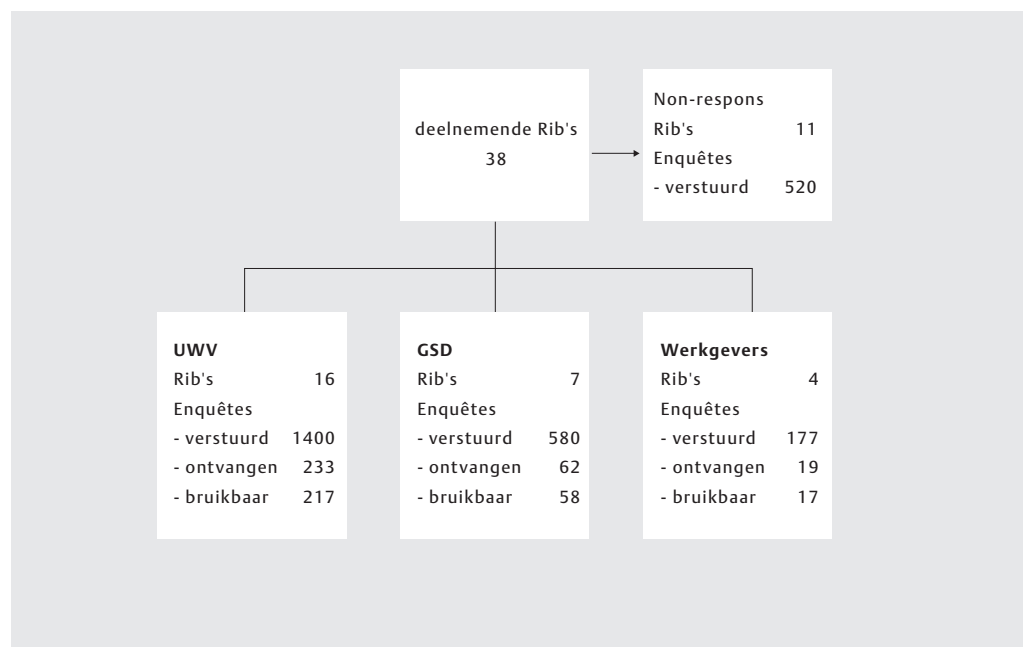
In onze benadering is steeds gepoogd per reïntegratiebedrijf van opdrachtgevers en bijbehorende cliënten gegevens over de klanttevredenheid te verkrijgen. Door nonrespons aan een van beide kanten is dit niet altijd gelukt. Zo zijn er reïntegratiebedrijven van wie we wel opdrachtgevers hebben geënquêteerd maar die uiteindelijk geen vragenlijsten hebben verstuurd aan cliënten. Ook hebben voor sommige reïntegratiebedrijven opdrachtgevers niet willen meewerken aan het onderzoek terwijl we wel via het reïntegratiebedrijf verspreide enquêteformulieren van cliënten geretourneerd hebben gekregen.

In totaal zijn 59 reïntegratiebedrijven gevraagd om medewerking te verlenen aan het onderzoek. In het onderzoek hebben we uiteindelijk van in totaal 38 reïntegratiebedrijven gegevens over de klanttevredenheid. Een aantal bedrijven zijn zowel door opdrachtgevers als cliënten beoordeeld, terwijl anderen alleen door cliënten of alleen door opdrachtgevers zijn beoordeeld. In tabel 1 in bijlage 2 is een overzicht te vinden van deelnemende bedrijven naar grootteklasse, werkgebied en opdrachtgevers die men heeft. Dat laatste wil niet zeggen dat we voor alle opdrachtgevers gegevens hebben binnen dit onderzoek.

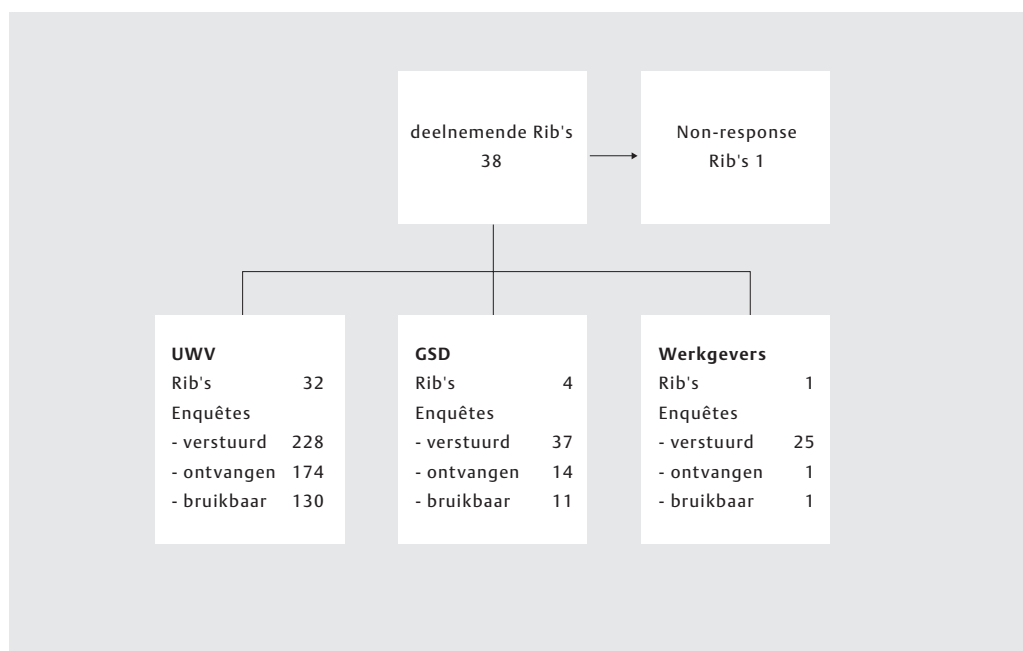
3.3 Respons

In figuur 1 is weergegeven hoeveel enquêtes van cliënten verstuurd, ontvangen en bruikbaar zijn. Figuur 2 heeft betrekking op de opdrachtgevers. Lijsten die niet of nauwelijks ingevuld zijn worden geteld als niet-bruikbaar. Relatief veel niet-bruikbare enquêtes komen bij UWV als opdrachtgever vandaan. Dit komt omdat UWV voor alle regio's voor de betrokken reïntegratiebedrijven zowel een WW-als een AG-lijst hebben ontvangen. In sommige regio's heeft men echter maar met één van deze twee doelgroepen van doen bij het betreffende reïntegratiebedrijf. Tevens is in beide figuren het aantal reïntegratiebedrijven vermeld waarover we gegevens hebben.

Figuur 1 Overzicht aantal verstuurd, ontvangen en bruikbare enquêteformulieren van cliënten



Figuur 2 Overzicht aantal verstuurde, ontvangen en bruikbare enquêteformulieren van opdrachtgevers



3.3.1 Cliënten

In totaal zijn er 2677 enquêteformulieren naar cliënten verstuurd. Naar enkele reïntegratiebedrijven zijn wel (soms honderd) enquêtes verstuurd waarvan er geen één retour is gekomen. Waarschijnlijk zijn deze formulieren niet verzonden. Aan bedrijven waarover we wel minimaal één door cliënten ingevuld formulier beschikken, zijn in totaal 2157 formulieren verstuurd. Daarvan zijn er 312 retour gezonden, hetgeen de response rate op ruim 14% brengt. Van de UWV-clients is 17% van de vragenlijsten teruggezonden. Bij de GSD en de werkgevers ligt dat respectievelijk op 11 en 10%. Voor een verdeling van deze formulieren over individuele bedrijven wordt verwezen naar tabel 2 in bijlage 2. Van deze 312 lijsten bleken er 292 bruikbaar te zijn voor analyses.

3.3.2 Opdrachtgevers

Aan opdrachtgeverszijde zijn in totaal 290 vragenlijsten verstuurd waarvan er in totaal 189 retour zijn gekomen, hetgeen de response rate op 65% brengt. De meeste vragenlijsten kwamen retour van het UWV (76% van het totaal aantal aan het UWV verstuurde lijsten), gevolgd door de gemeenten (38% van het totaal aantal aan gemeenten verstuurde lijsten) en de werkgevers als opdrachtgever (4% van het totaal aantal aan werkgevers verstuurde lijsten). Van 228 verstuurde vragenlijsten naar het UWV als opdrachtgever zijn er 174 retour gezonden. Van deze 174 vragenlijsten waren 44 niet ingevuld. Van de 37 verstuurde vragenlijsten naar sociale diensten van 11 gemeenten zijn 14 vragenlijsten retour ontvangen. Hiervan bleken er 11 bruikbaar.

3.4 Representativiteit

Het analysebestand bevat gegevens over de mening van cliënten en opdrachtgevers over de dienstverlening van reïntegratiebedrijven. We kijken op het niveau van reïntegratiebedrijven en op het niveau van cliënten en opdrachtgevers naar representativiteit. Allereerst gaan we in op mogelijke selectiviteit.

3.4.1 Selectiviteit

Reïntegratiebedrijven hebben in het onderzoek zelf de selectie van cliënten gemaakt aan wie een vragenlijst is toegestuurd. Deze benaderingwijze zou reïntegratiebedrijven de ruimte kunnen geven om die cliënten te benaderen, waarvan men verwacht dat zij positieve ervaringen met het reïntegratiebedrijf hebben. Mogelijk doet dit zich met name voor bij kleinere reïntegratiebedrijven die hun cliënten wat beter kennen. Daarnaast is het de vraag op basis van welke informatie reïntegratiebedrijven een selectie maken. Mogelijk zou dit kunnen 'op basis van resultaat van het traject. Om deze mogelijke selectiviteit van te voren te onderwerpen hebben we de reïntegratiebedrijven gevraagd een selectie te maken van geslaagde en niet geslaagde trajecten. Om toch rekening te houden met mogelijk resterende selectiviteit hebben we in de multivariate analyses gecorrigeerd voor geplaatste en niet-geplaatste cliënten en voor grootte van het reïntegratiebedrijf. Hoewel het responspercentage niet erg hoog is, is dit ongeveer op hetzelfde niveau van vergelijkbare onderzoeken. Er zijn geen aanwijzingen dat de non-respons selectief is aangezien bedrijven de steekproef van cliënten trekken en wij dus niet beschikken over de kenmerken van respondenten die wel een vragenlijst krijgen maar die niet terugsturen.

3.4.2 Reïntegratiebedrijven

Om zicht te krijgen op de representativiteit van de reïntegratiebedrijven waarover een oordeel is geveld, is voor de totale reïntegratiemarkt de grootte van de deelnemende bedrijven vergeleken met de gegevens die op marktniveau bekend zijn (Mevissen et al., 2002). Van het totaal aantal deelnemende reïntegratiebedrijven is 29% klein, 34% middelgroot en 37% groot. In Mevissen et al (2002) ligt deze verdeling bijna omgekeerd: 57% van de bedrijven zijn kleine bedrijven, 27% middelgroot en 15% van de bedrijven kan groot genoemd worden. Een belangrijke verklaring voor het gevonden verschil is dat Mevissen e.a. zich baseren op de bedrijven uit de reïntegratiemonitor, terwijl wij ons in ons onderzoek beperken tot de 'pure' reïntegratiebedrijven. Dat wil zeggen dat in ons onderzoek uitsluitend providers zijn benaderd die reïntegratie als core business hebben. Voor zover wij kunnen nagaan vormen de deelnemende bedrijven een redelijke afspiegeling van de totale markt van 'pure' reïntegratiebedrijven.

Meer dan de helft van de bedrijven uit het cliëntdeel van het onderzoek hebben met zowel UWV als de GSD als werkgevers contracten afgesloten. Daarnaast zijn er enkele bedrijven die alleen contracten hebben met UWV en GSD of met UWV en werkgevers. Bij de opdrachtgevers geldt dat ruim eenderde van de bedrijven waarover gerapporteerd wordt, zowel UWV, GSD als werkgevers contracten heeft. Er zijn enkele bedrijven die alleen contracten hebben met UWV en GSD en met UWV en werkgevers.

Het percentage van het totaal aantal cliënten (UWV en GSD) dat valt onder de kleine reïntegratiebedrijven is 5%. Bij de middelgrote en grote bedrijven ligt dat respectievelijk op 57 en 37 procent. De verdeling van cliënten over landelijk en (uitsluitend) regionaal opererende bedrijven ligt op zo'n 70 om 30 procent. Voor zover bekend zijn er geen gegevens uit ander

onderzoek waarmee deze respondentgegevens vergeleken kunnen worden. We gaan er gezien de gevonden verdeling over de representatieve groep van reïntegratiebedrijven vanuit dat de respondenten, althans van de opdrachtgevers UWV en GSD een redelijke afspiegeling vormen van de groep van cliënten van ‘pure’ reïntegratiebedrijven zoals die in ons land actief zijn.

3.4.3 Cliënten en opdrachtgevers

Over de representativiteit op het niveau van cliënten valt weinig te zeggen, omdat het onbekend is hoe de ‘totale markt’ van cliënten die bemiddeld worden door reïntegratiebedrijven eruitziet. Hierdoor kunnen we niet nagaan in hoeverre ons uiteindelijke bestand van cliënten een goede afspiegeling is van de totale groep cliënten.

Over de representativiteit van opdrachtgevers kan vastgesteld worden dat het UWV nauwelijks non respons heeft. In alle regio’s zijn in principe de relevante vragenlijsten ingevuld. Het aantal gemeenten dat aan het onderzoek heeft meegewerkt is gering. Het betreft voornamelijk een aantal kleine en middelgrote gemeenten. Zodoende ontbreken de ervaringen van grote gemeenten als opdrachtgever in dit onderzoek. Door de geringe respons onder de gemeenten en het ontbreken van grote gemeenten vormen de bevindingen van gemeenten als opdrachtgever in dit onderzoek slechts een eerste indicatie voor ervaringen van gemeenten.

Verder zijn de aantallen, uitgesplitst naar type opdrachtgever soms te gering om betrouwbare uitspraken over te doen. We komen daarop terug in de paragraaf over analysemogelijkheden.

3.5 Beschrijving van het analysebestand

3.5.1 Cliënten

Van de totale groep cliënt-respondenten (UWV, GSD en Werkgevers) is ongeveer de helft man en de helft vrouw. Als we naar de groepen respondenten van de drie opdrachtgevers afzonderlijk kijken, zien we dat de man-vrouwverdeling verschilt. Van de UWV respondenten is 43% vrouw, terwijl dat bij de Gemeentelijke Sociale Dienst op 70% ligt. Bij de werkgevers is 75% van de respondenten vrouw, maar dit gaat om te kleine aantallen om representatief te zijn. De leeftijd van de totale groep respondenten varieert van 18 tot 61 (een gemiddelde van zowel bij mannen als bij vrouwen van 40 jaar). De gemiddelde leeftijd verschilt niet tussen de respondenten van de verschillende opdrachtgevers. Van de totale groep UWV en GSD cliënten heeft 36% werk gevonden door het reïntegratietraject, 23% geeft aan geen werk te hebben gevonden. De overige respondenten hebben deze vraag onbeantwoord gelaten. Er treden hierbij geen verschillen tussen mannen en vrouwen op. De cliënten van het UWV hebben significant vaker werk gevonden dan die van de GSD (respectievelijk in 40 en 19% van de gevallen). Bij de werkgevers heeft 63% werk gevonden en 25% niet. Vanwege de kleine aantallen valt hiermee geen betrouwbare vergelijking te maken tussen UWV en GSD. Binnen de cliëntgroep van het UWV ontvangt 30% (64 mensen) geen uitkering en 64% ontvangt wel een uitkering (139 mensen). Van deze 139 uitkeringsgerechtigden zit het grootste deel in de WAO (83 mensen) en de WW (46 mensen). Binnen de cliëntgroep van de GSD heeft 69% (40 mensen) een uitkering en is 29% (17 mensen) niet uitkeringsgerechtigd. Van de uitkeringsgerechtigden zit het grootste gedeelte in de bijstand (26 mensen) en 1 in de ANW. Daarnaast vermoeden we dat zowel bij UWV als bij de GSD sprake is van een aantal samenloopgevallen.

3.5.2 Opdrachtgevers

De elf bruikbare vragenlijsten van zes Sociale Diensten betreffen 2 uit de ANW populatie, 4 uit de ABW en 5 uit de NUG. De tevredenheidsoordelen door de Sociale Dienst werden in totaal over 4 verschillende reïntegratiebedrijven gegeven. Van de 130 bruikbare lijsten van het UWV behoorde 68 tot de AG populatie en 62 tot de WW populatie. In totaal wordt er vanuit de zes regio's van het UWV tevredenheid gerapporteerd over 31 verschillende reïntegratiebedrijven. Ongeveer de helft van het aantal beoordeelde bedrijven opereert uitsluitend regionaal en de andere helft landelijk. Van het totaal aantal cases gaat echter 35% over regionaal werkzame bedrijven en 65% over landelijke. Van de populatie van het UWV komen de meesten uit regio Zuid-Oost en Midden-West (beiden rond de 20%), de overige regio's leveren ieder ongeveer 12 tot 13% van de gevallen. Van de reïntegratiebedrijven met het UWV als opdrachtgever wordt door het UWV aangegeven dat het waarmaken van prestatieafspraken slechts in 6% van de gevallen zoals afgesproken of beter dan afgesproken gebeurt. In 19% worden slechtere prestaties geleverd dan afgesproken. In andere gevallen is dit of niet bekend (35%) of niet ingevuld (40%). Over het percentage duurzame plaatsingen van de populatie valt niets te zeggen, omdat dit slechts drie maal ingevuld is. Blijkbaar is deze vraag moeilijk te beantwoorden door de opdrachtgever. Waarschijnlijk bestaat er nog weinig zicht op de duurzaamheid van de plaatsingen aan de zijde van de opdrachtgever.

Wanneer de gegevens van de GSD en het UWV gecombineerd worden, wordt in totaal over 34 verschillende reïntegratiebedrijven een tevredenheidsoordeel gegeven. Van het totaal aantal cases omvat dit in 15% een oordeel over kleine bedrijven, in 30% over middelgrote bedrijven en in 55% over grote bedrijven.

3.6 Analyse mogelijkheden

De analyse mogelijkheden worden enigszins beperkt wanneer meningen van cliënten en opdrachtgevers naar afzonderlijke opdrachtgevers uitgesplitst worden. Voor de cliënten die onder het opdrachtgeverschap van werkgevers vallen hebben er slechts 17 een bruikbare ingevulde vragenlijst retour gestuurd. Dat is een zodanig laag aantal dat deze groep respondenten niet als representatief kan worden beschouwd voor de totale groep cliënten die vallen onder het opdrachtgeverschap van werkgevers. Wij zullen in dit onderzoek dus niet afzonderlijk rapporteren over deze groep.

Aan de opdrachtgeverskant doet het probleem van de geringe aantallen zich voor bij gemeenten en werkgevers. Bij gemeenten resteren 11 bruikbare vragenlijsten. Omdat slechts een enkel reïntegratiebedrijf medewerking heeft verleend bij het achterhalen van werkgevers als opdrachtgever, hebben wij over deze opdrachtgever zo weinig gegevens dat hierna niet apart aandacht besteed zal worden aan werkgevers als opdrachtgever.

Gebleken is dat zowel onder cliënten als onder opdrachtgevers, met name gemeenten en werkgevers de respons in dit onderzoek aan de lage kant is. Ook in andere klanttevredenheidsonderzoeken op dit terrein wordt deze ervaring gedeeld (zie onder meer Cremer 2002). Een deel van de verklaring ligt in de gekozen schriftelijke benadering van respondenten. De ervaring leert dat bij een mondelinge benadering de respons hoger ligt. Echter, door de noodzaak van een machtiging aan de kant van de cliënt bij een mondelinge benadering door een onderzoeksbureau, behoorde deze variant binnen deze opzet van het onderzoek niet tot

de mogelijkheden. Bij de analyse van de vragenlijsten gaan we er vanuit dat ondanks de beperkte respons er betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden over de ervaringen van cliënten met reïntegratiebedrijven.

Wat betreft responderende cliënten vormt de groep cliënten die valt onder het opdrachtgeverschap van het UWV of GSD een voldoende basis om in ieder geval op marktniveau analyses uit te kunnen voeren. Beide populaties kunnen met elkaar vergeleken worden en ook kunnen uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken van cliënten of reïntegratiebedrijven gemaakt worden. Op het niveau van het individuele reïntegratiebedrijf kunnen cliëntgroepen slechts voor enkele reïntegratiebedrijven met elkaar vergeleken worden. Wel kunnen in een multivariate analyse reïntegratiebedrijven in een benchmark opgenomen worden, alhoewel het aantal waarnemingen per reïntegratiebedrijf in sommige gevallen ervoor zorgt dat gevonden verschillen niet altijd significant zijn. We komen hierop terug in het volgende hoofdstuk. Dit geldt niet voor de groep cliënten die onder het opdrachtgeverschap van werkgevers vallen. Hun aantal is zo klein dat het niet mogelijk is om betrouwbare (vergelijkende) analyses uit te voeren, zowel op marktniveau als op het niveau van het individuele reïntegratiebedrijf.

Wat betreft de ervaringen van opdrachtgevers, kunnen met name goede analyses gemaakt worden van UWV als opdrachtgever gezien de hoge respons onder deze opdrachtgever. Omdat het aantal deelnemende gemeenten zeer beperkt is, moeten de resultaten van deze opdrachtgever als een indicatie gezien worden voor de ervaringen van een beperkt aantal gemeenten. Werkgevers als opdrachtgever zullen we zoals gezegd vanwege de geringe respons in de verdere analyses buiten beschouwing laten.

**DE RESULTATEN:
WAARDERING EN BELANG**



4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek centraal. Ervaringen van cliënten en opdrachtgevers zullen aan de orde komen. Het eerst komen de ervaringen van cliënten aan bod, waarna de bevindingen van opdrachtgevers met reïntegratiebedrijven zullen worden gepresenteerd. Voor beide groepen klanten zal een onderscheid worden gemaakt in ervaringen met reïntegratiebedrijven op marktniveau, naar type reïntegratiebedrijf en met individuele bedrijven. De bespreking van de bevindingen zal zo veel mogelijk plaatsvinden aan de hand van de acht onderscheiden kwaliteitscriteria en de bijbehorende elementen. Zoals we zagen in hoofdstuk twee onderscheiden we in dit onderzoek acht kwaliteitscriteria:

- 1 Doelmatigheid
- 2 Doeltreffendheid
- 3 Zorgvuldigheid
- 4 Bereikbaarheid
- 5 Klantgerichtheid
- 6 Klantvriendelijkheid
- 7 Doorzichtigheid
- 8 Professionaliteit

Deze kwaliteitscriteria zijn in de vragenlijsten uitgewerkt in 16 (voor opdrachtgevers 17) elementen die samen de belangrijkste aspecten van de kwaliteitscriteria beslaan. Bij de bespreking van de waardering van de kwaliteit van reïntegratiebedrijven zullen we steeds rapporteren over de verschillende kwaliteitsaspecten behorend tot een bepaald kwaliteitskenmerk. Cliënten en opdrachtgevers is steeds per kwaliteitsaspect gevraagd om een rapportcijfer te geven (1 tot 10) en om de relevantie van het genoemde aspect aan te geven (1 zeer onbelangrijk tot 5 zeer belangrijk).

4.2 Ervaringen van cliënten met bedrijven op marktniveau

In een interview dat is gehouden met de Landelijke Cliënten Raad (LCR) is in meer kwalitatieve zin nagegaan wat ervaringen van cliënten met reïntegratiedienstverlening door reïntegratiebedrijven zijn. Belangrijke knelpunten die signaleerd worden zijn: het terugsturen naar de opdrachtgever (UWV/gemeenten) door reïntegratiebedrijven van cliënten die niet in een bepaald profiel passen waardoor deze cliënten tussen wal en schip dreigen te vallen, de geringe ruimte voor maatwerk gericht op de individuele capaciteiten en wensen/behoefte van cliënten en de vaak lange wachttijden voordat (onderdelen van) het traject wordt opgestart. De LCR is van mening dat de reïntegratiedienstverlening geheel op de eigenschappen en mogelijkheden van de cliënt moeten worden afgestemd. Een individuele benadering heeft de voorkeur. Verder zouden cliënten meer invloed moeten kunnen uitoefenen op de inhoud van de trajecten; er is nu teveel van tevoren vastgelegd.

In de navolgende paragrafen geven we de mening van cliënten over de onderscheiden kwaliteitsaspecten weer aan de hand van de resultaten van de schriftelijke enquête². In bijlage 2, tabel 3 staat een overzicht van alle kwaliteitsaspecten afgezet tegen de waardering en toegekend belang van cliënten op marktniveau. In de onderstaande figuur is af te lezen hoe het toegekend belang in combinatie met de waardering voor de onderscheiden kwaliteitsaspecten van cliënten er uitziet op marktniveau.

Figuur 3 Overzicht van toegekend belang in combinatie met waardering voor de onderscheiden kwaliteitsaspecten 1 t/m 16 van de populatie respondenten cliënten UWV en GSD

		Rapportcijfer	Belang
1	bekendheid vacatures regio	5,98	4,46
2	verbetering kans op vinden van werk	6,39	4,29
3	informatie over rechten en plichten	6,47	4,38
4	planning verschillende onderdelen traject	6,49	4,23
5	informatie over aanpak en resultaat	6,60	4,47
6	informatie over voortgang	6,63	4,40
7	duur wachttijden	6,68	4,33
8	inhaken op afspraken met opdrachtgever	6,70	4,42
9	begeleiding bij vinden van werk	7,07	4,59
10	rekening houden met persoonlijke situatie	7,08	4,45
11	ruimte om mee te beslissen	7,17	4,54
12	bereikbaarheid (vervoer)	7,19	4,09
13	bereikbaarheid (telecom)	7,41	4,32
14	contact met reïntegratiebedrijf	7,45	4,58
15	omgaan met vertrouwelijke	7,47	4,74
16	klantvriendelijkheid	7,87	4,57

De waardering is uitgedrukt in een rapportcijfer op een schaal van 1 tot en met 10, het toegekende belang in een cijfer op een schaal van 1 (zeer onbelangrijk) tot en met 5 (zeer belangrijk).

Op de eerste plaats maakt figuur 3 duidelijk dat aan alle onderscheiden kwaliteitsaspecten een hoge prioriteit wordt toegekend door cliënten (namelijk 4.1 en hoger, waarbij waarde 4 voor belangrijk staat en 5 voor zeer belangrijk). De gegeven rapportcijfers laten zien dat geen van de kwaliteitsaspecten onvoldoende scoort, maar dat er verder wel de nodige variatie is in de waardering van de verschillende kwaliteitsaspecten. Voor de totale groep cliënten van de UWV en GSD is bekeken of er bepaalde kwaliteitsaspecten mogelijk prioriteit hebben bij verbetering, omdat ze gekenmerkt worden door een laag rapportcijfer, maar een hoge prioritering. De aspecten één tot en met acht hebben een rapportcijfer beneden de 7 en zouden op grond daarvan aandacht verdienen voor verbetering, zeker gezien het feit dat ze ook allen hoog scoren op het belang dat er aan toegekend wordt. Voor die kwaliteitsaspecten waarvan het rapportcijfer beneden de 7 lag is verder gekeken of er nog belangrijke verschillen zijn in

² Alleen waar significante verschillen gevonden zijn tussen waarderingen en toegekend belang van cliënten van UWV en van gemeenten zullen we dit onderscheid tussen beide groepen maken in de tekst.

het toegekende belang aan deze aspecten (alhoewel ze allemaal 4.1 of hoger scoren en dus allemaal belangrijk worden gevonden). Op grond hiervan kan eventueel nog de prioriteit gelegd worden bij die aspecten die in combinatie met het rapportcijfer beneden de 7 ook een relatief hogere gemiddelde score hebben op 'belang'. Dit zou met name het geval zijn bij de verschillende vormen van informatieverstrekking (over rechten, plichten, aanpak, resultaat en voortgang). Daarnaast kan op grond van deze gegevens prioriteit toegekend worden aan het bekend zijn met regionale vacatures en het inhaken op afspraken die met de opdrachtgever gemaakt zijn. Met name de bekendheid met vacatures in de regio heeft een naar verhouding laag rapportcijfer (6), terwijl het een relatief groot belang wordt toegedicht.

Hierna zullen we de onderscheiden aspecten nog eens afzonderlijk bespreken.

4.2.1 Doelmatigheid

Hier zijn drie kenmerken onderscheiden. De eerste is het vinden van werk dat past bij wensen. We zien hier dat cliënten dit aspect gemiddeld waarderen met een 7.

Verder wordt dit onderdeel in verhouding met de prioritering van andere kwaliteitsaspecten het hoogste belang toegekend met een 4.59.

Een tweede aspect van doelmatigheid is de verbetering van kansen op het vinden van werk. Cliënten waarderen dit aspect gemiddeld met ruim een 6. Het toegekende belang is naar verhouding laag: 4.29. Verder zien we dat er op dit onderdeel een naar verhouding grote variatie is in de oordelen van cliënten van zowel UWV als GSD. Een derde aspect van doelmatigheid wordt gevormd door de planning van de verschillende trajectonderdelen. Dit aspect wordt gemiddeld met 6.5 gewaardeerd. Het toegekende belang is relatief laag met 4.23.

4.2.2 Doeltreffendheid

Onder doeltreffendheid verstaan we hier het feit of een cliënt al dan niet dankzij het traject aan het werk is gekomen. We hebben verder geen rapportcijfer of toegekend belang van cliënten op dit criterium gevraagd. Wel is gebleken dat het al of niet vinden van werk van invloed is op de tevredenheid van cliënten. Mensen die aan het werk zijn gekomen zijn op de onderscheiden andere elementen tevredener dan cliënten die geen werk dankzij het traject hebben gevonden.

4.2.3 Zorgvuldigheid

Het kwaliteitscriterium zorgvuldigheid is uitgewerkt in de vraag naar het omgaan met vertrouwelijke informatie door het reïntegratiebedrijf. Hier zien we een gemiddelde score van 7.5. De cliënten kennen dit aspect een naar verhouding hoog belang toe met gemiddeld een 4.74.

4.2.4 Bereikbaarheid

Het criterium bereikbaarheid is uitgewerkt in een vraag naar bereikbaarheid per vervoer en bereikbaarheid per telefoon/mail/fax.

De bereikbaarheid per vervoer waarderen de cliënten met gemiddeld ruim 7. De toegekende relevantie is het laagst van alle toegekende waarden bij de onderscheiden aspecten: 4.09

De bereikbaarheid per telefoon/mail/fax wordt gewaardeerd met gemiddeld bijna een 7.5.

De relevantie is 4.32. Verder blijkt hier een significant verschil te zijn tussen cliënten van UWV en gemeenten wat betreft de gegeven waardering. Cliënten van gemeenten waarderen dit aspect significant hoger dan cliënten van UWV.

4.2.5 Klantgerichtheid

Om na te gaan wat de ervaringen zijn met het criterium klantgerichtheid is gevraagd of er rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie. Dit aspect wordt door cliënten gemiddeld gewaardeerd met een 7. De toegekende relevantie is 4.45. Verder zien we dat er op dit onderdeel een naar verhouding grote variatie is in de oordelen van cliënten van zowel UWV als GSD. Een ander aspect van klantgerichtheid is het feit of de cliënt ruimte heeft gehad om mee te beslissen. Dit aspect wordt beoordeeld met gemiddeld ruim een 7 en een relatie van 4.54. Ook op dit onderdeel is sprake van een naar verhouding grote variatie in de waardering van cliënten van zowel UWV als GSD.

4.2.6 Klantvriendelijkheid

Het criterium klantvriendelijkheid is ten eerste uitgevraagd door direct te vragen naar de ervaren klantvriendelijkheid van het reïntegratiebedrijf. Cliënten waarderen dit aspect met gemiddeld een 8-. De toegekende relevantie is 4.57. Een ander aspect van klantvriendelijkheid is de duur van de wachttijden voor afspraken en de start van verschillende aspecten van het traject. Cliënten waarderen dit aspect met gemiddeld een 7-. Het toegekende belang is 4.33. Hier zien we dat er een significant verschil is tussen cliënten van het UWV en cliënten van gemeenten wat betreft het toegekende belang. Cliënten van gemeenten vinden dit aspect significant van minder belang dan cliënten van UWV. Een derde aspect van klantvriendelijkheid is de kwaliteit van het contact met het reïntegratiebedrijf. Hier wordt een gemiddelde waardering gegeven van bijna 7.5 en een relatief hoog belang van 4.58.

4.2.7 Doorzichtigheid

Om de ervaren transparantie na te gaan is in de eerste plaats nagegaan hoe het gesteld is met de informatie over rechten en plichten. Dit aspect krijgt een gemiddelde waardering van bijna 6.5. De toegekende relevantie is 4.38. Een ander aspect van het criterium doorzichtigheid is de gegeven informatie over aanpak en resultaten. Dit aspect wordt gewaardeerd met ruim 6.5. Het toegekende belang bedraagt 6.63.

4.2.8 Professionaliteit

Om na te gaan hoe het met het kwaliteitscriterium professionaliteit is gesteld, is een vraag gesteld over de bekendheid met vacatures uit de regio door het reïntegratiebedrijf. Dit aspect werd door cliënten gemiddeld gewaardeerd met een 6-. Bij dit aspect zien we dat er een naar verhouding grote variatie is in waarderings van cliënten van zowel UWV als van gemeenten.

4.3 Ervaringen naar type cliënt met bedrijven op marktniveau

Wat betreft het type cliënt hebben we een onderscheid gemaakt tussen cliënten waarvan het traject geslaagd is en cliënten waarvan het traject niet geslaagd is. Ook hebben we een onderscheid gemaakt in UWV-cliënten (bijlage 2 tabel 4) en gemeentecliënten (bijlage 2 tabel 5). We zien dat de cliënten met UWV als opdrachtgever die dankzij het traject werk hebben gevonden significant meer tevreden zijn dan de degenen die geen werk hebben gevonden dankzij het traject op alle aspecten, behalve met betrekking tot bereikbaarheid. Geconcludeerd kan worden dat het vinden van werk duidelijk van invloed is op de waardering van de meeste kwaliteitsaspecten. Verschillen in het toegekende belang aan de diverse dienstverleningsaspecten treden, behalve bij het belang van kans op werk, niet op tussen werkenden en niet werkenden. Werkenden kennen een groter belang toe aan een verbetering van de kansen op het vinden van werk. Bij de cliënten van de GSD worden er geen verschillen in toegekend belang gevonden tussen wel en niet werkenden. Bij de rapportcijfers zijn er minder significante verschillen dan bij de UWV cliënten. Het is niet onwaarschijnlijk dat bij een groter aantal respondenten van GSD-zijde er ook meer significante verschillen zouden zijn gevonden. Ook bij de GSD zien we de trend dat de mensen met werk meer tevreden zijn over de verschillende kwaliteitsaspecten. Ook hier kunnen we concluderen dat het slagen van een traject van invloed is op de waardering van de verschillende kwaliteitsaspecten.

4.4 Ervaringen van cliënten naar type bedrijven

4.4.1 Grootteklasse

Op de eerste plaats is nagegaan of cliënten verschillend oordelen over bedrijven die in grootte van elkaar verschillen. Wat betreft de grootte van het reïntegratiebedrijf (klein, middel, groot) zien we op drie kwaliteitsaspecten verschillen. Cliënten beoordelen grote bedrijven significant beter dan middelgrote bedrijven op het verbeteren van kansen op werk en het contact met het bedrijf. Met betrekking tot de voortgangsinformatie worden de middelgrote bedrijven slechter beoordeeld dan de kleine en grote bedrijven (bijlage 2 tabel 6)³. De cliënten kennen geen verschillend belang toe aan de kwaliteitscriteria wanneer de bedrijven uit de drie grootteklassen met elkaar vergeleken worden.

4.4.2 Werkveld

Reïntegratiebedrijven kunnen een landelijk werkveld hebben of een regionaal werkveld. Met betrekking tot het werkveld vinden we op drie kwaliteitsaspecten een hogere score voor de regionaal werkzame bedrijven vergeleken met de landelijke: het toenemen van de kansen op werk, de informatie over rechten en plichten en de bekendheid met vacatures in de regio. Het is niet gebleken dat er verschillen zijn tussen landelijk en regionaal opererende bedrijven wat betreft het aantal geslaagde en niet-geslaagde trajecten.

3 Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het geringe aantal cases bij de kleine bedrijven kan leiden tot het niet vinden van significante resultaten. De gemiddelden op de verschillende criteria laten echter zien dat de kleine bedrijven altijd beter scoren dan de middelgrote en vaak beter scoren dan de grote bedrijven.

4.5 Ervaringen van cliënten met individuele bedrijven

In bijlage 2 tabel 7 is het gemiddelde tevredenheidsoordeel over het gehele traject per individueel bedrijf voor werkenden en niet werkenden weergegeven. Een vergelijking tussen individuele bedrijven laat zien dat de waardering per individueel bedrijf aanzienlijk uiteen kan lopen. Terwijl op marktniveau geen onvoldoendes zijn gevonden, zijn hier toch vier bedrijven die onvoldoende scores wanneer om een oordeel over het gehele traject wordt gevraagd. Bij 1 bedrijf moet hier niet te veel waarde aan gehecht worden omdat het slechts over 2 waarnemingen gaat. Bij de andere drie bedrijven varieert het aantal waarnemingen tussen de 10 en 23. Het is dus niet aannemelijk dat de lage cijfers van de andere drie bedrijven toeval zijn. Verder kan vastgesteld worden dat het bedrijf G3 in het totaaloordeel en de werkhervatting het beter doet dan een aantal collega bedrijven. Met betrekking tot het daadwerkelijk vinden van werk doet bedrijf G3 het ook goed: een groter aantal mensen heeft werk na het traject van bedrijf G3. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat een aantal bedrijven een dermate laag aantal responderende cliënten heeft, dat er nog geen sprake kan zijn van betrouwbare resultaten. Met de bovenstaande analyse is nagegaan of de cliënten van de afzonderlijke bedrijven verschillende rapportcijfers geven voor de kwaliteitsaspecten. Hier bleek in een aantal gevallen sprake van te zijn. Om te kunnen controleren of deze verschillen in gemiddelde niet door zogenaamde ‘derde variabelen’ verklaard kunnen worden, is een multivariate (regressie) analyse uitgevoerd. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat het bedrijf dat telkens hoger scoort bijna alleen vrouwen (waarvan bekend is dat zij positiever zijn dan mannen) in het bestand heeft. Het hogere rapportcijfer zou dan toegeschreven moeten worden aan het grote aantal vrouwen en niet aan het bedrijf. Om dit te toetsen zijn een aantal variabelen geselecteerd waarvan mogelijk verwacht kan worden dat zij ook een rol spelen bij de ervaren tevredenheid. Deze variabelen zijn: het al dan niet aan het werk zijn, leeftijd, geslacht, soort opdrachtgever en uitkerings situatie.

Zoals eerder gevonden, speelt het hebben van een baan een grote rol bij hoe tevreden mensen zijn. Geslacht bleek ook een rol te spelen bij het voorspellen van tevredenheid: vrouwen waren meer tevreden dan mannen. Tot slot vinden we een effect van bedrijfsgrootte op de totaal tevredenheid: grotere bedrijven krijgen een hoger cijfer van cliënten.

Na gecontroleerd te hebben voor de invloed van deze mogelijke ‘derde variabelen’ is gekeken of de afzonderlijke bedrijven zelf nog van invloed zijn op tevredenheid. Als nu gevonden wordt dat een bedrijf nog een bijdrage heeft, kunnen we zeker weten dat dit niet toegeschreven kan worden aan andere factoren. Ook al heeft een bepaald bedrijf dan bijvoorbeeld meer werkenden of meer vrouwen in het bestand, het feit dat cliënten daar tevredener zijn ligt dan aan de karakteristieken van het bedrijf zelf. Het bedrijf levert dan een unieke bijdrage aan de verklaring van tevredenheid.

De resultaten van de analyse laten zien dat er inderdaad sprake is van een unieke invloed van bedrijven op de totale tevredenheid. Dit blijkt het geval te zijn bij bedrijf M6, bedrijf M10, bedrijf G1, bedrijf G4, G5 en G6. Bij al deze bedrijven zijn de respondenten minder tevreden. In bijlage 2, tabel 8 staan de ervaringen van cliënten met individuele bedrijven per tevredenheidsaspect weergegeven in de vorm van een benchmark. We kunnen zien dat ook op aspect niveau een aantal bedrijven een unieke (negatieve) bijdrage leveren. Het weergegeven van de tevredenheid met de afzonderlijke aspecten per bedrijf lijkt dus zinvol te zijn. Dit punt kan bij eventueel uitbreiden van de monitor worden meegenomen. Tot slot moet wel opgemerkt

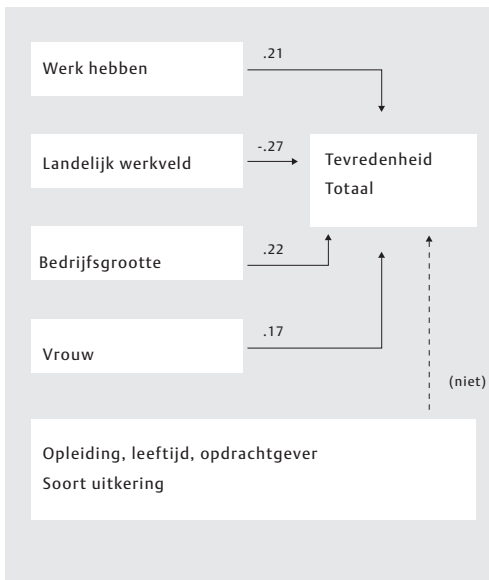
worden dat voor sommige bedrijven wellicht geen effect wordt gevonden door het geringe aantal waarnemingen.

4.6 Factoren van invloed op tevredenheid van cliënten met het reïntegratietraject

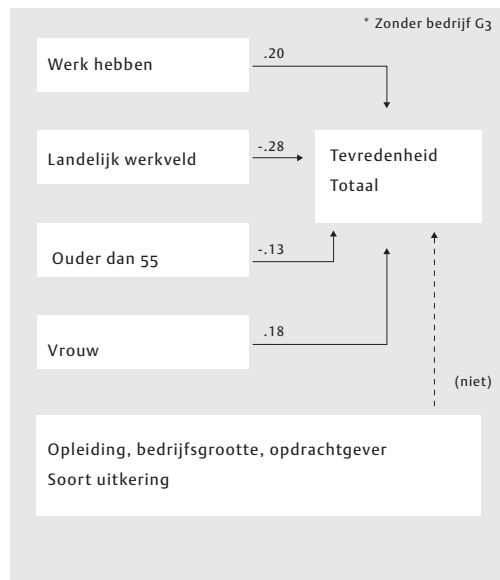
We zijn vervolgens nagegaan of bepaalde achtergrondvariabelen van invloed zijn op de uitkomsten zoals we die hebben gevonden (multivariate analyse). Er is voor gekozen om dit alleen na te gaan voor de tevredenheid met het totale traject. Hoewel er op de afzonderlijke tevredenheidsaspecten verschillen zijn, bleek het niet nodig alle aspecten afzonderlijk te bekijken. Als we namelijk een denkbeeldige schaal construeren gebaseerd op alle afzonderlijke aspecten dan leidt dit tot een hoge betrouwbaarheid.

In figuur 4 en 5 zijn de gevonden resultaten grafisch weergegeven. Voor de tevredenheid met het totale reïntegratietraject blijkt het hebben van een baan de grootste positieve invloed te hebben. Cliënten die dankzij het traject een baan hebben gevonden zijn meer tevreden dan cliënten die geen werk hebben gevonden. Verder blijkt het landelijke werkveld van een reïntegratiebedrijf de grootste negatieve invloed te hebben op de tevredenheid: de cliënten van landelijk werkzame bedrijven zijn minder tevreden. Ook de bedrijfsgrootte lijkt in eerste instantie van invloed (hoe groter het bedrijf hoe meer tevreden de cliënt), maar uit de analyses blijkt dat dit positieve effect met name door één bedrijf (G3) wordt veroorzaakt. Als dit bedrijf uit de analyses wordt gelaten is het effect van de grootte niet meer waar te nemen.

Figuur 4 inclusief bedrijf G3



Figuur 5 exclusief bedrijf G3



Een andere bevinding is dat wanneer bedrijf G3 uit de analyses wordt weggelaten we vinden dat oudere cliënten (55+) een negatiever totaal oordeel uitspreken vergeleken met de andere leeftijdscategorieën. Dit kan niet verklaard worden door de andere variabelen.

4.7 Ervaringen van opdrachtgevers met bedrijven op marktniveau

Bij de ervaringen van opdrachtgevers hebben we het steeds over ervaringen van UWV en een beperkt aantal gemeenten. De gevonden resultaten voor opdrachtgevers als geheel zullen dus vooral bepaald zijn door de opdrachtgever UWV. In bijlage 2 tabel 7 zijn de resultaten op alle onderscheiden aspecten voor de opdrachtgevers UWV en gemeenten weergegeven.

Hierna geven we in figuur 6 en figuur 7 weer hoe het toegekend belang in combinatie met waardering voor de onderscheiden kwaliteitsaspecten 1 t/m 17 van respectievelijk de opdrachtgevers UWV en gemeenten eruit ziet.

Figuur 6 Overzicht van toegekend belang in combinatie met waardering voor de onderscheiden kwaliteitsaspecten 1 t/m 17 van opdrachtgever UWV

		Rapportcijfer	Belang
1	versterken arbeidsmarktkansen	6,15	4,26
2	prijs/kwaliteitverhouding	6,26	4,24
3	nakomen tijdsplanning	6,36	4,13
4	transparantie afspraken (rechten en plichten)	6,37	4,35
5	kwaliteit rapportages	6,39	4,11
6	zorgvuldig omgaan vertrouwelijke gegevens	6,58	4,27
7	mate passend werk	6,60	4,14
8	regelmaat en systematiek rapportages	6,70	4,17
9	snelheid van handelen	6,71	4,15
10	deskundigheid relevante markten	6,73	4,07
11	transparantie duur en methode	6,77	4,16
12	wederzijdse afstemming	6,78	4,13
13	klantvriendelijkheid	6,81	4,33
14	ruimte voor eigen initiatief	6,92	4,18
15	mogelijkheid tot maatwerk	6,95	4,19
16	wijze van contact	7,13	4,16
17	bereikbaarheid telecom	7,23	4,48

Evenals bij de cliënten zien we dat bij de opdrachtgever UWV alle kwaliteitsaspecten als belangrijk tot zeer belangrijk worden gevonden (geen scores onder de 4). De vijf aspecten met de laagste rapportcijfers (onder de 6.5) zijn: het nakomen van de tijdsplanning, de prijs/kwaliteitverhouding, snelheid van handelen, versterken van kansen op de arbeidsmarkt en ruimte voor eigen initiatief van de opdrachtgever. Met dit laatste wordt bedoeld op de zowel de inhoud van de (raam)contracten als op de inhoud van individuele trajectplannen zoals opgesteld door het reïntegratiebedrijf. Al deze aspecten die relatief laag scores, zouden mogelijk voor verbetering in aanmerking kunnen komen, vanuit het gezichtspunt van het UWV bekeken.

Figuur 7 Overzicht van toegekend belang in combinatie met waardering voor de onderscheiden kwaliteisaspecten 1 t/m 17 van opdrachtgever gemeenten

		rapportcijfer	belang
1	versterken arbeidsmarktkansen	7,00	4,36
2	prijs/kwaliteitverhouding	7,17	3,91
3	nakomen tijdsplanning	7,43	3,27
4	transparantie afspraken (rechten en plichten)	7,43	3,44
5	kwaliteit rapportages	7,56	4,45
6	zorgvuldig omgaan vertrouwelijke gegevens	7,57	4,36
7	mate passend werk	7,75	2,91
8	regelmaat en systematiek rapportages	7,75	4,45
9	snellheid van handelen	7,78	4,18
10	deskundigheid relevante markten	7,87	4,36
11	transparantie duur en methode	8,00	4,18
12	wederzijdse afstemming	8,00	4,73
13	klantvriendelijkheid	8,17	4,25
14	ruimte voor eigen initiatief	8,38	4,45
15	mogelijkheid tot maatwerk	8,43	4,18
16	wijze van contact	8,67	4,36
17	bereikbaarheid telecom	8,91	4,18

In figuur 7 kunnen we zien dat geen van de aspecten met een rapportcijfer onder de zeven wordt beoordeeld door opdrachtgevendende gemeenten. De waardering voor de onderscheiden aspecten is dus relatief hoog, zeker wanneer het vergeleken wordt met de cliënten en de opdrachtgevers van het UWV. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gemeenten over het algemeen zaken doen met (regionale) reïntegratiebedrijven met wie zij traditiegetrouw al een sterke band hebben.

Een andere mogelijke verklaring is dat het UWV een breder overzicht heeft over de totale markt en daardoor beter kan vergelijken wat goede en wat minder goede dienstverlening is. Het UWV zal daardoor misschien minder snel tevreden zijn, omdat men weet wat er te koop is. Bij de opdrachtgevendende gemeenten kan verder geconstateerd worden dat een aantal aspecten als relatief minder belangrijk wordt beschouwd (vergeleken met b.v. de cliënten). De aspecten die lager dan een vier scoren zijn: Mate van passend werk gevonden (2,91), het nakomen van de tijdsplanning (3,27), transparantie van afspraken over rechten en plichten (3,44) en de prijs/kwaliteitverhouding (3,91). Deze aspecten staan schuin gedrukt in het overzicht onder figuur 5. In dit overzicht zijn de tevredenheidsaspecten gerangordend naar hoogte van rapportcijfer. Het is duidelijk dat de aspecten met een laag belangenoordeel ook in de categorie vallen met relatief het laagste rapportcijfer. Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat in ieder geval een viertal aspecten met een relatief lage beoordeling niet direct als verbeterpunten hoeven worden aangepakt, omdat er minder belang aan wordt toegekend.

4.7.1 Doelmatigheid

Voor het criterium doelmatigheid onderscheiden we drie kwaliteitsaspecten. De eerste is of de begeleiding bij het vinden van werk past bij de wensen. De opdrachtgevers waarderen dit aspect van doelmatigheid gemiddeld met een 6.5, waarbij de waardering van de gemeenten gemiddeld hoger ligt dan die van het UWV. Het toegekende belang van dit aspect ligt bij gemeenten aanmerkelijk lager (2.91) dan bij het UWV (4.27). Een tweede aspect van doelmatigheid dat is onderscheiden is de prijskwaliteitverhouding van het aangeboden traject. Gemiddeld waarderen de opdrachtgevers dit met een 6+. De gemiddelde waardering van gemeenten ligt hier hoger (7.17) dan van het UWV (6.26). Het omgekeerde geldt voor het toegekende belang: gemeenten dichten dit aspect van doelmatigheid een lager belang toe dan het UWV. Een derde aspect van doelmatigheid is de planning van de diverse onderdelen van het traject. Opdrachtgevers waarderen dit aspect gemiddeld met een 6+. Ook hier zien we weer dat gemeentelijke opdrachtgevers een hogere waardering hebben (7.43) dan het UWV (6.15). Het aan dit aspect toegekende belang ligt bij gemeentelijke opdrachtgevers op 3.27 en bij het UWV 4.26. Op alle aspecten zien we dat het nakomen of beter presteren op gebied van plaatsingsafspraken leidt tot een grotere tevredenheid met doelmatigheid.

4.7.2 Doeltreffendheid

Bij doeltreffendheid is nagegaan hoe men denkt over het versterken van de arbeidsmarktkansen door het traject. Gemiddeld waarderen de opdrachtgevers dit aspect met een 6.5. Het UWV waardeert dit aspect gemiddeld lager dan de gemeentelijke opdrachtgevers (respectievelijk 6.37 en 7).

4.7.3 Zorgvuldigheid

Voor het kwaliteitscriterium zorgvuldigheid is nagegaan hoe reïntegratiebedrijven omgaan met vertrouwelijke informatie. Gemeentelijke opdrachtgevers en het UWV waarderen dit aspect ongeveer gelijk: gemeenten geven gemiddeld een 7.5, het UWV gemiddeld een 7+. Ook de toegekende relevantie ligt bij beide opdrachtgevers ongeveer gelijk: gemeenten 4.36 en het UWV 4.48.

4.7.4 Bereikbaarheid

Bij opdrachtgevers is dit kwaliteitscriterium vertaald in de bereikbaarheid per telefoon/e-mail/fax. Dit aspect krijgt van de gemeentelijke opdrachtgevers de hoogste waardering van alle kwaliteitsaspecten: 9-. Het UWV geeft gemiddeld een 7+ voor dit onderdeel. De toegekende relevantie van dit kwaliteitsaspect is voor beide opdrachtgevers vrijwel gelijk: 4.18 voor gemeenten en 4.16 voor het UWV.

4.7.5 Klantgerichtheid

Bij het kwaliteitscriterium klantgerichtheid is nagegaan hoe het is gesteld met de mogelijkheden tot maatwerk dat reïntegratiebedrijven bieden. Ook dit aspect (evenals bereikbaarheid) krijgt een naar verhouding hoge waardering van gemeentelijke opdrachtgevers met een 8.5. Het UWV heeft een aanmerkelijk lagere waardering voor dit aspect met een 6.5. Een tweede aspect van klantgerichtheid is de ruimte die er is voor het eigen initiatief. Hier zien we opnieuw een relatief hoge waardering van gemeentelijke opdrachtgevers: een 8.5 tegenover een gemiddelde waardering van een 6.5 van het UWV. Het toegekende belang is bij gemeentelijke opdrachtgevers 4.45 en bij het UWV 4.11.

4.7.6 Klantvriendelijkheid

De gemeentelijke opdrachtgevers waarderen de klantvriendelijkheid van reïntegratiebedrijven gemiddeld met een 8+, tegenover een gemiddelde waardering van het UWV met een 7. De toegekende relevantie van dit aspect is voor gemeenten 4.25 en voor het UWV 4.18.

Een ander aspect dat hier is onderscheiden is de snelheid van handelen van reïntegratiebedrijven. Gemeentelijke opdrachtgevers geven hier gemiddeld een 8-, tegenover een gemiddelde waardering van 6+ van het UWV. Het toegekende belang van dit aspect is 4.18 voor gemeenten en 4.13 voor het UWV.

Een derde aspect dat onder klantvriendelijkheid valt is de wijze waarop het contact met het reïntegratiebedrijf verloopt. De gemeentelijke opdrachtgevers waarderen dit aspect gemiddeld met een 9-, het UWV met een 7. Gemeenten kennen dit aspect een belang toe van 4.36 en het UWV 4.19.

4.7.7 Doorzichtigheid

Eén aspect van doorzichtigheid is de transparantie van de gemaakte afspraken.

Gemeentelijke opdrachtgevers waarderen dit aspect met gemiddeld een 7.5, het UWV met een 7-. De toegekende relevantie is 3.44 voor gemeenten en 4.17 voor het UWV.

Een tweede aspect dat bij doorzichtigheid kan worden onderscheiden is de transparantie van de gekozen methode en de duur van het traject. Gemeentelijke opdrachtgevers waarderen dit aspect met gemiddeld een 8, het UWV met gemiddeld een 7-. De toegekende relevantie door gemeenten is 4.18 en van het UWV 4.08.

4.7.8 Professionaliteit

Bij het kwaliteitscriterium professionaliteit is allereerst gekeken naar de deskundigheid van bedrijven op relevante markten. De gemeentelijke opdrachtgevers waarderen dit aspect gemiddeld met een 8-, het UWV met een 7-. De toegekende relevantie is 4.36 voor gemeenten en 4.33 voor het UWV.

Een tweede aspect van professionaliteit is de regelmaat en de systematiek in de rapportages van de reïntegratiebedrijven. Ook dit aspect van professionaliteit scoort gemiddeld een 8- bij gemeentelijke opdrachtgevers en een 7- bij het UWV. Het toegekende belang is bij gemeenten 4.45 en bij het UWV 4.13.

Een derde element van professionaliteit is de kwaliteit en volledigheid van de rapportages. Hier scoren de bedrijven gemiddeld een 7.5 bij gemeentelijke opdrachtgevers en een 7- bij het UWV. Het toegekende belang is 4.45 voor gemeenten en 4.13 voor het UWV.

Ten slotte is hier nagegaan hoe het gesteld is met de wederzijdse afstemming tussen reïntegratiebedrijven en opdrachtgevers. Gemeentelijke opdrachtgevers waarderen dit met gemiddeld een 8, het UWV met een 7-.

4.8 Ervaringen van opdrachtgevers naar type bedrijven

4.8.1 Grootteklasse⁴

Hier is nagegaan of het oordeel van opdrachtgevers over de verschillende kwaliteitscriteria verschilt al naar gelang de grootte van het reïntegratiebedrijf. Gebleken is dat dit voor het kwaliteitscriterium doelmatigheid slechts voor één aspect het geval is, namelijk de mate van passend werk (onderdeel van doelmatigheid). Kleine bedrijven scoren hier beter dan middelgrote en grote bedrijven op de mate van passend werk (7,33 versus 6,53 en 6,57). Over **doeltreffendheid** beschikken we in dit verband niet over gegevens. Wanneer we bij het kwaliteitscriterium zorgvuldigheid rekening houden met achtergrondvariabelen zien we geen verschillen tussen bedrijven van verschillende grootte. Hetzelfde geldt voor het criterium **bereikbaarheid**. Wat betreft **klantgerichtheid** krijgen grotere bedrijven en regionaal werkende bedrijven een beter tevredenheidsoordeel op beide items van klantgerichtheid. Op het criterium klantvriendelijkheid zien we dat alleen bij de kwaliteit van het contact we significante verschillen vinden tussen bedrijfsgroottes. De kleine bedrijven scoren beter dan de middelgrote en de grote. Bij het aspect klantvriendelijkheid zelf zien we dat grotere bedrijven en regionaal werkende bedrijven beter scoren. Bij het kwaliteitscriterium doorzichtigheid zien we dat grotere bedrijven alleen beter scoren op de transparantie van duur en methode van de trajecten. Wanneer we bij het criterium **professionaliteit** rekening houden met achtergrondvariabelen als werkveld, uitkering, het nakomen van plaatsingsafspraken en individuele bedrijven de positievere waardering bij kleine bedrijven vaak niet meer gevonden.

4.8.2 Werkveld

Hier is nagegaan of de tevredenheid over regionaal werkende reïntegratiebedrijven verschilt van die van landelijk opererende reïntegratiebedrijven. Bij het criterium **doelmatigheid** zien we dat behalve bij de mate van passend werk, wanneer gecorrigeerd wordt voor achtergrondvariabelen de tevredenheid over regionaal werkende bedrijven en grote bedrijven hoger ligt. Over het criterium **doeltreffendheid** zijn in relatie tot het werkveld geen gegevens bekend. Voor het criterium **zorgvuldigheid** zijn geen verschillen gevonden voor bedrijven met verschillende werkvelden.

Wat betreft **klantgerichtheid** krijgen regionaal werkende bedrijven op beide aspecten een beter tevredenheidsoordeel. Ook op het onderdeel **klantvriendelijkheid** (element klantvriendelijkheid) scoren regionaal werkende bedrijven beter bij opdrachtgevers. Hetzelfde geldt voor het kwaliteitscriterium doorzichtigheid. Voor het kwaliteitscriterium professionaliteit tenslotte zijn geen verschillen gevonden in relatie tot het werkveld van reïntegratiebedrijven.

4 Omdat het aantal kleine bedrijven niet zo groot is kan het soms zijn dat we in multivariate analyses geen effect van bedrijfsgrootte vinden, terwijl we aan de rapportcijfers wel een trend kunnen aflezen.

4.9 Ervaringen van opdrachtgevers met individuele bedrijven

Vervolgens is nagegaan wat de ervaringen van opdrachtgevers zijn met individuele reïntegratie bedrijven. Deze gegevens zijn opgenomen in bijlage 2 tabel 10. We zien dat wanneer we alle bedrijven afzonderlijk bekijken, het (gemiddeld) rapportcijfer dat de bedrijven in zijn totaliteit krijgen verschilt tussen de 5 en de 8,6. Deze ene onvoldoende is echter gebaseerd op een enkele case, dus daar moet niet te veel zwaarte aan worden toegekend. Binnen de afzonderlijke bedrijven zelf zit vrij weinig spreiding in het tevredenheidsoordeel dat ze van verschillende opdrachtgevers krijgen; de maximale standaard afwijking ligt op 1,15.

Hierna zijn de ervaringen van opdrachtgevers met de afzonderlijke reïntegratiebedrijven in een benchmark tegen elkaar afgezet. Het totaaloverzicht van deze benchmark is opgenomen in bijlage 2 tabel 11. We zullen de resultaten van deze benchmark bespreken aan de hand van de onderscheiden kwaliteitscriteria.

4.9.1 Doelmatigheid

Het eerste element van doelmatigheid is de begeleiding bij het vinden van werk dat past bij wensen. Vier bedrijven scoren met betrekking tot het vinden van passend werk slechter dan de andere bedrijven: M2, M6, G1 en G8. Het al dan niet nakomen van de plaatsingsafspraken heeft ook een aanzienlijke invloed op de tevredenheid: een lagere tevredenheid wanneer er minder dan volgens afspraak gepresteerd wordt en een hogere tevredenheid wanneer er meer dan afgesproken wordt gepresteerd. Bedrijfsgrootte en werkveld hebben bij dit aspect geen invloed op de tevredenheid ervan.

Een tweede aspect van doelmatigheid is de prijs/kwaliteitverhouding. Met betrekking tot tevredenheid met de prijs/kwaliteitverhouding komt slechts 1 bedrijf beter uit de bus: G7. Vier andere bedrijven dragen negatief bij aan de tevredenheid tot dit aspect (M2, M6, G8 en G9). Ook hier vinden we een redelijke invloed van het al dan niet nakomen van afspraken: wanneer meer gepresteerd wordt dan afgesproken leidt dit tot een verhoogde tevredenheid. Werkveld en bedrijfs grootte zijn niet van invloed wanneer de afzonderlijke bedrijven niet worden meegenomen in de analyse.

Maar wanneer dit wel gebeurt, zien we net als bij veel andere aspecten dat grotere bedrijven en regionaal werkende bedrijven leiden tot een grotere tevredenheid bij de opdrachtgever. Een derde aspect van doelmatigheid is de planning van de diverse onderdelen.

Aan de tevredenheid met het nakomen van de tijdsplanning heeft bedrijf M8 een positieve bijdrage en twee grote bedrijven (G8 en 9) een negatieve bijdrage. Conform het beeld bij andere aspecten leidt het landelijk werkzaam zijn van een bedrijf tot verminderde tevredenheid en spreken de opdrachtgevers over grote bedrijven een verhoogde tevredenheid uit. Het beter presteren dan de overeengekomen plaatsingsafspraken leidt ook tot meer tevredenheid. De uitkeringsituatie heeft geen invloed op de tevredenheid met de tijdsplanning.

4.9.2 Doeltreffendheid

Onder doeltreffendheid is nagegaan hoe het bedrijf scoort op het versterken van de arbeidsmarktkansen. De tevredenheid met het versterken van de arbeidsmarktkansen ligt lager bij één middelgroot en bij 3 grote bedrijven (M6, G1, G8 en G9). Overeenkomstig het beeld bij andere items zijn opdrachtgevers over regionaal werkende en grote bedrijven meer tevreden. Ook hier zien we dat het beter presteren dan afgesproken een verhoogde tevredenheid in de hand werkt. De uitkeringssituatie heeft geen invloed op de tevredenheid met het verbeteren van de kansen op de arbeidsmarkt.

4.9.3 Zorgvuldigheid

Tevredenheid over het omgaan met vertrouwelijke informatie wordt door opdrachtgevers slechter beoordeeld bij een drietal middelgrote bedrijven (M1,2 en 6) en bij één groot bedrijf (G8). Beter presteren dan afgesproken heeft een aanzienlijke positieve bijdrage aan de tevredenheid. Bedrijfs grootte, werkveld en de uitkeringssituatie hebben geen invloed op de tevredenheid met zorgvuldigheid.

4.9.4 Bereikbaarheid (telecom)

Over de elektronische bereikbaarheid van bedrijf M2, M6 en G8 is de opdrachtgever minder tevreden. Het nakomen van plaatsingsafspraken heeft hier nauwelijks invloed op de tevredenheid. Bedrijfs grootte, werkveld en de uitkeringssituatie hebben geen invloed op de tevredenheid met de elektronische bereikbaarheid.

4.9.5 Klantgerichtheid

Een eerste aspect van klantgerichtheid is de mogelijkheid voor maatwerk dat het bedrijf biedt. Een tweede aspect is de ruimte voor eigen initiatief. Geconstateerd kan worden dat de bedrijven M2 en G8 op beide aspecten slechter scoren. Bedrijf M6 scoort alleen minder op ruimte voor eigen initiatief van de opdrachtgever.

4.9.6 Klantvriendelijkheid

Een eerste aspect van klantvriendelijkheid is de snelheid van handelen van het reïntegratiebedrijf. We zien hier dat twee middelgrote (M2 en M4) en twee grote bedrijven (G8 en G9) onder het gemiddelde presteren.

Een tweede aspect is de kwaliteit van het contact. Ook hier scoren de twee middelgrote bedrijven (M2 en M4) slechter dan gemiddeld.

Een derde aspect is de klantvriendelijkheid zelf. Hier zien we dat drie middelgrote bedrijven en een groot bedrijf slechter dan gemiddeld scoren.

4.9.7 Doorzichtigheid

Een eerste aspect van doorzichtigheid is de transparantie van de afspraken. Vastgesteld kan worden dat één bedrijf (M2) onder het gemiddelde scoort. Een tweede aspect is de doorzichtigheid van de methode en duur van het traject. Een groot bedrijf (G7) scoort hier hoger dan gemiddeld.

4.9.8 Professionaliteit

Een eerste aspect van professionaliteit is de deskundigheid van relevante markten van het reïntegratiebedrijf. Bedrijf G8 scoort hier slechter. Bedrijfsgrootte, uitkeringssituatie en werkveld maken niet uit. Afspraken nakomen of meer doen dan de afspraak heeft positieve invloed op tevredenheid.

Een tweede aspect van professionaliteit is de regelmaat en systematiek van rapporteren door het reïntegratiebedrijf. Een middelgroot (M6) en 5 grote bedrijven (G1,2,5,8,9) dragen op dit punt negatief bij aan de tevredenheid. Een middelgroot bedrijf (M8) draagt positief bij aan de tevredenheid. Wanneer een betere prestatie dan afgesproken wordt geleverd, draagt dit bij aan de tevredenheid. Hoe groter het bedrijf hoe groter de tevredenheid, maar landelijk werkende bedrijven leiden ten opzichte van regionaal werkenden tot minder tevredenheid. Wanneer de individuele bedrijven niet worden meegenomen heeft bedrijfsgrootte echter geen effect. De uitkeringssituatie is niet van invloed.

Een derde aspect van professionaliteit is de kwaliteit en de volledigheid van de rapportages. Met betrekking tot de tevredenheid met de kwaliteit van rapportages zien we dat een bedrijf positief bijdraagt (M) en 2 bedrijven negatief (M6 en G8). Net als bij de meeste andere items hebben landelijk werkende bedrijven een sterke negatieve invloed op de tevredenheid en dragen grotere bedrijven sterk bij aan een hogere tevredenheid. Ook het leveren van een hogere prestatie dan afgesproken heeft een aanzienlijke positieve invloed op tevredenheid. De uitkeringssituatie is niet van invloed.

Een vierde aspect van professionaliteit is de wederzijdse afstemming. Met betrekking tot wederzijdse afstemming dragen twee bedrijven bij aan een verminderde tevredenheid bij de opdrachtgever (M6 en G8). Zoals te verwachten draagt het leveren van een prestatie boven de afspraak bij aan een hogere tevredenheid. Het landelijk of regionaal werkzaam zijn heeft evenals de uitkeringssituatie bij dit item geen invloed op tevredenheid.

Al met al kunnen we vaststellen dat twee bedrijven (M6 en G8) naar verhouding vaak onder het gemiddelde scoren op diverse criteria. Daar staat tegenover dat de bedrijven M8 en G7 naar verhouding vaak beter scoren dan gemiddeld, met name op de criteria doelmatigheid, en aspecten van doorzichtigheid en professionaliteit.

4.9.9 Ervaringen van werkgevers en verzekeraars als opdrachtgever

Alhoewel we vanwege de slechte respons in de schriftelijke enquête geen uitspraken kunnen doen over ervaringen van werkgevers op basis van kwantitatieve gegevens, verschaffen de interviews met vertegenwoordigers van werkgevers wel enig inzicht in de ervaringen van werkgevers met de kwaliteit van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven. In het algemeen kan geconcludeerd worden dat veel werkgevers zich nog aan het oriënteren zijn op de reïntegratiemarkt. Zij hechten in het algemeen veel waarde aan maatwerk en een flexibele uitvoering, aldus een woordvoerder van VNO-NCW. In het midden en kleinbedrijf (MKB) dragen werkgevers het inkopen van reïntegratiediensten doorgaans over aan brancheorganisaties. Met name de grote branche-organisaties zullen behoefte hebben aan beslissingsruimte over de verschillende stappen in het reïntegratietraject. Verder is het belangrijk te realiseren dat de bedrijven uit het MKB gekenmerkt worden door een laag ziekteverzuim en een gering aantal werknemers per bedrijf, waardoor het allerminst zeker is of een werkgever ooit de diensten van een reïntegratiebedrijf nodig zal hebben.

Ook verzekeraars kunnen gezien worden als opdrachtgever op de reïntegratiemarkt. Daarom is met een aantal vertegenwoordigers kwalitatieve interviews gehouden. De verzekeraars zijn niet onverdeeld positief over de kwaliteit van de dienstverlening van reïntegratiebedrijven. Zo zijn er te weinig garanties dat beloofde resultaten ook worden gehaald. Verder wordt er een spanningsveld gesignaleerd wat betreft de doorzichtigheid van de dienstverlening. De verzekeraar beschikt niet over medische gegevens en kan derhalve moeilijk de voorgestelde aanpak beoordelen. Ook bestaat er, evenals bij werkgevers, behoefte aan meer maatwerk en flexibiliteit.

4.10 Vergelijking van ervaringen cliënten en opdrachtgevers met hetzelfde bedrijf

Voor een aantal bedrijven hebben we zowel de klanttevredenheid kunnen meten van de cliënten als van de opdrachtgevers. Door nu de bedrijven waarover we maar van één kant (vanuit de opdrachtgever of de cliënt) gegevens hebben, uit de analyse weg te laten, ontstaat een zuiverdere vergelijking. In bijlage 2 tabel 12 zijn de resultaten van deze vergelijking weergegeven. Daarbij moet overigens wel beseft worden dat niet op identieke wijze zijn uitgevraagd aan cliënten enerzijds en opdrachtgevers anderzijds. We zien dat de tussen cliëntgroepen niet zo veel verschillen zijn. Bij opdrachtgevers zijn de verschillen groter. Opdrachtgever UWV is duidelijk minder positief over de dienstverlening van reïntegratiebedrijven dan GSD. Dat dit verschil niet altijd significant is, is te wijten aan het geringe aantal waarnemingen. Significante verschillen doen zich voor op de aspecten 'electronische bereikbaarheid', 'rekening houden met persoonlijke situatie', 'ruimte om mee te beslissen', 'klantvriendelijkheid' en 'kwaliteit contact reïntegratiebedrijf'. Bij het belang doen zich verschillen voor op dezelfde kwaliteitsaspecten en verder nog voor de aspecten tijdsplanning, omgaan met vertrouwelijke informatie en inhaken op afspraken.

Wanneer we multivariaat naar de verschillen tussen opdrachtgevers en cliënten van het UWV en de GSD kijken zien we het volgende:

- De totale tevredenheid wordt niet anders beoordeeld door cliënten of opdrachtgevers, wanneer daarbij gecorrigeerd wordt voor de invloed van de bedrijfsgrootte, het werkveld (regionaal/ landelijk) het soort opdrachtgever (UWV of GSD) en de individuele bedrijven. Wel blijft de trend zichtbaar dat UWV als opdrachtgever lager scoort dan GSD.
- Van de belangenordelen waar univariaat verschillen tussen opdrachtgevers en cliënten werden gevonden, zien we dat deze voor de planning en de elektronische bereikbaarheid niet meer aanwezig zijn, wanneer gecontroleerd wordt voor de invloed van de bedrijfsgrootte, het werkveld (regionaal/ landelijk) het soort opdrachtgever (UWV of GSD) en de individuele bedrijven.

ERVARINGEN EN WENSEN
M.B.T. DE REÏNTEGRATIE-
MONITOR

5

5.1 Inleiding

Zowel cliënten als opdrachtgevers is in de schriftelijke vragenlijst en in een aantal interviews gevraagd naar de bekendheid met de reïntegratiemonitor en de wensen die er leven ten aanzien van de monitor. In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de bevindingen op dit punt uit het klanttevredenheidsonderzoek.

5.2 Bekendheid met en wensen van cliënten

Van de cliënten uit het onderzoek geeft meer dan de helft (58%) aan de monitor te zullen gebruiken als ze hiervan op de hoogte waren. Men staat neutraal ten opzichte van het belang van de monitor (score van 2.58 op een vijfpuntsschaal). Iets meer dan de helft van de cliënten geeft aan bedrijfsresultaten (51%) en ervaring met specifieke problemen (56%) in de monitor terug te willen zien. Iets minder dan 30% geeft ook aan middels de monitor te willen weten of een bedrijf landelijk of regionaal werkt (28%) en het aantal mensen dat begeleid is (28%). Ook een aanzienlijk percentage geeft aan geen idee te hebben wat ze in de monitor willen terug zien (21%). Verder zien we dat cliënten die geen werk hebben en cliënten die een traject volgen of volgden bij regionale bedrijven, de monitor belangrijker vinden. Zaken als sekse, leeftijd, het al dan niet een uitkering hebben, de opdrachtgever, de grootte van het bedrijf of individuele bedrijven, maken niet uit in de beoordeling van het belang van de monitor.

5.3 Bekendheid met en wensen van opdrachtgevers

Van de opdrachtgevers geeft bijna de helft (47%) aan bekend te zijn met de monitor en iets meer dan eenderde (34%) heeft de monitor wel eens ingekeken. Het rapportcijfer dat gegeven wordt ligt op 6.3. Het belang dat aan het bestaan van de monitor wordt toegekend ligt hoger dan bij de cliënten met een score van 3.74 (op een vijfpuntsschaal). De informatie die opdrachtgevers het liefst willen terug zien in de monitor is het behaalde resultaat (53% geeft dit aan) gevolgd door informatie over ervaring en expertise (40%), werkveld (27%) en omvang van de opdrachten (26%). Wat betreft het rapportcijfer voor de monitor zien we verder dat opdrachtgevers die rapporteren over bedrijven die minder plaatsingsafspraken nakomen dan afgesproken, de monitor negatiever beoordelen (een 5.9 versus een 6.8). Zaken als bedrijfsgrootte en werkveld maken niet uit. Het belang dat opdrachtgevers toekennen aan het bestaan van de monitor ligt hoger voor het UWV dan voor gemeenten (3.78 versus 3.00).

5.4 Extra wensen

Over de reïntegratiemonitor is ook een open vraag gesteld aan cliënten en opdrachtgevers. 14 Opdrachtgevers en 43 cliënten hebben van de mogelijkheid gebruik gemaakt om extra wensen ten aanzien van de reïntegratiemonitor naar voren te brengen. Zij hebben in het enquêteformulier onder de antwoordcategorieën over de wensen ten aanzien van de reïntegratiemonitor een aantal opmerkingen en vragen toegevoegd.

Uit de analyse van de toegevoegde opmerkingen en vragen blijkt dat 11 van 43 cliënten met name benieuwd zijn naar de mogelijkheden voor en ervaringen met de uitplaatsing in een baan. In hoeverre zijn reïntegratiebedrijven succesvol in het uitplaatsen van cliënten? Richten zij zich bij de uitplaatsing op bepaalde bedrijfstakken of beroepen? Hebben zij kennis van de (regionale) arbeidsmarkt? In hoeverre onderhouden zij contacten met werkgevers? Daarnaast komen in wensenlijstjes van cliënten regelmatig opmerkingen en vragen voor over expertises van reïntegratiebedrijven (acht cliënten stellen daarover een vraag), de mate van klantgerichtheid (door zeven cliënten genoemd), het leveren van maatwerk (vijf cliënten dringen daar op aan), en ervaringen van cliënten (drie cliënten stellen daarover vragen). Ten slotte willen twee cliënten meer informatie over de inhoud en resultaten van de reïntegratiedienstverlening, keuzemogelijkheden voor cliënten, en informatie over rechten en plichten.

Van de 14 opdrachtgevers geven acht aan behoefte te hebben aan extra informatie over mogelijke samenwerkingspartners van reïntegratiebedrijven (met name de relatie met financiële instellingen zoals verzekeringsmaatschappijen). Daarnaast vragen twee opdrachtgevers om een overzicht van de expertises die binnen reïntegratiebedrijven aanwezig zijn. Het gaat dan enerzijds om een overzicht van het aanbod van gespecialiseerde producten. Twee opdrachtgevers zijn tevens benieuwd naar de wijze waarop reïntegratiebedrijven de reïntegratiemogelijkheden van cliënten beoordelen. Voorts wil een opdrachtgever meer inzicht in de resultaten van de reïntegratiedienstverlening en stelt in dit verband voor alle prestatie-indicatoren van het Borea-keurmerk in de reïntegratiemonitor van de RWI op te nemen. Een andere opdrachtgever wil met name meer informatie over de prijs kwaliteit verhouding van de aangeboden diensten.

Uit de aanvullende interviews die zijn gehouden met vertegenwoordigers van gemeenten komt naar voren dat er onder gemeenten een duidelijke behoefte bestaat aan meer transparantie van de reïntegratiemarkt. Zij weten nog onvoldoende wat reïntegratiebedrijven te bieden hebben en zijn snel geneigd terug te vallen op de bekende spelers met de meer gangbare producten. Het gevolg is dat gemeenten vaak niet het product geleverd krijgen waaraan ze eigenlijk behoefte hebben. Wellicht dat de reïntegratiemonitor hen hierbij in de toekomst op weg kan helpen. Verder wordt gesignaleerd dat gemeenten over het algemeen te maken hebben met moeilijk doelgroepen, die lastig te reïntegreren zijn. Er bestaat duidelijk behoefte aan meer informatie over het specifieke aanbod dat reïntegratiebedrijven hebben voor de moeilijke doelgroepen (fase 3 en 4). In het bijzonder bestaat er behoefte aan meer informatie op het terrein van sociale activering. Gemeenten kunnen voor sociale activering vaak geen geschikt reïntegratiebedrijf vinden en vallen noodgedwongen terug op de eigen welzijnsinstellingen. Ook in deze behoefte zou de reïntegratiemonitor wellicht kunnen voorzien.

HET IDEALE KLANT-
TEVREDENHEIDS-
ONDERZOEK

6

6.1 Inleiding

Bij de uitvoering van de onderzoeksopzet zijn wij met een aantal knelpunten geconfronteerd. Uit deze ervaringen kan lering getrokken worden voor de inrichting van nieuw of aanvullend klanttevredenheidsonderzoek. Dat is dan ook de reden dat we hier nog eens kort de knelpunten op een rij zetten. Vervolgens zullen we in de navolgende paragrafen aangeven op welke wijze met de genoemde knelpunten omgegaan kan worden.

Een eerste knelpunt vormde de oorspronkelijk gekozen mondelinge benaderingswijze van cliënten en opdrachtgevers. Een telefonische benadering door een enquêtebureau maakt een actieve machtiging aan de kant van de cliënten noodzakelijk. Omdat wij niet over dergelijke machtigingen beschikten, is gekozen voor een schriftelijke benadering. Wat betreft de methode van steekproeftrekking lag het in de bedoeling om dit via reïntegratiebedrijven plaats te laten vinden. Voor cliënten is dit inderdaad gebeurd, voor de opdrachtgevers gemeenten en werkgevers ook. Dit heeft voor werkgevers tot een zeer matige opbrengst geleid. Verder heeft het enkele gemeenten opgeleverd. Daarom is aanvullend gekozen om gemeenten direct te benaderen als opdrachtgever van reïntegratietrajecten. Omdat reïntegratiebedrijven een cruciale rol spelen in de steekproeftrekking, was hun medewerking aan het onderzoek van essentieel belang. In de praktijk verliep het verkrijgen van medewerking van reïntegratiebedrijven niet vlekkeloos. Het bleek niet alleen noodzakelijk om op directieniveau een persoonlijk gesprek te hebben, ook liep er gelijktijdig met dit onderzoek al een aantal andere klanttevredenheidsonderzoeken. Veel bedrijven voelden zich op het onderwerp klanttevredenheid overvraagd. Verder was het voor een aantal reïntegratiebedrijven belangrijk dat zij een tegenprestatie voor medewerking aan het onderzoek zouden ontvangen. Dat is dan ook de reden dat lopende het onderzoek besloten is om individuele bedrijven het eigen resultaat in een benchmark terug te koppelen. Uiteindelijk is de respons onder cliënten redelijk te noemen, gezien de ervaringen uit ander onderzoek waarin schriftelijke enquêtes zijn gebruikt. Het aantal werkgevers als opdrachtgever, evenals het aantal cliënten van opdrachtgevers is zeer gering, zo laag dat ze niet meegenomen zijn in de analyses. De respons van gemeenten was ook laag, mede door het beperkt aantal gemeenten dat door reïntegratiebedrijven als opdrachtgever was opgegeven. De algemene conclusie die we op basis van de knelpunten kunnen trekken is dat onderzoek naar klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven gecompliceerd is en dat rekening gehouden moet worden met een naar verhouding lange doorlooptijd van het onderzoek.

6.2 De wijze van enquêteren

In dit onderzoek is gekozen voor een schriftelijke benadering van cliënten. Dit is mede ingegeven door te verwachten privacy-problemen wanneer voor een telefonische benadering was gekozen. De Registratiekamer gaf in een eerste reactie aan dat voor een onderzoek als het onderhavige het niet geoorloofd is voor onderzoeksinstituten om cliënten zonder vooraf gegeven machtiging te benaderen⁵.

Een nadeel van deze schriftelijke benadering is dat er naar verwachting selectie onder de respondenten optreedt. Het invullen van een schriftelijke enquête veronderstelt een bepaald opleidingsniveau en taalbeheersing bij respondenten. Wanneer in de toekomst opnieuw gekozen wordt voor een schriftelijke benadering dan vraagt dit om extra aandacht voor de mogelijke selectiviteit in de respons onder cliënten. Wellicht dat de groepen cliënten die mogelijk niet responderen op een andere wijze benaderd moeten worden. Te denken valt aan werving via belangengroeperingen (bijvoorbeeld Breed Platform Verzekerden en Werk, de CG-raad, de commissie chronisch zieken en werk). Naar alle waarschijnlijkheid wordt met een mondelinge benadering een hogere respons bereikt en zal de selectie onder cliënten minder groot zijn. Wanneer het streven is om een zo breed mogelijk scala aan cliënten in het onderzoek te betrekken, pleit dit ervoor om bij toekomstig onderzoek op voorhand een machtiging aan cliënten te vragen, waarna zij door een onderzoeksbureau gebeld kunnen worden voor een mondelinge bevraging.

6.3 De methode van steekproeftrekken

De keuze om de steekproef via reïntegratiebedrijven te trekken lijkt in ieder geval voor cliënten een goede te zijn. De reïntegratiebedrijven hebben het beste zicht op de samenstelling van hun bestand en kunnen zodoende gewenste voorselecties maken (bijvoorbeeld zowel geslaagde trajecten als niet geslaagde trajecten). Voor opdrachtgevers ligt dit minder voor de hand. Het UWV heeft zelf het beste zicht op de bedrijven waarvoor zij opdrachtgever zijn. Ook gemeenten lijken beter direct benaderd te kunnen worden, hetgeen ook voor werkgevers als opdrachtgever geldt. Het is wel zaak om dan een representatieve groep van beide laatste opdrachtgevers samen te stellen.

6.4 Het aantal waarnemingen

Het aantal waarnemingen is afhankelijk van het doel van het onderzoek. Om op het niveau van de markt uitspraken te doen zijn enkele honderden waarnemingen nodig. Een en ander hangt af van de uitsplitsingen die men in de analyse wil doen. Een minimaal aantal per reïntegratiebedrijf hoeft niet direct gehanteerd te worden. Dit is wel van belang wanneer het onderzoek ook gebruikt gaat worden om individuele bedrijven te benchmarken. Omvangrijke verschillen kunnen weliswaar significant zijn wanneer er 10 of minder waarnemingen per reïntegratiebedrijf zijn,

5 Aanvullend kan de Registratiekamer in de toekomst verzocht worden na te gaan of er voor TNO Arbeid, vanwege de aparte status van dit instituut, uitzonderingsbepalingen van kracht zijn. Vanwege de geringe doorlooptijd van het onderzoek is besloten deze stap nu niet te zetten en voor een schriftelijke benadering via de reïntegratiebedrijven te kiezen.

maar als vuistregel dienen er echter minimaal 20 waarnemingen per reïntegratiebedrijf aanwezig te zijn. Bij minder dan 10 waarnemingen zouden wij het desbetreffende bedrijf vanwege de betrouwbaarheid niet in een benchmark op willen nemen.

6.5 Medewerking van reïntegratiebedrijven

Een eerste belangrijke stap om de medewerking van reïntegratiebedrijven te verhogen, is de afstemming van het klanttevredenheidsonderzoek door de RWI met andere klanttevredenheidsonderzoeken (Borea, Arcon). Behalve aan afstemming zou ook aan samenwerking met deze partijen gedacht kunnen worden bij het uitvoeren van onderzoek naar klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven. Verder verdient het aanbeveling de reïntegratiebedrijven een tegenprestatie voor medewerking te geven. Dat kan in de vorm van een overzicht van de resultaten van het eigen bedrijf in een benchmark met de resultaten van andere bedrijven.

6.6 Medewerking van cliënten

Alhoewel de respons onder cliënten niet hoog is, is het in vergelijking met andere schriftelijke tevredenheidsmetingen redelijk te noemen. De respons is eventueel te verhogen wanneer de wijze van enquêteren (mondeling in plaats van schriftelijk) wordt aangepast.

6.7 Medewerking van opdrachtgevers

De medewerking van het UWV als opdrachtgever was mede dankzij intensief overleg optimaal. Belangrijk is dat zij als opdrachtgever al in een vroeg stadium op de hoogte zijn van het gewenste onderzoek, opdat zij intern de medewerking aan het onderzoek kunnen regelen. Aangezien het UWV een grote organisatie in verandering is, lijkt het verstandig om al voordat het onderzoek van start gaat contact op te nemen met deze opdrachtgever. Gemeentelijke opdrachtgevers vormen een diffuse groep waarover centraal geen informatie wordt verzameld. Het is daarom belangrijk om op voorhand een goed beeld te krijgen van de diversiteit in het gemeentelijke opdrachtgeverschap.

6.8 De vragenlijsten

Alhoewel de gehanteerde vragenlijsten in de praktijk voldeden, is het noodzakelijk om de vragenlijsten verder uit te werken en te valideren. Gebleken is dat aan alle items een zelfde construct ten grondslag ligt (waarschijnlijk tevredenheid met de dienstverlening van het reïntegratiebedrijf), waardoor niet te verwachten is dat de verschillende tevredenheidsaspecten door verschillende factoren verklaard zullen worden. Als bijvoorbeeld bedrijfsgrootte van invloed is op het ene deelaspect, heeft het waarschijnlijk ook invloed op het andere deelaspect alsmede op het totaal. Dit betekent ook dat er een waardevol instrument ligt met betrekking tot de ontwikkeling van de reïntegratiemonitor. Wanneer in de toekomst metingen herhaald moeten worden, biedt de gehanteerde vragenlijst een goede basis vanwege de hoge interne consistentie.

Anderzijds moet hier wel de kanttekening geplaatst worden dat de acht verschillende kwaliteitscriteria in het huidige onderzoek nog niet duidelijk van elkaar verschillen, zo laat een factoranalyse zien. Dit kan twee verklaringen hebben. Ten eerste kan het zijn dat deze onderverdeling in acht kwaliteitscriteria niet leeft onder de klanten van reïntegratiebedrijven (als men tevreden is met het één is men doorgaans ook tevreden met de andere aspecten). In dat geval zal in de toekomst eventueel met een kortere vragenlijst gewerkt kunnen worden. De tweede verklaring kan zijn dat de verschillende kwaliteitscriteria niet voldoende zijn uitgewerkt in de achterliggende aspecten. Misschien moeten de vragen zo aangepast worden dat ze een scherper onderscheid maken tussen de verschillende kwaliteitscriteria. Hiervoor zal de vragenlijst uitgebreider gevalideerd moeten worden. De wijze waarop de verschillende kwaliteitscriteria uitgewerkt worden, moet zich dan nog verder uitkristalliseren. Vooralsnog valt niet aan te geven, welke van deze twee verklaringen (of een combinatie van beide) de juiste is.

6.9 Beschouwing op het instrument

In de praktijk is gebleken dat de kwaliteitscriteria zoals vertaald in de door ons gehanteerde vragenlijst een betrouwbaar beeld geven van de tevredenheid⁶. Dit betekent dat de vragenlijst een waardevol instrument is met betrekking tot de ontwikkeling van de reïntegratiemonitor. Alhoewel de tevredenheid van cliënten zeker voor een deel samenhangt met de geleverde kwaliteit van het reïntegratiebedrijf, zijn ook tal van andere factoren van invloed op de klanttevredenheid. Dit onderzoek heeft duidelijk gemaakt dat ook kenmerken van de individuele cliënt van invloed zijn op het tevredenheidoordeel.

Ook uit ander onderzoek wordt duidelijk dat cliëntkenmerken van invloed zijn op de mate van tevredenheid en niet (uitsluitend) het vinden van werk. Zo komt uit het onderzoek van Cremer e.a. (2002) naar voren dat cliënttevredenheid niet samenhangt met het al dan niet hebben van werk⁷. Wel vinden cliënten, naarmate zij tevredener zijn, dat het traject hen in algemene zin meer heeft opgeleverd. Daarbij kan gedacht worden aan het gevoel zinvol bezig te zijn en aan zelfontwikkeling. Tevredenheid over trajecten zegt volgens het onderzoek van Cremer e.a. dus iets over algemene uitkomsten en is geen voorspeller voor de kans op werk. In de ogen van de onderzoekers doet deze bevinding de vraag rijzen over de betekenis van de vele onderzoeken naar cliënttevredenheid door opdrachtgevers en beleidsmakers. Een andere belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat de mate van cliënttevredenheid samenhangt met de initiële motivatie en verwachtingen van de cliënt. Cliënten die met een sterke motivatie en met hoge verwachtingen aan het traject begonnen, bleken uiteindelijk meer tevreden te zijn met het traject. Cliënttevredenheid lijkt dus mede bepaald te worden door factoren die in de cliënt gelegen zijn, voordat deze aan een traject begint. Het onderzoek van Den Haan (2002) maakt duidelijk dat teleurstelling in de werkgever, zelfverantwoordelijkheid, klachtbeleving en omvang van het dienstverband van invloed zijn op de reïntegratie-attitude van cliënten. Ook hier zien we dus dat ook andere factoren dan prestaties van het reïntegratiebedrijf van invloed zijn op werkhervatting.

6 Wanneer we namelijk een denkbeeldige schaal construeren uit alle rapportcijferitems leidt dit tot een hoge betrouwbaarheid (interne consistentie) van .96. Dit betekent dat aan alle items een zelfde construct ten grondslag ligt (waarschijnlijk tevredenheid met dienstverlening).

Van de Walle en Kampen (2002) komen in een meer theoretische exercitie tot de conclusie dat het tevredenheidsoordeel niet alleen de uitkomst is van een eerlijke evaluatie van dienstverlening. Zo zal een wantrouwende grondhouding van de klant een bias in de tevredenheidsmeting geven. Ook is kennis van de dienstverlener van invloed op de verwachtingen over de output van de dienst. Een gebruiker met een goed inzicht in de taak, werking en processen van de dienst zal meer begrip hebben voor de eventuele slechte werking ervan, precies om hij/zij de ratio ervan beter kan inschatten.

Het is dan ook belangrijk te realiseren dat cliënttevredenheid niet alleen staat of valt met de prestaties van het reïntegratiebedrijf. Belangrijk is dat stil gestaan wordt bij individuele kenmerken van cliënten bij het meten van klanttevredenheid. In dit verband is het ook belangrijk te realiseren dat 'de kwaliteit' van reïntegratiebedrijven niet bestaat. Het gaat steeds om de mening van een type klant over de kwaliteit van het reïntegratiebedrijf bij een bepaald type dienstverlening. Dit alles pleit er onder meer voor om bij het meten van klanttevredenheid in ieder geval bij cliënten ook aandacht te besteden aan individuele motivatie, reïntegratie ervaringen uit het verleden en verwachtingen van cliënten.

7 Terwijl in ons onderzoek is gevraagd naar het verkrijgen van werk door het reïntegratietraject is in het onderzoek van Cremer e.a. in algemene termen gevraagd naar het hebben van werk. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de schijnbaar tegengestelde uitkomsten.

SAMENVATTING EN CONCLUSIES



Op de eerste plaats heeft het onderzoek duidelijk gemaakt dat voor een gedegen klanttevredenheidsonderzoek er heel wat hobbels genomen moeten worden. Het is niet alleen lastig gebleken om reïntegratiebedrijven hun medewerking aan het onderzoek te laten verlenen, ook de medewerking van de klanten van reïntegratiebedrijven blijkt in de praktijk lastig te organiseren. Een belangrijke belemmerende factor in dit verband is het feit dat er veel verschillende klanttevredenheidsonderzoeken tegelijk liepen ten tijde van dit klanttevredenheidsonderzoek voor de RWI. Dit pleit ervoor om in de toekomst klanttevredenheidsonderzoeken beter te coördineren en te streven naar meer samenwerking tussen verschillende partijen, dan wel een betere wederzijdse afstemming tussen partijen te bewerkstelligen.

Wat kunnen we op basis van de resultaten van het onderzoek zeggen over de tevredenheid van klanten van reïntegratiebedrijven? Er is voor opdrachtgevers (gemeenten en UWV) en cliënten (van gemeenten en UWV) nagegaan hoe reïntegratiebedrijven scoren op acht onderscheiden kwaliteitscriteria. We hebben daarbij een onderscheid gemaakt in waardering (rapportcijfer van 1 tot 10) en een toegekend belang (van totaal onbelangrijk tot zeer belangrijk op een schaal van 1 tot 5). Gebleken is dat de bedrijven waarover een oordeel is geveld het niet slecht doen. Zowel cliënten als opdrachtgevers geven de bedrijven op geen van de onderscheiden kwaliteitscriteria een onvoldoende. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de reïntegratiebedrijven over de hele linie in ieder geval voldoende presteren in de ogen van hun klanten. Dat wil niet zeggen dat er geen aspecten van hun dienstverlening voor verbetering vatbaar zijn. Uit een aantal interviews met betrokken partijen komt naar voren dat er een duidelijke behoefte bestaat aan meer maatwerk door reïntegratiebedrijven. Dat geldt zowel voor cliënten als voor opdrachtgevers. Voor gemeenten in het bijzonder geldt dat men behoefte heeft aan een gespecialiseerd aanbod gericht op de specifieke doelgroepen van gemeenten en minder aan standaardtrajecten. Uit de resultaten van de schriftelijke enquête kan verder nog een aantal verbeterpunten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening door reïntegratiebedrijven worden gedestilleerd. De punten waarvoor een relatief laag rapportcijfer is gegeven, maar waaraan een relatief hoog belang wordt toegekend, zijn in principe voor verbetering vatbaar. Voor cliënten betreft dit met name het aspect van de bekendheid van de reïntegratiebedrijven met vacatures in de regio.

Ook geldt dit (in iets minder mate) voor de verschillende vormen van informatieverstrekking (over rechten en plichten, aanpak, resultaat en voortgang van het traject). Voor opdrachtgevers geldt dat voor het UWV het nakomen van de tijdsplanning, de prijs/kwaliteitverhouding, de snelheid van handelen, het versterken van arbeidsmarktkansen en de ruimte voor eigen initiatief (van de opdrachtgever) voor verbetering vatbaar zijn, omdat zij naar verhouding een laag rapportcijfer krijgen, tegenover een groot belang (de aspecten worden belangrijk tot zeer belangrijk gevonden). Voor het beperkt aantal gemeenten dat aan het onderzoek meewerkte, geldt dat zij over de hele linie hogere rapportcijfers uitdelen dan de opdrachtgever UWV. Verder kennen de gemeenten een aantal kwaliteitsaspecten een duidelijk lagere prioriteit toe: de mate van passendheid van het gevonden werk, het nakomen van de tijdsplanning, de transparantie van de afspraken over rechten en plichten en de prijs/kwaliteitverhouding zijn aspecten die voor gemeenten niet als (zeer) belangrijk worden ervaren.

Een ander punt dat uit het onderzoek naar voren komt is dat er verschillen in waardering bestaan tussen groepen cliënten. Zo geven cliënten die dankzij het traject werk hebben gevonden over het algemeen een hogere waardering dan cliënten voor wie dat niet het geval is. Een ander opvallend resultaat is dat de waardering van cliënten (van UWV en gemeenten) en opdrachtgevers (UWV en gemeenten) op het niveau van de markt van reïntegratiebedrijven over het algemeen positief is, maar dat wanneer er naar de waardering voor afzonderlijke bedrijven wordt gekeken er door cliënten weldegelijk onvoldoendes worden uitgedeeld wanneer gelet wordt op de tevredenheid met het gehele traject. Ook wordt duidelijk dat er behoorlijk wat spreiding zit in de waardering voor de verschillende reïntegratiebedrijven, zowel wat betreft de tevredenheid met het totale traject als wat betreft de beoordeling van de afzonderlijke kwaliteitscriteria. Dat laatste geldt ook voor de ervaringen met verschillende reïntegratiebedrijven aan opdrachtgeverszijde. Er kan dus niet geconcludeerd worden dat alle reïntegratiebedrijven het even goed doen. In dat opzicht kan het (op termijn) opnemen van de ervaringen van klanten met afzonderlijke reïntegratiebedrijven in de reïntegratiemonitor zeker van belang zijn. Op deze wijze kunnen klanten immers nagaan hoe de reïntegratiebedrijven het er op de onderscheiden aspecten van af brengen. De klant kan daarbij een weloverwogen keuze maken en letten op de aspecten die voor de eigen situatie van belang worden geacht.

Samen met de eerder gevonden verschillen in ervaringen van soorten cliënten en opdrachtgevers kan hier geconcludeerd worden dat niet in algemene termen gesproken kan worden van de ervaringen van de cliënten en de opdrachtgevers met de reïntegratiebedrijven. Ervaringen lopen niet alleen uiteen al naar gelang het reïntegratiebedrijf waarmee men van doen heeft, ook is het belangrijk een onderscheid te maken naar het soort cliënt en de soort opdrachtgever.

Met het onderzoek is tevens nagegaan welke wensen er leven met betrekking tot de reïntegratiemonitor. Voor de cliënten van UWV en GSD laten de resultaten van het onderzoek zien dat naar verhouding een groot aantal van hen geen idee heeft wat zij mogen/kunnen verwachten van de reïntegratiemonitor. Van de cliënten die wel een verwachting hebben uitgesproken geeft iets meer dan de helft aan dat zij geïnteresseerd zijn in de bedrijfsresultaten en ervaring van de reïntegratiebedrijven met specifieke problemen. Ook geven cliënten aan dat zij via de monitor willen weten of een bedrijf landelijk dan wel regionaal actief is en ook hoeveel mensen er begeleid zijn. Aanvullend geven cliënten aan dat zij met name benieuwd zijn naar de mogelijkheden voor en de ervaringen met de uitplaatsing in een baan. Voor de groep opdrachtgevers uit de schriftelijke enquête kan vastgesteld worden dat het UWV een hoger belang toekent aan de monitor dan (het beperkte aantal) gemeenten die aan het onderzoek meewerkten. De informatie die opdrachtgevers het liefst willen terugzien in de monitor is het behaalde resultaat (meer dan de helft geeft dit aan), gevolgd door informatie over ervaring en expertise, werkveld en omvang van de opdrachten. Aanvullend hebben opdrachtgevers onder meer aangegeven dat zij meer behoefte hebben aan informatie over de mogelijke samenwerkingspartners van reïntegratiebedrijven (met name de relatie met financiële instellingen zoals verzekeringsmaatschappijen). Daarnaast vragen enkele opdrachtgevers om een overzicht van de expertises zoals die binnen reïntegratiebedrijven aanwezig zijn. Aan de zijde van gemeenten bestaat een duidelijke behoefte aan meer informatie over het specifieke aanbod dat reïntegratiebedrijven voor de gemeentelijke populatie hebben, in het bijzonder op het terrein van sociale activering.

Literatuur

Bavel H.W.M. e.a. De cliënt als onderhandelaar op de reïntegratiemarkt: kwaliteit vanuit het perspectief van de reïntegrant. Hengelo: Arcon 2003

Boom E. van der e.a. Evaluatie dienstverlening Agens. Amsterdam: Orbis 2002

Cremer R. e.a. Tevreden cliënt, geslaagde reïntegratie? Hoofddorp: TNO Arbeid 2002 (concept)

Dijk S. e.a. Een markt in ontwikkeling? Eerste inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 2000

Haan N.C. den. Stoorzenders bij reïntegratie. Veenendaal: Universal Press 2002

Mevissen J.W.M. e.a. Op weg naar volwassenheid? Een tweede inventarisatie van de stand van zaken op de markt voor reïntegratiediensten. Amsterdam: Regioplan, tweede concept eindrapport 2002

De Vierde Grote FNV Wachtkamerenquête. Stichting FNV-pers: 2002

Walle S. e.a. Zijn ontevreden klanten ontevreden? In: B en M, 2002 (29) nr. 3 pp. 146 155

BIJLAGEN

8

Bijlage 1

Opzet van de vragenlijsten

Omdat het niet mogelijk was een handzame, in de praktijk toepasbare vragenlijst op te stellen op basis van alle onderscheiden elementen bij de verschillende kwaliteitscriteria is in overleg met de begeleidingscommissie een keuze gemaakt. Vervolgens zijn alle kwaliteitscriteria geoperationaliseerd in dezelfde of vergelijkbare vragen voor cliënten en opdrachtgevers. De elementen zijn zoveel mogelijk geoperationaliseerd in een driedelige vraag:

- a een inhoudelijke vraag met antwoordcategorieën: ja, neen en niet van toepassing;
- b een waarderingsvraag uit te drukken in een rapportcijfer (1 t/m 10);
- c een prioriteringsvraag uit te drukken in mate van belangrijkheid (5-puntsschaal: helemaal niet belangrijk; niet belangrijk; neutraal; belangrijk; zeer belangrijk).

Voorbeeld prioriteiten/waarderingsmatrix:

Prioriteit												
Zeer belangrijk		lage waardering					hoge waardering					
Belangrijk		hoge prioriteit					hoge prioriteit					
Neutraal												
Niet belangrijk		lage waardering					hoge waardering					
Helemaal niet belangrijk		lage prioriteit					lage prioriteit					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Rapportcijfer

Door het hanteren van waarderingsschaal van 1 t/m 10 (rapportcijfer) en een prioriteitsschaal per vraag kunnen de bevindingen van het klanttevredenheidsonderzoek in de eindrapportage gepresenteerd worden in een inzichtelijk matrix waarin per kwadrant de bevindingen naar prioriteit en waardering zijn gegroepeerd (zie bovenstaand voorbeeld). Voordeel van een dergelijke wijze van presenteren is dat per kwadrant gekozen kan worden voor een passende (aanbevelings)strategie.

Bijlage 2

Tabellen

Tabel 1 Overzicht indeling bedrijfsgrootte alle deelnemende bedrijven (zowel voor cliënten als opdrachtgevers)

Naam bedrijf	Werkgebied	Opdrachtgevers
Klein (1-10 werknemers)		
1 Bedrijf K1**	Regionaal	UWV en GSD
2 Bedrijf K2**	Regionaal	UWV en GSD
Bedrijf K3 en K5*	-	-
3 Bedrijf K4	Landelijk	UWV en WG
4 Bedrijf K6**	Regionaal	?
5 Bedrijf K7**	Regionaal	UWV, GSD en WG
6 Bedrijf K8	Landelijk	UWV en GSD
7 Bedrijf K9	Regionaal	?
8 Bedrijf K10	Regionaal	?
9 Bedrijf K11	Regionaal	UWV en WG
10 Bedrijf K12	Regionaal	?
11 Bedrijf K13	Regionaal	?
Middel (11-100 werknemers)		
1 Bedrijf M1**	Regionaal	UWV, GSD en WG
2 Bedrijf M2**	Regionaal	UWV, GSD en WG
Bedrijf M3 *	-	-
3 Bedrijf M4**	Landelijk	Uwv en WG
4 Bedrijf M5 **	Landelijk	UWV, GSD en WG
5 Bedrijf M6**	Landelijk	UWV, GSD en WG
6 Bedrijf M7	Regionaal	UWV en GSD
7 Bedrijf M8**	Regionaal	UWV, GSD en WG
8 Bedrijf M9	Regionaal	UWV, GSD en WG
9 Bedrijf M10**	Landelijk	UWV, GSD en WG
10 Bedrijf M11	Landelijk	?
11 Bedrijf M12	Regionaal	?
12 Bedrijf M13	Landelijk	?
13 Bedrijf M14	Regionaal	?

Naam bedrijf	Werkgebied	Opdrachtgevers
Groot (>100 werknemers)		
1 Bedrijf G1**	Landelijk	UWV, GSD en WG
2 Bedrijf G2	Landelijk	UWV, GSD en WG
3 Bedrijf G3**	Landelijk/regio	UWV, GSD en WG
4 Bedrijf G4**	Landelijk	UWV, GSD en WG
5 Bedrijf G5	Landelijk	UWV en WG
6 Bedrijf G6**	Landelijk	UWV, GSD en WG
7 Bedrijf G7**	Landelijk	UWV, GSD en WG
8 Bedrijf G8**	Landelijk	UWV, GSD en WG
Bedrijf G9*	Landelijk	-
9 Bedrijf G10	Landelijk	UWV en GSD
10 Bedrijf G11	Landelijk	UWV en GSD
11 Bedrijf G12	Landelijk	UWV en WG
12 Bedrijf G13	Landelijk	UWV, GSD en WG
13 Bedrijf G14	Landelijk	?
14 Bedrijf G15	Landelijk	UWV, GSD en WG

* Over deze bedrijven zijn uiteindelijk geen vragenlijsten ontvangen.

** Over deze bedrijven is zowel door cliënten als door opdrachtgevers een mening gegeven.

NB: De schuin gedrukte bedrijfsnummers hebben uitsluitend een oordeel van opdrachtgevers gekregen.

Tabel 2 Verstuurde en ontvangen vragenlijsten van cliënten per opdrachtgever en bedrijf

	UWV		GSD		WG	
	Verstuurd	retour	Verstuurd	retour	Verstuurd	retour
Bedrijf K1	50	7	15	0		
Bedrijf K2			15	2		
Bedrijf K4					50	11
Bedrijf K6			100	15		
Bedrijf K7			50	5		
Bedrijf M1	100	18				
Bedrijf M2	100	21				
Bedrijf M4	100	1				
Bedrijf M5	100	20	100	19		
Bedrijf M6	100	22				
Bedrijf M7			100	5		
Bedrijf M8	100	15				
Bedrijf M9	25	8	100	9		
Bedrijf M10	100	24				
Bedrijf G1	100	13				
Bedrijf G3	100	35				
Bedrijf G4	100	2			2	2
Bedrijf G5	50	10				
Bedrijf G6	100	10	100	7	100	3
Bedrijf G7	75	11			25	1
Bedrijf G8	100	17				
Totaal	1400	233 (17%)	580	62 (11%)	177	17 (10%)

Tabel 3 Gemiddeld rapportcijfer en belangoordeel over verschillende onderdelen van het reïntegratietraject op marktniveau (door cliënten)

	UWV (N=172)		GSD (N=46)		Totaal (N=218)	
	waardering	belang	waardering	belang	Waardering	belang
Begeleiding bij vinden werk dat past bij wensen	7,06 (2,16)	4,60 (0,68)	7,17 (1,19)	4,55 (0,54)	7,07 2,07	4,59 0,65
Verbetering kansen op vinden werk	6,34 (2,35)	4,31 (0,80)	6,55 (2,13)	4,23 (0,74)	6,39 2,31	4,29 0,78
Planning onderdelen	6,44 (2,16)	4,21 (0,73)	6,67 (1,71)	4,27 (0,65)	6,49 2,08	4,23 0,71
Omgaan met vertrouwelijke informatie	7,44 (1,78)	4,76 (0,50)	7,56 (1,72)	4,67 (0,73)	7,47 1,76	4,74 0,56
Bereikbaarheid vervoer	7,10 (1,86)	4,11 (0,73)	7,51 (1,73)	4,02 (0,83)	7,19 1,84	4,09 0,75
Bereikbaarheid telecom	7,31* (1,72)	4,34 (0,71)	7,77* (1,43)	4,25 (0,63)	7,41 1,67	4,32 0,70
Rekening houden met persoonlijke situatie	7,01 (2,07)	4,48 (0,67)	7,33 (1,95)	4,33 (0,73)	7,08 2,05	4,45 0,68
Ruimte om mee te beslissen	7,14 (2,05)	4,56 (0,58)	7,29 (2,15)	4,47 (0,57)	7,17 2,07	5,54 0,58
Klant-vriendelijkheid	7,83 (1,64)	4,57 (0,55)	8,02 (1,49)	4,55 (0,57)	7,87 1,61	4,57 0,55
Duur wachttijden voor afspraken en start traject	6,61 (2,08)	4,39* (0,65)	6,91 (1,82)	4,11* (0,75)	6,68 2,03	4,33 0,68

	UWV (N=172)		GSD (N=46)		Totaal (N=218)	
	waardering	belang	waardering	belang	Waardering	belang
Kwaliteit contact reïntegratie-bedrijf	7,39 (2,10)	4,60 (0,57)	7,70 (1,76)	4,51 (0,50)	7,45 2,03	4,58 0,56
Informatie over rechten en plichten	6,42 (2,02)	4,39 (0,75)	6,70 (1,82)	4,30 (0,66)	6,47 1,98	4,38 0,73
Informatie over aanpak en resultaten	6,55 (2,08)	4,40 (0,59)	6,91 (1,87)	4,39 (0,59)	6,63 2,04	4,40 0,59
Bekendheid met vacatures in de regio	5,96 (2,36)	4,47 (0,70)	6,04 (2,42)	4,41 (0,68)	5,98 2,37	4,46 0,70
Voortgangs-informatie	6,57 (2,27)	4,48 (0,61)	6,70 (1,99)	4,42 (0,57)	6,60 2,21	4,47 0,60
Inhaken op/op de hoogte van afspraken met opdrachtgever	6,61 (2,27)	4,43 (0,62)	7,08 (1,91)	4,40 (0,66)	6,70 2,21	4,42 0,63
Totaal oordeel traject	6,80 (2,24)	n.v.t.	7,11 (2,03)	n.v.t.	6,86 2,20	n.v.t.

NB: de waarderingsschaal is een rapportcijfer en het "belang oordeel" is een 5-puntsschaal waarbij een hoger score een groter toegekend belang inhoudt. Tussen haakjes staat de standaarddeviatie, de afwijking ten opzichte van het gemiddelde.

Hoe groter de standaarddeviatie, des te groter de verschillen binnen een oordeel over de reïntegratiebedrijven.

Tabel 4 Gemiddeld rapportcijfer en belangoordeel over verschillende onderdelen van het reïntegratietraject van respectievelijk niet-geslaagde en geslaagde trajecten door cliënten UWV

Tevredenheidsaspect (opdrachtgever UWV)	Waardering		Belang	
	Werkt niet	Werkt	Werkt niet	Werkt
Begeleiding vinden werk past bij wensen	4,58***	7,43***	4,51	4,59
Verbetering kansen op vinden werk	4,92***	7,25***	4,29	4,45
Planning onderdelen	5,52***	7,14***	4,21	4,29
Omgaan met vertrouwelijke informatie	6,26***	7,95***	4,77	4,83
Bereikbaarheid vervoer	6,73	7,19	4,32*	4,11*
Bereikbaarheid telecom	6,77*	7,55*	4,29	4,45
Rekening met persoonlijke situatie	5,83***	7,60***	4,49	4,50
Ruimte om mee te beslissen	5,79***	7,60***	4,50	4,59
Klantvriendelijkheid	6,83***	8,27***	4,60	4,62
Duur wachttijden voor afspraken en start traject	5,57***	7,33***	4,33	4,41
Kwaliteit contact reïntegratiebedrijf	6,06***	7,99***	4,54	4,63
Informatie over rechten en plichten	5,80**	6,91**	4,46	4,38
Informatie over aanpak en resultaten	5,60***	7,01***	4,46	4,40
Bekendheid met vacatures in de regio	4,87***	6,62***	4,46	4,49
Voortgangsinformatie	5,42***	7,24***	4,52	4,53
Inhaken op/op de hoogte van afspraken met opdrachtgever	5,49***	7,14***	4,47	4,45
Totaal oordeel traject	5,38***	7,51***	-	-

* p < .10, ** p < .05, *** p < .001

Tabel 5 Gemiddeld rapportcijfer en belangoordeel over verschillende onderdelen van het reïntegratietraject van respectievelijk niet-geslaagde en geslaagde trajecten door cliënten GSD

Tevredenheidsaspect (opdrachtgever GSD)	Waardering		Belang	
	Werkt niet	Werkt	Werkt niet	Werkt
Begeleiding vinden werk past bij wensen	(4,00)	7,45	4,40	4,64
Verbetering kansen op vinden werk	5,81**	7,45**	4,20	4,40
Planning onderdelen	6,06*	7,30*	4,27	4,18
Omgaan met vertrouwelijke informatie	6,94	7,82	4,38	4,91
Bereikbaarheid vervoer	7,44	8,18	4,00	3,91
Bereikbaarheid telecom	7,38***	8,80***	4,13	4,45
Rekening met persoonlijke situatie	6,56	7,82	4,19	4,27
Ruimte om mee te beslissen	6,56	7,64	4,56	4,36
Klantvriendelijkheid	7,13**	8,64**	4,56	4,55
Duur wachttijden voor afspraken en start traject	6,13	7,45	4,13	4,09
Kwaliteit contact reïntegratiebedrijf	7,07	8,27	4,60	4,55
Informatie over rechten en plichten	6,29	7,18	4,40	4,18
Informatie over aanpak en resultaten	6,00*	7,36*	4,33	4,36
Bekendheid met vacatures in de regio	5,07***	7,50***	4,20	4,45
Voortgangsinformatie	5,60**	7,45**	4,40	4,55
Inhaken op/op de hoogte van afspraken met opdrachtgever	6,33	7,60	4,20	4,45
Totaal oordeel traject	6,13**	7,82**	-	-

* p < .10, ** p < .05

Tabel 6 Bevindingen van cliënten naar grootteklasse reïntegratiebedrijf

	Grootte bedrijf	Aantal cases	Gemiddelde	Sd
Begeleiding vinden werk	Klein	3	6,00	2,65
	Middel	61	6,79	2,32
	Groot	44	7,52	1,58
Verbeteren kansen	Klein	14	6,71	1,90
	Middel	147	6,07	2,52
	Groot	94	6,71	2,05
Planning onderdelen	Klein	14	6,57	1,79
	Middel	150	6,27	2,20
	Groot	96	6,73	1,97
Vertrouwelijke informatie	Klein	14	7,50	1,02
	Middel	145	7,28	1,94
	Groot	95	7,69	1,58
Bereikbaarheid RIB	Klein	13	7,23	1,36
	Middel	133	7,08	1,85
	Groot	96	7,25	1,94
Bereikbaarheid telecom	Klein	14	7,50	1,16
	Middel	147	7,41	1,71
	Groot	98	7,34	1,72
Rekening houden met persoonlijke situatie	Klein	14	7,71	1,14
	Middel	149	6,79	2,21
	Groot	96	7,29	1,89
Ruimte om mee te beslissen	Klein	14	7,71	1,14
	Middel	148	6,91	2,20
	Groot	96	7,38	1,92
Klant- vriendelijkheid	Klein	14	8,21	1,19
	Middel	149	7,69	1,77
	Groot	98	8,03	1,42
Wachttijden afspraken	Klein	14	7,29	1,90
	Middel	148	6,49	2,13
	Groot	96	6,78	1,93

	Groote bedrijf	Aantal cases	Gemiddelde	Sd
Contact met reïntegratiebedrijf	Klein	14	7,93	1,38
	Middel	147	7,14	2,22
	Groot	97	7,73	1,81
Informatie rechten en plichten	Klein	14	7,43	1,22
	Middel	143	6,31	2,03
	Groot	85	6,47	1,96
Informatie aanpak, resultaat	Klein	14	7,43	1,28
	Middel	145	6,34	2,10
	Groot	95	6,81	2,02
Bekendheid vacatures regio	Klein	13	6,92	1,98
	Middel	143	5,64	2,44
	Groot	87	6,24	2,28
Voortgangs- informatie	Klein	14	7,71	1,49
	Middel	149	6,26	2,37
	Groot	95	6,92	2,04
Inhaken afspraken	Klein	13	6,92	2,33
	Middel	142	6,43	2,29
	Groot	90	6,99	2,06
Totale reïntegratietraject	Klein	13	7,46	1,27
	Middel	147	6,57	2,36
	Groot	97	7,10	2,08

Tabel 7 Gemiddeld tevredenheidsoordeel over gehele traject per individueel bedrijf voor werkenden en niet werkenden

NB: Bedrijven M4 en K2 zijn niet in deze tabel opgenomen i.v.m. te weinig waarnemingen

Bedrijf	Totaal			Met werk			Zonder werk		
	N	Gem.	SD	N	Gem.	SD	N	Gem.	SD
K1	7	7,00	1,15	-	-	-	1	5,00	,
K6	11	7,82	1,08	1	8,00	,	1	10,00	,
K7	5	8,40	0,89	2	9,00	0,00	-	-	-
M1	19	6,95	1,99	3	5,33	3,79	3	7,00	1,00
M2	16	6,50	2,53	10	7,70	1,49	3	5,67	2,08
M5	37	6,57	2,53	8	7,88	0,64	12	4,58	2,81
M6	16	4,94	2,17	3	6,67	1,53	4	4,50	2,65
M7	5	6,20	1,79	1	6,00	,	3	5,33	1,15
M8	14	7,93	1,21	9	7,67	1,22	2	8,50	0,71
M9	16	7,69	1,78	8	8,00	1,07	4	6,00	2,45
M10	23	5,87	2,69	9	6,78	2,44	9	4,56	2,74
G1	10	5,60	2,67	6	5,83	2,64	3	6,67	1,53
G3	33	8,21	1,24	21	8,19	1,33	4	7,75	0,96
G4	2	5,00	2,83	-	-	-	2	5,00	2,83
G5	8	6,38	2,20	5	7,60	0,89	1	3,00	-
G6	16	6,13	2,80	5	7,80	0,84	8	5,50	2,73
G7	11	7,36	1,36	4	7,75	0,96	1	6,00	-
G8	17	7,18	1,38	2	7,00	1,41	-	-	-

Tabel 8 Benchmark van individuele bedrijven op de verschillende kwaliteitsaspecten

Tevredenheidsaspect	Bedrijven die slechter scoren		
	Naam	Beta	p-waarde
Begeleiding bij vinden werk dat past bij wensen	Bedrijf M2	-.17	.10
	Bedrijf G1	-.26	.01
Verbetering kansen op vinden werk	Bedrijf M6	-.15	.04
	Bedrijf G1	-.18	.01
	Bedrijf G6	-.15	.04
Planning onderdelen	Bedrijf M6	-.16	.02
	Bedrijf M10	-.14	.08
	Bedrijf G1	-.19	.01
	Bedrijf G4	-.11	.07
	Bedrijf G5	-.19	.00
	Bedrijf G6	-.13	.09
Omgaan met vertrouwelijke informatie	Bedrijf M10	-.15	.07
	Bedrijf G1	-.17	.01
	Bedrijf G4	-.12	.07
	Bedrijf G5	-.13	.06
	Bedrijf G6	-.13	.09
Bereikbaarheid vervoer	Bedrijf M6	-.14	.07
	Bedrijf G1	-.12	.10
	Bedrijf G8	-.23	.00
Bereikbaarheid telecom	Bedrijf M6	-.26	.03
	Bedrijf G1	-.22	.00
	Bedrijf G5	-.15	.03
Rekening houden met persoonlijke situatie	Bedrijf M10	-.13	.09
	Bedrijf M6	-.14	.05
	Bedrijf G1	-.21	.00
	Bedrijf G4	-.11	.06
	Bedrijf G5	-.13	.04
	Bedrijf G6	-.14	.06
Ruimte om mee te beslissen	Bedrijf M6	-.12	.10
	Bedrijf G1	-.15	.03
	Bedrijf G4	-.11	.08
	Bedrijf G5	-.13	.06
	Bedrijf G6	-.24	.00
Klantvriendelijkheid	Bedrijf G1	-.23	.00

Tevredenheidsaspect	Bedrijven die slechter scoren		
	Naam	Beta	p-waarde
Klantvriendelijkheid	Bedrijf G4	-.12	.05
	Bedrijf G5	-.13	.06
	Bedrijf G6	-.19	.01
Duur wachttijden voor afspraken en start traject	Bedrijf M6	-.22	.00
	Bedrijf G1	-.19	.01
	Bedrijf G4	-.14	.02
	Bedrijf G5	-.11	.09
Kwaliteit contact reïntegratiebedrijf	Bedrijf M6	-.19	.01
	Bedrijf G1	-.26	.00
	Bedrijf G4	-.10	.09
	Bedrijf G5	-.13	.04
	Bedrijf G6	-.16	.03
Informatie over rechten en plichten	Bedrijf G1	-.18	.02
	Bedrijf G4	-.11	.10
	Bedrijf G5	-.19	.01
	Bedrijf G6	-.17	.03
Informatie over aanpak en resultaten	Bedrijf M6	-.12	.10
	Bedrijf G1	-.22	.00
	Bedrijf G4	-.11	.08
	Bedrijf G5	-.17	.01
	Bedrijf G6	-.22	.00
Bekendheid met vacatures in de regio	Bedrijf G1	-.25	.00
	Bedrijf G5	-.15	.03
	Bedrijf G6	-.23	.00
	Bedrijf G7	-.13	.05
Voortgangsinformatie	Bedrijf M7	-.18	.01
	Bedrijf G1	-.25	.00
	Bedrijf G5	-.16	.02
	Bedrijf G6	-.18	.02
Inhaken op/op de hoogte van afspraken met opdrachtgever	Bedrijf G1	-.24	.01
	Bedrijf G5	-.14	.04
	Bedrijf G6	-.20	.01
	Bedrijf M6	-.16	.02
	Bedrijf M10	-.15	.06
	Bedrijf G1	-.24	.00
	Bedrijf G4	-.11	.07
	Bedrijf G5	-.12	.06
Totaal	Bedrijf G6	-.19	.01

Tabel 9 De verschillende kwaliteitscriteria en belangenoordeel tussen de verschillende opdrachtgeversgroepen (op marktniveau)

	Sociale Dienst (N= max. 11)		UWV (N= max. 130)	
	Rapportcijfer	Belang	Rapportcijfer	Belang
Versterken arbeidsmarkt- kansen	7,00* 0,00	4,36 0,67	6,37 0,82	4,35 0,51
Nakomen tijdsplanning	7,43*** 0,53	3,27*** 1,01	6,15 0,92	4,26 0,50
Prijs/kwaliteitverhouding	7,17** 0,98	3,91** 0,70	6,26 1,00	4,24 ,47
Mate passend werk gevonden	7,75** 0,50	2,91*** 1,38	6,58 1,02	4,27 0,60
Zorgvuldig omgaan gegevens	7,57 0,53	4,36 0,67	7,23 0,83	4,48 0,62
Bereikbaarheid telecom	8,91*** 0,94	4,18 0,87	7,13 0,96	4,16 0,50
Mogelijkheid tot maatwerk	8,43*** 1,51	4,18 0,87	6,60 1,03	4,14 0,73
Ruimte eigen initiatief opdrachtgever	8,38*** 1,41	4,45* 0,52	6,39 1,06	4,11 0,61
Klantvriendelijkheid	8,17*** 0,41	4,25 0,46	6,92 0,95	4,18 0,51
Snelheid van handelen	7,78 0,97	4,18 0,40	6,36 1,14	4,13 0,61
Wijze waarop contact verloopt	8,67 1,22	4,36 0,50	6,95 0,99	4,19 0,53
Transparantie afspraken (rechten en plichten)	7,43** 0,79	3,44*** 1,24	6,70 0,90	4,17 0,46

	Sociale Dienst (N= max. 11)		UWV (N= max. 130)	
	Rapportcijfer	Belang	Rapportcijfer	Belang
Transparantie methode, duur	8,00***	4,18	6,73	4,07
	0,93	0,40	0,93	0,53
Deskundigheid relevante markten	7,87***	4,36	6,81	4,33
	0,64	0,50	0,81	0,49
Regelmaat en systematiek rapporten	7,75***	4,45**	6,78	4,13
	0,71	0,52	1,01	0,40
Kwaliteit, volledigheid rapportages	7,56	4,45	6,77	4,16
	0,88	0,52	0,82	0,38
Wederzijdse afstemming	8,00	4,73	6,66	4,15
	1,12	0,47	0,81	0,42
Dienstverlening reïntegratie bedrijf totaal	8,14	-	6,66	-
	0,90	-	0,81	-

Rapportcijfers en belangenoordeel (en standaarddeviatie) van de opdrachtgever Sociale Dienst en UWV

*p < .10 **p < .05 *** p < .01

Tabel 10 Waardering van opdrachtgevers voor individuele reïntegratiebedrijven

Code	N	Cijfer totaal	Sd.
K1	2	7,00	0,71
K2	1	6,50	0,00
K3	3	6,00	,
K4	1	7,00	0,00
K5	2	6,00	,
K6	1	7,00	0,55
K7	1	8,60	1,15
K8	7	6,67	0,71
K9	3	7,00	0,00
K10	1	7,00	-
M1	7	7,00	0,63
M2	5	6,60	0,89
M3	2	6,50	0,71
M4	5	6,00	0,00
M5	3	6,67	0,58
M6	10	6,50	0,53
M7	1	6,00	,
M8	5	7,25	0,96
M9	1	7,00	,
M10	3	8,00	0,00
M11	1	5,00	,
G1	9	7,11	0,78
G2	8	6,71	0,49
G3	10	6,56	0,88
G4	1	7,00	,
G5	6	7,00	1,00
G6	3	6,67	1,15
G7	9	7,33	0,50
G8	14	6,21	0,80
G9	5	6,20	0,84
G10	1	7,00	,
G11	2	6,00	0,00
G12	5	6,40	1,14
G13	3	7,33	0,58
34	141		

NB: meerdere rapportcijfers zijn geen gemiddelde, maar zijn slechts gebaseerd op 1 case.

Tabel 11 Benchmark van waardering van opdrachtgevers met individuele reïntegratiebedrijven

	Bedrijven die beter scoren			Bedrijven die slechter scoren		
	Naam	Beta	p-waarde	Naam	Beta	p-waarde
Versterken arbeidsmarktkansen				M6	-.31	.01
				G1	-.23	.07
				G8	-.47	.00
				G9	-.27	.02
Nakomen tijdsplanning	M8	.22	.07	G8	-.23	.09
				G9	-.24	.05
Prijs/kwaliteit-verhouding	G7	-.24	.02	M2	-.23	.02
				M6	-.29	.01
				G8	-.36	.00
				G9	-.43	.00
Mate passend werk gevonden				M2	-.32	.01
				M6	-.25	.04
				G1	-.23	.09
				G8	-.48	.00
Zorgvuldig omgaan gegevens				M1	-.21	.05
				M2	-.36	.00
				M6	-.25	.04
				G8	-.41	.00
Bereikbaarheid telecom				M2	-.45	.00
				M6	-.24	.05
				G8	-.20	.09
Mogelijkheid tot maatwerk				M2	-.35	.00
				G8	-.33	.00
Ruimte eigen initiatief opdrachtgever				M2	-.50	.00
				M6	-.27	.03
				G8	-.26	.04
Klantvriendelijkheid				M1	-.26	.01
				M2	-.33	.02
				M6	-.24	.04
				G8	-.25	.03

	Bedrijven die beter scoren			Bedrijven die slechter scoren		
	Naam	Beta	p-waarde	Naam	Beta	p-waarde
Snelheid van handelen				M2	-.26	.01
				M4	-.20	.06
				G8	-.21	.03
				G9	-.22	.03
Wijze waarop contact verloopt				M2	-.24	.03
				M4	-.20	.09
Transparantie afspraken				M2	-.44	.00
Transparantie methode, duur	G7	.29	.01			
Deskundigheid relevante markten				G8	-.41	.00
Regelmaat en systematiek rapporten	M8	.17	.09	M6	-.27	.03
				G1	-.24	.07
				G2	-.23	.06
				G3	-.37	.01
				G5	-.40	.00
				G8	-.70	.00
				G9	-.31	.01
Kwaliteit, volledigheid rapportages	M8	.24	.02	M6	-.24	.06
				M8	-.37	.00
Wederzijdse afstemming				M6	-.27	.05
				G8	-.28	.04

NB: Beta waarden zijn gecorrigeerd voor andere achtergrondvariabelen zoals werkveld, bedrijfsgrootte, uitkeringssituatie en nakomen prestatie afspraken.

Tabel 12 Klanttevredenheid van cliënten en opdrachtgevers op individueel bedrijfsniveau

		Categorie	Waardering	Belang
Verbetering kansen op vinden werk	0	Cliënt UWV	6,34	4,31
	1	Cliënt GSD	6,55	4,23
	2	Opdrachtgever UWV	6,37	4,35
	3	Opdrachtgever GSD	7,00	4,36
Tijdsplanning	0	Cliënt UWV	6,44	4,21
	1	Cliënt GSD	6,67	4,27
	2	Opdrachtgever UWV	6,15	4,26
	3	Opdrachtgever GSD	7,43	3,27 ^o _
Omgaan met vertrouwelijke informatie	0	Cliënt UWV	7,44	4,76 _
	1	Cliënt GSD	7,56	4,67
	2	Opdrachtgever UWV	7,23	4,48
	3	Opdrachtgever GSD	7,57	4,36
Bereikbaarheid telecom	0	Cliënt UWV	7,31	4,34 _
	1	Cliënt GSD	7,77 _	4,25
	2	Opdrachtgever UWV	7,13	4,16
	3	Opdrachtgever GSD	8,91 ^o _ _	4,18
Rekening houden met persoonlijke situatie	0	Cliënt UWV	7,01	4,48 _
	1	Cliënt GSD	7,33	4,33
	2	Opdrachtgever UWV	6,60 _ _	4,14
	3	Opdrachtgever GSD	8,43	4,18
Ruimte om mee te beslissen	0	Cliënt UWV	7,14	4,56
	1	Cliënt GSD	7,29	4,47
	2	Opdrachtgever UWV	6,39 ^o _ _	4,11 ^o _
	3	Opdrachtgever GSD	8,38	4,45
Klantvriendelijkheid	0	Cliënt UWV	7,83	4,57
	1	Cliënt GSD	8,02	4,55
	2	Opdrachtgever UWV	6,92 ^o _	4,18 ^o _
	3	Opdrachtgever GSD	8,17	4,25
Kwaliteit contact reïntegratiebedrijf	0	Cliënt UWV	7,39	4,60 _
	1	Cliënt GSD	7,70	4,51
	2	Opdrachtgever UWV	6,95 _ _	4,19 ^o _
	3	Opdrachtgever GSD	8,67	4,36

		Categorie	Waardering	Belang
Inhaken op/ op de hoogte van afspraken	0	Cliënt UWV	6,61	4,43
	1	Cliënt GSD	7,08	4,40
	2	Opdrachtgever UWV	6,71	4,15 ° _
	3	Opdrachtgever GSD	8,00	4,73
Totaal oordeel traject	0	Cliënt UWV	6,80	n.v.t.
	1	Cliënt GSD	7,11	n.v.t.
	2	Opdrachtgever UWV	6,66	n.v.t.
	3	Opdrachtgever GSD	8,14	n.v.t.

NB: 0 1 2 3 = Het rapportcijfer of belangoordeel verschilt van de aangegeven categorie

Bijlage 3

Non respons afzonderlijke vragen

Non-respons op vragen uit de cliëntenlijst

Op het niveau van afzonderlijke vragen over de onderscheiden kwaliteitsaspecten kan geconstateerd worden dat de meeste vragen een aanvaardbaar non respons niveau hebben tussen de één en tien procent. Een tweetal vragen heeft een hoger percentage waarop niet is geantwoord. Dit betreft: het rapportcijfer voor de begeleiding bij het vinden van werk (60% missing) en de vraag of het traject heeft geleid tot werk (41% missing).

Op de vraag of het traject tot werk geleid heeft, wordt misschien vaak niet geantwoord (41% missing, 113 personen) omdat mensen wel werk gevonden hebben, maar niet vinden dat dit aan het traject toe te schrijven is. Het hoge non respons percentage (60%, 166 personen) op de vraag naar 'de kwaliteit van de begeleiding bij het vinden van werk' overlapt grotendeels met de mensen die ook de 'werkvraag' niet beantwoord hebben.

Deze groep van 166 niet responderende mensen is opgebouwd uit de 112 (van de 113) niet responderende mensen op de 'werkvraag', 51 (van de 64) mensen zonder werk en 3 (van de 98) mensen met werk (zie ook tabel 1 in deze bijlage). Waarschijnlijk behoeft de vraag naar een rapportcijfer voor de begeleiding naar het vinden van werk extra uitleg, voor diegenen die aangeven dat het traject niet tot werk heeft geleid (of hier geen antwoord op geven). Hierbij kan gedacht worden aan aangeven dat deze vraag ook nog van toepassing kan zijn voor mensen die (nog) geen werk hebben gevonden. De kwaliteit van een dergelijke begeleiding is natuurlijk niet alleen afhankelijk van het resultaat, maar bijvoorbeeld ook van de manier waarop het gebeurt.

Tabel 1 Verstuurde en ontvangen vragenlijsten van cliënten per opdrachtgever en bedrijf

	Werkt	Werkt niet	Missing	Totaal
Wel cijfer voor begeleiding	95	13	1	109
Geen cijfer voor begeleiding	3	51	112	166
Totaal	98	64	113	275

Non respons op vragen uit de UWV opdrachtgeverlijst

Op item niveau zien we minder spreiding met betrekking tot de non-respons dan bij de sociale dienst. De meeste item non-respons percentages variëren tussen de 1,5 en 6,2%. In totaal noteren 6 items een percentage boven de 10%. De rapportcijfers voor transparantie van afspraken en de regelmaat/systematiek van de rapportages hebben allebei een non-respons percentage van 11,5%. Vier items scoren echter tussen de 25 en 33%: de rapportcijfers voor het versterken van de kans op arbeid, het nakomen van planningsafspraken, de prijs/kwaliteitverhouding en de passendheid van het werk. Ook bij het UWV worden belangenoordelen van de verschillende kwaliteitscriteria wel bijna allemaal ingevuld. Alleen het oordeel over het belang van de versterkte arbeidskans en het nakomen van de tijdsplanning scoren 8,5 en 9,2% missing respectievelijk. Geen van de andere items heeft een hoger percentage missing dan 4,6%.

Non respons op vragen uit de GSD opdrachtgeverlijst

Op item niveau zien we grote spreiding met betrekking tot de non respons (hetgeen te verwachten is bij deze kleine aantallen): een cijfer voor de telecom bereikbaarheid wordt door iedereen gegeven, maar de non respons percentages van de overige rapportcijfers liggen tussen de 18 en 36% in, met nog enkele uitschieters op 46% (rapportcijfer klantvriendelijkheid en prijs/kwaliteit verhouding) op 55% (rapportcijfer versterkte kansen) en 64% missing (rapportcijfer passend werk). De belangenoordelen worden wel bijna allemaal ingevuld, alleen het belang van klantvriendelijkheid en heldere afspraken over rechten en plichten kennen een percentage missing van 27 en 18% respectievelijk. Gezien de kleine aantallen moet niet te veel aandacht geschonken worden aan deze percentages missing.

Bijlage 4

Gebruikte analysemethoden

Voor de analyse van de vragenlijsten is gebruik gemaakt van twee verschillende analysemethoden. Zowel op marktniveau als op niveau van het individuele bedrijf zijn eerst gemiddelden van verschillende subgroepen (zoals mannen en vrouwen) met elkaar vergeleken. Hierbij is gebruik gemaakt van variantie analyse (One way anova) in combinatie met post hoc tests. De tweede methode kijkt meer in een 'totaal plaatje' welke aspecten voorspellend zijn voor de tevredenheid. Hiervoor is gebruik gemaakt van multivariate lineaire regressie analyse. Omdat deze methode multivariaat is, kan hierbij rekening gehouden worden met de invloed van bepaalde achtergrondvariabelen, zoals leeftijd, geslacht, opleiding en het al dan niet werk hebben. Dit betekent wanneer er bijvoorbeeld gevonden wordt dat cliënten van grote bedrijven meer tevreden zijn, dit niet toegeschreven kan worden aan het feit dat zij meer jonge of hoge opgeleide mensen in hun bestand hebben. In deze rapportage worden resultaten als significant beschouwd wanneer de overschrijdingkans (p-waarde) kleiner of gelijk aan .10 is, resultaten als significant worden beschouwd. Dit staat in de tabellen steeds aangegeven met een astrix (*)⁸. De sterkte van het effect van een bepaald aspect op tevredenheid wordt bij de multivariate analyse uitgedrukt in 'Beta'. Deze waarde loopt van -1 tot +1. Wanneer een waarde van +1 gevonden wordt verklaard dit aspect alle spreiding in de antwoorden van tevredenheid. In de praktijk wordt zo'n waarde nooit gevonden, omdat de meeste zaken een combinatie van factoren zijn. Een 'Beta' van boven de .10 wordt meestal al redelijk bevonden. Een negatieve 'Beta'-waarde betekent eigenlijk dat een aspect negatief bijdraagt aan tevredenheid.

⁸ Wanneer de p-waarde kleiner of gelijk is aan .05 wordt dit met ** aangegeven, en bij een p-waarde kleiner of gelijk aan .001 staat *** vermeld.

Bijlage 5

Overzicht geïnterviewde partijen

Voor gemeenten:

- Stimulansz
- Divosa

Voor werkgevers:

- VNO/NCW
- MKB Nederland

Voor cliënten:

- De Landelijke Cliëntenraad
- De CG-raad

Voor verzekeraars:

- De Goudse Verzekeringen
- ASR Verzekeringsgroep

Colofon

Klanttevredenheid over reïntegratiebedrijven is een uitgave van de Raad voor Werk en Inkomen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode juli 2002 tot en met februari 2003.

Oranjestraat 4
2514 JB Den Haag
Postbus 16101
2500 BC Den Haag
www.rwi.nl

© Raad voor Werk en Inkomen, Den Haag. Niets uit deze uitgave mag op enige manier worden veeleevoudigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Vormgeving: Ontwerpbureau Smidswater BNO, Den Haag
Verkoop: Reed Business Information b.v.
 Afdeling klantenadministratie
 Postbus 808
 7000 AV Doetinchem
 Tel: 0314 358 358
 Fax: 0314 349 048
 klantenservice@reedbusiness.nl

ISBN 90 5901 247 X
Juni 2003

Raad voor Werk en Inkomen

Oranjestraat 4
2514 JB Den Haag
Postbus 16101
2500 BC Den Haag

t 070 789 0 789
f 070 789 0 790
e info@rwi.nl
i www.rwi.nl

Verkoop

Reed Business Information b.v.

Afdeling klantenadministratie

Postbus 808

7000 AV Doetinchem

Tel. 0314 358 358

Fax. 0314 349 048

ISBN 90-5901-247-X



9 789059 012479