



TNO-rapport

12395/25007

Tevreden cliënt, geslaagde reïntegratie?

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum 6 december 2002

Auteurs R. Cremer
V. Brenninkmeijer
R. Blonk

met medewerking van:

G. Douglas
I. Malij

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2002 TNO

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Achtergrond en vraagstellingen	7
1.1 Vraagstellingen.....	8
1.2 Leeswijzer	8
2 Theoretische inleiding	9
2.1 Cliënttevredenheid	9
2.2 Tevredenheid en effectiviteit.....	10
2.3 De rol van verwachtingen en motivatie.....	11
2.4 Model voor cliënttevredenheid over reïntegratietrajecten.....	12
3 Methode.....	13
3.1 Deelnemers en procedure	13
3.2 Instrumentarium	15
3.2.1 Motivatie om zich in te zetten tijdens het traject.....	15
3.2.2 Verwachting m.b.t. uitkomsten van het reïntegratietraject.....	15
3.2.3 Satisfactie met reïntegratietraject	15
3.2.4 Algemene uitkomsten.....	16
3.2.5 Sociale wenselijkheid.....	16
4 Resultaten.....	17
4.1 Analyses	17
4.2 Factoren cliëntsatisfactie	17
4.3 Cliëntsatisfactie per reïntegratiebedrijf	19
4.4 Correlationele verbanden tussen cliëntsatisfactie en overige variabelen	19
4.4.1 Samenhang met demografische variabelen	20
4.4.2 Samenhang met sociale wenselijkheid	20
4.4.3 Samenhang met het vinden van een baan.....	20
4.4.4 Samenhang met algemene uitkomsten	20
4.4.5 Samenhang verwachtingen en motivatie	20
5 Discussie en conclusies	23
5.1 Factoren cliëntsatisfactie	23
5.2 Verschillen tussen reïntegratiebedrijven	23
5.3 Tevredenheid en werkhervatting	23
5.4 De rol van initiële verwachtingen en motivatie.....	24
5.5 Kanttekeningen.....	24
5.5.1 Selectiviteit.....	24
5.5.2 Dataverzameling.....	24
5.6 Tenslotte	25
Literatuur.....	27
Bijlage A. Oorspronkelijke vragenlijst cliëntsatisfactie.....	29
Bijlage B. Herziene vragenlijst cliëntensatisfactie.....	31

Samenvatting

In dit rapport staan de resultaten van een onderzoek naar de samenhang tussen tevredenheid van cliënten van de reïntegratiedienstverlening, hun motivatie en verwachtingen en het plaatsingsresultaat. Dit project past in de lijn van eerder en lopend onderzoek in het kader van doelfinanciering door SZW naar cliëntenparticipatie (Cremer, Wevers, & Vinke, 2002) en motivatie van cliënten (Blonk, Versteeg, & Van der Maas, 2002). Deelnemers aan dit onderzoek werden geworven via verschillende reïntegratiebedrijven. Aan hen werd medewerking gevraagd voor het benaderen van een deel van hun cliëntèle via een vragenlijst. Uiteindelijk hebben 104 personen deelgenomen aan dit onderzoek.

De belangrijkste en meest opmerkelijke conclusie is dat cliëntsatisfactie *niet* samenhangt met het al dan niet vinden van een baan na het reïntegratietraject. Wel vinden cliënten, naarmate zij tevredener zijn, dat het traject hen in algemene zin meer heeft opgeleverd. Hierbij kan men bijvoorbeeld denken het gevoel zinvol bezig te zijn en aan zelfontwikkeling. Tevredenheid over trajecten zegt dus iets over algemene uitkomsten en is geen voorspeller voor de kans op werk. Deze bevinding doet vragen rijzen over de betekenis van de vele onderzoeken naar cliënttevredenheid door opdrachtgevers en beleidsmakers. Deze partijen willen niet primair weten of cliënten tevreden zijn met de inhoud en opzet van trajecten maar veronderstellen (evenals onderzoekers) impliciet een verband met het slagen van trajecten (werkhervatting).

Een andere belangrijke conclusie uit dit onderzoek is dat de mate van cliëntsatisfactie 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. Cliëntsatisfactie lijkt dus mede bepaald te worden door factoren die in de cliënt aanwezig zijn voordat deze begint aan een traject.

Een derde belangrijke conclusie uit dit onderzoek is dat cliëntsatisfactie uit vijf verschillende factoren is samengesteld. Deze dimensies zijn: de kwaliteit van de consulent, ervaren nut, bereikbaarheid, vrijwilligheid en inspraak en de kwaliteit van de informatie. De kwaliteit van de consulent omvat zowel de houding (empathie) als de deskundigheid van de consulent. De vijf gevonden factoren bepalen tezamen de tevredenheid van cliënten met de reïntegratiedienstverlening.

De conclusies uit dit project zijn belangrijk voor de inzet en interpretatie van het 'instrument' cliënttevredenheid. Met de bevindingen uit dit onderzoek is de betekenis van het begrip aangescherpt en is duidelijker geworden dat de mening van cliënten vooral iets zegt over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening. Hierbij is met name de rol van de professional van groot belang. Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zou men zich dan ook vooral moeten richten op het vergroten van de deskundigheid en empathie van consulenten. Verder maakt het onderzoek duidelijk dat individuele tevredenheid niet alleen bepaald wordt door ervaringen van cliënten tijdens een traject, maar ook door de instelling die de cliënt sowieso al had. Het instrument 'tevredenheid' zegt derhalve net zo veel, zo niet meer, over de kenmerken van cliënten, als over de effectiviteit van de reïntegratiedienstverlening.

1 Achtergrond en vraagstellingen

Het hier beschreven onderzoek draagt bij aan de theorievorming omtrent de betekenis van cliënttevredenheid in het licht van reïntegratie-inspanningen. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft TNO Arbeid voorgesteld een deel van de doelfinancieringsgelden uit de onderhavige onderzoekslijn 'Gedrag, motivatie en kwalificatie' en uit 'Kwaliteit van de oordeelsvorming in de sociale zekerheid' te combineren tot een nieuw onderzoeksproject dat bijdraagt aan de theorievorming aangaande de betekenis van cliënttevredenheid. In deze studie wordt nagegaan welke factoren men kan onderscheiden in het begrip cliëntsatisfactie. Vervolgens wordt onderzocht in hoeverre cliëntsatisfactie samenhangt met de uitkomsten van het traject, waaronder het plaatsingsresultaat, en met de initiële verwachtingen en motivatie.

Het project speelt in op de actuele maatschappelijke en politieke discussie over de thema's cliëntenparticipatie en tevredenheid van cliënten over het aanbod van reïntegratiediensten.

In de afgelopen jaren is een accent komen te liggen op de tevredenheid van cliënten over reïntegratietrajecten die hen aangeboden worden. Maatschappelijk gezien is er al langere tijd een trend gaande waarbij meer belang gehecht wordt aan betrokkenheid en opvattingen van cliënten over het aanbod van producten en diensten. Dienstverlening in de zorg en de beschikbaarheid van persoonsgebonden budgetten zijn hier voorbeelden van. De politiek neemt deze signalen serieus door mogelijkheden en voorwaarden te formuleren in wet- en regelgeving. Zo worden in recente wetgeving (SUWI en poortwachter) cliënten aangemoedigd actief deel te nemen aan de uitvoering.

Een belangrijke vraag in dit onderzoek is welke factoren bij het doorlopen van een reïntegratietraject van betekenis zijn voor een model over cliënttevredenheid. Welke factoren kan men onderscheiden in het begrip cliëntsatisfactie? Door deze vraag te onderzoeken, verschaffen we niet alleen meer inzicht in het begrip cliëntsatisfactie, maar we bieden ook mogelijke aangrijpingspunten om de tevredenheid van cliënten te verhogen.

Een tweede onderzoeksvraag is in hoeverre cliënttevredenheid samenhangt met de uitkomsten van het traject en in het bijzonder met het plaatsingsresultaat. Veelal lijkt impliciet te worden aangenomen dat de mate van cliëntsatisfactie een indicatie is voor de effectiviteit van een traject, en derhalve van de kwaliteit van het reïntegratiebedrijf. Zo zou cliënttevredenheid voor de opdrachtgever (bv. UWV) kunnen aangeven in hoeverre middelen goed besteed zijn. Voor het reïntegratiebedrijf zou cliënttevredenheid een indicatie zijn voor de passendheid van de dienstverlening voor cliënten zelf. Tot op heden is echter weinig onderzoek verricht naar de samenhang tussen cliëntsatisfactie en de effectiviteit van een traject. In deze studie wordt daarom onderzocht of tevreden cliënten vaker een baan vinden. Tevens wordt nagegaan of tevreden mensen in meer algemene zin baat hebben gehad bij het doorlopen van een reïntegratietraject. Hebben zij bijvoorbeeld het idee zinvol bezig geweest te zijn in het reïntegratietraject, dat ze zich gesterkt voelen in het algemeen en in het bijzonder op de arbeidsmarkt?

Een derde belangrijke vraag in dit onderzoek is in hoeverre cliënttevredenheid samenhangt met de initiële verwachtingen en motivatie van cliënten. Deze vraag is van belang omdat het licht kan werpen op de invloed van factoren die in de cliënt zelf liggen. Als de initiële motivatie en verwachtingen inderdaad een rol spelen, is de uiteindelijke

satisfactie met het traject mede een afspiegeling van de houding waarmee de cliënt een traject ingaat.

1.1 Vraagstellingen

Zoals hierboven is omschreven, staan in dit onderzoek de volgende vragen centraal:

- Welke factoren bij het doorlopen van een reïntegratietraject zijn van betekenis voor een model over cliënttevredenheid?
- Is tevredenheid over een reïntegratietraject een voorspeller voor de effectiviteit van het traject, en dan met name voor het vinden van werk?
- Welke samenhang bestaat er tussen cliëntsatisfactie en de initiële motivatie en verwachtingen van de cliënt?

Om deze vragen beantwoord te krijgen, is een vragenlijst voorgelegd aan cliënten van reïntegratiebedrijven. De uitkomsten van deze studie zullen meer inzicht verschaffen in het begrip cliëntsatisfactie en de rol die cliëntsatisfactie speelt bij de uitkomsten van een reïntegratietraject. Bovendien geeft het inzicht in de samenhang tussen cliëntsatisfactie en factoren die in de cliënt zelf liggen, zoals verwachtingen en motivatie.

1.2 Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 staat de theoretische inleiding beschreven, waarin de vraagstellingen nader worden uitgewerkt. Hoofdstuk 3 behandelt de gevolgde onderzoeksmethode (deelnemers, procedure en instrumentarium). In Hoofdstuk 4 worden de onderzoeksresultaten besproken, waarna Hoofdstuk 5 afsluit met een discussie en conclusies.

2 Theoretische inleiding

In deze studie wordt onderzocht welke factoren bij het doorlopen van een reïntegratietraject van betekenis zijn voor het concept cliënttevredenheid. Ook wordt de vraag behandeld naar de betekenis van tevredenheid voor de effectiviteit van het reïntegratietraject. Verder wordt de samenhang onderzocht tussen tevredenheid en de initiële motivatie en verwachtingen van cliënten. In de volgende paragrafen wordt achtereenvolgens ingegaan op de betekenis van het onderwerp cliënttevredenheid, op de relatie tussen cliënttevredenheid en de effectiviteit van een traject, en op de invloed van motivatie en verwachtingen.

2.1 Cliënttevredenheid

Tevredenheid wordt in veel verklarende woordenboeken (o.a. Cambridge University Press, 2002) omschreven als een gevoel dat in direct verband staat met behoeften, letterlijk: 'het krijgen van een prettig gevoel bij het ontvangen van iets dat je wilde hebben of bij het doen van iets dat je wilde doen'. In deze studie heeft tevredenheid betrekking op ervaringen en observaties van cliënten bij het doorlopen van een reïntegratietraject. Deze gewaarwordingen zijn te interpreteren als emoties die het gevolg is van subjectieve waardering (appraisal) van waargenomen of ervaren kwaliteit van het dienstenaanbod (Gotlieb, Grewal, & Brown, 1994). Tevredenheid over een product of dienstenpakket kan betrekking hebben op ervaringen en gevoelens 'tijdens de rit' en op het eindresultaat. In het eerste geval ontwikkelt zich het tevredenheidsgevoel dat kan fluctueren in sterkte en richting. Men is meer of minder tevreden of ontevreden. In deze studie staat tevredenheid als resultaat of uitkomst centraal. Dit meetpunt is onderwerp van onderzoek omdat opdrachtgevers en uitvoerders van reïntegratietrajecten en beleidsmakers dit moment als ijkpunt nemen voor de evaluatie van trajecten¹.

Tevredenheid over een reïntegratietraject

Wat houdt een reïntegratietraject precies in? De basiselementen van het reïntegratietraject zijn intake, interventie (activiteiten die de kans op werk vergroten) en op plaatsing gerichte activiteiten. Interventies die reïntegratiebedrijven aanbieden zijn er echter in vele 'soorten en maten'. Hierbij kan gedacht worden aan trainingen gericht op het activeren van cliënten tot het bieden van een beroepsopleiding, van ingrijpende rugtrainingen tot trainingen gericht op optimalisatie na hersenletsel en van sollicitatietraining tot assertiviteitstrainingen. Het beginnen aan een reïntegratietraject is voor cliënten vaak het begin van gedragsveranderingen, van het verbeteren van vaardigheden (bv. het beter kunnen solliciteren of het beter omgaan met rugklachten). Deelnemen aan een reïntegratietraject betekent doorgaans ook een attitudeverandering voor de cliënt (bv. een andere kijk krijgen op de eigen mogelijkheden en werk).

Welke aspecten van het reïntegratietraject bepalen nu of een cliënt tevreden is met een traject? Of anders gezegd, welke factoren kan men onderscheiden in het begrip cliënt-satisfactie? Diverse inventarisaties onder cliënten² hebben de variabelen blootgelegd die gerelateerd zijn aan tevredenheid, zoals adequaatheid van informatievoorziening (over reïntegratiebedrijven, trajecten, doelen etc.), wacht- en doorlooptijden, persoonlijke benadering / behandeling (maatwerk, individueel of collectief), en de opstelling

¹ Recent uitgezet onderzoek door de RWI naar cliënttevredenheid; onderzoeken naar cliënttevredenheid ten behoeve van kwalificering voor kwaliteitskeurmerken.

² Cliëntenpanels en helpdesks: CNV vakcentrale, 2001; FNV bondgenoten, 2001; BPV&W, 2002; Arcon belangenbehartigers, 2002.

van consulenten (cliënt serieus nemen etc.). Schwab, DiNitto, Aureala, Simmons en Smith (2000) hebben onder ongeveer 12.000 cliënten mogelijke factoren van cliënttevredenheid in revalidatiedienstverlening onderzocht. In dit onderzoek werden vier factoren gevonden: 'satisfaction with employment', 'satisfaction with services', 'responsiveness to the client' en 'client participation in process'.

Uit het voorgaande kan afgeleid worden dat bepaalde aspecten van het reïntegratietraject in het bijzonder zullen bijdragen aan de tevredenheid over het traject. Het gaat hierbij enerzijds om de interactie tussen cliënt en consulent, om de deskundigheid en empathie van de consulent. Anderzijds gaat het de cliënt om persoonlijke opbrengsten van het reïntegratietraject ('wat heeft me dit opgeleverd?'). Ook van belang bij de bezoeken aan en de contacten met het reïntegratiebedrijf zijn de onderwerpen 'bereikbaarheid' en 'kwaliteit van de informatie'. Tenslotte is de verwachting dat de tevredenheid van cliënten mede bepaald wordt door de mate waarin men kan participeren en door de mate van dwang die men ervaart.

Het gevoel van tevredenheid van een cliënt heeft betrekking op de vele aspecten van een reïntegratietraject. Op grond van het bovenstaande zal in onze studie cliëntsatisfactie worden gemeten op de volgende aspecten:

- de deskundigheid van de consulent;
- de mate van empathie die de consulent toonde;
- de nuttigheid van het traject zoals cliënten dat ervaren (ervaren nut);
- de mate van bereikbaarheid van het reïntegratiebedrijf en de consulent;
- de kwaliteit van de verschaft informatie;
- de mate waarin de cliënt kon participeren
- de mate waarin men zich gedwongen voelde.

Door middel van factoranalyse zal vervolgens worden nagegaan welke factoren het concept cliëntsatisfactie daadwerkelijk omvat.

2.2 Tevredenheid en effectiviteit

Een probleem voor zowel opdrachtgever als cliënt is dat het vrijwel onmogelijk is inhoudelijk inzicht te krijgen in de kwaliteiten van reïntegratiebedrijven (Cremer, 2001). Daarnaast blijft het vaak onduidelijk wat de effectiviteit is van de vele soorten reïntegratiediensten. De praktijk van het selecteren, kiezen en opdrachten geven verloopt voor publieke opdrachtgevers volgens strakke administratieve richtlijnen (de aanbesteding) en voor de rest van de markt wordt gekozen op basis van 'trial & error' of op grond van 'horen zeggen'. De reïntegratiedienstverleners zitten ook niet echt te wachten op grondige effectstudies³; de kosten van dergelijke studies zijn vaak hoog en dragen (nog) niet direct bij aan opdrachtverstrekking.

Momenteel wordt impliciet verondersteld dat de mate van cliëntsatisfactie een indicatie is voor de effectiviteit van een traject, en derhalve van de kwaliteit van het reïntegratiebedrijf. Zo zou cliënttevredenheid voor de opdrachtgever (bv. UWV) kunnen aangeven in hoeverre middelen goed besteed zijn. Voor het reïntegratiebedrijf zou cliënttevredenheid een indicatie zijn voor de passendheid van geboden diensten. Ook vormt de tevredenheids-audit in principe het mechanisme om tot bijsturing en verbetering van kwaliteit van het aanbod te komen. Tot op heden is echter weinig onderzoek verricht naar de samenhang tussen cliëntsatisfactie en de effectiviteit van een traject.

³ In een effectstudie wordt nagegaan of effectiviteit (werkhervatting) van een reïntegratietraject (een specifieke interventie) toegeschreven kan worden aan de interventie of het resultaat is van andere willekeurige factoren. Voor een effectstudie is het dan nodig om resultaten van een 'experimentele' interventie te vergelijken met een andere interventie en een situatie waarin cliënten in het geheel geen reïntegratietraject krijgen aangeboden.

Een belangrijke onderzoeksvraag is derhalve in hoeverre de cliënttevredenheid samenhangt met de uitkomsten van het traject, in het bijzonder met het plaatsingsresultaat. Hebben tevreden cliënten vaker een baan gevonden?

Daarnaast is belangrijk te weten in hoeverre de cliënttevredenheid samenhangt met meer 'algemene uitkomsten' voor de cliënt. Een reïntegratietraject kan mensen het gevoel geven zinvol en nuttig bezig te zijn, het kan bijdragen aan sociale contacten, waardering en een gevoel van zekerheid geven. Bovendien kan het orde en regelmaat in het leven aanbrengen en zorgen voor afwisseling.

2.3 De rol van verwachtingen en motivatie

Een cliënt begint vrijwel nooit zonder verwachtingen aan een reïntegratietraject maar heeft bepaalde opvattingen over een traject. Belangrijke vragen die bij cliënten leven kunnen zijn 'wat heeft het reïntegratiebedrijf mij te bieden?', 'krijg ik de dienstverlening die bij mijn vraag past?', 'hoe word ik behandeld?' en 'kom ik aan het werk?'. Hieraan gekoppeld heeft de cliënt een bepaalde inzet of motivatie. Zo wil de cliënt bijvoorbeeld, voorafgaand aan de intake informatie inwinnen over het reïntegratiebedrijf en de inhoud van trajecten en zo bepaalde verwachten opbouwen. Cliënten kunnen echter in sterke mate verschillen in de mate waarin ze gemotiveerd zijn om zich in te spannen tijdens het reïntegratietraject. In deze studie wordt onderzocht welke invloed initiële verwachtingen en motivatie hebben op de cliënttevredenheid.

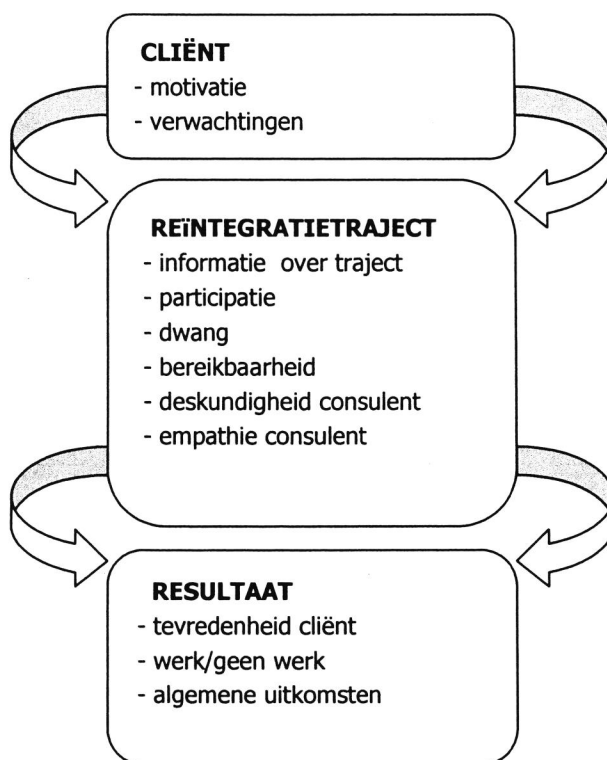
Verwachtingen worden veelal als basis gezien van het begrip tevredenheid. Cliënten van de reïntegratiedienstverlening beginnen aan trajecten met meer of minder hoge verwachtingen en aan het einde van trajecten hebben zij concrete ervaringen opgedaan die tot een bepaalde mate van (eind)tevredenheid leiden. Deze twee momenten staan met elkaar in verband en zouden de bouwstenen vormen voor het begrip tevredenheid van cliënten. Tevredenheid wordt hierbij gezien als een weging tussen waargenomen en verwachte uitkomsten (Gotlieb et al., 1994), waarbij men ervan uit lijkt te gaan dat hoge verwachtingen leiden tot een lagere tevredenheid. Men zou dus kunnen veronderstellen dat cliënten met hoge verwachtingen, bij gelijke uitkomsten, over het algemeen minder tevreden zijn dan mensen met lage verwachtingen.

Men kan echter ook veronderstellen dat hoge verwachtingen juist leiden tot een grotere tevredenheid. Er kan namelijk sprake zijn van een zogenaamde 'self-fulfilling prophecy': omdat men positievere verwachtingen heeft omtrent het reïntegratietraject, stelt men zich positiever op tijdens het traject. Door deze positieve houding is het traject prettiger om te doorlopen, en levert het wellicht meer op, waardoor men uiteindelijk tevredener is met het traject. Cliënten kunnen dus zelf invloed uitoefenen op het verloop en de uitkomsten van een reïntegratietraject en kunnen zo een bijdrage leveren aan 'het uitkomen van' hun verwachtingen.

Cliënten kunnen niet alleen verschillen in hun verwachtingen omtrent het reïntegratietraject, ook hun motivatie om zich in te zetten kan variëren. Sommige cliënten zijn nu eenmaal sterker gemotiveerd om zich in te zetten voor een reïntegratietraject dan andere. Voor wat betreft deze initiële motivatie zou men eveneens een 'self-fulfilling prophecy' kunnen verwachten. Men kan veronderstellen dat gemotiveerde cliënten zich positiever zullen opstellen, dat het reïntegratietraject dientengevolge prettiger of nuttiger voor hen is en dat ze daardoor uiteindelijk meer tevreden zijn met het traject. De veronderstelling is dus dat er persoonsgebonden invloeden in het spel kunnen zijn die niet direct te maken hebben met het effect of de kwaliteit van de reïntegratie dienstverlening.

2.4 Model voor cliënttevredenheid over reïntegratietrajecten

In onderstaand schema zijn de basiselementen die in deze studie aan de orde komen samengevat. Het zijn variabelen die in de cliënt zelf liggen, karakteristieken die horen bij het reïntegratietraject, en aspecten van de uitkomsten van het reïntegratietraject.



In het volgende hoofdstuk is de onderzoeksmethode beschreven. Naast een beschrijving van de onderzoeksgroep en de gevolgde procedure worden de diverse onderzoeksvariabelen besproken.

3 Methode

3.1 Deelnemers en procedure

De onderzoeksgroep bestond uit 104 personen die een reïntegratietraject hadden gevolgd. In de periode juni tot en met september 2002 werden 560 personen benaderd via verschillende reïntegratiebedrijven. Bij de deelnemende reïntegratiebedrijven werd benadrukt dat het belangrijk was evenveel mensen met baan als zonder baan te selecteren. Respondenten ontvingen een pakketje met daarin de vragenlijst, een begeleidende brief, een toestemmingsformulier en een retourenvelop (voorzien van postzegel). Proefpersonen werden telefonisch geïnterviewd of konden de vragenlijst per post retourneren. Uiteindelijk namen 64 personen per post deel aan het onderzoek en 40 per telefoon. Het responspercentage bedraagt derhalve 19%. Dit responspercentage is in absolute zin niet erg hoog, maar lijkt vrij gebruikelijk voor het type onderzoeksgroep. Momenteel wordt er bovendien veel onderzoek uitgevoerd onder cliënten van reïntegratiebedrijven, hetgeen de respons op het onderzoek wellicht heeft verminderd. Een beschrijving van de respondenten is weergegeven in Tabel 2.1

Tabel 2.1 Steekproefgegevens *

		N
Sekse	man	43
	vrouw	61
Leeftijd	≤ 20	1
	21-30	13
	31-40	29
	41-50	42
	≥ 51	16
Opleiding	Lager onderwijs	15
	MAVO/LBO/VBO	24
	MBO	30
	Havo/VWO	5
	Propedeuse HBO/WO	2
	HBO	17
	Universiteit	9
	Anders	2
Bevolkingsgroep	Antilliaans/Arubaans	1
	Marokkaans	4
	Nederlands	93
	Surinaams	0
	Turks	0
	Anders	5
Burgerlijke staat	Ongehuwd, niet samenwonend	17
	Inwonend bij ouder	5
	Gescheiden, niet samenwonend	14
	Gehuwd of samenwonend	68
	Weduw(e)(naar), niet samenwonend	0
	Anders	0
Totale periode werkloosheid	Nooit werkloos geweest	16
	< 2 mnd	4
	2-6 mnd	11
	6-12 mnd	8
	1-2 jr	27
	2-5 jr	18
	> 5 jr	20
Aantal reïntegratietrajecten	Geen	89
	1	12
	2	1
	3	0
	4 of meer	1
Soort uitkering**	Bijstand	18
	WW	52
	WAO	50
	Anders	8
Werk gevonden	Wel	65
	Niet	23
	Onbekend	16

* aantallen kunnen verschillen als gevolg van ontbrekende gegevens

** meerderde antwoorden mogelijk

Uit de bovenstaande tabel komt naar voren dat de respondenten voor bijna 60% uit vrouwen bestaan en dat meer dan de helft ouder is dan 40 jaar. Ongeveer de helft van de respondenten heeft een opleiding op MAVO/LBO/VBO-niveau of MBO-niveau. Verder blijkt dat bijna 90% van de respondenten zichzelf rekent tot de Nederlandse bevolkingsgroep. De burgerlijke staat is voor het merendeel van de respondenten samenwonend of gehuwd. De totale periode van werkeloosheid bedraagt voor 35% van de respondenten 2 jaar of meer. De meeste respondenten hebben nog niet eerder deelgenomen aan een reïntegratietraject en ontvangen (of ontvingen) een WW-uitkering of WAO-uitkering. Het merendeel van de personen heeft werk gevonden.

3.2 Instrumentarium

Deze paragraaf behandelt de variabelen die in dit onderzoek zijn gemeten. Van elke variabele bespreken we de (inhoudelijke) betekenis, het meetinstrument, een voorbeeldvraag en de interne consistentie (Cronbach's alfa).

3.2.1 *Motivatie om zich in te zetten tijdens het traject*

De motivatie die men vooraf had om in zich in te zetten tijdens het reïntegratietraject werd gemeten met behulp van drie vragen: "Ik wilde echt moeite doen voor het reïntegratietraject", "Ik had helemaal geen zin om te beginnen aan het reïntegratietraject", en "Ik wilde me echt inzetten voor het reïntegratietraject". De respondenten konden hun antwoorden omcirkelen op een 5-punt Likert-schaal, met als schaalankers 1 = *helemaal oneens* en 5 = *helemaal mee eens*. De interne consistentie van deze schaal was goed (Cronbach's alfa = .77).

3.2.2 *Verwachting m.b.t. uitkomsten van het reïntegratietraject*

Vier vragen hadden betrekking op de verwachting die men vooraf had over de uitkomsten van het reïntegratietraject: "Door het volgen van het reïntegratietraject zouden mijn kansen op een baan vergroten", "Als ik me goed zou inzetten voor het reïntegratietraject dan zou dat ook een baan opleveren", "Ook al zou ik me nog zo inzetten tijdens het reïntegratietraject, de kans was klein dat ik een baan zou vinden" en "Ik had er veel vertrouwen in dat het reïntegratietraject mij aan werk zou helpen". De respondenten konden hun antwoorden omcirkelen op een 5-punt Likert-schaal, met als schaalankers 1 = *helemaal oneens* en 5 = *helemaal mee eens*. Omdat de derde vraag negatief geformuleerd was, werden de antwoorden op de deze vraag gespiegeld. De interne consistentie van deze schaal was goed (Cronbach's alfa = .72).

3.2.3 *Satisfactie met reïntegratietraject*

In de oorspronkelijk vragenlijst voor cliëntsatisfactie waren 42 vragen opgenomen om de satisfactie met diverse aspecten van het reïntegratietraject te meten (zie voor een overzicht van de gestelde vragen Bijlage 1). De oorspronkelijke vragenlijst bevatte meerdere subschalen die betrekking hadden op de bereikbaarheid, de deskundigheid van de consulent, de mate van empathie die de consulent toonde, de kwaliteit van de verschaft informatie, de mate waarin de cliënt kon participeren, de mate waarin men zich gedwongen voelde, en de ervaren nut van het traject. De lijst was gedeeltelijk gebaseerd op de Texas Rehabilitation Commission's (TRC) Cliënt Satisfaction Survey (Schwab et al., 1999). De respondenten konden hun antwoorden omcirkelen op een 5-punt Likert-schaal, met als schaalankers 1 = *helemaal oneens* en 5 = *helemaal mee eens*.

3.2.4 *Algemene uitkomsten*

Algemene uitkomsten werd gemeten met 11 vragen. Gevraagd werd in hoeverre het reïntegratietraject had bijgedragen aan de volgende aspecten: zinvol en nuttig bezig zijn, sociale contacten, waardering, zekerheid, orde en regelmaat, afwisseling, benutten van kennis en vaardigheden, zelfontplooiing, status, verantwoordelijkheid en het hebben van voldoende vrije tijd. Voor elke aspect werd gevraagd in hoeverre het reïntegratietraject hieraan had bijgedragen. De respondenten konden hun antwoorden aangeven op een 5-punt Likert-schaal, met als schaalankers 1 = *niets bijgedragen* en 5 = *alles bijgedragen*. De betrouwbaarheid van de totale schaal was goed: Cronbach's alfa, als maat voor de interne consistentie was .95.

3.2.5 *Sociale wenselijkheid*

De mate waarin mensen geneigd zijn sociaal wenselijk te antwoorden, werd gemeten met 11 items afkomstig uit de lie-scale van de Nederlandse vertaling van de Minnesota Multiphasic Personality Inventory-2 (MMPI-2; Derksen, de Mey, Sloore, & Hellenbosch, 1995). Items uit deze lijst zijn bijvoorbeeld "Zo nu en dan heb ik zin om te vloeken" en "Soms roddel ik een beetje". Proefpersonen konden aangeven of ze het eens of oneens waren met elke stelling. De interne consistentie van deze schaal was in het huidige onderzoek redelijk goed (Cronbach's alfa = .68).

4 Resultaten

4.1 Analyses

Er zijn drie typen analyses uitgevoerd. Allereerst is de factorstructuur van het concept cliëntsatisfactie onderzocht. Vervolgens is nagegaan wat de gemiddelde scores zijn op de verschillende subschalen van cliëntsatisfactie. Daarna is met behulp van correlatieve analyses onderzocht hoe cliëntsatisfactie samenhangt met demografische variabelen, sociale wenselijkheid, de effectiviteit van het traject (wel/geen baan en algemene uitkomsten) en de initiële verwachtingen en motivatie.

4.2 Factoren cliëntsatisfactie

Om het aantal items van de vragenlijst te reduceren, zijn betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd voor de oorspronkelijke subschalen. Per subschaal werden de items verwijderd die laag correleerden met de overige items uit de subschaal. Het aantal items van de uiteindelijke vragenlijst bedraagt 29.

Om de factorstructuur van de vragenlijst te onderzoeken, is vervolgens een principale componenten analyse uitgevoerd met varimax rotatie. Deze analyse resulteerde in 5 factoren met een Eigenwaarde groter dan 1 (zie Tabel 4.1): kwaliteit van de consulent (zowel deskundigheid als empathie), ervaren nut, bereikbaarheid, vrijwilligheid en inspraak bij beslissingen, en kwaliteit van de informatie. Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat een beperkt aantal items op twee factoren bleek te laden. De belangrijkste factor typeerde kwaliteit van de consulent. De interne consistentie van de uiteindelijke subschalen was goed (Cronbach's alfa was respectievelijk .96, .90, .78, .83 en .72). De herziene vragenlijst is weergegeven in Bijlage 2.

Tabel 4.1 Geroteerde factormatrix voor de vragenlijst satisfactie met reïntegratietraject.

	Factoren				
	Kwaliteit consulent	Ervaren nut	Bereikbaarheid	Vrijwilligheid en inspraak	Kwaliteit informatie
Ik was <i>ontevreden</i> over de mate waarin afspraken werden nagekomen (gehercodeerd)			.580		.458
Ik was tevreden over het aantal keren dat ik een afspraak had met de consulent			.462		
Het reïntegratiebedrijf was goed bereikbaar voor mij			.742		
De consulent had tussen onze afspraken door <i>geen</i> tijd om mij te woord te staan(gehercodeerd)			.688		
Ik kon de consulent altijd telefonisch bereiken voor vragen			.632		
De hoeveelheid informatie die ik van het reïntegratiebedrijf heb ontvangen was <i>onvoldoende</i> (gehercodeerd)					.821
De informatie die ik van het reïntegratiebedrijf heb ontvangen was duidelijk					.598
Het doel van het reïntegratietraject werd <i>niet</i> duidelijk uitgelegd (gehercodeerd)					.646
De consulent deed zijn/haar best mij op mijn gemak te stellen	.754				
Ik had het gevoel begrepen te worden door de consulent	.806				
De consulent voelde met mij mee	.874				
De consulent hield rekening met mijn belangen	.815				
De consulent luisterde <i>niet</i> goed naar mij (gehercodeerd)	.782				
De consulent was deskundig genoeg om mij te begeleiden	.847				
De consulent wist waar hij/zij het over had	.802				
Ik kreeg <i>onbruikbare</i> adviezen van de consulent (gehercodeerd)	.603				
De consulent had <i>te weinig ervaring</i> om mij te kunnen helpen (gehercodeerd)	.573				.403
De consulent gaf mij <i>niet</i> voldoende ruimte om mezelf duidelijk te maken (gehercodeerd)	.565				
De consulent gaf mij de gelegenheid voluit te vertellen	.662				
Ik werd serieus genomen door de consulent tijdens de gesprekken	.681				
Ik werd <i>niet</i> betrokken bij beslissingen die werden genomen tijdens het reïntegratietraject(gehercodeerd)				.624	
Ik had het gevoel dat ik door de consulent <i>werd gedwongen</i> deel te nemen aan het reïntegratietraject (gehercodeerd)				.764	
Ik had het gevoel dat ik door de consulent <i>werd gedwongen</i> om stappen te ondernemen om weer aan het werk te gaan (gehercodeerd)				.745	
Het contact met de consulent is over het algemeen nuttig geweest		.536			
Het reïntegratietraject is ergens goed voor geweest		.786			
Ik ben <i>niet</i> tevreden met het behaalde resultaat (gehercodeerd)		.607			
Voor mij was het verstandig om het reïntegratietraject te volgen		.829			
Het was <i>zinloos</i> voor mij om het reïntegratietraject te doorlopen (gehercodeerd)		.627		.497	
Voor mij persoonlijk was het nuttig om het reïntegratietraject te volgen		.841			

N.B. Factorladingen kleiner dan .40 zijn niet weergegeven.

4.3 Cliëntsatisfactie per reïntegratiebedrijf

Gemiddeld genomen zijn cliënten redelijk tevreden met het reïntegratiebedrijf (zie Tabel 4.2). De gemiddelde scores voor de diverse aspecten liggen rond de 4, terwijl de schaal van 1 tot 5 loopt, waarbij 3 ('eens noch oneens') als een neutraal schaal midden kan worden opgevat. Het percentage scores onder de 3 ligt gemiddeld tussen de 8 en 14% procent, afhankelijk van het aspect waar het om gaat. Dit percentage vormt een indicatie voor het percentage respondenten dat ontevreden is. Het percentage ontevreden mensen ligt derhalve gemiddeld tussen de 8 en 14%.

De verschillende reïntegratiebedrijven blijken onderling aanzienlijk te verschillen. Gemiddeld genomen lijkt reïntegratiebedrijf 3 het hoogst te scoren, maar men dient ook te letten op scores per aspect en de percentages ontevreden respondenten. Bij het vergelijken van de verschillende reïntegratiebedrijven dient men bovendien rekening te houden met de lage aantallen respondenten per reïntegratiebedrijf.

Tabel 4.2 Scores cliëntsatisfactie, gemiddeld en per reïntegratiebedrijf.

Reïntegratiebedrijf (aantal respondenten)	Kwaliteit consulent		Ervaren nut		Bereikbaarheid		Vrijwilligheid en inspraak		Kwaliteit informatie		Tevredenheid totaalscore	
	M	% < 3*	M	% < 3	M	% < 3	M	% < 3	M	% < 3	M	% < 3
RIB 1 (28 resp.)	3,8	18%	3,6	21%	3,8	14%	3,8	18%	3,6	21%	3,7	25%
RIB 2 (19 resp.)	4,4	5%	4,4	0%	4,1	5%	4,3	0%	3,9	11%	4,2	0%
RIB 3 (13 resp.)	4,3	15%	4,5	0%	4,3	0%	4,6	0%	4,3	0%	4,4	0%
RIB 4 (16 resp.)	3,9	20%	4,0	7%	4,0	6%	4,1	19%	3,7	19%	3,9	13%
RIB 5 (10 resp.)	4,0	0%	3,7	0%	3,9	10%	3,9	10%	3,6	20%	3,8	0%
RIB 6 (8 resp.)	4,2	0%	4,3	0%	4,1	25%	4,3	0%	4,2	0%	4,2	0%
Totaal(104resp.)**	4,0	12%	4,0	8%	3,9	12%	4,1	9%	3,8	14%	4,0	10%

* Het percentage < 3 vormt een indicatie voor het percentage ontevreden respondenten.

** Van een aantal respondenten is het reïntegratiebedrijf niet bekend.

4.4 Correlationele verbanden tussen cliëntsatisfactie en overige variabelen

In Tabel 4.3 zijn de correlaties weergegeven tussen de verschillende factoren van cliëntsatisfactie (kwaliteit consulent, ervaren nut, bereikbaarheid, vrijwilligheid en inspraak, en informatie) en de overige variabelen.

Tabel 4.3 . Correlaties tussen factoren cliëntsatisfactie en overige variabelen.

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 Kwaliteit consultant	.59**	.67**	.63**	.56**	.06	.17	.19	-.01	.42**	-.03	.07	.01	-.13
2 Ervaren nut		.57**	.53**	.47**	.12	.31**	.34**	-.14	.55**	.01	-.04	-.05	-.08
3 Bereikbaarheid			.59**	.50**	.10	.27**	.26**	.03	.36**	-.03	.04	-.07	-.11
4 Vrijwilligheid en inspraak				.53**	.01	.42**	.30**	.04	.35**	-.03	.09	-.03	-.01
5 Kwaliteit informatie					.12	.27**	.16	.06	.39**	-.06	.01	-.05	-.03
6 Wel / geen baan						-.10	.12	-.05	.14	.06	-.10	.23*	-.14
7 Motivatie							.25*	.02	.10	.05	.08	-.04	-.04
8 Verwachting								-.16	.24*	-.14	-.05	-.13	-.03
9 Sociale wenselijkheid									.02	-.07	.15	-.21*	.17
10 Algemene uitkomsten										-.00	.04	-.24*	-.02
11 Leeftijd***											.07	-.01	-.01
12 Geslacht												-.09	.13
13 Opleiding													-.08
14 Aantal trajecten													

* p < .05

** p < .01

*** 1 = vrouw, 2 = man

4.4.1 Samenhang met demografische variabelen

Tabel 4.3 laat zien dat de satisfactieschalen niet samen hangen met demografische variabelen. Leeftijd, geslacht, opleiding zijn derhalve niet gerelateerd aan de mate van satisfactie met het reïntegratietraject. Ook het aantal eerder gevolgde trajecten hangt niet samen met cliënttevredenheid.

4.4.2 Samenhang met sociale wenselijkheid

Een belangrijke uitkomst van de correlationele analyses is dat de verschillende satisfactieschalen niet correleren met sociale wenselijkheid (zie Tabel 4.3). Dit duidt erop dat de antwoorden op de satisfactieschalen niet beïnvloed worden door sociale wenselijkheid.

4.4.3 Samenhang met het vinden van een baan

Een zeer opmerkelijke uitkomst is dat geen van de satisfactieschalen samenhangt met het hebben van een baan na het reïntegratietraject (zie Tabel 4.3). Tevreden cliënten blijken dus niet beter te reïntegreren. Zelfs de subschaal 'ervaren nut' (de persoonlijk ervaren opbrengsten) hangt niet samen met het vinden van een baan. De enige variabele die samen hing met het hebben van een baan was het opleidingsniveau: hoe hoger de opleiding, hoe groter de kans op een baan.

4.4.4 Samenhang met algemene uitkomsten

Hoewel cliëntsatisfactie niet gerelateerd is aan het vinden van een baan, hangt cliëntsatisfactie wel samen met algemene uitkomsten. Tevreden mensen zijn, in vergelijking met ontevreden mensen, van mening dat het traject hen in algemene zin meer heeft opgeleverd.

4.4.5 Samenhang verwachtingen en motivatie

Cliëntsatisfactie hangt over het algemeen positief samen met de initiële verwachting en motivatie. Verwachtingen bleken significant gecorreleerd te zijn met ervaren nut, bereikbaarheid, vrijwilligheid en inspraak. Dit betekent dat mensen met hoge verwach-

tingen het traject uiteindelijk nuttiger vinden en tevredener zijn voor wat betreft de bereikbaarheid, de vrijwilligheid en inspraak. Motivatie was significant gerelateerd aan alle aspecten van satisfactie, behalve met de kwaliteit van de consulent. Mensen met een sterke motivatie om zich in te zetten tijdens het traject, vinden het traject uiteindelijk nuttiger, en zijn tevredener m.b.t. de bereikbaarheid, de vrijwilligheid, inspraak, en de kwaliteit van de informatie. Overige verbanden tussen motivatie en verwachtingen met satisfactie zijn wel positief, maar statistisch niet significant. Cliëntsatisfactie lijkt dus mede bepaald te worden door de verwachting en motivatie van de cliënt voordat deze aan het reïntegratietraject begint.

5 Discussie en conclusies

Het doel van dit onderzoek was inzicht te verkrijgen in de factoren van het concept cliëntsatisfactie, en in de verbanden tussen enerzijds cliëntsatisfactie en anderzijds de effectiviteit van het reïntegratietraject en de initiële verwachtingen en motivatie van cliënten. In dit hoofdstuk worden enkele conclusies beschreven die voortvloeien uit de analyse van de resultaten. Vervolgens worden enkele methodische kanttekeningen geplaatst bij het uitgevoerde onderzoek.

5.1 Factoren cliëntsatisfactie

Uit de vragenlijst zijn vijf factoren afgeleid die alle een hoge interne consistentie hebben. Deze factoren zijn de volgende: kwaliteit van de consulent, ervaren nut, bereikbaarheid, vrijwilligheid en inspraak bij beslissingen, en kwaliteit van de informatie. Deze factoren bepalen tezamen in hoeverre cliënten tevreden zijn over de reïntegratiedienstverlening.

Opvallend is dat het aspect deskundigheid en empathisch vermogen van consulenten samen de belangrijkste factor vormen. Deze factor, de kwaliteit van de consulent duidt erop dat deze twee concepten sterk met elkaar verweven zijn. Empathie lijkt dus ook deskundigheid te impliceren. Mogelijk kunnen cliënten deze twee concepten moeilijk van elkaar onderscheiden. Een andere verklaring is dat deskundige consulenten ook vaak empathisch zijn.

Aangezien de kwaliteit van de consulent de belangrijkste verklarende factor is voor tevredenheid van cliënten, is dit de primaire factor om aan te werken bij het verbeteren van de kwaliteit. Voor reïntegratiebedrijven die de tevredenheid van cliënten willen verhogen, lijkt het dus zinvol om te investeren in deskundigheid en invoelend vermogen van consulenten.

5.2 Verschillen tussen reïntegratiebedrijven

De algemene bevinding is dat cliënten van de reïntegratiebedrijven redelijk tevreden zijn over de geboden dienstverlening, maar de reïntegratiebedrijven verschillen onderling wel. Er is sprake van een bedrijf waar cliënten op vrijwel alle fronten, behalve bereikbaarheid, geen klachten hebben. Ook komt een bedrijf voor waar cliënten op alle factoren klagen (gemiddeld door 20% van de cliënten). Verschillen tussen bedrijven komen ook tot uitdrukking in de algemene tevredenheid die varieert van 100% tot 75%. In het laatste geval is een kwart van cliënten van een bepaald reïntegratiebedrijf ontevreden over de reïntegratiedienstverlening. Deze verschillen wijzen erop dat cliënten reïntegratiediensten (of de zes reïntegratiebedrijven die deelnamen aan het onderzoek) zeer uiteenlopend beoordelen. Deze uiteenlopende opvattingen staan derhalve in direct verband met verschillen in ervaren kwaliteit van de dienstverlening.

5.3 Tevredenheid en werkhervatting

De belangrijkste en meest opmerkelijke conclusie uit dit onderzoek is dat er geen verband lijkt te bestaan tussen tevredenheid van cliënten en werkhervatting. Tevredenheid over trajecten zegt dus iets over inhoudelijke aspecten van de trajecten en is geen voorspeller voor de kans op werk. Deze bevinding doet vragen rijzen over de betekenis van de vele onderzoeken naar cliënttevredenheid door opdrachtgevers en beleidsmakers. Deze partijen willen niet primair weten of cliënten tevreden zijn met de inhoud en opzet van trajecten maar veronderstellen (evenals onderzoekers) impliciet een verband

met het slagen van trajecten (werkhervatting). In dit verband moet men bedenken dat cliënttevredenheid als belangrijke stuurinformatie beschouwd wordt voor diverse niveaus: voor de reïntegratiebedrijven zelf om terugkoppeling te krijgen over hun dienstverlening, voor de brancheorganisatie als onderdeel van het Borea keurmerk, voor cliëntenorganisaties met helpdesks om beleidsmatige standpunten te kunnen verdedigen, voor de raad voor Werk en Inkomen om de overheid te adviseren en voor het UWV in het kader van de aanbesteding.

5.4 De rol van initiële verwachtingen en motivatie

Initiële verwachtingen blijken samen te hangen met cliëntsatisfactie en motivatie. Mensen met een sterke motivatie om zich in te zetten tijdens het traject vinden het traject nuttig, zijn tevreden m.b.t. de bereikbaarheid, de vrijwilligheid, inspraak, en de kwaliteit van de informatie. Opmerkelijke constatering is dus dat cliëntsatisfactie mede bepaald wordt door de verwachting en motivatie van de cliënt voordat deze aan het reïntegratietraject begint. Dit wijst erop dat persoonsgebonden variabelen die in principe los staan van ervaringen tijdens het doorlopen van een traject van betekenis zijn. Mogelijk is het derhalve lonend om voorafgaand aan het traject de verwachtingen en motivatie van mensen te versterken, bijvoorbeeld via de voorlichting over het te volgen traject.

5.5 Kanttekeningen

5.5.1 Selectiviteit

De genoemde resultaten uit het onderzoek zijn tot stand gekomen met enkele tekortkomingen in de onderzoeksuitvoering. Hoewel de respons op de vragenlijst gebruikelijk lijkt te zijn voor het type onderzoekspopulatie, is de lage respons wel een belangrijke tekortkoming van dit onderzoek. Er kan namelijk systematische selectie hebben plaatsgevonden, waardoor resultaten mogelijk niet generaliseerbaar zijn naar de totale populatie cliënten van reïntegratiedienstverleners. Het valt bijvoorbeeld op dat relatief veel deelnemers een baan hebben gevonden. Ook kan het zijn dat met name tevreden cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Daarnaast is er mogelijk sprake van selectiviteit met betrekking tot de deelnemende reïntegratiebedrijven. In de steekproef onder reïntegratiebedrijven zijn alleen bedrijven opgenomen die deel wilden nemen. Ook hierbij zou derhalve sprake kunnen zijn van systematische selectie die de generaliseerbaarheid van resultaten beperkt.

5.5.2 Dataverzameling

De dataverzameling bleek gecompliceerd te worden door diverse factoren. Bij de werving van reïntegratiebedrijven werd allereerst duidelijk dat het een overbevraagde branche is. Reïntegratiebedrijven worden door uiteenlopende onderzoeksbureaus gevraagd informatie te leveren over de aard en kwaliteit van hun producten en opvattingen van cliënten over reïntegratie dienstverlening. Daarnaast initiëren zij zelf onderzoek, bijvoorbeeld in het kader van het Borea keurmerk. Niet alleen de grote hoeveelheid onderzoek naar cliënttevredenheid was reden voor twijfel of afzegging, ook had men soms twijfels over de bedoelingen van het onderzoek ("het betreft gevoelige bedrijfsinformatie"). Daarnaast werd duidelijk dat de administratie van cliëntgegevens bij de reïntegratiebedrijven soms gebrekkig was. Zo kwam het voor dat het reïntegratiebedrijf vragenlijsten doorstuurde naar cliënten die nog midden in het traject zaten of aan cliënten die alleen maar een intake hadden gekregen en in traject waren bij een ander reïntegratiebedrijf. Naast de 'toegankelijkheidsproblemen' bij reïntegratiebedrijven,

speelden er problemen bij cliënten. Alhoewel er niet systematisch is nagegaan waarom het vijfvoudige van het aantal respondenten benaderd moest worden is er op grond van kanttekeningen van de cliënten en uit eerder onderzoek bij cliënten toch een aardige indruk van non-respons bij cliënten van de reïntegratiedienstverlening. Motieven lopen uiteen van: onverschilligheid of ongeïnteresseerdheid “het levert me niets op”, “ik kom er niet door aan het werk” tot achterdocht “dat geven jullie door aan het Gak”.

5.6 Tenslotte

De conclusies uit dit project zijn belangrijk voor de inzet en interpretatie van het ‘instrument’ cliënttevredenheid. Met de bevindingen uit dit onderzoek is de betekenis van het begrip aangescherpt en is duidelijker geworden dat de mening van cliënten vooral iets zegt over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening. Hierbij is met name de rol van de professional van groot belang. Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zou men zich dan ook vooral moeten richten op het vergroten van de deskundigheid en empathie van consulenten. Verder maakt het onderzoek duidelijk dat individuele tevredenheid niet alleen bepaald wordt door ervaringen van cliënten tijdens een traject, maar ook door de instelling die de cliënt sowieso al had. Het instrument ‘tevredenheid’ zegt derhalve net zo veel, zo niet meer, over de kenmerken van cliënten, als over de effectiviteit van de reïntegratiedienstverlening.

Literatuur

- Arcon belangenbehartigers (2002) Als cliënten meer voor het zeggen krijgen: Cliëntenkeurmerk reïntegratiebedrijven. *Maandblad Reïntegratie*, 1/2.
- Blonk, R.W.B., Versteeg, W.M., & Van der Maas, E.M.M. (2002). *JOBS interventie-protocol (Nederlands versie)*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Breed Platform Verzekerden en Werk (BPV&W) (2002). *Kwaliteit gewenst: Cliënten over de kwaliteit van reïntegratiebedrijven*. Amsterdam: BPV&W.
- CNV vakcentrale (2001). *Handreiking voor de keuze van een reïntegratiebedrijf*. Utrecht: Vakcentrale CNV.
- Cremer, R. (2001). *Kwaliteit bij reïntegratiebedrijven*. Hoofddorp: TNO Arbeid. 6576/2520010
- Cremer, R., Wevers, C.W.J., & Vinke H. (2002). *Cliëntenparticipatie: Ervaringen en opvattingen in de praktijk*. Hoofddorp: TNO Arbeid 2510010.
- Derksen, J.J.L., de Mey, H.R.A., Sloore, H., & Hellenbosch, G. (1995). *MMPI-2TM: Handleiding bij afname, scoring en interpretatie (2e druk)*. Nijmegen: PEN Tests Publisher.
- FNV bondgenoten (2001). *Zwartboek reïntegratie: Ervaringen van uitkeringsgerechtigden*. Utrecht: FNV bondgenoten, R0313769.bro.
- Gotlieb, J.B., Grewal, D., & Brown W. (1994). Consumer satisfaction and perceived quality: Complementary or divergent constructs? *Journal of Applied Psychology*, 79, 875-885.
- Schwab, A.J., DiNitto, D.M., Aureala, W., Simmons, J.F., & Smith, T.W. (1999). The dimensions of client satisfaction with rehabilitation services. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 13,183-194.

Bijlage A. Oorspronkelijke vragenlijst cliëntsatisfactie

- 1 Ik was tevreden over hoe lang het gehele reïntegratietraject heeft geduurd.
- 2 Ik was over het algemeen *ontevreden* over het reïntegratietraject.
- 3 Ik was *ontevreden* over de mate waarin afspraken werden nagekomen.
- 4 Ik was tevreden over het aantal keren dat ik een afspraak had met de consulent.
- 5 De hoeveelheid informatie die ik van het reïntegratiebedrijf heb ontvangen was *onvoldoende*.
- 6 De informatie die ik van het reïntegratiebedrijf heb ontvangen was duidelijk.
- 7 Het doel van het reïntegratietraject werd *niet* duidelijk uitgelegd.
- 8 De consulent voelde met mij mee.
- 9 De consulent was *niet* geïnteresseerd in mij.
- 10 De consulent was actief bezig mij te helpen.
- 11 De consulent kwam als een warm persoon op mij over.
- 12 De consulent was *niet* vriendelijk.
- 13 De consulent had respect voor mij.
- 14 De consulent hield rekening met mijn belangen.
- 15 De consulent luisterde *niet* goed naar mij.
- 16 De consulent behandelde mijn gegevens vertrouwelijk.
- 17 Het reïntegratiebedrijf was goed bereikbaar voor mij.
- 18 De consulent had tussen onze afspraken door *geen* tijd om mij te woord te staan.
- 19 Ik kon de consulent telefonisch altijd bereiken voor vragen.
- 20 De consulent was deskundig genoeg om mij te begeleiden.
- 21 De consulent wist waar hij/zij het over had.
- 22 Ik kreeg *onbruikbare* adviezen van de consulent.
- 23 De consulent had *te weinig ervaring* om mij te kunnen helpen.
- 24 De consulent gaf mij *niet* voldoende ruimte om mezelf duidelijk te maken.
- 25 De consulent gaf mij de gelegenheid voluit te vertellen.
- 26 Ik werd *niet* betrokken bij beslissingen die werden genomen tijdens het reïntegratietraject.
- 27 Ik werd serieus genomen door de consulent tijdens de gesprekken.
- 28 De consulent deed zijn/haar best mij op mijn gemak te stellen.
- 29 Ik had het gevoel begrepen te worden door de consulent.
- 30 Ik had het gevoel dat ik door de consulent *werd gedwongen* deel te nemen aan het reïntegratietraject.
- 31 Ik had het gevoel dat ik door de consulent *werd gedwongen* om stappen te ondernemen om weer aan het werk te gaan.
- 32 Het contact met de consulent is over het algemeen nuttig geweest.
- 33 De aangeboden diensten waren *niet* geschikt voor mij.
- 34 Het reïntegratietraject is ergens goed voor geweest.
- 35 Ik ben *niet* tevreden met het behaalde resultaat.
- 36 Ik vond het doorlopen van het reïntegratietraject prettig om te doen.
- 37 Voor mij was het verstandig om het reïntegratietraject te volgen.
- 38 Het doorlopen van het reïntegratietraject vond ik vervelend.
- 39 Het volgen van het reïntegratietraject vond ik een leuke bezigheid.
- 40 Het was zinloos voor mij om het reïntegratietraject te doorlopen.
- 41 Ik vond het doorlopen van het reïntegratietraject interessant om te doen.
- 42 Voor mij persoonlijk was het nuttig om het reïntegratietraject te volgen.

Bijlage B. Herziene vragenlijst cliëntensatisfactie



Bereikbaarheid

De volgende uitspraken hebben betrekking op de bereikbaarheid van de consulent en het reïntegratiebedrijf. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Ik was <i>ontevreden</i> over de mate waarin afspraken werden nagekomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ik was tevreden over het aantal keren dat ik een afspraak had met de consulent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Het reïntegratiebedrijf was goed bereikbaar voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 De consulent had tussen onze afspraken door <i>geen</i> tijd om mij te woord te staan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 De consulent had tussen onze afspraken door <i>geen</i> tijd om mij te woord te staan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kwaliteit informatie

De volgende uitspraken hebben betrekking op de kwaliteit van de informatie die u heeft ontvangen. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 De hoeveelheid informatie die ik van het reïntegratiebedrijf heb ontvangen was <i>onvoldoende</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 De informatie die ik van het reïntegratiebedrijf heb ontvangen was duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Het doel van het reïntegratietraject werd <i>niet</i> duidelijk uitgelegd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vrijwilligheid en Inspraak

De volgende uitspraken hebben betrekking op de omgang met de consulent. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Ik werd <i>niet</i> betrokken bij beslissingen die werden genomen tijdens het reïntegratietraject.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Ik had het gevoel dat ik door de consulent <i>werd gedwongen</i> deel te nemen aan het reïntegratietraject.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Ik had het gevoel dat ik door de consulent <i>werd gedwongen</i> om stappen te ondernemen om weer aan het werk te gaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Kwaliteit consulent

De volgende uitspraken hebben betrekking op de kwaliteit van de consulent. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 De consulent voelde met mij mee.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 De consulent hield rekening met mijn belangen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 De consulent luisterde <i>niet</i> goed naar mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 De consulent was deskundig genoeg om mij te begeleiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 De consulent wist waar hij/zij het over had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Ik kreeg <i>onbruikbare</i> adviezen van de consulent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 De consulent had <i>te weinig</i> ervaring om mij te kunnen helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 De consulent gaf mij <i>niet</i> voldoende ruimte om mezelf duidelijk te maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 De consulent gaf mij de gelegenheid voluit te vertellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Ik werd serieus genomen door de consulent tijdens de gesprekken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 De consulent deed zijn/haar best mij op mijn gemak te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Ik had het gevoel begrepen te worden door de consulent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ervaren Nut

De volgende uitspraken hebben betrekking op de nuttigheid van het reïntegratietraject. Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken?

	Helemaal oneens	Oneens	Eens noch oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1 Het contact met de consulent is over het algemeen nuttig geweest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Het reïntegratietraject is ergens goed voor geweest.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Ik ben <i>niet</i> tevreden met het behaalde resultaat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Voor mij was het verstandig om het reïntegratietraject te volgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Het was zinloos voor mij om het reïntegratietraject te doorlopen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Voor mij persoonlijk was het nuttig om het reïntegratie-traject te volgen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

