

MARKTANALYSE TEVREDENHEID
CLIËNTEN EN OPDRACHTGEVERS
RE-INTEGRATIEBDRIJVEN 2006/2007

- eindrapport -

drs. S. Hofstede
dr. R.C. van Geuns
drs. M.C.M. de Niet

Amsterdam, december 2007
Regioplan publicatienr. 1480

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

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van Stichting Blik
op Werk.

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|---|--|-----------|
| Samenvatting | | I |
| 1 Inleiding | | 1 |
| 2 Algemeen oordeel cliënten en opdrachtgevers | | 3 |
| 2.1 Algemeen beeld van de rapportcijfers | | 3 |
| 2.2 Cliënten en dienstverlening door bedrijven | | 4 |
| 2.3 Opdrachtgevers en dienstverlening door bedrijven | | 7 |
| 3 Factoren die cliënttevredenheid beïnvloeden | | 11 |
| 3.1 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van cliënten | | 11 |
| 3.2 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van het traject | | 15 |
| 3.3 Tevredenheid in relatie tot bedrijfskenmerken | | 21 |
| 3.4 Factoren die de cliënttevredenheid beïnvloeden | | 23 |
| 4 Factoren die tevredenheid van opdrachtgevers beïnvloeden | | 27 |
| 4.1 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van opdrachtgevers | | 27 |
| 4.2 Tevredenheid van opdrachtgevers in relatie tot de bedrijfskenmerken | | 29 |
| 4.3 Tevredenheid van opdrachtgevers in relatie tot de kenmerken van het traject | | 32 |
| 4.4 Factoren die de tevredenheid van opdrachtgevers beïnvloeden | | 33 |
| 5 Conclusie | | 35 |
| 5.1 Tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van re-integratiebedrijven | | 35 |
| 5.2 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van het traject | | 35 |
| 5.3 Tevredenheid in relatie tot bedrijfskenmerken | | 36 |
| 5.4 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van de opdrachtgevers | | 36 |
| 5.5 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van de cliënten | | 37 |
| 5.6 Tot slot | | 37 |
| Bijlagen | | 39 |
| Bijlage 1 | Methodologische verantwoording: opzet van het onderzoek | 41 |
| Bijlage 2 | Correlatietabellen en regressieanalyses | 43 |

SAMENVATTING

De Stichting Blik op Werk heeft in 2006/2007 voor het derde achtereenvolgende jaar een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door Regioplan Beleidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers van re-integratiebedrijven. Dit jaar hebben 520 bedrijven deelgenomen aan het onderzoek; dat zijn er bijna 300 meer dan vorig jaar. De resultaten van het onderzoek staan per bedrijf gepubliceerd op de Keuzegids van Stichting Blik op Werk: www.blikopwerk.nl. De resultaten van dit onderzoek brengen transparantie op de re-integratiemarkt. De tevredenheidsscores dienen ook als criterium voor het verkrijgen van het Blik op Werk Borea Keurmerk en als managementinformatie voor de deelnemende bedrijven.

Cliënten en opdrachtgevers zijn over het algemeen net zo tevreden met de dienstverlening van hun re-integratiebedrijf als in de voorgaande jaren. Cliënten geven als gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening een 6,9 en opdrachtgevers een 7,0. Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten in 2004/2005 gaven was 6,7 en in 2005/2006 een 6,9. Opdrachtgevers gaven in 2004/2005 én 2005/2006 een 6,7. De stijging van de waardering door opdrachtgevers is op basis van de onderzoeksuitkomsten niet eenduidig te verklaren.

Cliënten en opdrachtgevers is niet alleen om een rapportcijfer gevraagd, maar ook naar de tevredenheid met diverse deelaspecten van dienstverlening. Voor bijna alle aspecten geldt dat een meerderheid van de respondenten aangeeft daarover tevreden of zeer tevreden te zijn.

Hoewel cliënten over het algemeen tevreden zijn over de diverse aspecten, vinden ze bepaalde aspecten in hun traject belangrijker dan andere aspecten. Cliënten hechten de meeste waarde aan het hebben van één vaste contactpersoon tijdens hun traject, dat er goed wordt omgegaan met de eigen wensen en ideeën, dat het bedrijf de gemaakte afspraken nakomt en aan klantvriendelijkheid. Opdrachtgevers vinden het behaalde resultaat het belangrijkste, gevolgd door de deskundigheid van de medewerkers, de prijs-kwaliteitverhouding en de communicatie met het bedrijf.

Verder is gekeken naar de vraag welke kenmerken van het traject, het bedrijf, de cliënten en de opdrachtgevers een verklaring kunnen geven voor de verschillen in de rapportcijfers die cliënten en opdrachtgevers geven. Dit jaar kunnen we de verschillen in rapportcijfers beter verklaren dan voorgaande jaren, omdat er meer vragenlijsten zijn ingevuld en meer mogelijke factoren konden worden gebruikt in de analyses.

Voor een positieve waardering van cliënten is het meest belangrijk dat ze een vaste contactpersoon hebben bij hun re-integratiebedrijf, dat ze veel contact hebben met het bedrijf, dat ze een baan aan het traject overhouden en dat er een trajectplan is opgesteld. Het rapportcijfer dat opdrachtgevers geven is

hoger als het bedrijf niet te groot is, een hoog plaatsingspercentage bewerkstelligt en zich heeft gespecialiseerd in een bepaalde doelgroep.

1 INLEIDING

De Stichting Blik op Werk heeft in 2006/2007 voor het derde achtereenvolgende jaar een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door RegioPlan Beleidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers van re-integratiebedrijven. Er is dit jaar een forse groei in het aantal bedrijven dat met hun cliënten en opdrachtgevers meedoet aan het onderzoek. Vorig jaar namen 221 bedrijven deel, dit jaar zijn dat er 520. Alle bedrijven die in 2006 in bezit zijn van het Blik op Werk Borea Keurmerk nemen deel aan het tevredenheidsonderzoek. Daarnaast nemen bedrijven verplicht deel die re-integratiediensten leveren aan UWV. En er nemen bedrijven deel die er op eigen initiatief voor kiezen om gegevens over hun cliënt- en opdrachtgeverstevredenheid op de Keuzegids van Blik op Werk te laten publiceren. Ten slotte konden bedrijven die actief zijn op de re-integratiemarkt en die geen verplichting hadden tot deelname vanuit het Blik op Werk Borea Keurmerk of UWV deelnemen aan het onderzoek. De resultaten van het onderzoek staan voor elk bedrijf afzonderlijk gepubliceerd op de Keuzegids van Stichting Blik op Werk.

Doel

Het doel van dit onderzoek is meer transparantie te brengen op de re-integratiemarkt en daarmee de effectiviteit van de dienstverlening te vergroten. De tevredenheidsscores dienen ook als criterium voor het verkrijgen van contracten met UWV alsmede het Blik op Werk Borea Keurmerk en als managementinformatie voor de deelnemende bedrijven. Ten slotte heeft het onderzoek een analyse van de re-integratiemarkt tot doel.

Centrale vragen van de marktanalyse

Voor u ligt de marktanalyse 2006/2007. De marktanalyse geeft inzicht in de algemene tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers met de dienstverlening van re-integratiebedrijven. Daarbij gaan we in op de volgende deelvragen:

- *Hoe is het gesteld met de tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van re-integratiebedrijven in 2006?*
- *Welke aspecten van de dienstverlening van bedrijven zijn het meest van belang voor de waardering van opdrachtgevers en cliënten?*
- *In welke mate hangt de tevredenheid van de dienstverlening samen met:*
 - *bedrijfskenmerken van het re-integratiebedrijf?*
 - *kenmerken van het traject?*
 - *kenmerken van de opdrachtgevers?*
 - *kenmerken van de cliënten?*

Methode

Cliënten en opdrachtgevers van re-integratiebedrijven hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen en de optie gekregen om deze niet op papier maar via

internet in te vullen. Zowel cliënten als opdrachtgevers is gevraagd naar hun tevredenheid over een verscheidenheid aan aspecten van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf waar ze mee te maken hebben. Ook is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de algehele dienstverlening van dat bedrijf.

Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken presenteren we de belangrijkste resultaten van de marktanalyse. Indien mogelijk wordt daarbij een vergelijking gemaakt met de resultaten van de marktanalyse van 2006 en 2005. In hoofdstuk 2 wordt een algemeen beeld gegeven van de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers op marktniveau. In hoofdstuk 3 staat de tevredenheid van cliënten centraal en wordt ingegaan op de vraag welke kenmerken van cliënten, het traject en het bedrijf de tevredenheid beïnvloeden. In hoofdstuk 4 beschrijven we welke kenmerken de waardering van opdrachtgevers voor re-integratiebedrijven bepalen. In de bijlagen zijn een methodologische verantwoording, een correlatietabel en twee regressieanalyses opgenomen.

2 ALGEMEEN OORDEEL CLIËNTEN EN OPDRACHTGEVERS

Dit hoofdstuk geeft een algemeen beeld van de tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten van de re-integratiebedrijven die hebben deelgenomen aan het Tevredenheidonderzoek van Blik op Werk 2006/2007. De resultaten zijn gebaseerd op 30.899 vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten. Er zijn voor 573 re-integratiebedrijven vragenlijsten ingevuld.¹ Onder cliënten verstaan we mensen die in de tweede helft van 2006 (een deel van) een traject hebben gevolgd bij een bedrijf dat erop gericht was de cliënt op weg te helpen naar werk of te ondersteunen bij het zo goed mogelijk uitvoeren van werk. Er zijn 2.536 vragenlijsten binnengekomen van opdrachtgevers; zij gaven hun mening over 266 bedrijven.² De opdrachtgevers van re-integratiebedrijven zijn bedrijven of instanties die in 2007 (deel) trajecten aanbieden aan cliënten. De grootste (groepen) opdrachtgevers zijn UWV, gemeenten en private bedrijven.

2.1 Algemeen beeld van de rapportcijfers

Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven als hen wordt gevraagd de dienstverlening van hun re-integratiebedrijf te beoordelen is 6,9 (zie tabel 2.1). Het rapportcijfer is ten opzichte van 2005/2006 onveranderd. Hoewel er in 2005/2006 een lichte stijging van het rapportcijfer was geconstateerd ten opzichte van 2004/2005, geven de rapportcijfers van drie metingen samen een stabiel beeld van de tevredenheid van cliënten met hun re-integratiebedrijf. Opdrachtgevers geven in 2006/2007 gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer voor de dienstverlening. De opdrachtgevers zijn daarmee iets positiever dan in de twee vorige metingen.

Tabel 2.1 Gemiddeld rapportcijfer cliënten en opdrachtgevers

| | Clïënten | Opdrachtgevers |
|-------------------------|---------------------|----------------|
| Rapportcijfer 2006/2007 | 6,9 | 7,0 |
| n | 29.995 ³ | 2.500 |
| Rapportcijfer 2005/2006 | 6,9 | 6,7 |
| n | 25.124 | 2.341 |
| Rapportcijfer 2004/2005 | 6,7 | 6,7 |
| n | 19.089 | 1.652 |

¹ Van de 573 bedrijven zijn in totaal voor 520 bedrijven resultaten gepubliceerd. Het aantal bedrijven waarvoor resultaten zijn gepubliceerd, ligt lager dan het aantal bedrijven waarvoor vragenlijsten zijn ingevuld om diverse redenen, bijvoorbeeld omdat de respons te laag was voor een bedrijf. In de marktanalyse zijn echter alle ingevulde vragenlijsten gebruikt.

² In totaal zijn van 222 bedrijven gegevens beschikbaar, maar er zijn bedrijven waarvoor geen opdrachtgever een vragenlijst heeft ingevuld. Dit zijn bedrijven die voornamelijk IRO-trajecten uitvoeren. Besloten is dat UWV niet wordt gevraagd naar de tevredenheid met deze bedrijven, omdat de client als opdrachtgever voor deze trajecten wordt gezien.

³ Het aantal cliënten dat hier staat vermeld, wijkt af van het totale aantal vragenlijsten dat is ingevuld: niet alle cliënten hebben een rapportcijfer voor de algehele tevredenheid gegeven.

In tabel 2.2 staan de gemiddelde rapportcijfers beschreven naar de aantallen en percentages bedrijven die de betreffende rapportcijfers kregen van cliënten. Iets meer dan de helft van alle bedrijven (50,9%) scoren gemiddeld een rapportcijfer tussen 7,0 en 8,0. Het merendeel van de bedrijven (94,3) heeft een voldoende gekregen op de algemene dienstverlening. Zeventig procent van de bedrijven heeft van cliënten een gemiddeld cijfer gegeven van 7,0 of hoger. Het zijn voornamelijk de kleine bedrijven die een hoog cijfer scoren (zie ook tabel 3.3) Slechts een klein deel van de deelnemende bedrijven (5,7%) heeft van cliënten dus een gemiddeld rapportcijfer van onder de 6,0 gekregen. Het hoogste gemiddelde rapportcijfer dat cliënten hebben toegekend aan een bedrijf is in 2007 een 9,1 (vorig jaar was dit een 8,9), en het laagste een 4,9 (vorig jaar: 5,4). Het hoogste gemiddelde rapportcijfer dat aan een bedrijf is gegeven door opdrachtgevers is een 9,0 (vorig jaar 8,5) en het laagste een 3,8 (vorig jaar 5,3).

Tabel 2.2 Rapportcijfers cliënten naar aantallen en percentages bedrijven

| Rapportcijfer | Aantal bedrijven | Percentage bedrijven | Percentage bedrijven dat dit cijfer of hoger heeft gehaald |
|---------------|------------------|----------------------|--|
| > 9,0 | 1 | 0,2 | 0,2 |
| 8.5 tot 9.0 | 30 | 5,8 | 6,0 |
| 8.0 tot 8.5 | 67 | 13,1 | 19,1 |
| 7.5 tot 8.0 | 121 | 23,6 | 42,7 |
| 7.0 tot 7.5 | 140 | 27,3 | 70,0 |
| 6.5 tot 7.0 | 63 | 12,3 | 82,3 |
| 6.0 tot 6.5 | 62 | 12,1 | 94,3 |
| 5.5 tot 6.0 | 18 | 3,5 | 97,9 |
| 5.0 tot 5.5 | 9 | 1,8 | 99,6 |
| 4.5 tot 5.0 | 2 | 0,4 | 100,0 |
| Totaal | 513 | 100,0 | |

2.2 Cliënten en dienstverlening door bedrijven

In deze paragraaf gaan we in op de tevredenheid van cliënten over verschillende deelaspecten van de dienstverlening door re-integratiebedrijven. Daarnaast wordt nagegaan welke aspecten zij belangrijk vinden, en welke aspecten ze mee laten wegen bij het geven van een algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening.

Belangrijkste aspecten in het traject volgens cliënten

Naast een rapportcijfer over de dienstverlening in het algemeen is zowel aan cliënten als aan opdrachtgevers naar hun tevredenheid over afzonderlijke aspecten van de dienstverlening gevraagd. In de vragenlijst is een lijst met aspecten opgenomen. Cliënten werden gevraagd aan te geven welke vijf aspecten daarvan voor hen het belangrijkste waren in het traject. Om na te gaan welke aspecten van de dienstverlening zwaarder meewegen in het totaaloordeel dan andere, wordt in tabel 2.3 een overzicht gegeven van de

tevredenheid per aspect en het percentage cliënten dat dit belangrijk vindt. De aspecten zijn gepresenteerd op volgorde van belangrijkheid.

Tabel 2.3 Tevredenheid cliënten en belang van aspecten

| | Percentage cliënten dat dit belangrijk vindt | Percentage (zeer) tevreden cliënten |
|--|--|-------------------------------------|
| Het hebben van een vaste contactpersoon* | 57 | _* |
| Omgang met eigen wensen en ideeën | 48 | 63 |
| Het nakomen van afspraken | 36 | 64 |
| De klantvriendelijkheid | 34 | 73 |
| Diagnose | 33 | 60 |
| De inspanningen van het bedrijf bij het vinden van werk | 33 | 53 |
| Het behaalde resultaat | 30 | 51 |
| Het verkrijgen van inzicht in welk soort baan bij de klant past | 29 | 57 |
| De medewerkers | 28 | 71 |
| De activiteiten | 26 | 61 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of brieven | 26 | 73 |
| Aantal contactmomenten | 24 | 72 |
| Het geven van geschikte vacatures in de regio | 23 | 44 |
| Informatie over wat cliënt mocht verwachten | 22 | 69 |
| Informatie over rechten en plichten | 18 | 66 |
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | 13 | 76 |
| Begeleiding op de werkvloer | 11 | 59 |
| Informatie over wat de klant zelf moet doen om aan het werk te komen | 11 | 71 |
| Verzuimtraject | 9 | 65 |
| Duur van de wachttijden | 6 | 58 |
| Klachtafhandeling | ** | 46 |

* Cliënten is niet gevraagd hoe tevreden ze zijn met het al dan niet hebben van een vaste contactpersoon. Van alle respondenten heeft 73 procent een vaste contactpersoon gehad in het traject.

** Cliënten is niet gevraagd hoe belangrijk ze het vinden dat klachten goed worden opgelost, daarom kan niet worden aangegeven hoe belangrijk een goede klachtafhandeling voor cliënten is ten opzichte van andere aspecten.

Voor bijna alle aspecten geldt dat een meerderheid van de cliënten aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn. Net als in 2006 zijn cliënten het minst tevreden over het behaalde resultaat en het geven van geschikte vacatures door bedrijven. Ook over de inspanningen van het bedrijf bij het vinden van werk zijn relatief weinig cliënten tevreden. Dit jaar is voor het eerst gevraagd naar de tevredenheid over de afhandeling van klachten, en ook bij dit aspect geven relatief weinig cliënten aan (zeer) tevreden te zijn in vergelijking met andere aspecten.

In deze meting is voor het eerst gevraagd of cliënten in hun traject een vaste contactpersoon hadden. Bijna driekwart van de cliënten (73%) geeft aan dat

ze inderdaad een vaste contactpersoon hadden, de overige 27 procent van de cliënten had meer contactpersonen of wist het niet. Als het gaat om welke aspecten cliënten het belangrijkste vinden in hun traject, dan staat het hebben van één contactpersoon bovenaan.

Daarnaast vinden cliënten het belangrijk dat er in het traject ruimte is voor de eigen wensen en ideeën, dat de afspraken worden nagekomen en dat de medewerkers van het bedrijf klantvriendelijk zijn. Over deze zaken is een groot deel van de cliënten ook tevreden of zeer tevreden (respectievelijk 63%, 64% en 73%). In 2005/2006 vonden cliënten dezelfde aspecten het belangrijkste, al werd toen ook veel belang gehecht aan de inzet en betrokkenheid van de medewerkers. Hoewel nu 28 procent van de cliënten dit aspect waardevol vindt, had dit aspect in de vorige meting met 41 procent het meeste gewicht. De reden voor het afnemen van dit percentage is vermoedelijk vooral gelegen in het feit dat men dit keer ook de factor 'vaste contactpersoon' als belangrijk kon aangeven. In de prioriteitstelling lijkt die laatste factor het duidelijk gewonnen te hebben van de factor 'inzet en betrokkenheid van de medewerkers'.

Omdat cliënten met een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) meer invloed kunnen uitoefenen op hun traject (ze zijn bijvoorbeeld vrij in hun keuze van het re-integratiebedrijf waardoor ze geholpen willen worden) dan cliënten die een traject volgen in het kader van reguliere aanbesteding door UWV, is te verwachten dat IRO-clieënten vaker dan andere cliënten het aspect 'Omgang met eigen wensen en ideeën' als een van de vijf belangrijkste aspecten zullen kiezen. Dat blijkt ook zo te zijn, alleen is het verschil niet heel groot. Van alle IRO-clieënten heeft 49 procent het aspect 'Omgang met eigen wensen en ideeën' als een van de vijf belangrijkste aspecten gekozen; 39 procent van de reguliere cliënten UWV vindt dit aspect van belang. Uit tabel 3.3 blijkt dat 68 procent van de cliënten die een IRO-traject volgen ook (zeer) tevreden is over de manier waarop het bedrijf met hun wensen en ideeën omgaat, tegenover 52 procent van de UWV-clieënten met reguliere trajecten.

Cliënten wegen alle deelaspecten mee in hun rapportcijfer

Cliënten is gevraagd hun oordeel te geven over de algemene dienstverlening van hun re-integratiebedrijf in de vorm van een rapportcijfer. Verder is dieper ingegaan op de tevredenheid met de dienstverlening door cliënten te vragen op een vijfpuntsschaal hun mate van tevredenheid te geven over diverse deelaspecten van dienstverlening.

In deze paragraaf bekijken we welke deelaspecten cliënten laten meewegen in het rapportcijfer dat ze geven. Voor alle deelaspecten geldt dat ze een significante, sterke en positieve correlatie vertonen met het rapportcijfer (zie bijlage 1). Dat wil zeggen dat cliënten die aangeven (zeer) tevreden te zijn over bijvoorbeeld de inspanningen van het bedrijf bij het vinden van werk, vaak ook een hoog rapportcijfer geven. Omgekeerd geldt dat cliënten die (zeer) ontevreden zijn over een aspect van dienstverlening, over het algemeen een lager rapportcijfer geven.

Met behulp van een factoranalyse is gekeken of de aspecten in twee of meer groepen aspecten kunnen worden ingedeeld. Het idee is dat aspecten die een groep vormen, dus eigenlijk hetzelfde meten. Uit de factoranalyse blijkt dat alle deelaspecten één groep vormen. Omdat alle deelaspecten eigenlijk hetzelfde meten (namelijk de algemene tevredenheid) is het niet mogelijk om een of twee aspecten aan te wijzen die ten opzichte van de rest een veel grotere verklaring kunnen geven voor de verschillen in rapportcijfer die cliënten geven. Met behulp van een regressieanalyse is ook dit jaar gekeken of de tevredenheid op de verschillende aspecten een voorspellende waarde heeft voor het rapportcijfer. Aan de hand van de mate van tevredenheid op de deelaspecten kan 84,4 procent van de variantie van de rapportcijfers worden verklaard. Dit betekent dat het oordeel op de verschillende aspecten een goede voorspeller is voor het totale rapportcijfer over de re-integratiedienstverlening. De conclusie is dat cliënten alle aspecten in hun rapportcijfer over de dienstverlening laten meewegen.

2.3 Opdrachtgevers en dienstverlening door bedrijven

In deze paragraaf gaan wij in op de tevredenheid van opdrachtgevers over verschillende deelaspecten van dienstverlening door re-integratiebedrijven. Daarnaast wordt nagegaan welke aspecten zij belangrijk vinden en welke aspecten ze mee laten wegen bij het geven van een algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening.

Opdrachtgevers vinden vooral resultaat belangrijk

In tabel 2.4 is te zien hoe opdrachtgevers oordelen over de verschillende aspecten van de dienstverlening en hoe belangrijk zij de verschillende aspecten vinden.

Tabel 2.4 Tevredenheid opdrachtgevers en belang van aspecten

| | Percentage opdrachtgevers die dit belangrijk vinden | Percentage (zeer) tevreden opdrachtgevers |
|---|--|---|
| De behaalde resultaten | 78 | 58 |
| De deskundigheid van de medewerkers | 62 | 76 |
| De prijs-kwaliteitverhouding | 53 | 57 |
| De communicatie | 52 | 73 |
| Het nakomen van afspraken over de prestaties | 39 | 59 |
| Informatieverstrekking | 32 | 63 |
| De klantgerichtheid naar opdrachtgever | 28 | 75 |
| Het nakomen van afspraken over de tijdsplanning | 27 | 65 |
| De inzet van de medewerkers | 26 | 78 |
| Bekendheid met vacatures in de regio | 25 | 46 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of post | 17 | 76 |
| De doorlooptijden tijdens uitvoering traject | 16 | 54 |
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | 14 | 85 |

Net als vorig jaar is de meerderheid van de opdrachtgevers over vrijwel alle aspecten tevreden. Het aspect 'bekendheid met de vacatures in de regio' scoort met 46 procent van de opdrachtgevers die hierover tevreden of zeer te tevreden zijn, het laagst. Zowel cliënten als opdrachtgevers zijn dus, in vergelijking met de andere aspecten, niet zo tevreden over het geven van geschikte vacatures door bedrijven.

De aspecten zijn in tabel 2.4 geplaatst op volgorde van belangrijkheid, en die volgorde is vrijwel dezelfde als vorig jaar. Voor negentig procent van de medewerkers van UWV en driekwart van de opdrachtgevers in het private (76%) segment en gemeenten (76%) is 'het behaalde resultaat' het meest belangrijke aspect van de geleverde dienstverlening. De tevredenheid over het behaalde resultaat varieert. Van opdrachtgever UWV is 37 procent van de respondenten tevreden over het resultaat, bij medewerkers van gemeenten is dat 56 procent en van de private opdrachtgevers is 62 procent tevreden (zie ook paragraaf 4.1).

Verder hechten opdrachtgevers waarde aan de aspecten prijs-kwaliteitverhouding, deskundigheid van medewerkers en communicatie. Het meest tevreden zijn opdrachtgevers met 'zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens', maar dat plaatsen ze tegelijkertijd het minst vaak in hun 'top vijf' van belangrijke aspecten.

Opdrachtgevers wegen alle deelaspecten mee in hun rapportcijfer

Opdrachtgevers hebben ongeveer dezelfde vragen beantwoord als cliënten. Er werd naar een rapportcijfer gevraagd voor de algemene dienstverlening van het bedrijf en naar de tevredenheid over diverse deelaspecten van die dienstverlening.

Bij opdrachtgevers laten alle deelaspecten van dienstverlening een significante, sterke en positieve correlatie zien met het rapportcijfer (zie bijlage 1). Dat wil zeggen dat als een opdrachtgever bij één van de deelaspecten heeft aangegeven dat hij/zij (zeer) tevreden is, hij/zij ook een hoog rapportcijfer zal hebben gegeven aan het re-integratiebedrijf. En omgekeerd gaat ontevredenheid over de deelaspecten samen met een laag rapportcijfer. De sterkste samenhang met het cijfer heeft het behaalde resultaat, en de minst sterke samenhang met het cijfer heeft de zorgvuldigheid waarmee het bedrijf met de cliëntgegevens omgaat.

Bij opdrachtgevers is, net als bij cliënten, een factoranalyse op de deelaspecten en regressieanalyse van het rapportcijfer en de deelaspecten uitgevoerd. Bij opdrachtgevers komen we tot dezelfde conclusies als bij cliënten. Alle deelaspecten kunnen worden gezien als één groep, die de algemene tevredenheid meet. Met behulp van de deelaspecten kan 78,7 procent van de variantie in het rapportcijfer worden verklaard. Ook opdrachtgevers laten alle deelaspecten meewegen in hun algemene oordeel over de dienstverlening in de vorm van een rapportcijfer.

3 FACTOREN DIE CLIËNTTEVREDENHEID BEÏNVLOEDEN

In het vorige hoofdstuk is ingegaan op het algemene oordeel van cliënten over hun re-integratiebedrijf (in de vorm van een rapportcijfer) en de mate van hun tevredenheid over de verschillende deelaspecten van dienstverlening. In dit hoofdstuk gaan we in op verschillen in het oordeel van cliënten in relatie tot kenmerken van de cliënt zelf (paragraaf 3.1), kenmerken van het traject (paragraaf 3.2) en kenmerken van het bedrijf (paragraaf 3.3). In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaan we in op de vraag welke factoren uiteindelijk bepalend zijn voor het oordeel van cliënten over de re-integratiedienstverlening.

3.1 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van cliënten

In deze paragraaf beschrijven we de relatie tussen kenmerken van klanten van re-integratiebedrijven en hun oordeel over diverse aspecten van het traject. Aspecten die aan de orde komen zijn:

- geslacht;
- leeftijd;
- opdrachtgever van het traject;
- inkomen;
- uitkering;
- regio.

Achtergrondkenmerken: geslacht en leeftijd

De verdeling van mannen en vrouwen in de respons is ongeveer gelijk. Vorig jaar gaven vrouwen een iets hoger cijfer dan mannen (respectievelijk een 6,9 en een 6,8). Dit jaar is er geen significant verschil tussen het gemiddelde rapportcijfer van mannen en van vrouwen (beiden geven een 6,9).

Als we naar leeftijd kijken, dan zijn daar wel kleine verschillen in de rapportcijfers voor dienstverlening te zien. Cliënten in de leeftijdscategorie tot 25 jaar geven het hoogste cijfer, namelijk een 7,2 (zie tabel 3.1). Het relatief hoge rapportcijfer in deze leeftijdscategorie wordt vooral bepaald door het relatief grote aandeel van de groep Wajongers in deze leeftijdscategorie (%). In de volgende paragraaf wordt beschreven dat cliënten met een Wajong-uitkering gemiddeld een relatief hoog rapportcijfer geven.

Tabel 3.1 Rapportcijfer naar leeftijdscategorie

| Leeftijd in categorieën | Gemiddelde cijfer | N |
|-------------------------|-------------------|--------|
| 15-24 | 7,2 | 2.146 |
| 25-34 | 6,9 | 4.275 |
| 35-44 | 6,8 | 8.666 |
| 45-54 | 6,8 | 10.057 |
| 55-65 | 6,9 | 4.548 |

Cliënten van private opdrachtgevers zijn het meest tevreden

Vorig jaar waren het de cliënten met een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) die gemiddeld het hoogste rapportcijfer gaven. Dit jaar zijn het cliënten van private opdrachtgevers (werkgevers, arbodiensten, verzekeraars, en dergelijke). Vaak is het doel van een re-integratietraject om de cliënt aan nieuw werk te helpen. Cliënten van private opdrachtgevers hebben vaker al een baan, en het doel van het traject is vaker (gezonde) terugkeer naar het eigen werk. Wellicht zijn cliënten van private opdrachtgevers iets meer tevreden over het traject, omdat het doel eerder bereikt wordt c.q. kan worden. Uit de drie tot nu toe gehouden metingen is te concluderen dat cliënten van wie het traject wordt gefinancierd door UWV minder tevreden zijn met de dienstverlening van re-integratiebedrijven dan cliënten van wie een gemeente, private opdrachtgever of zichzelf opdrachtgever zijn van het traject (zie tabel 3.2). UWV-clieënten kunnen worden ingedeeld naar een aantal cliëntgroepen met elk een gemiddeld rapportcijfer: AG (6,3) WW (5,9) WAJONG (7,1).

Tabel 3.2 Rapportcijfer cliënten naar type opdrachtgever

| Type opdrachtgever | UWV ¹ | Gemeente | Privaat | Cliënt (IRO) |
|----------------------------------|------------------|----------|---------|--------------|
| Rapportcijfer cliënten 2006/2007 | 6,3 | 7,0 | 7,3 | 7,0 |
| N | 6.702 | 5.040 | 3.466 | 14.787 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 6,7 | 6,7 | 7,0 | 7,4 |
| N | 10155 | 7107 | 3429 | 3749 |
| Rapportcijfer cliënten 2004/2005 | 6,5 | 6,7 | 7,1 | -- |
| N | 9849 | 3649 | 3240 | -- |

Cliënten van private opdrachtgevers zijn het meest tevreden over deelaspecten

Als wordt gekeken naar de mening van cliënten over verschillende aspecten van dienstverlening van re-integratiebedrijven, dan zien we ongeveer hetzelfde beeld als bij de rapportcijfers. Cliënten van private opdrachtgevers zijn over bijna alle aspecten meer te spreken dan de overige cliënten. Cliënten van UWV (geen IRO) zijn over het algemeen het minst tevreden over de aspecten. Net als bij het rapportcijfer is het bij de deelaspecten zo dat IRO-clieënten niet langer de hoogste waardering hebben, maar dat meer cliënten van private opdrachtgevers aangeven meer tevreden te zijn over verschillende aspecten van hun re-integratiebedrijf en/of traject.

Net als in de vorige meting is het percentage (zeer) tevreden cliënten het grootst voor de aspecten:

- zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens;
- bereikbaarheid per telefoon, e-mail of brieven;
- de klantvriendelijkheid;
- aantal contactmomenten;
- informatie over wat de klant zelf moet doen.

¹ Dit zijn alleen cliënten in reguliere trajecten van UWV, dus zonder IRO.

Over het algemeen zijn cliënten het minst tevreden over het behaalde resultaat, de manier waarop klachten worden afgehandeld en het aanbieden van vacatures door het bedrijf. Dat cliënten het minst tevreden zijn over het behaalde resultaat, is een weerspiegeling van het feit dat een minderheid van de cliënten van wie het traject is afgerond, uiteindelijk is geplaatst (40%). Er is namelijk, zoals we verderop zullen laten zien, wel een positief verband tussen het behaalde resultaat en het rapportcijfer.

Er zijn geen grote verschillen tussen de naar opdrachtgever onderscheiden groepen cliënten voor wat betreft de tevredenheid over deelaspecten. In feite zien we hier op een andere manier terug dat de reguliere UWV-clieñten het minst tevreden zijn: van hen is een minderheid over acht van de achttien aspecten niet (zeer) tevreden. Bij de andere cliëntengroepen betreft dat hoogstens twee aspecten.

Tabel 3.3 Percentage tevreden tot zeer tevreden cliënten per aspect naar type opdrachtgever

| | UWV | IRO | Gemeente | Privaat |
|---|--------------|--------------|----------|---------|
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | 65 | 81 | 71 | 80 |
| Klantvriendelijkheid | 63 | 76 | 71 | 81 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of brieven | 62 | 77 | 72 | 79 |
| Aantal contactmomenten | 60 | 76 | 72 | 79 |
| Informatie wat de klant zelf moet doen | 60 | 76 | 66 | 72 |
| De medewerkers | 60 | 73 | 70 | 79 |
| Informatie over rechten en plichten | 55 | 71 | 64 | 66 |
| Begeleiding op de werkvloer | 54 | 59 | 60 | 67 |
| Het nakomen van afspraken | 52 | 67 | 65 | 75 |
| Omgang met eigen wensen en ideeën | 52 | 68 | 60 | 70 |
| Diagnose | 49 | 64 | 60 | 69 |
| De activiteiten | 47 | 65 | 62 | 69 |
| Verkrijgen inzicht passende baan | 46 | 62 | 57 | 63 |
| De inspanningen van het bedrijf bij het vinden van werk | 42 | 56 | 57 | 59 |
| Duur van de wachttijden | 41 | 62 | 55 | 67 |
| Het behaalde resultaat | 39 | 52 | 56 | 62 |
| Klachtafhandeling | 37 | 45 | 54 | 55 |
| Het geven van geschikte vacatures in de regio | 34 | 46 | 49 | 50 |
| Hulp van bedrijf bij terugkeer naar werk of voorkomen van verzuim | ² | ³ | 54 | 69 |

Rapportcijfer in relatie tot inkomen

Tijdens het traject dat cliënten volgen, komen zij op verschillende manieren aan een inkomen, en sommige cliënten hebben helemaal (eigen) geen inkomen. Mensen die een werkgever hebben en een salaris ontvangen, geven

² Cliënten van wie UWV de opdrachtgever van het re-integratietraject is, worden, gelet op de wettelijke taakstelling van UWV, nooit in een traject geplaatst waarvan het doel terugkeer naar werk of voorkomen van verzuim is.

³ Zie voetnoot 2.

gemiddeld een hoger cijfer aan de dienstverlening dan mensen die (ook) een uitkering ontvangen of geen inkomsten hebben (zie tabel 3.4). Dat is niet verassend, want al eerder is vastgesteld dat cliënten van private opdrachtgevers een hoger cijfer geven dan cliënten van wie een gemeente of UWV de opdrachtgever is (zie tabel 3.2). Cliënten van private opdrachtgevers hebben immers vaker een salaris in vergelijking met cliënten van de overige opdrachtgevers.

Het laagste gemiddelde rapportcijfer wordt gegeven door mensen zonder inkomen, d.w.z. dat het vermoedelijk om zogenaamde nuggers gaat. Hoe we dit moeten interpreteren is niet duidelijk.

Tabel 3.4 Rapportcijfers cliënten naar inkomen tijdens het traject

| Ontving/ontvangt u tijdens uw traject/begeleiding loon en/of uitkering? | Rapportcijfer |
|---|---------------|
| Ja, ik ontving alleen loon/salaris van mijn werkgever | 7,2 |
| Ja, ik ontving loon én een uitkering | 7,0 |
| Ja, ik ontving alleen een uitkering | 6,8 |
| Nee, ik ontving geen loon en/of uitkering | 6,6 |

Uitkering

Er zijn geen grote verschillen waar te nemen in het gemiddelde rapportcijfer van cliënten als die worden uitgesplitst naar de soort uitkering die ze ontvangen. Wel is het opmerkelijk dat cliënten met een WWB-uitkering het hoogste cijfer geven (7,0), gezien hun meestal grote afstand tot de arbeidsmarkt, en gezien het feit dat ook cliënten die een Work First-traject volgen onder deze groep vallen. Men zou immers kunnen veronderstellen dat het vaak onder redelijk grote druk deelnemen aan Work Firsttrajecten tot een relatief lage waardering leidt.

Een analyse van de tevredenheid van Work First-klanten laat echter zien dat zij binnen het gemeentesegment een groep vormen die meer tevreden is dan de reguliere WWB'ers.⁴

Regio

De regio, provincie en de mate van stedelijkheid van de woonplaats van cliënten laten alle geen verband met tevredenheid zien.

⁴ Deze vergelijking konden we maken voor die bedrijven die vooraf hebben aangegeven dat zij zowel reguliere als Work First-trajecten inzetten. Cliënten in Work First-trajecten van die bedrijven geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,9, en de cliënten in de overige trajecten een 6,7. Nadrukkelijk moeten we hieraan toevoegen dat voor deze bedrijven dit resultaat significant was, maar dat we het niet voor alle bedrijven met gemeentelijke cliënten kunnen vast stellen.

3.2 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van het traject

Het is waarschijnlijk dat ook kenmerken van het traject de tevredenheid van cliënten beïnvloeden. In deze paragraaf gaan we in op de volgende kenmerken van trajecten in relatie tot cliënttevredenheid:

- type traject (re-integratie, interventie, diagnose);
- opstellen van een trajectplan;
- aantal contactmomenten gedurende het traject;
- lopend of afgesloten traject;
- resultaat van het traject (wel of geen betaald werk);
- het hebben van een vaste contactpersoon tijdens het traject;
- de afhandeling van klachten.

Cliënten met baan zijn vaker tevreden

In het onderzoek wordt inhoudelijk onderscheid gemaakt tussen typen trajecten. De meeste mensen (70%) volgen een traject dat gericht is op het vinden van werk (re-integratie). Binnen deze groep is het oordeel van de cliënten in ieder geval ook vrij sterk afhankelijk van het doel en de mate waarin dat gerealiseerd is. Degenen die in een re-integratietraject zaten met als doel het vinden van een baan waarbij dat doel ook gerealiseerd is, zijn het meest tevreden. Het minst tevreden zijn de cliënten die ook in een dergelijk traject zaten, maar waarbij dat doel niet gerealiseerd is. Degenen die in een ander re-integratietraject zaten (bijvoorbeeld sociale activering) zitten hier tussen in met een cijfer van 6,8. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat dit een vrij kleine groep is.

Tabel 3.5 Rapportcijfers naar doel re-integratietraject en mate van realisatie doel

| Heeft uw begeleiding geresulteerd in een betaalde baan? | Rapportcijfer | N |
|--|---------------|-------|
| Ja, na afloop van het traject had ik een betaalde baan | 7,8 | 4116 |
| Nee, het traject heeft me geen betaalde baan opgeleverd | 5,5 | 5372 |
| Nee, maar het traject was ook niet bedoeld om me aan werk te | 6,8 | 405 |
| Het traject is nog niet beëindigd | 7,2 | 8377 |
| Totaal | 6,8 | 18270 |

Cliënten in interventietrajecten zijn vaker tevreden

Daarna bestaat de grootste groep cliënten uit mensen die een traject volgen dat gericht is op het voorkomen van verzuim of terugkeer naar werk (interventie). Andere hoofddoelen van een traject kunnen zijn: inzicht verkrijgen in wensen en mogelijkheden ten aanzien van werk (diagnose), het volgen van een specifieke cursus of scholing, begeleiding op de werkvloer, sociale activering of hulp bij het starten van een eigen onderneming.

In de onderstaande tabel vergelijken we de rapportcijfers van cliënten met een interventietraject en cliënten met een re-integratietraject.⁵ Cliënten die een interventietraject volgen, gaven in de opeenvolgende onderzoeken elk jaar een lager cijfer, van een 7,6 in 2004/2005, naar een 7,4 in 2005/2006 en een 7,1 in deze meting (2006/2007). Cliënten in een re-integratietraject geven hetzelfde rapportcijfer als vorig jaar, een 6,8. Startende ondernemers die ondersteuning krijgen van een re-integratiebedrijf geven met een 7.7 gemiddeld het hoogste cijfer.

Tabel 3.6 Rapportcijfers cliënten naar type traject

| Type traject* | Re-integratie | Interventie | Totaal |
|----------------------------------|---------------|-------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten 2006/2007 | 6.8 | 7.1 | 6.9 |
| N | 18.604 | 4.211 | 26.450 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 6,8 | 7,4 | 6,9 |
| n | 19.191 | 1.708 | 20.899 |
| Rapportcijfer cliënten 2004/2005 | 6,6 | 7,6 | 6,7 |
| n | 17.203 | 1.567 | 18.962 |

* In 2005/2006 en 2006/2007 zijn cliënten ingedeeld op basis van de antwoorden op vragen in de vragenlijst over het doel van het traject. In 2004/2005 is dit gedaan op basis van gegevens uit de Reïntegratiemonitor (de huidige Keuzegids) over het type bedrijf waar zij cliënt waren. Een vergelijking van de cijfers is dus slechts beperkt mogelijk.

Bij de tevredenheid van cliënten over de verschillende aspecten van de dienstverlening blijkt dat cliënten van re-integratiebedrijven over vrijwel ieder aspect minder vaak tevreden zijn dan cliënten van interventiebedrijven. Dat was in de vorige meting ook het geval, alleen waren toen de verschillen iets groter. Het verschil tussen re-integratiebedrijven en interventiebedrijven was het grootst bij het behaalde resultaat (zie tabel 3.3), maar dit verschil is in de meting van 2006/2007 kleiner geworden.

⁵ Cliënten met een diagnosetraject hebben we in deze vergelijking buiten beschouwing gelaten. Een nadere analyse maakt duidelijk dat cliënten niet goed kunnen beoordelen of het traject is gericht op diagnose. Bij een groot deel van de cliënten die aangeven dat het doel van het traject diagnose is, valt uit de antwoorden op andere vragen, zoals het aantal contactmomenten tijdens het traject, af te leiden dat zij deze vraag niet goed hebben begrepen.

Tabel 3.7 Percentage tevreden tot zeer tevreden cliënten naar type traject⁶

| | Re-integratie 2006/2007 | Interventie 2006/2007 | Re-integratie 2005/2006 | Interventie 2005/2006 |
|--|----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | 77 | 80 | 76 | 81 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of brieven | 74 | 76 | 74 | 80 |
| Aantal contactmomenten | 72 | 76 | - | - |
| De klantvriendelijkheid | 72 | 76 | 79 | 87 |
| De medewerkers | 70 | 74 | 75 | 85 |
| Informatie over wat cliënt mocht verwachten | 70 | 71 | 64 | 77 |
| Informatie over rechten en plichten | 67 | 68 | 60 | 63 |
| Het nakomen van afspraken | 63 | 68 | 66 | 79 |
| Omgang met eigen wensen en ideeën | 63 | 65 | 58 | 71 |
| Het behaalde resultaat | 48 | 53 | 45 | 68 |
| Klachtafhandeling | 44 | 50 | - | - |

Cliënten met trajectplan geven hogere rapportcijfers

Ieder traject dat wordt gestart door UWV of gemeenten begint met het opstellen en ondertekenen van een trajectplan. In de praktijk blijkt echter dat cliënten soms niet weten of een trajectplan is opgesteld en of zij dit hebben ondertekend. Het grootste deel van de respondenten (78%) zegt dat er een trajectplan is opgesteld. Van hen zegt 87 procent dat zij dit plan ook daadwerkelijk hebben ondertekend. Dit hoeft overigens niet te betekenen dat bij de rest van de cliënten geen trajectplan is opgesteld. Het kan ook zijn dat deze cliënten dit eenvoudigweg niet (meer) weten. De cliënten die weten dat er een trajectplan is opgesteld, geven gemiddeld een hoger cijfer dan degenen die zeggen dat er geen trajectplan is. Het verschil in rapportcijfer tussen cliënten die het plan wel en degenen die het plan niet hebben ondertekend, was vorig jaar klein maar is nu ruim een punt (zie tabel 3.8). Bovendien valt op dat een veel groter deel van de cliënten nu zegt het opgestelde trajectplan te hebben ondertekend (87% in 2006/2007 tegen 64% in 2005/2006). Het zou kunnen dat de stijging in dit percentage wordt veroorzaakt door een groter aandeel IRO-clieënten die deze vraag heeft beantwoord ten opzichte van de vorige metingen. Dit jaar nemen er in verhouding meer cliënten met een IRO-traject deel aan dit onderzoek, en deze groep geeft van alle cliënten het vaakst aan dat een trajectplan is ondertekend (94% van alle IRO-clieënten). IRO-clieënten stellen als het ware hun eigen trajectplan op en zijn zich er dus ook meer van bewust dat ze een trajectplan ondertekend hebben.

⁶ In tabel 3.3 zijn alleen de aspecten opgenomen waarover aan alle cliënten vragen zijn gesteld. Aspecten specifiek gericht op diagnose, interventie of re-integratie zijn buiten beschouwing gelaten, omdat het bij deze aspecten niet mogelijk is de verschillende groepen te vergelijken.

Tabel 3.8 Rapportcijfer van cliënten met en zonder trajectplan*

| | Trajectplan opgesteld + ondertekend | Trajectplan opgesteld en niet ondertekend | Geen trajectplan opgesteld | Totaal |
|----------------------------------|---|--|----------------------------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten 2006/2007 | 7,0 | 5,7 | 5,2 | 6,8 |
| n | 18632 | 1884 | 788 | 21304 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 7,1 | 7,2 | 6,3 | 6,9 |
| n | 13773 | 3282 | 4532 | 21587 |

* Een vergelijking met 2004/2005 is niet mogelijk aangezien deze vraag in 2004/2005 niet in de vragenlijst was opgenomen.

Waarschijnlijk weten cliënten die zich ervan bewust zijn dat een trajectplan is opgesteld, beter wat zij van het traject kunnen verwachten en wat er van hen wordt verwacht, waardoor zij meer tevreden zijn dan de cliënten die dit niet weten. Cliënten voor wie een trajectplan is opgesteld, zijn vaker (zeer) tevreden over de informatie over wat ze van het bedrijf mochten verwachten, over de informatie over de voortgang van het traject en over de informatie over de rechten en plichten tijdens het traject dan andere cliënten.

Meer cliëntcontact tijdens het traject leidt tot hogere rapportcijfers

In deze meting zien we net als vorig jaar dat cliënten die gedurende het traject vaker contact hebben met hun contactpersoon bij het re-integratiebedrijf, gemiddeld hogere cijfers geven dan cliënten die minder contact hebben. In tabel 3.9 zijn de gemiddelde cijfers opgenomen van cliënten die vóór 1 juli 2006 met het traject zijn gestart. In tabel 3.10 staan de gemiddelde cijfers van cliënten die ná 1 juli 2006 met hun traject zijn gestart. In beide tabellen zijn cliënten met een diagnosetraject buiten beschouwing gelaten. Een traject dat gericht is op diagnose bestaat per definitie namelijk uit een beperkt aantal contactmomenten. Uit de tabel valt af te leiden dat hoe vaker cliënten contact hebben met het re-integratiebedrijf, hoe hoger het gemiddelde rapportcijfer is. Intensiever contact leidt bij re-integratie tot een hogere waardering.

Tabel 3.9 Rapportcijfer van cliënten van wie het traject vóór 1 juli 2006 is gestart naar aantal contactmomenten

| | Geen con- tact | 1x con- tact | 2 of 3x con- tact | 4 of 5x con- tact | 6-10x con- tact | >10x con- tact | Totaal |
|------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten | 5,3 | 4,9 | 5,3 | 5,9 | 6,6 | 7,4 | 6,7 |
| n | 147 | 294 | 1399 | 2195 | 3791 | 7512 | 16202 |
| Percentage cliënten | 1% | 2% | 9% | 14% | 23% | 46% | 100% |

Tabel 3.10 Rapportcijfer van cliënten van wie het traject ná 1 juli 2006 is gestart naar aantal contactmomenten

| | Geen contact | 1x contact | 2 of 3x contact | 4 of 5x contact | 6-10x contact | >10x contact | Totaal |
|------------------------|--------------|------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten | 6,1 | 6,3 | 6,6 | 7,1 | 7,6 | 7,8 | 7,3 |
| n | 63 | 219 | 722 | 1021 | 1259 | 1258 | 4740 |
| Percentage cliënten | 1% | 5% | 15% | 22% | 27% | 27% | 100% |

Waardering van cliënten is het hoogst als het traject is afgesloten met betaalde baan

In het onderzoek zijn zowel cliënten met lopende als afgesloten trajecten benaderd. Het gemiddelde rapportcijfer voor tevredenheid van cliënten die het traject afsloten met een baan, wordt vergeleken met cliënten die het traject zonder baan afrondden en cliënten van wie het traject nog loopt. In deze vergelijking zijn alleen cliënten van re-integratietrajecten opgenomen. Interventie en diagnose zijn buiten beschouwing gelaten omdat deze trajecten geen plaatsing als doel hebben.⁷

De verschillen in rapportcijfers zijn weinig veranderd ten opzichte van vorig jaar. Nog steeds is het zo dat de cliënten die het traject met een betaalde baan hebben afgesloten, gemiddeld het hoogste rapportcijfer geven (7,8). Mensen van wie het traject niet heeft geresulteerd in een baan geven een onvoldoende (5,5). Cliënten die aan het werk waren na afloop van hun contact met het re-integratiebedrijf zijn dus meer tevreden over de dienstverlening dan vorig jaar. Mensen die geen baan hebben overgehouden aan het traject zijn dus minder te spreken over de dienstverlening. Het verschil in gemiddelde rapportcijfer tussen deze twee groepen is dit jaar (2.3) groter dan vorig jaar (1.3). Wellicht dat dit een gevolg is van het feit dat cliënten bij een betere arbeidsmarkt hogere verwachtingen hebben van het re-integratietraject dat zij volgen. Indien dat zo is zou niet-plaatsing kunnen resulteren in een lagere waardering achteraf.

Tabel 3.11 Rapportcijfer van cliënten met lopende en afgesloten trajecten, re-integratietrajecten

| | Traject afgerond met baan | Traject afgerond zonder baan | Lopend traject | Totaal |
|----------------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten 2006/2007 | 7,8 | 5,5 | 7,2 | 6,8 |
| n | 4143 | 6310 | 9251 | 20836 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 7,3 | 6,0 | 7,0 | 6,8 |
| n | 2906 | 4399 | 10697 | 18002 |

⁷ Cliënten voor wie het doel van het traject niet het vinden is van een betaalde baan zijn niet opgenomen in de onderstaande tabel. Deze groep geeft gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer.

Vaste contactpersoon leidt tot hogere waardering van de dienstverlening

Al eerder is gerapporteerd dat bijna driekwart van de cliënten een vaste contactpersoon heeft. Ruim de helft van de cliënten geeft aan dat ze het hebben van een contactpersoon in hun traject belangrijk vinden, en daarmee komt dit aspect bovenaan te staan als wordt gekeken naar hoe belangrijk cliënten alle tevredenheidsaspecten vonden. Nu blijkt dat mensen die vaste een contactpersoon hadden, een veel hogere waardering hebben voor de dienstverlening door het re-integratiebedrijf in het algemeen. Cliënten die te maken hadden met meer dan één persoon, gaven gemiddeld een rapportcijfer dat 2.3 punten lager ligt dan cliënten die te maken hadden met een vaste contactpersoon.

Tabel 3.12 Rapportcijfer naar het al dan niet hebben van één contactpersoon

| | Ja | Nee | Weet ik niet | Totaal |
|------------------------|-------|------|--------------|--------------------|
| Rapportcijfer cliënten | 7,3 | 5,8 | 6,0 | 6,9 |
| n | 18309 | 5885 | 316 | 24510 ⁸ |

De afhandeling van klachten is belangrijk voor tevredenheid in het algemeen

In de vragenlijst zijn cliënten gevraagd of ze, indien ze een (officiële) klacht hebben ingediend, wilden aangeven hoe tevreden ze zijn met de manier waarop naar de klacht is geluisterd en hoe deze is opgelost. Het gemiddelde cijfer dat mensen die een klacht hebben ingediend geven, laat een sterke samenhang ($r= 0.745$) zien met de tevredenheid over hoe het bedrijf is omgegaan met een klacht. Cliënten die een klacht hebben ingediend, geven een zeer hoog rapportcijfer (8,7) als hun klacht op een goede manier is behandeld. Wordt er echter naar hun mening onzorgvuldig met de klacht omgegaan, dan zijn cliënten duidelijk niet meer te spreken over de dienstverlening. Ze geven dan gemiddeld een 2,4.

Tabel 3.13 Rapportcijfer naar tevredenheid hoe met een ingediende klacht is omgegaan

| | Ze tevre den | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Ze tevre den | Totaal |
|------------------------|--------------------|----------|----------|------------|--------------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten | 8,7 | 7,3 | 5,9 | 4,1 | 2,4 | 6,1 |
| n | 931 | 2615 | 2377 | 963 | 852 | 7738 |

Ter nuancering van deze tabel merken wij nog wel op dat cliënten een andere beleving hebben van het indienen van een klacht dan de bedrijven. In totaal zijn er volgens de officiële registraties van de keurmerkbedrijven bij deze bedrijven 421 klachten van cliënten binnengekomen. Kijken we naar de respons op onze enquête dan zijn 4.027 van de 7.738 cliënten die zeggen een

⁸ Cliënten die alleen een diagnosetraject volgen, zijn buiten beschouwing gelaten. Het traject van deze mensen bestaat slechts uit een of twee contactmomenten, dus kan er geen sprake zijn van een vaste contactpersoon.

klacht ingediend te hebben, klant van een keurmerkbedrijf. Blijkbaar schakeren cliënten andere zaken die zij bij de bedrijven 'neerleggen' onder het kopje klacht dan dat bedrijven dat doen. Wellicht is het voor de bedrijven de moeite waard deze discrepantie nader te onderzoeken. Zeker omdat bijna een kwart van de cliënten ontevreden is over de wijze waarop met hun 'klacht' is omgegaan.

3.3 Tevredenheid in relatie tot bedrijfskenmerken

In deze paragraaf gaan we na of er verschillen zijn in de mate van tevredenheid van cliënten in relatie tot de kenmerken van het bedrijf waar zij in traject zijn. Daarbij gaan we in op de volgende kenmerken:

- plaatsingspercentage;
- omvang van het bedrijf;
- personeelsverloop;
- doelgroep van een bedrijf.

Bedrijven met een hoog plaatsingspercentage in 2006 scoren hoger

Van een deel van de deelnemende re-integratiebedrijven zijn de plaatsingspercentages over 2006 bekend. De verwachting is dat hoe meer cliënten geplaatst worden in werk, hoe hoger de tevredenheid over de dienstverlening zal zijn. Als we een vergelijking maken tussen bedrijven met hoge plaatsingspercentages (meer dan 48%) en bedrijven met lagere plaatsingspercentages, dan blijkt dat de eerste groep gemiddeld een hoger cijfer krijgt van cliënten (7,2). Bij plaatsingscijfers tot 48 procent zijn de verschillen in het gemiddelde rapportcijfer klein. De rapportcijfers (afgezet tegen het plaatsingspercentage) van 2006/2007 verschillen bijna niet van de cijfers van 2005/2006.

Tabel 3.14 Rapportcijfer van cliënten naar plaatsingspercentage van bedrijf

| Plaatsingspercentage | < 33% | 33-47% | > 48% | Totaal |
|----------------------------------|-------|--------|--------|--------|
| Rapportcijfer cliënten 2005/2007 | 6,9 | 6,6 | 7,2 | 6,9 |
| n | 3.633 | 8.002 | 10.488 | 22.123 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 6,7 | 6,6 | 7,2 | 6,8 |
| n | 3.109 | 8.684 | 5.826 | 17.691 |

Kleine bedrijven en bedrijven met weinig personeelsverloop scoren hoger

Net zoals in 2004/2005 en 2005/2006 komt uit een vergelijking van de gemiddelde rapportcijfers naar de omvang van het bedrijf naar voren dat cliënten hogere cijfers geven aan kleine bedrijven dan aan middelgrote en grote bedrijven. Bij kleinere bedrijven is de persoonlijke aandacht voor de cliënt waarschijnlijk beter gewaarborgd en kleinere bedrijven hebben meer mogelijkheden om maatwerk te leveren. Kleine bedrijven hebben een hoog aandeel IRO-clieuten. IRO-clieuten geven wellicht mede vanwege de grotere inbreng die zij hebben op het traject een hoger cijfer. Van bedrijven met tien of minder medewerkers is 97 procent van de UWV-clieuten een IRO-clieut. Bij

bedrijven met elf tot 99 medewerkers is dat 69 procent en bij bedrijven met meer dan honderd medewerkers is 45 procent van alle UWV-trajecten een IRO-traject.

Tabel 3.15 Rapportcijfer van cliënten naar omvang bedrijf

| | 1 - 20 medew. | 21 - 100 medew. | 101 - 200 medew. | >200 medew. | Totaal |
|----------------------------------|------------------|--------------------|---------------------|----------------|--------|
| Rapportcijfer cliënten 2006/2007 | 7,2 | 6,5 | 6,2 | 6,7 | 6,9 |
| N | 17.161 | 5.831 | 2.382 | 614 | 25.988 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 7,2 | 6,8 | 6,8 | 6,5 | 6,9 |
| n | 6.872 | 10.188 | 3.647 | 4.243 | 24.950 |

We zagen al eerder dat cliënten veel waarde hechten aan het hebben van een vaste contactpersoon tijdens hun traject. Het belang van het hebben van één vaste contactpersoon wordt bevestigd als wordt gekeken naar de relatie tussen het de tevredenheid met de dienstverlening in het algemeen en het personeelsverloop van een bedrijf. Onder personeelsverloop wordt het percentage medewerkers verstaan dat in het afgelopen jaar bij het bedrijf is weggegaan of aangenomen, ten opzichte van het totale personeelsbestand. Cliënten kennen hogere cijfers toe aan bedrijven waar in verhouding minder personeelwisselingen plaatsvinden (zie tabel 3.16). Opvallend is het zeer grote percentage cliënten van bedrijven met een groot personeelsverloop. Blijkbaar is er in de branche sprake van een zeer grote (en wellicht zelfs nog toenemende?) mobiliteit. Of dit positief is voor de kwaliteit en de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers op langere termijn is de vraag. Blijkbaar is er nog steeds sprake van een instabiele markt met snelle verschuivingen in marktaandeel van bedrijven en mede als gevolg daarvan vrij grote veranderingen in de personeelssamenstelling en omvang van vooral de grotere re-integratiebedrijven. Dit laatste vertaalt zich in relatief grote aantallen cliënten die daarmee te maken krijgen.

Tabel 3.16 Rapportcijfer van cliënten naar personeelsverloop

| Personeelsverloop | < 6% | 6-20% | 20-40% | >40% | Totaal |
|----------------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Rapportcijfer cliënten 2006/2007 | 7,6 | 7,4 | 7,0 | 6,8 | 6,9 |
| N | 3.949 | 1.193 | 2.766 | 17.668 | 25.576 |
| Rapportcijfer cliënten 2005/2006 | 7,2 | 6,8 | 6,6 | 6,6 | 6,8 |
| n | 3.882 | 8.528 | 1.917 | 1.177 | 15.504 |

Specialisten scoren beter dan generalisten

In het onderzoek is deelnemende bedrijven gevraagd of er een doelgroep aan te wijzen is die meer dan de helft van hun cliëntenbestand uitmaakt, zoals licht verstandelijk gehandicapten of ouderen. In het geval er geen doelgroep is die de helft van het klantenbestand uitmaakt, beschouwen we dat bedrijf als een generalist. Bedrijven waarvan meer dan de helft van het cliëntenbestand wel uit een bepaalde doelgroep bestaat, beschouwen we als specialisten. Dergelijke gespecialiseerde bureaus worden door de cliënten iets positiever beoordeeld dan de generalistische bureaus. Specialisten krijgen gemiddeld een 7,1 (vorige meting 7,0) terwijl generalisten een gemiddelde van 6,7 (vorige meting 6,8) krijgen. Dit jaar scoren bedrijven die zich toeleggen op jongeren het hoogst, namelijk een 7,7.⁹ Daarna volgen hoogopgeleiden en (licht-) verstandelijk gehandicapten. Beide groepen geven gemiddeld een 7,6. Alleen bedrijven waar meer dan de helft van de cliënten laagopgeleid is, scoren met een 6,6 onder het algemene gemiddelde rapportcijfer (6,9).

3.4 Factoren die cliënttevredenheid beïnvloeden

Aan de hand van een regressieanalyse kijken we welke van de in hoofdstuk 3 besproken factoren cliënten daadwerkelijk mee laten wegen in hun algemene oordeel over de dienstverlening van het re-integratiebedrijf waar ze een traject volgen. In principe zijn alle factoren die in hoofdstuk 3 zijn besproken, opgenomen in de analyse.¹⁰ De volgende factoren zijn opgenomen in de regressieanalyse¹¹:

Kenmerken van het traject

- resultaat van het traject (wel of geen betaald werk) (.259);
- lopend of afgesloten traject (.215);
- aantal contactmomenten gedurende het traject (.211);
- het hebben van een vaste contactpersoon tijdens het traject (.191);
- opstellen van een trajectplan (.076).

⁹ Dit hoge rapportcijfer is niet het gevolg van een grote vertegenwoordiging van Wajongers in deze groep. Als cliënten met een Wajong-uitkering uit de analyse worden gelaten, is het gemiddelde rapportcijfer onder jongeren nog steeds 7,7.

¹⁰ Met uitzondering van een aantal factoren die inhoudelijk te veel op elkaar lijken. Er is daarom voor gekozen om wel een onderscheid naar type opdrachtgever (UWV, gemeente of privaat) op te nemen, maar geen onderscheid in type uitkering of type inkomen tijdens het traject. Ten slotte is de afhandeling van klachten buiten beschouwing gelaten. Een goede klachtenafhandeling is voor cliënten weliswaar zeer belangrijk, maar de groep mensen die de vraag over klachtafhandeling heeft beantwoord, is te klein om mee te nemen in de analyse.

¹¹ De verschillende variabelen worden hier gegroepeerd per subgroep en daarbinnen gepresenteerd in volgorde van het belang van hun bijdrage aan de verklaring van verschillen in rapportcijfer.

Kenmerken van het bedrijf

- plaatsingspercentage (.051);
- omvang van het bedrijf (-.047);
- personeelsverloop van het bedrijf (-.033);
- doelgroep van een bedrijf (.023).

Kenmerken van cliënten

- type traject (re-integratie, interventie, diagnose) (.080 en .068);
- opdrachtgever van het traject (UWV, gemeente of private opdrachtgever) (.070 en .074);
- leeftijd (.029);
- geslacht (.018);
- mate van stedelijkheid van de woonplaats (niet significant).

Algemeen beeld van het model

Van alle hierboven genoemde kenmerken is met behulp van een regressie-analyse¹² vastgesteld welke bijdrage ze leveren aan de verschillen in rapportcijfer die mensen geven. Tevens wordt duidelijk welke factoren een sterkere verklaringskracht hebben dan anderen, met andere woorden: welke kenmerken voor cliënten (van zichzelf, het traject of het bedrijf) het zwaarst wegen als ze een rapportcijfer geven. Uit het overzicht blijkt reeds dat de kenmerken van het traject de grootste toegevoegde waarde hebben bij de verklaring van de verschillen in rapportcijfer. De kenmerken van de cliënt zijn duidelijk minder belangrijk en die van het bedrijf zijn duidelijk het minst van belang. Ter nuancering moeten we daar natuurlijk aan toevoegen dat een traject hét product van een bedrijf is en dat in die zin de kenmerken van de trajecten ook kenmerken van de bedrijven zijn. Duidelijk is echter dat kenmerken van het traject voor cliënten het zwaarst wegen.

We gaan hieronder op elke groep factoren kort in.

Kenmerken van het traject

Cliënten zullen een hoger rapportcijfer geven voor de dienstverlening van hun re-integratiebedrijf als zij een vaste contactpersoon hebben gehad, veel contactmomenten in het traject hebben gehad, er een trajectplan is opgesteld en als het traject heeft geleid tot een baan. Tevens zijn mensen van wie het traject succesvol is afgerond positiever dan mensen die nog in een traject zitten en dan mensen wier traject niet tot het beoogde doel heeft geleid. Deze factoren wegen in het cijfer meer mee dan de kenmerken van de cliënt zelf en de kenmerken van het bedrijf.

Uit de analyse blijkt ook dat cliënten die interventietrajecten en diagnose-trajecten volgen, begeleiding op de werkvloer krijgen of hulp bij het starten van een onderneming, meer tevreden zijn dan cliënten in een re-integratietraject. De bevindingen uit de multivariate analyse bevestigen wat betreft de kenmerken van het traject de bevindingen die zijn beschreven in paragraaf 3.2.

¹² Zie bijlage 2 voor de volledige regressieanalyse.

Kenmerken van de cliënt

Als wordt gekeken naar het geslacht en de leeftijd van de respondenten, dan blijkt dat mannen een lager cijfer geven dan vrouwen, en dat hoe ouder een respondent is, hoe hoger het rapportcijfer is. Deze factoren hebben weliswaar een significante bijdrage aan de voorspelling van het rapportcijfer, maar hun invloed is erg klein. In paragraaf 3.1 werd geen verschil in gemiddeld rapportcijfer gevonden tussen mannen en vrouwen en een duidelijk verschil per leeftijdscategorie was ook niet aan te wijzen. We kunnen dus niet met zekerheid zeggen dat leeftijd en geslacht factoren zijn die verklaren waarom sommige mensen een hoog, en andere mensen een laag rapportcijfer geven.

Het verschil in rapportcijfer tussen cliënten van de verschillende opdrachtgevertypen wordt in de regressieanalyse onderstreept. Cliënten van private opdrachtgevers en cliënten van gemeenten geven een hoger cijfer ten opzichte van cliënten die vanuit UWV een traject volgen. Als wordt gekeken welke factoren het rapportcijfer het best kunnen voorspellen, dan levert het type opdrachtgever van het traject zeker een bijdrage (Beta privaat 0,0780 en Beta gemeenten 0,0786), maar hebben de kenmerken van het traject duidelijk een groter gewicht (Beta's van 0,2597 tot 0,0710).

De mate van stedelijkheid van de woonplaats van een cliënt (gemeten door te kijken of een cliënt in een van de grootste vier dan wel grootste 25 gemeenten van Nederland woont) is onbelangrijk voor het rapportcijfer.

Kenmerken van het bedrijf

Hoewel de verschillen in rapportcijfer het meest worden verklaard door de kenmerken van het traject en van de cliënt, spelen de kenmerken van het bedrijf wel mee. Het rapportcijfer dat een cliënt geeft, is hoger als het bedrijf ten opzichte van concurrenten een hoger aantal cliënten weet te plaatsen aan het eind van het traject, de omvang van het bedrijf kleiner is, er minder personeelwijzigingen zijn en het bedrijf zich richt op één doelgroep (in plaats van een diversiteit aan cliënten). Dit komt overeen met wat in de afzonderlijke analyses van deze kenmerken met het rapportcijfer naar voren is gekomen.

Met het totaal van deze kenmerken kan 26 procent van de variantie in het rapportcijfer worden verklaard. De bovengenoemde kenmerken geven dus zeker een vrij forse indicatie van de zaken die voor cliënten meespelen bij het geven van een cijfer, maar er spelen ook zaken mee die niet in de analyse zijn meegenomen c.q. die wij niet hebben kunnen meenemen.

In de marktanalyse 2005/2006 is ook een dergelijke analyse uitgevoerd. Aan de hand van de toen gebruikte kenmerken kon slechts twaalf procent van de variantie in het rapportcijfer worden verklaard. Het model dat hier wordt gepresenteerd, bevat meer factoren die de verschillen in rapportcijfer kunnen verklaren. De nieuwe kenmerken ten opzichte van vorig jaar zijn: het type opdrachtgever van het traject, het type traject, of het project lopend of afgesloten is, het al dan niet hebben van een vaste contactpersoon en het personeelsverloop van het bedrijf.

Voor cliënten weegt het zwaarst of ze een vaste contactpersoon hebben bij hun re-integratiebedrijf, dat ze veel contact hebben met het bedrijf en of ze een baan aan het traject overhouden.

Ten slotte zijn losse regressieanalyses gedaan van elke groep kenmerken. Met behulp van alleen de kenmerken van de cliënten kan 1,4 procent van de variantie in het rapportcijfer worden verklaard, met alleen de kenmerken van het traject is dat 22,5 procent en met alleen de kenmerken van het bedrijf 3,9 procent. De afzonderlijke analyses bevestigen dat kenmerken van het traject de verschillen in rapportcijfers die cliënten geven, het best kunnen verklaren.

4 FACTOREN DIE DE TEVREDENHEID VAN OPDRACHTGEVERS BEÏNVLOEDEN

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillen in de tevredenheid met de dienstverlening van re-integratiebedrijven van opdrachtgevers in relatie tot kenmerken van de opdrachtgever zelf (paragraaf 4.1), kenmerken van het bedrijf (paragraaf 4.2) en kenmerken van het traject (paragraaf 4.3). In de laatste paragraaf gaan we in op de vraag welke factoren uiteindelijk verklaren waarom er verschillen zijn in het oordeel van opdrachtgevers over de re-integratiedienstverlening.

4.1 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van opdrachtgevers

Opdrachtgevers: De private sector is meer tevreden met de dienstverlening van bedrijven dan de publieke sector.

Als we opdrachtgevers van re-integratietrajecten indelen in drie categorieën, dan zijn er verschillen in het gemiddeld rapportcijfer dat elk van die groepen geeft (zie tabel 4.1). Private opdrachtgevers van trajecten, veelal werkgevers, zijn meer tevreden (gemiddelde rapportcijfer is 7,1) dan opdrachtgevers in de publieke sector (gemeenten en UWV met respectievelijk gemiddelde rapportcijfers 6,9 en 6,5). Al drie jaar zien we dat de onderzochte bedrijven van de publieke opdrachtgevers minder hoge cijfers krijgen dan van private opdrachtgevers. Als we kijken naar het gemiddeld rapportcijfer dat cliënten geven (zie hoofdstuk 3), dan blijkt dat cliënten van private opdrachtgevers elk jaar een hoger rapportcijfer geven dan cliënten waarvoor UWV of gemeenten opdrachtgever zijn van het traject. Cliënten en opdrachtgevers in de private sector zijn dus over het algemeen meer tevreden met de dienstverlening van bedrijven dan de cliënten en opdrachtgevers in de publieke sector.

Tabel 4.1 Gemiddeld rapportcijfer opdrachtgevers naar type

| Type opdrachtgever | UWV | Gemeente | Privaat | Totaal |
|-------------------------|-----|------------------|---------|--------|
| Rapportcijfer 2006/2007 | 6,5 | 6,9 | 7,1 | 7,0 |
| n | 297 | 712 | 1279 | 2.288 |
| Rapportcijfer 2005/2006 | 6,2 | 6,7 | 6,8 | 6,7 |
| n | 281 | 593 ¹ | 1.466 | 2.340 |
| Rapportcijfer 2004/2005 | 6,3 | 6,6 | 6,8 | 6,7 |
| n | 179 | 406 | 1.023 | 1.652 |

UWV: de tevredenheid en het belang van diverse aspecten van trajecten
UWV is in alle jaren het minst tevreden met de dienstverlening van re-integratiebedrijven (tabel 4.2). UWV was vorig jaar over vrijwel alle aspecten van de dienstverlening minder tevreden dan de opdrachtgevers in andere

¹ Het gaat hier om 593 vragenlijsten die zijn ingevuld door 379 gemeenten.

segmenten, maar dat is nu niet het geval. Over aspecten die met de communicatie en algehele relatie tussen de opdrachtgever en het re-integratiebedrijf te maken hebben, is UWV meer te spreken dan de andere opdrachtgevers. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de bereikbaarheid per telefoon, e-mail of post en de klantgerichtheid van het bedrijf naar UWV.

Over een aantal aspecten is UWV duidelijk minder te spreken dan gemeenten en private opdrachtgevers, namelijk:

- het nakomen van afspraken over de tijdsplanning;
- het nakomen van afspraken over de prestaties;
- de behaalde resultaten;
- de prijs-kwaliteitverhouding;
- de doorlooptijden tijdens de uitvoering van het traject.

Voor UWV is het het belangrijkste dat cliënten weer aan het werk gaan. Dat blijkt als de verschillende aspecten van dienstverlening naast elkaar worden gelegd. Als we kijken naar welke aspecten bij UWV in de top vijf van meest belangrijke aspecten terechtkomen, staat het behaalde resultaat bovenaan in de top vijf. In negentig procent van alle vragenlijsten die door UWV zijn ingevuld, wordt het behaalde resultaat als een van de vijf belangrijkste aspecten van dienstverlening genoemd.² De bekendheid van het bedrijf met vacatures in de regio en het nakomen van afspraken over de prestaties noemt 74 procent van de medewerkers als belangrijk. Deze top vijf van meest waardevolle aspecten laat zien dat bij UWV-medewerkers de nadruk ligt op het aan het werk krijgen van cliënten. Voor UWV staat op de vierde plaats de prijs-kwaliteitverhouding en op de vijfde plaats de wachttijden tijdens de uitvoering van het traject.

Aspecten die de UWV het minst vaak in de top vijf opneemt, zijn de informatieverstrekking tijdens het traject in onder andere voortgangsrapportages (6%), de klantgerichtheid van het re-integratiebedrijf tegenover UWV als opdrachtgever (9%) en de snelheid waarmee wordt gereageerd op telefoon, e-mails en brieven (4%).

Gemeenten vinden de volgende aspecten van dienstverlening belangrijk:

- het behaalde resultaat (77% van de gemeenten heeft dit als een van de belangrijkste vijf aspecten van dienstverlening aangekruist);
- de deskundigheid van de medewerkers (63%);
- de communicatie tussen opdrachtgever en re-integratiebedrijf (59%).

Het behaalde resultaat is dus ook voor gemeenten het aspect waaraan ze het grootste belang hechten. Opvallend is het verschil in wat UWV en gemeenten na het behaalde resultaat op de tweede en derde plaats zetten als het gaat om

² Dit weerspiegelt het belang dat UWV als organisatie aan dit aspect hecht. De invulling van de enquêtes door UWV is net als vorig jaar centraal gecoördineerd. Inhoudelijk stelt UWV centraal vast wat de vijf belangrijkste aspecten van dienstverlening zijn. De verdere invulling van de vragenlijst is aan de regio's.

de belangrijkste aspecten van dienstverlening. UWV geeft aan dat vacatures aanbieden aan cliënten en afspraken over de prestaties nakomen belangrijk wordt gevonden, terwijl gemeenten de nadruk leggen op de deskundigheid van de medewerkers van het re-integratiebedrijf en op hoe de communicatie verloopt.

Hoe lang een gemeente moet wachten tot het re-integratiebedrijf reageert op e-mails en telefoon plaatst slechts een klein deel van de gemeenten in de top vijf van belangrijkste aspecten (19%). Voor de wachttijden tijdens de uitvoering van het traject is dat een nog kleiner deel (10%).

Private opdrachtgevers: over veel aspecten tevreden

Net als gemeenten zijn ook de private opdrachtgevers over de meeste aspecten in meerderheid tevreden. Alleen over het aspect bekendheid met vacatures in de regio is een minderheid (zeer) tevreden. Opvallend is dat private opdrachtgevers relatief vaak tevreden zijn over het nakomen van afspraken over de prestaties. Het lijkt erop dat hierover in dit segment beter na te komen afspraken gemaakt kunnen worden. Dat private opdrachtgevers eerder tevreden zouden zijn met een niet gerealiseerd resultaat is immers niet goed voorstelbaar.

Tabel 4.2 Percentage tevreden tot zeer tevreden opdrachtgevers naar type

| | Ge- | | | Totaal |
|---|-----|--------|---------|--------|
| | UWV | meente | Privaat | |
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | 84 | 86 | 85 | 85 |
| De inzet van de medewerkers | 71 | 78 | 78 | 77 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of post | 77 | 79 | 75 | 77 |
| De deskundigheid van de medewerkers | 72 | 75 | 78 | 76 |
| De klantgerichtheid naar opdrachtgever | 76 | 75 | 75 | 75 |
| De communicatie | 76 | 74 | 72 | 73 |
| Het nakomen van afspraken over de tijdsplanning | 46 | 62 | 70 | 64 |
| Informatieverstrekking | 61 | 62 | 63 | 62 |
| Het nakomen van afspraken over de prestaties | 41 | 56 | 63 | 58 |
| De behaalde resultaten | 37 | 56 | 62 | 57 |
| De prijs-kwaliteitverhouding | 43 | 58 | 58 | 56 |
| De doorlooptijden tijdens uitvoering traject | 32 | 54 | 60 | 54 |
| Bekendheid met vacatures in de regio | 47 | 48 | 43 | 46 |

4.2 Tevredenheid van opdrachtgevers in relatie tot de bedrijfskenmerken

In deze paragraaf onderzoeken we of er verschillen zijn in de mate van tevredenheid van opdrachtgevers in relatie tot de kenmerken van het bedrijf. Het gaat daarbij om de volgende kenmerken:

- omvang van het bedrijf;
- personeelsverloop;

- plaatsingspercentage;
- specialisten versus generalisten.

Een hogere waardering voor kleine bedrijven

De omvang van een re-integratiebedrijf (gemeten naar het aantal werknemers) laat dit jaar op eenzelfde manier een relatie zien met het algemene rapportcijfer dat opdrachtgevers aan een bedrijf geven voor de algemene dienstverlening als in 2005/2006. De rapportcijfers van alle opdrachtgevers, ingedeeld naar verschillende grootteklassen van re-integratiebedrijven verschillen in 2006/2007 weinig van 2005/2006. Voor gemeenten en private opdrachtgevers geldt dat hoe kleiner het bedrijf is waar ze trajecten inkopen, hoe groter de tevredenheid met dat bedrijf is (zie tabel 4.3). Ook dit jaar zien we dat opdrachtgever UWV in de waardering het minst verschil maakt tussen grote en kleine bedrijven. Wel moeten we constateren dat de middelgrote bedrijven een relatief laag rapportcijfer van UWV krijgen. Wat hiervoor een verklaring is, is op dit moment niet duidelijk.

Tabel 4.3 Rapportcijfer van opdrachtgevers naar omvang bedrijf

| | | 1- 20 medew. | 21- 100 medew. | 101-200 medew. | > 200 medew. | Totaal |
|-----------|---------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------|
| UWV | Rapportcijfer | 6,9 | 6,1 | 6,5 | 6,6 | 6,5 |
| | n | 78 | 90 | 58 | 18 | 244 |
| Gemeenten | Rapportcijfer | 7,3 | 6,9 | 6,5 | 6,6 | 7,0 |
| | n | 336 | 156 | 99 | 14 | 605 |
| Privaat | Rapportcijfer | 7,4 | 7,0 | 6,7 | 6,3 | 7,1 |
| | n | 559 | 421 | 143 | 51 | 1174 |
| Totaal | Rapportcijfer | 7,3 | 6,8 | 6,6 | 6,4 | 7,0 |
| | n | 973 | 667 | 300 | 83 | 2023 |

Minder personeelwisselingen worden beter gewaardeerd

Net als cliënten zijn opdrachtgevers meer tevreden over bedrijven waar een laag personeelsverloop is. Het personeelsverloop is het percentage nieuwe en vertrokken medewerkers ten opzichte van het totale personeelsbestand. Uit tabel 4.4 blijkt ook dat veel opdrachtgevers te maken hebben met een re-integratiebedrijf met een hoog verloop in het personeel. Dit zijn vaak ook de grotere bedrijven.

Tabel 4.4 Rapportcijfer van opdrachtgevers naar personeelsverloop

| | Kleiner dan 6 procent | 6 tot 20 procent | 20 tot 40 procent | Meer dan 40 procent | Totaal |
|---------------|--------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|--------|
| Rapportcijfer | 7,5 | 7,1 | 6,9 | 7,0 | 7,0 |
| n | 300 | 73 | 275 | 1460 | 2108 |

Hoger plaatsingspercentage leidt tot hogere cijfers

In tabel 4.5 is weergegeven hoe de rapportcijfers per groep opdrachtgevers verschillen als de deelnemende re-integratiebedrijven in drie groepen worden ingedeeld op basis van het percentage succesvol afgeronde re-integratietrajecten. Het traject is succesvol als een cliënt die een re-integratietraject heeft gevolgd, aan het eind van het traject een baan heeft gevonden. We zien dat opdrachtgevers meer tevreden zijn als het percentage succesvol afgeronde re-integratietrajecten van een bedrijf hoog is. Dit weerspiegelt overigens het grote belang dat opdrachtgevers hechten aan de behaalde resultaten. Opvallend is dat deze relatie bij gemeenten minder duidelijk is. Vermoedelijk heeft dit te maken met het feit dat bij gemeentelijke trajecten het beoogde resultaat niet altijd even eenduidig is. Het zal bij gemeenten vaker voorkomen dat het doel veeleer sociale activering en participatiebevordering is dan uitsluitend re-integratie. Dat maakt dat het doel minder duidelijk meetbaar is en ook dat de relatie tussen doel en rapportcijfer minder makkelijk te leggen is.

Tabel 4.5 Rapportcijfer van opdrachtgevers naar plaatsingspercentage van bedrijf*

| | | < 33% | 33-47% | > 48% | Totaal |
|-----------|---------------|-------|--------|-------|--------|
| UWV | Rapportcijfer | 5,8 | 6,5 | 6,7 | 6,4 |
| | N | 49 | 111 | 45 | 205 |
| Gemeenten | Rapportcijfer | 7,0 | 6,8 | 7,3 | 7,0 |
| | N | 68 | 214 | 209 | 491 |
| Privaat | Rapportcijfer | 6,9 | 6,7 | 7,4 | 7,0 |
| | N | 216 | 336 | 368 | 920 |
| Totaal | Rapportcijfer | 6,8 | 6,7 | 7,3 | 7,0 |
| | N | 333 | 661 | 622 | 1616 |

* De plaatsingspercentages betreffen de plaatsingscijfers over het totaal aantal trajecten waarvan het doel plaatsing op de arbeidsmarkt was.

Hogere waardering voor gespecialiseerde bedrijven

Cliënten zijn positiever over bedrijven die zich specifiek richten op een bepaalde groep dan over bedrijven die een diversiteit aan cliënten begeleiden.³ In 2005/2006 werd géén verband gevonden tussen de waardering van opdrachtgevers en het al dan niet hebben van een specifieke doelgroep van bedrijven. Nu is er een duidelijk verschil: bedrijven die zich op een specifieke cliëntengroep richten (specialisten) krijgen van alle typen opdrachtgevers hogere rapportcijfers voor de dienstverlening (zie tabel 4.6).⁴

³ Bedrijven zijn als 'specialist' gekarakteriseerd wanneer zij zelf hebben aangegeven dat de helft of meer van hun cliënten tot een bepaalde (doel)groep behoort.

⁴ Door onvoldoende respons is het helaas niet mogelijk om een gemiddeld rapportcijfer van opdrachtgevers te presenteren voor specialistische bedrijven gegroepeerd naar hun voornaamste doelgroep.

Tabel 4.6 Rapportcijfer van opdrachtgevers naar diversiteit aan cliëntgroepen binnen een bedrijf

| | | Generalist | Specialist | Totaal |
|-----------|---------------|------------|------------|--------|
| UWV | Rapportcijfer | 6,3 | 6,9 | 6,5 |
| | N | 225 | 72 | 297 |
| Gemeenten | Rapportcijfer | 6,8 | 7,2 | 6,9 |
| | N | 472 | 256 | 728 |
| Privaat | Rapportcijfer | 7,0 | 7,4 | 7,1 |
| | N | 863 | 436 | 1299 |
| Totaal | Rapportcijfer | 6,8 | 7,3 | 7,0 |
| | N | 1560 | 764 | 2324 |

4.3 Tevredenheid van opdrachtgevers in relatie tot de kenmerken van het traject

In deze paragraaf worden de verschillen in de mate van tevredenheid van opdrachtgevers besproken in relatie tot de kenmerken van trajecten. Voor opdrachtgevers van drie trajecttypen (re-integratie, interventie en diagnose) wordt gekeken of zij verschillen in hun algemene oordeel over de dienstverlening en de diverse aspecten van de dienstverlening.

Opdrachtgevers van interventietrajecten geven hoger cijfer

Het grootste deel (81%) van de opdrachtgevers geeft aan dat als ze trajecten hebben ingekocht bij een bedrijf dat het dan gaat om het uitvoeren van re-integratietrajecten. Opdrachtgevers die bij een bedrijf interventietrajecten inkopen, zijn aanzienlijk positiever over de dienstverlening dan opdrachtgevers die een diagnose- of re-integratietraject afnemen. De kans op slagen bij plaatsing van cliënten op de arbeidsmarkt vanuit een situatie van inactiviteit is over het algemeen kleiner dan de kans cliënten succesvol te helpen bij de terugkeer naar de oude werkgever. In paragraaf 4.1 constateerden we dat een hoog plaatsingspercentage van re-integratietrajecten van een bedrijf leidt tot een hogere algemene waardering van opdrachtgevers. De hoge slagingskans van interventietrajecten kan dus een verklaring zijn voor het feit dat opdrachtgevers van interventietrajecten een hoger cijfer geven. Ook zijn opdrachtgevers van interventietrajecten vaak werkgevers. Wellicht zal de voldoening over het feit dat een werknemer weer aan de slag is, een opdrachtgever ertoe aanzetten dat hij of zij een hoger rapportcijfer geeft.

Tabel 4.7 Rapportcijfer van opdrachtgevers naar type traject

| | | Re-integratie | Interventie | Diagnose | Totaal |
|----------|---------------|---------------|-------------|----------|--------|
| UWV | Rapportcijfer | 6,4 | - | 6,8 | |
| | n | 236 | - | 9 | |
| Gemeente | Rapportcijfer | 6,9 | 7,5 | 7,2 | 6,9 |
| | n | 539 | 39 | 21 | 599 |
| Privaat | Rapportcijfer | 7,1 | 7,5 | 7,2 | 7,2 |
| | n | 765 | 237 | 39 | 1041 |
| Totaal | Rapportcijfer | 6,9 | 7,5 | 7,1 | 7,0 |
| | n | 1540 | 276 | 69 | 1894 |

Oprachtgevers van interventietrajecten meer te spreken over aspecten van dienstverlening

Ook als wordt gekeken naar de verschillende deelaspecten van dienstverlening door re-integratiebedrijven, zijn opdrachtgevers van interventietrajecten meer tevreden dan opdrachtgevers van de overige trajecten. Het aandeel opdrachtgevers van interventietrajecten dat zegt (zeer) tevreden te zijn is voor bijna elk deelaspect groter dan het aandeel bij de overige opdrachtgevers. Deze bevindingen sluiten aan op de tevredenheid van cliënten in verschillende typen dienstverlening (zie paragraaf 3.2). Cliënten van interventietrajecten zijn over het algemeen ook meer tevreden over de verschillende deelaspecten van dienstverlening.

Tabel 4.8 Percentage tevreden tot zeer tevreden opdrachtgevers naar type traject⁵

| | Diagnose | Re-integratie | Interventie | Totaal |
|--|----------|---------------|-------------|--------|
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | 88 | 85 | 88 | 86 |
| De inzet van de medewerkers | 73 | 77 | 86 | 78 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of post | 73 | 76 | 82 | 77 |
| De deskundigheid van de medewerkers | 79 | 74 | 83 | 76 |
| De klantgerichtheid naar de opdrachtgever | 75 | 74 | 83 | 75 |
| De communicatie | 71 | 72 | 80 | 73 |
| Afspraken over de tijdsplanning nakomen | 58 | 62 | 81 | 65 |
| Informatieverstrekking | 67 | 62 | 73 | 64 |
| Afspraken over de prestaties nakomen | 64 | 56 | 78 | 59 |
| De behaalde resultaten | 71 | 54 | 83 | 59 |
| De prijs-kwaliteitverhouding | 66 | 56 | 68 | 58 |
| De doorlooptijden tijdens uitvoering traject | 56 | 51 | 72 | 54 |

4.4 Factoren die tevredenheid van opdrachtgevers beïnvloeden

In deze paragraaf onderzoeken we met behulp van een multivariate analyse (regressieanalyse)⁶ welke van de in hoofdstuk 4 besproken factoren uiteindelijk van invloed zijn op het algemene oordeel dat opdrachtgevers hebben over re-integratiebedrijven. Alle factoren die in hoofdstuk 4 zijn besproken, zijn opgenomen in de analyse, namelijk:

- omvang van het re-integratiebedrijf (-.197);
- plaatsingspercentage van het bedrijf (.157);
- richten op een bepaalde doelgroep of diverse cliënten door het bedrijf (.087);
- trajecttype (.045 en .075);
- type opdrachtgever (.049 en .059);
- personeelsverloop (-.045).

⁵ In tabel 4.8 is het aspect 'bekendheid met vacatures in de regio' buiten beschouwing gelaten, omdat dit aspect alleen betrekking heeft op re-integratie.

⁶ Zie bijlage 2 voor de volledige regressieanalyse.

Het percentage variantie in het cijfer dat opdrachtgevers geven aan het re-integratiebedrijf dat kan worden verklaard met deze kenmerken, is minder hoog dan bij de vergelijkbare analyse in het vorige hoofdstuk voor cliënten (10,5%). Toch is het model beter dan vorig jaar (7,6% verklaarde variantie). Vorig jaar is gekeken naar het effect van de omvang van het bedrijf, of het bedrijf zich richt op één doelgroep of een diversiteit aan cliënten, het plaatsingspercentage en de mate van stedelijkheid. Dit jaar is dus daarenboven het type opdrachtgever onderzocht en het type traject.

De bevindingen in paragraaf 4.1 dat private opdrachtgevers en gemeenten als opdrachtgever meer tevreden zijn over de dienstverlening dan UWV, wordt in de multivariate analyse bevestigd. Als we kijken naar het type traject, dan zien we dat opdrachtgevers die trajecten inkopen bij bedrijven die voornamelijk interventietrajecten uitvoeren, een positiever algemeen oordeel hebben dan opdrachtgevers die trajecten inkopen bij bedrijven die voornamelijk re-integratietrajecten uitvoerden. Over bedrijven die voornamelijk diagnosetrajecten uitvoeren, kunnen geen uitspraken worden gedaan, want dit effect is niet significant. Ook kan in de multivariate analyse niet worden vastgesteld dat een laag personeelsverloop in een bedrijf een positieve bijdrage levert aan het rapportcijfer van opdrachtgevers.

Het rapportcijfer dat opdrachtgevers geven, is hoger als het bedrijf dat de trajecten uitvoert een kleinere omvang heeft, een hoog plaatsingspercentage bewerkstelligt en zich heeft gespecialiseerd in een bepaalde doelgroep van cliënten.

5 CONCLUSIES

In de voorgaande hoofdstukken hebben we beschreven hoe verschillende kenmerken van re-integratietrajecten, bedrijven, cliënten en opdrachtgevers samenhangen met de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers met re-integratiebedrijven. In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste uitkomsten samen. Hierbij beantwoorden we de centrale vragen van het onderzoek:

- *Hoe is de tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van re-integratiebedrijven in 2006?*
- *Welke aspecten van de dienstverlening zijn het meest van belang voor de waardering van opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van bedrijven?*
- *In welke mate hangt de tevredenheid van de dienstverlening samen met:*
 - *bedrijfskenmerken van het re-integratiebedrijf?*
 - *kenmerken van het traject?*
 - *kenmerken van de opdrachtgevers?*
 - *kenmerken van de cliënten?*

5.1 Tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van re-integratiebedrijven

Algemeen oordeel van cliënten lager dan dat van opdrachtgevers

In 2006/2007 geven de cliënten gemiddeld een 6,9 als rapportcijfer voor de dienstverlening van re-integratiebedrijven. Dit is hetzelfde cijfer als in de voorgaande jaren.

Opdrachtgevers van trajecten bij re-integratiebedrijven geven gemiddeld een 7,0 voor de dienstverlening en dat is hoger dan in de twee voorgaande jaren (het gemiddelde cijfer in 2004/2005 en 2005/2006 was 6,7).

5.2 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van het traject

De doelstelling en de beleving van het traject is voor cliënten het meest bepalend voor hun tevredenheid. Cliënten kunnen diverse soorten trajecten volgen. Het minst tevreden zijn cliënten die in een re-integratietraject zitten. Cliënten die alleen komen voor een diagnose, die worden begeleid op hun werk, die hulp krijgen bij verzuim en dergelijke zijn over het algemeen meer tevreden. Opdrachtgevers hebben ook het meest waardering voor bedrijven die voornamelijk andere trajecten uitvoeren dan re-integratietrajecten. Verder zijn de kenmerken van het traject voor opdrachtgevers minder van belang voor hun algemene tevredenheid.

Voor een positieve waardering van cliënten is het belangrijkste dat ze een vaste contactpersoon hebben bij hun re-integratiebedrijf, dat ze veel contact hebben met het bedrijf en dat ze een baan aan het traject overhouden.

Indien cliënten een klacht hebben ingediend bij hun re-integratiebedrijf is de wijze waarop dat signaal is afgehandeld van grote invloed op de tevredenheid van de cliënt. Wanneer de klacht in de beleving van de cliënt goed is afgehandeld is de tevredenheid beduidend groter dan wanneer men minder of niet te spreken is over die afhandeling.

Wanneer er een trajectplan is opgesteld, zijn cliënten meer tevreden dan wanneer geen trajectplan is opgesteld of wanneer cliënten niet (meer) weten of er een trajectplan is opgesteld. Overigens hangt dit vermoedelijk vooral samen met het feit dat deze cliënten beter weten wat ze kunnen verwachten van het traject dan cliënten die geen trajectplan hebben gezien en/of ondertekend.

5.3 Tevredenheid in relatie tot bedrijfskenmerken

Re-integratiebedrijven variëren in omvang, doelgroep, prestaties en dergelijke. Variaties in dit soort kenmerken kunnen een verklaring bieden voor de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers. Kleine bedrijven scoren bij beide groepen beter dan grote bedrijven. Dat was in voorgaande jaren ook al zo.

Zowel cliënten als opdrachtgevers hebben een grotere waardering voor bedrijven bij wie de trajecten succesvol zijn. Hoe hoger het slagingspercentage van de trajecten, hoe groter de tevredenheid. Ook zijn cliënten en opdrachtgevers meer tevreden over bedrijven die zich hebben toegelegd op één specifieke doelgroep (bijvoorbeeld ouderen) dan over bedrijven die zich richten op een diversiteit aan cliënten.

Voor cliënten geldt nog dat een groot aantal personeelswijzigingen in een bedrijf een negatief effect heeft op de waardering. Als alleen wordt gekeken naar het rapportcijfer van opdrachtgevers en het personeelsverloop in een bedrijf, dan is een zelfde relatie vast te stellen als bij cliënten: een stabiel personeelsbestand leidt tot hogere cijfers. Echter, in een multivariate analyse wordt dit niet bevestigd en blijken de andere factoren meer invloed te hebben op de waardering van opdrachtgevers.

5.4 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van de opdrachtgevers

Opdrachtgevers in de private sector zijn meer tevreden met de dienstverlening van bedrijven dan de publieke sector. UWV is net als in 2004/2005 en 2005/2006 het minst tevreden met de dienstverlening van re-integratiebedrijven. Voor alle opdrachtgevers geldt dat vooral het resultaat van de trajecten bepalend is voor de tevredenheid met het bedrijf in het algemeen. De waardering van UWV wordt daarna het meest bepaald door de mate waarin het bedrijf de afspraken over de prestaties nakomt en de bekendheid van het bedrijf met vacatures. De waardering door gemeenten wordt het meest

bepaald door de deskundigheid van de medewerkers en de communicatie met het bedrijf.

Opdrachtgevers die zaken doen met bedrijven die voornamelijk interventie-trajecten uitvoeren, hebben een positiever algemeen oordeel dan opdrachtgevers die trajecten inkopen bij bedrijven die voornamelijk re-integratie-trajecten uitvoeren.

5.5 Tevredenheid in relatie tot kenmerken van de cliënten

Cliënten van private opdrachtgevers (werkgevers, arbodiensten, verzekeraars, en dergelijke) zijn het meest tevreden in het algemeen, maar ook over de deelaspecten van de dienstverlening van re-integratiebedrijven. De deelaspecten die cliënten het hoogst waarderen zijn de zorgvuldigheid waarmee met cliëntgegevens wordt omgegaan, de bereikbaarheid per telefoon, e-mail of brieven, de klantvriendelijkheid van de medewerkers, het aantal contactmomenten en de informatie over wat de klant zelf moet doen in het traject. Hoewel dertig procent van de cliënten het behaalde resultaat erg belangrijk vindt, is maar de helft (51%) van de cliënten daar tevreden over. Werkende cliënten zijn meer tevreden over de dienstverlening van re-integratiebedrijven dan cliënten met een uitkering of zonder inkomsten.

5.6 Tot slot

De tevredenheid van cliënten met de dienstverlening van hun re-integratiebedrijf wordt vooral bepaald door kenmerken van het traject (trajectplan opgesteld, vaste contactpersoon, e.d.) en in mindere mate door de kenmerken van het bedrijf (omvang, resultaten, e.d.). De tevredenheid van opdrachtgevers met de dienstverlening van re-integratiebedrijven wordt bepaald door kenmerken van de opdrachtgevers zelf, maar nog meer door kenmerken van het re-integratiebedrijf (en dan met name het slagingspercentage van de trajecten en de omvang van het bedrijf).

Met behulp van de bovenstaande factoren zijn we dit jaar in staat een aanzienlijk deel (26%) van de variantie in het rapportcijfer van cliënten te verklaren. Bij opdrachtgevers kunnen we dit jaar ook een groter deel van de variantie in het rapportcijfer verklaren dan vorig jaar. Dat we nu beter in staat zijn aan te geven welke factoren voor cliënten en opdrachtgevers een rol spelen in hun tevredenheid, komt onder andere doordat we dit jaar voor zowel cliënten als opdrachtgevers meer factoren hebben kunnen onderzoeken. Dit jaar is bijvoorbeeld voor het eerst gevraagd of cliënten één vaste contactpersoon hebben (gehad) in hun traject. Dit bleek meteen ook zwaar te wegen voor de tevredenheid van cliënten.

Daarnaast is de sterkere verklaringskracht van beide regressiemodellen het gevolg van een verbetering van de respons. Er zijn dit jaar in totaal méér vragenlijsten binnengekomen dan de afgelopen jaren, maar ook in de

regressieanalyses konden meer vragenlijsten worden opgenomen (cliënten: van 11.664 vragenlijsten vorig jaar naar 23.219 dit jaar; opdrachtgevers: van 1225 vorig jaar naar 2048 dit jaar).

Het zou de moeite waard zijn om in de volgende meting (2007/2008) na te gaan of de variantie van de rapportcijfers nog beter kan worden verklaard.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Methodologische verantwoording: opzet van het onderzoek

Deelnemende bedrijven

In november 2006 hebben alle bedrijven met een Blik op Werk Borea Keurmerk, alle bedrijven die contractpartner zijn van UWV en alle andere bedrijven die een vermelding hebben in de Keuzegids, een uitnodiging gekregen deel te nemen aan het onderzoek. Voor het tevredenheids-onderzoek hebben zich ruim 500 bedrijven aangemeld. Niet voor alle bedrijven die zich hebben ingeschreven voor het onderzoek, zijn tevredenheidscores gepubliceerd op de Keuzegids van Stichting Blik op Werk. Bij bedrijven waarvoor geen cijfers zijn gepubliceerd, was er bijvoorbeeld onvoldoende respons om de tevredenheidscores als betrouwbaar te beschouwen. In totaal zijn voor 520 bedrijven tevredenheidscijfers gepubliceerd. Van deze 520 bedrijven waren 97 bedrijven in het bezit van het Borea Keurmerk en gingen zes bedrijven op voor het keurmerk. Deelname aan het onderzoek is voor deze bedrijven voorwaarde voor het behouden of behalen van het keurmerk.

Voor alle contractpartners van UWV was deelname aan het Blik op Werk-onderzoek dit jaar verplicht. Dit verklaart de grote stijging in het aantal deelnemende bedrijven ten opzichte van vorig jaar, van 221 naar 520 deelnemers.

Respons

In totaal hebben 30.900 cliënten de vragenlijst ingevuld. Cliënten hebben een papieren vragenlijst ontvangen. Daarop stond een unieke inlogcode vermeld waarmee ze de vragenlijst in plaats van op papier, op internet konden invullen. Het grootste deel van de respondenten heeft gekozen voor de papieren vragenlijst (89%) en elf procent voor de vragenlijst op internet.

Er zijn 2536 opdrachtgevers die een vragenlijst hebben ingevuld over het re-integratiebedrijf waarmee ze zaken doen. Opdrachtgevers kregen net als cliënten de keuze tussen een papieren en een onlinevragenlijst. Hoewel opdrachtgevers vergeleken met de cliënten vaker kozen voor het online beantwoorden van de vragen (30% van de respondenten) was de papieren vragenlijst met zeventig procent van de totale respons ook onder de opdrachtgevers populair.

Wie heeft een vragenlijst gehad?

Per bedrijf hebben alle cliënten die tussen 1 juli 2006 en 1 januari 2007 een traject hebben gevolgd of dit in die periode hebben afgerond, een vragenlijst gehad. Voor sommige bedrijven is een steekproef van 250 cliënten gehanteerd. Dat was het geval als er in die periode meer dan 250 cliënten waren in een van de subsegmenten: privaat, gemeenten, UWV AG, UWV WW, UWV IRO en UWV Wajong.

Het versturen van de vragenlijsten naar cliënten in de segmenten 'gemeente' en 'private opdrachtgevers' is door de bedrijven zelf verzorgd. Cliënten die in het kader van een contract van UWV met een re-integratiebedrijf een traject volgden, hebben de vragenlijst van UWV ontvangen.

Bedrijven hebben opdrachtgevers waar in 2006 contact mee was een vragenlijst gestuurd, met uitzondering van opdrachtgever UWV. UWV heeft het versturen en invullen van de opdrachtgevravragenlijsten zelf gecoördineerd. UWV heeft geen vragenlijsten ingevuld voor bedrijven waar alleen cliënten een traject volgen in het kader van een IRO. Medewerkers van UWV hebben dus alleen een vragenlijst ingevuld over de dienstverlening van bedrijven die in de reguliere aanbestedingsprocedure een contract met UWV hebben afgesloten.

Analyses

In de analyses zijn alle binnengekomen vragenlijsten meegenomen, dus ook de vragenlijsten van bedrijven waarvoor door een tekort aan respons geen tevredenheidsscores op de Keuzegids zijn gepubliceerd. De vragenlijst van elke cliënt en opdrachtgever is als één waarneming meegeteld. In totaal betreft dit 30.900 cliëntwaarnemingen en 2536 opdrachtgeverwaarnemingen. Omdat niet elke respondent alle vragen heeft beantwoord, zoals het rapportcijfer of een tevredenheidsscore op alle aspecten, kan de totaalscore in de tabellen afwijken van de hier genoemde totaalaantallen.

Voor het vaststellen of de verschillen in tevredenheid statistisch significant zijn, is een betrouwbaarheidsinterval van 95 procent gehanteerd.

BIJLAGE 2
Correlatietabellen en regressieanalyses
Correlatie
Tabel B2-1 Correlatie (Pearson Correlation) van deelaspecten met het rapportcijfer van cliënten

| Aspecten | Correlatie | N |
|--|------------|-------|
| Informatie over wat cliënt mocht verwachten | ,747(*) | 29438 |
| Informatie over rechten en plichten | ,701(*) | 27431 |
| Omgang met eigen wensen en ideeën | ,773(*) | 28902 |
| Afspraken nakomen | ,808(*) | 28960 |
| Bereikbaarheid per telefoon, e-mail of brieven | ,709(*) | 28499 |
| Aantal contactmomenten | ,747(*) | 29361 |
| De medewerkers | ,778(*) | 28489 |
| De klantvriendelijkheid | ,791(*) | 29377 |
| Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens | ,660(*) | 25604 |
| Klachtafhandeling | ,745(*) | 7738 |
| Het behaalde resultaat | ,769(*) | 27472 |
| Diagnose | ,804(*) | 8647 |
| Verzuimtraject | ,601(*) | 2537 |
| Informatie over wat de klant zelf moet doen om aan het werk te komen | ,683(*) | 21321 |
| Inzicht verkrijgen in welk soort baan bij de klant past | ,767(*) | 20144 |
| Geschikte vacatures in de regio geven | ,777(*) | 17382 |
| Begeleiding op de werkvloer | ,778(*) | 10227 |
| De inspanningen van het bedrijf bij het vinden van werk | ,840(*) | 20307 |
| De activiteiten | ,773(*) | 21539 |
| Duur van de wachttijden | ,734(*) | 18047 |

* Significantie < 0.01 (tweezijdig).

Tabel B2-2 Correlatie (Pearson Correlation) van deelaspecten met het rapportcijfer van opdrachtgevers

| Aspecten | Correlatie | N |
|--|------------|------|
| De prijs-kwaliteitverhouding | ,643(*) | 2369 |
| Het behaalde resultaat | ,755(*) | 2363 |
| De manier waarop het bedrijf met u communiceert | ,687(*) | 2484 |
| Het nakomen van afspraken over de tijdsplanning | ,665(*) | 2446 |
| Het nakomen van afspraken over de prestaties | ,750(*) | 2339 |
| De inzet van de medewerkers | ,711(*) | 2429 |
| De deskundigheid van de medewerkers | ,684(*) | 2403 |
| De informatie in onder andere de voortgangsrapportages | ,588(*) | 2332 |
| De doorlooptijden tijdens de uitvoering van het traject | ,677(*) | 2326 |
| De snelheid van de reacties op telefoon, e-mails of brieven | ,600(*) | 2444 |
| De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u als opdrachtgever | ,702(*) | 2464 |
| De zorgvuldigheid waarmee het bedrijf met de cliëntgegevens omgaat | ,468(*) | 2281 |
| De bekendheid van het bedrijf met vacatures in de regio | ,533(*) | 1199 |

* Significantie < 0.01 (tweezijdig).

Regressie cliënten

Tabel B2-3 Samenvatting van het regressiemodel

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|----------|-------------------|----------------------------|
| ,511 | ,262 | ,261 | 1,815 |

Tabel B2-4 ANOVA

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|-------|-------------|---------|------|
| Regression | 27076,679 | 19 | 1425,088 | 432,392 | ,000 |
| Residual | 76463,096 | 23200 | 3,296 | | |
| Total | 103539,774 | 23219 | | | |

Tabel B2-5 Coëfficiënten

| | Ongestandaardiseerde coëfficiënten | | Gestandaardiseerde coëfficiënten | t | Sig. |
|-------------------------------|------------------------------------|------------|----------------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 2,832 | 0,083 | | 33,932 | 0,000 |
| Privaat | 0,486 | 0,041 | 0,074 | 11,932 | 0,000 |
| Gemeente | 0,389 | 0,038 | 0,070 | 10,229 | 0,000 |
| UWV | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. |
| Mannen | -0,078 | 0,024 | -0,018 | -3,227 | 0,001 |
| Vrouwen | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. |
| Leeftijd | 0,006 | 0,001 | 0,029 | 4,818 | 0,000 |
| Gemeenten (grootste 4) | -0,040 | 0,045 | -0,006 | -0,873 | 0,383 |
| Gemeenten (grootste 25) | -0,011 | 0,031 | -0,002 | -0,353 | 0,724 |
| Aantal contact momenten | 0,344 | 0,010 | 0,211 | 34,347 | 0,000 |
| Vaste contactpersoon | 0,919 | 0,028 | 0,191 | 32,744 | 0,000 |
| Bedrijfsomvang | -0,002 | 0,000 | -0,047 | -7,895 | 0,000 |
| Afgerond traject (vs. lopend) | 0,916 | 0,026 | 0,215 | 35,725 | 0,000 |
| Specialistisch bedrijf | 0,104 | 0,026 | 0,024 | 4,071 | 0,000 |
| Baan gevonden door traject | 1,345 | 0,031 | 0,259 | 43,099 | 0,000 |
| Interventietraject | 0,486 | 0,035 | 0,080 | 13,919 | 0,000 |
| Diagnosetraject | 0,580 | 0,054 | 0,068 | 10,842 | 0,000 |
| Starten onderneming | 0,561 | 0,094 | 0,035 | 5,943 | 0,000 |
| Re-integratietraject | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. |
| Begeleidingstraject | 0,270 | 0,062 | 0,027 | 4,351 | 0,000 |
| Trajectplan is opgesteld | 0,370 | 0,030 | 0,076 | 12,363 | 0,000 |
| Plaatsingspercentage bedrijf | 0,005 | 0,001 | 0,051 | 8,741 | 0,000 |
| Personeelwijzigingen bedrijf | -0,001 | 0,000 | -0,033 | -5,868 | 0,000 |

Regressie opdrachtgevers

Tabel B2-6 Samenvatting van het regressiemodel

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|----------|-------------------|----------------------------|
| ,325 | ,105 | ,102 | 1,248 |

Tabel B2-7 ANOVA

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| Regression | 374,422 | 8 | 46,803 | 30,040 | ,000 |
| Residual | 3178,297 | 2040 | 1,558 | | |
| Total | 3552,718 | 2048 | | | |

Tabel B2-8 Coëfficiënten

| | Ongestandaardiseerde coëfficiënten | | Gestandaardiseerde coëfficiënten | | |
|------------------------|------------------------------------|------------|----------------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| (Constant) | 6,544 | ,103 | | 63,729 | ,000 |
| Privaat | ,130 | ,074 | ,049 | 1,744 | ,081 |
| Gemeente | ,176 | ,082 | ,059 | 2,143 | ,032 |
| UWV | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. |
| Diagnosetrajecten | -,334 | ,163 | -,045 | -2,048 | ,041 |
| Interventietrajecten | ,284 | ,091 | ,075 | 3,122 | ,002 |
| Re-integratietrajecten | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. | Ref. |
| Eén doelgroep | ,235 | ,063 | ,087 | 3,725 | ,000 |
| Omvang bedrijf | -,004 | ,000 | -,197 | -8,761 | ,000 |
| Plaatsingspercentage | ,008 | ,001 | ,157 | 6,456 | ,000 |
| Personeelsverloop | -,001 | ,000 | -,045 | -2,126 | ,034 |

