



Voldoende, nog niet afdoende

Tevredenheidscijfers cliënten en opdrachtgevers over
reïntegratiebedrijven

Onderzoek uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van de Raad
voor Werk en Inkomen.

C. van Horssen
M.C.M. de Niet

Raad voor Werk en Inkomen
13 juni 2005

INHOUD

1	INLEIDING	3
2	ALGEMEEN OORDEEL CLIËNTEN EN OPDRACHTGEVERS	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Oordeel van cliënten en opdrachtgevers	5
3	FACTOREN DIE HET OORDEEL VAN CLIËNTEN EN OPDRACHTGEVERS BEÏNVLOEDEN	8
3.1	Inleiding	8
3.2	Kenmerken van cliënten en opdrachtgevers	8
3.3	Bedrijfskenmerken	11
3.4	Verklarende factoren	15
	BIJLAGE 1 VERSCHILLEN TUSSEN BEDRIJVEN MET EN ZONDER BOREA KEURMERK	16
	BIJLAGE 2 METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING	18
	BIJLAGE 3 TABELLEN DIE NIET OF NIET VOLLEDIG IN HET HOOFDDOCUMENT ZIJN OPGENOMEN	23

1 INLEIDING

In opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) en de Stichting Borea Keurmerk heeft Regioplan in het voorjaar van 2005 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers van 111 reïntegratiebedrijven. Het marktaandeel van deze bedrijven wordt op ongeveer zeventig procent van de publieke markt geschat. Over de omvang van het private marktsegment is te weinig bekend om hier uitspraken over te doen.¹

Via een schriftelijke vragenlijst (voor cliënten) en een deels schriftelijke deels via het internet uitgevoerde enquête (voor opdrachtgevers) hebben cliënten en opdrachtgevers een oordeel gegeven over verschillende aspecten van de dienstverlening. De resultaten voor de afzonderlijke bedrijven worden gepubliceerd op de Reïntegratiemonitor van de RWI en de website van Stichting Borea Keurmerk. In tabel 1.1 wordt aangegeven welke gegevens op de reïntegratiemonitor van de RWI worden gepresenteerd.²

Tabel 1.1 Aantal bedrijven met tevredenheidsscores op de reïntegratiemonitor

	Bedrijven met Borea Keurmerk	Bedrijven zonder Borea Keurmerk	Totaal
Info van cliënten en opdrachtgevers	50	25	75
Alleen info van cliënten	10	15	25
Alleen info van opdrachtgevers	2	5	7
Geen tevredenheidsscores	2	2	4
Totaal	64	47	111

In opdracht van de RWI heeft Regioplan eveneens enkele analyses uitgevoerd op de totale databestanden van cliënten en opdrachtgevers. Daarbij staan de volgende vragen centraal:

- *Welke conclusies kunnen op marktniveau worden getrokken over de waardering van opdrachtgevers en cliënten over de dienstverlening van reïntegratiebedrijven?*
- *In welke mate hangt de waardering van de dienstverlening samen met:*
 - *bedrijfskenmerken van het reïntegratiebedrijf?*
 - *kenmerken van de opdrachtgevers?*
 - *kenmerken van de cliënten?*
- *In hoeverre vormen de onderzochte opdrachtgevers en cliënten een representatieve afspiegeling van de reïntegratiemarkt?*

¹ Voor een toelichting op deze schatting, zie bijlage 2.

² Mede door beperkte respons bij een aantal bedrijven is het daarbij niet mogelijk om bij alle bedrijven informatie van cliënten en opdrachtgevers te presenteren.

Metten van tevredenheid

De tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten is op twee manieren gemeten. Voor de gehele dienstverlening van het bedrijf is gevraagd naar een rapportcijfer. Per aspect van de dienstverlening hebben opdrachtgevers (13 items) en cliënten (18 items) op een vijfpuntschaal de mate van tevredenheid aangegeven.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een algemeen beeld geschetst van de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers op marktniveau. In hoofdstuk 3 gaan we na of en welke kenmerken van opdrachtgevers, cliënten en/of bedrijven het oordeel van cliënten en opdrachtgevers beïnvloeden. In de bijlagen bij dit rapport is ten slotte een methodologische verantwoording opgenomen evenals een overzicht van de voor dit onderzoek relevante tabellen die niet in de hoofdttekst zijn opgenomen.

2 ALGEMEEN OORDEEL CLIËNTEN EN OPDRACHTGEVERS

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we een algemeen beeld van de tevredenheid van opdrachtgevers en cliënten van reïntegratiebedrijven. De resultaten zijn gebaseerd op de totale respons van de bedrijven die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Het betreft cliënten van 106 bedrijven en opdrachtgevers van 105 bedrijven.³

2.2 Oordeel van cliënten en opdrachtgevers

Cliënten en opdrachtgevers geven gemiddeld hetzelfde rapportcijfer

Zowel cliënten als opdrachtgevers geven voor de totale dienstverlening gemiddeld een 6,7.

Tabel 2.1 Gemiddeld rapportcijfer cliënten en opdrachtgevers

	Cliënten		Opdrachtgevers	
Rapportcijfer	6,7		6,7	
n		19089		1652

Als we kijken naar de gemiddelde rapportcijfers van cliënten en opdrachtgevers op bedrijfsniveau dan krijgen de deelnemende bedrijven van cliënten gemiddeld een rapportcijfer tussen 5,7 en 8,7. Bij opdrachtgevers is dit tussen 5,0 en 8,4.

Cliënten vinden zowel resultaat als proces belangrijk

Opdrachtgevers en cliënten geven weliswaar gemiddeld hetzelfde cijfer op marktniveau. Dit hoeft echter niet te betekenen dat zij om dezelfde redenen tot dit cijfer komen. Om na te gaan welke aspecten van de dienstverlening zwaarder meewegen in het totaaloordeel dan andere wordt in tabel 2.2 een overzicht gegeven van de tevredenheid per aspect en het percentage cliënten dat dit belangrijk vindt.

³ In totaal zijn er van 111 bedrijven gegevens beschikbaar, maar niet van ieder bedrijf zijn gegevens van zowel cliënten als opdrachtgevers bekend.

Tabel 2.2 Tevredenheid cliënten en belang op basis van totale bestand

	Percentage tevreden	Percentage dat dit belangrijk vindt
Aspecten		
De klantvriendelijkheid	80%	34%
De bereikbaarheid per telefoon	76%	18%
Fysieke bereikbaarheid	75%	16%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	74%	17%
De medewerkers	72%	47%
Het nakomen van afspraken	69%	35%
Omgang met eigen wensen en ideeën	63%	43%
Informatie over wat cliënt kan verwachten	60%	23%
Informatie over voortgang traject	57%	18%
Duur van de wachttijden	57%	14%
Informatie over rechten en plichten	56%	20%
De inhoud van de activiteiten	54%	37%
Verkrijgen inzicht in passende baan	54%	24%
Vergroten zelfstandigheid vinden werk	54%	14%
Hulp bij het vinden van werk	52%	28%
Het vergroten van uw kansen op werk	42%	41%
Het behaalde resultaat	40%	25%
Het geven van geschikte vacatures	39%	24%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat meer dan de helft van de cliënten over de meeste aspecten tevreden tot zeer tevreden is. Uitzondering hierop zijn de aspecten die betrekking hebben op het behaalde resultaat en het vinden van werk ('hulp bij het vinden van werk' en 'het geven van geschikte vacatures'). Opvallend is dat er niet één of meer aspecten zijn die het overgrote deel van de cliënten belangrijk vindt. Over het algemeen vinden cliënten blijkbaar zowel aspecten die te maken hebben met het te behalen resultaat als aspecten die betrekking hebben op het verloop van het traject en de omgang met hen als cliënt belangrijk.

Op basis van bovenstaande tabel lijkt het erop dat cliënten alle aspecten in hun rapportcijfer over de totale dienstverlening laten meewegen. Uit verdere analyse blijkt dat er een sterke positieve samenhang bestaat tussen de tevredenheid over alle aspecten van de dienstverlening en de hoogte van het rapportcijfer. De resultaten van een regressieanalyse laten zien dat met name de tevredenheid over de informatie over wat van het bedrijf verwacht mocht worden, de medewerkers, de inhoud van de ingezette activiteiten en de inspanningen van het bedrijf bij het helpen van het vinden van werk, bepalend zijn voor de hoogte van het rapportcijfer.

Opdrachtgevers vinden vooral resultaat belangrijk

In tabel 2.3 is te zien hoe opdrachtgevers oordelen over de verschillende aspecten van de dienstverlening en hoe belangrijk zij de verschillende aspecten vinden.

Tabel 2.3 Tevredenheid opdrachtgevers en belang op basis van totale bestand

	Percentage tevreden	Percentage dat dit belangrijk vindt
<i>Aspecten</i>		
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	83%	11%
De bereikbaarheid per telefoon	79%	6%
De inzet van de medewerkers	74%	20%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	71%	20%
De deskundigheid van de medewerkers	69%	58%
De communicatie	69%	51%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	63%	17%
Informatieverstrekking	61%	33%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	61%	28%
Nakomen afspraken over de prestaties	53%	46%
De prijs-kwaliteitverhouding	51%	65%
De behaalde resultaten	50%	85%
Bekendheid met vacatures in de regio	34%	30%

Het merendeel van de opdrachtgevers is over vrijwel alle aspecten tevreden. In tegenstelling tot cliënten geven opdrachtgevers heel duidelijk aan, welke aspecten zij belangrijk vinden. De prijs-kwaliteitverhouding en de behaalde resultaten rekenen veruit de meeste opdrachtgevers tot de vijf belangrijkste aspecten. Tegelijkertijd scoren deze items relatief laag bij de tevredenheid. Daarbij moet worden opgemerkt dat nog steeds ruim de helft van de opdrachtgevers tevreden is over deze items. De aspecten die hoog scoren bij de tevredenheid, 'bereikbaarheid per telefoon' en 'zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens', worden daarentegen slechts door respectievelijk zes en elf procent genoemd als een van de vijf belangrijkste aspecten.

Op basis hiervan kunnen we stellen dat opdrachtgevers in hun totaaloordeel een deel van de dienstverlening, namelijk het behalen van resultaten, zwaarder laten meewegen dan andere aspecten. Uit verdere analyses blijkt dat met name de tevredenheid over de behaalde resultaten, de klantgerichtheid en de prijs-kwaliteitverhouding bepalend zijn voor de hoogte van het rapportcijfer.

Ondanks het feit dat cliënten een andere waardering aan de deelaspecten geven dan de opdrachtgevers, komen de totaaloordelen over de dienstverlening van reïntegratiebedrijven uitgedrukt in een rapportcijfer overeen.

3 FACTOREN DIE HET OORDEEL VAN CLIËNTEN EN OPDRACHTGEVERS BEÏNVLOEDEN

3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat opdrachtgevers en cliënten bedrijven gemiddeld met hetzelfde rapportcijfer beoordelen. In dit hoofdstuk gaan we na of en welke factoren het oordeel van cliënten en opdrachtgevers beïnvloeden. Daarbij maken we een onderscheid naar kenmerken van cliënten / opdrachtgevers en kenmerken van bedrijven.

3.2 Kenmerken van cliënten en opdrachtgevers

Cliënten van publieke opdrachtgevers zijn minder tevreden

De cliënten die afkomstig zijn van UWV en gemeenten geven een lager rapportcijfer dan cliënten van private opdrachtgevers (werkgevers, verzekeraars en dergelijke). Tussen cliënten van de twee publieke opdrachtgevers, UWV en gemeenten, zit een klein verschil.

Tabel 3.1 Rapportcijfer cliënten naar type opdrachtgever

	UWV	Gemeente	Privaat	Totaal
<i>Rapportcijfer totaal</i>	6,5	6,7	7,1	6,7
n	9849	3649	3240	19089

De verschillen in de rapportcijfers zijn terug te zien in de mate van tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening. Over bijna alle aspecten zijn cliënten van private opdrachtgevers vaker tevreden dan cliënten van UWV en gemeenten. Het verschil is het grootst bij het aspect 'het behaalde resultaat'. Het ligt voor de hand dat met name dit verschil de achtergrond is van het hogere rapportcijfer dat cliënten afkomstig van private opdrachtgevers geven in hun totaaloordeel. De reïntegratie van cliënten van private opdrachtgevers bestaat immers grotendeels uit interventie en reïntegratie bij de eigen werkgever in plaats van reïntegratie vanuit een werkloosheidssituatie. In dat laatste geval is het behalen van een resultaat vaak moeilijker dan bij interventie of reïntegratie eerste spoor. Aangenomen mag worden dat met name als de werkgever opdrachtgever is, reïntegratiekansen toenemen. Naarmate de werkloosheidssituatie langer duurt, nemen de reïntegratiekansen af.

Tabel 3.2 Tevredenheid naar type cliënt

	<i>Tevredenheid van cliënten afkomstig van</i>		
	UWV	Gemeente	Privaat
Aspecten			
Het behaalde resultaat	33%	41%	57%
Vergroten zelfstandigheid vinden werk	52%	55%	55%
Informatie over wat cliënt kan verwachten	58%	59%	69%
Informatie over voortgang traject	54%	57%	66%
Informatie over rechten en plichten	56%	56%	56%
Omgang met eigen wensen en ideeën	62%	62%	69%
Het nakomen van afspraken	67%	68%	75%
Duur van de wachttijden	53%	57%	69%
De bereikbaarheid per telefoon	75%	75%	79%
Fysieke bereikbaarheid	73%	76%	78%
De medewerkers	70%	71%	78%
De inhoud van de activiteiten	50%	54%	64%
De klantvriendelijkheid	79%	79%	85%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	73%	72%	78%
Het geven van geschikte vacatures	38%	43%	N.v.t.

Opdrachtgevers: UWV is minder tevreden dan gemeenten en private opdrachtgevers

Bij opdrachtgevers zien we eveneens dat bedrijven vanuit het publieke deel van de markt minder hoge cijfers krijgen dan vanuit het private deel (tabel 3.3). Het verschil tussen gemeenten en private opdrachtgevers is klein.

Tabel 3.3 Gemiddeld rapportcijfer van opdrachtgevers naar type

	UWV	Gemeente	Privaat	Totaal
<i>Rapportcijfer totaal</i>	6,3	6,6	6,8	6,7
n	179	406 ⁴	1023	1652

UWV geeft weliswaar een lager cijfer voor de totale dienstverlening van bedrijven, maar verschilt nauwelijks in mate van tevredenheid over een groot deel van de aspecten van de dienstverlening. Alleen over de wachttijden tijdens het traject is UWV beduidend minder vaak tevreden dan gemeenten en/of private opdrachtgevers (respectievelijk 12% en 20%). Over vier andere punten (communicatie, deskundigheid van medewerkers, informatieverstrekking en bekendheid met vacatures) is UWV juist vaker tevreden.

In het vorige hoofdstuk hebben we geconcludeerd dat opdrachtgevers hun oordeel over de gehele dienstverlening meer laten afhangen van het behaalde resultaat dan van andere aspecten, omdat zij deze aspecten het belangrijkste vinden. Voor UWV geldt dat in 99 procent van de gevallen dat een vragenlijst is ingevuld, het behaalde resultaat als een van de vijf belangrijkste aspecten wordt genoemd en prijs-kwaliteitverhouding in 82 procent van de gevallen.⁵ Waarschijnlijk wordt het verschil in rapportcijfer tussen UWV, gemeenten en private opdrachtgevers dan ook niet of nauwelijks bepaald door de tevredenheid over het aspect wachttijden, maar door, de weliswaar kleinere, verschillen in tevredenheid over aspecten die te maken hebben met efficiëntie en effectiviteit van reïntegratie (bijvoorbeeld het behaalde resultaat en prijs-kwaliteitverhouding). Daarbij speelt waarschijnlijk mee dat de plaatsingscijfers van de UWV-contracten in 2002 en 2003 vooralsnog achterblijven bij de cijfers van contracten uit 2001.⁶ Dit heeft deels te maken met de verslechterde arbeidsmarktsituatie en deels met het feit dat de trajecten die onder deze aanbestedingsrondes vallen nog niet alle zijn afgerond.

Tabel 3.4 Tevredenheid opdrachtgevers naar type

	Type opdrachtgever			
	UWV	Gemeente	Privaat	Totaal
Aspecten				
De prijs-kwaliteitverhouding	55%	53%	49%	51%
De behaalde resultaten	46%	45%	53%	50%
De communicatie	79%	70%	67%	69%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	57%	59%	63%	61%
Nakomen afspraken over de prestaties	46%	49%	55%	53%
De inzet van de medewerkers	78%	73%	75%	74%
De deskundigheid van de medewerkers	71%	62%	71%	69%
Informatieverstrekking	70%	60%	61%	61%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	48%	60%	68%	63%
De bereikbaarheid per telefoon	80%	83%	77%	79%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	76%	69%	71%	71%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	79%	84%	83%	83%
Bekendheid met vacatures in de regio	54%	34%	nvt	34%

G4-gemeenten minder tevreden dan overige gemeenten

⁴ Het gaat hier om 406 vragenlijsten over contracten die zijn ingevuld door 195 gemeenten.

⁵ Voor een overzicht van de belangrijkste items per type opdrachtgever zie bijlage 3.

⁶ Zie www.uwv.nl.

Als bij gemeenten een onderscheid gemaakt wordt naar omvang van gemeenten blijkt dat de G4-gemeenten een lager rapportcijfer geven dan de overige gemeenten.

Tabel 3.5 Gemiddeld rapportcijfer gemeenten naar omvang

	G4	G26	Overig	Totaal
<i>Rapportcijfer totaal</i>	6,2	6,7	6,7	6,6
n	44	88	267	399

Kijken we naar de mate van tevredenheid op de verschillende aspecten dan zien we dat G4-gemeenten over het geheel iets minder vaak tevreden zijn. Het verschil tussen G4 en G26 gemeenten is het grootst bij het aspect prijs-kwaliteitverhouding.

Tabel 3.6 Tevredenheid van gemeenten naar omvang gemeenten

	Gemeenten uit			Totaal
	G4	G26	Overig	
Aspecten				
De prijs-kwaliteitverhouding	40%	62%	53%	53%
De behaalde resultaten	36%	47%	46%	45%
De communicatie	59%	68%	73%	71%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	53%	68%	58%	59%
Nakomen afspraken over de prestaties	49%	55%	48%	50%
De inzet van de medewerkers	64%	79%	73%	73%
De deskundigheid van de medewerkers	57%	57%	65%	63%
Informatieverstrekking	52%	63%	61%	60%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	46%	58%	63%	60%
De bereikbaarheid per telefoon	71%	85%	86%	84%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	66%	72%	69%	69%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	89%	80%	85%	85%
Bekendheid met vacatures in de regio	29%	40%	33%	34%

1.1

3.3 Bedrijfskenmerken

Cliënten en opdrachtgevers van interventiebedrijven vaker tevreden

Als we kijken naar het rapportcijfer dat cliënten en opdrachtgevers de verschillende typen bedrijven geven, zien we dat interventiebedrijven in beide gevallen het hoogst scoren (zie tabel 3.7). Scholingsinstituten zijn buiten dit overzicht gelaten omdat er slechts twee bedrijven in dit onderzoek tot deze categorie behoren.

Tabel 3.7 Rapportcijfer cliënten per type bedrijf

	Reïntegratiebedrijf	Interventiebedrijf	Totaal
<i>Rapportcijfer cliënten</i>	6,6	7,6	6,7
n	17203	1567	18962
<i>Rapportcijfer opdrachtgevers</i>	6,5	7,3	6,7
n	1279	346	1632

Als we kijken naar de tevredenheid van cliënten over de verschillende aspecten van de dienstverlening dan blijkt dat cliënten van reïntegratiebedrijven over vrijwel ieder aspect minder vaak tevreden zijn dan cliënten van interventiebedrijven. De aspecten die te maken hebben met (hulp bij) het vinden van werk zijn hier buiten beschouwing gelaten, omdat interventiebedrijven deze diensten over het algemeen niet aanbieden.

Het verschil tussen reïntegratiebedrijven en interventiebedrijven is het grootst bij het behaalde resultaat (zie tabel 3.8). Dit ligt zeer waarschijnlijk aan de aard van de opdrachten van de verschillende typen bedrijven. Interventiebedrijven voeren een deel van het traject uit, waarbij plaatsing op de arbeidsmarkt meestal niet het doel is. Doel is veeleer terugkeer naar de oude werkgever. Reïntegratiebedrijven reïntegreren overwegend uitkeringsgerechtigden. Plaatsing op de arbeidsmarkt van deze groepen is moeilijker te realiseren dan het realiseren van terugkeer naar de oude werkgever.

Andere aspecten waarbij zich grote verschillen (meer dan 20%) voordoen zijn: 'het vergroten van kansen op werk' en 'de inhoud van de activiteiten' en 'de duur van de wachttijden'.

Tabel 3.8 Tevredenheid cliënten naar type bedrijf*

<i>Aspecten</i>	Cliënten afkomstig van		
	Reïntegratiebedrijf	Interventiebedrijf	Totaal
Het behaalde resultaat	37%	70%	40%
Het vergroten van kansen op werk	40%	65%	41%
Duur van de wachttijden	54%	82%	56%
De inhoud van de activiteiten	51%	77%	54%

* Voor een volledig overzicht van de tevredenheid per aspect zie bijlage 3.

Bij opdrachtgevers komt hetzelfde beeld naar voren als bij cliënten. Opdrachtgevers zijn op alle punten minder vaak tevreden over reïntegratiebedrijven dan over interventiebedrijven.

De verschillen zijn het grootst bij de aspecten ‘de behaalde resultaten’, ‘nakomen afspraken over prestaties’ en ‘de wachttijden tijdens uitvoering van het traject’ (zie tabel 3.9).

Tabel 3.9 Tevredenheid van opdrachtgevers per type bedrijf*

	Opdrachtgevers van		
	<i>Reïntegratiebedrijf</i>	<i>Interventiebedrijf</i>	<i>Totaal</i>
Aspecten			
De behaalde resultaten	42%	75%	49%
Nakomen afspraken over de prestaties	48%	67%	53%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	57%	84%	63%

* Voor een volledig overzicht van de tevredenheid per aspect zie bijlage 3.

Een verklaring voor de verschillen tussen reïntegratie- en interventiebedrijven ligt in het type opdrachten dat zij uitvoeren. Interventiebedrijven voeren, vaak in opdracht van private opdrachtgevers (bijvoorbeeld werkgevers of andere reïntegratiebedrijven), een deel van een traject uit, terwijl reïntegratiebedrijven, overwegend in opdracht van UWV en/of gemeenten, uitkeringsgerechtigden reïntegreren. Het behalen van een resultaat is moeilijker als het doel plaatsing op de arbeidsmarkt is dan als dit het realiseren van terugkeer naar de werkgever is waarmee nog steeds een arbeidsrelatie bestaat. Daarbij komt dat het bij UWV en gemeenten vaak om moeilijkere doelgroepen gaat dan bij private opdrachtgevers. Zo is de afstand tot de arbeidsmarkt van cliënten van private opdrachtgevers vaak kleiner dan bij een groot deel van de uitkeringsgerechtigden van UWV en gemeenten.

Kleine en middelgrote bedrijven scoren hoger

Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten en opdrachtgevers geven aan kleine en middelgrote bedrijven is hoger dan het cijfer dat zij aan grote bedrijven geven (zie tabel 3.10). Dit is mogelijk te verklaren doordat kleine bedrijven zich vaker op één type cliënt richten, bijvoorbeeld op herintredende vrouwen, en daarom beter in staat zijn de dienstverlening op deze cliënten af te stemmen dan bedrijven die zich richten op een grote meer algemene doelgroep zoals WAO'ers of WW'ers.

Tabel 3.10 Rapportcijfer naar bedrijfsomvang

	1 - 10 mdw	11 - 100 mdw	> 100 mdw	Totaal
<i>Rapportcijfer cliënten</i>	7,2	6,7	6,5	6,7
n	1194	9914	7816	18924

<i>Rapportcijfer opdrachtgevers</i>	7,5	6,8	6,5	6,7
n	156	469	1004	1629

Ook bij het oordeel over de verschillende aspecten van dienstverlening zijn cliënten van kleine en middelgrote bedrijven per aspect van de dienstverlening vaker tevreden.⁷

Bij opdrachtgevers zijn de verschillen in de mate van tevredenheid per aspect groter (zie tabel 3.11). Zowel bij aspecten die betrekking hebben op efficiëntie en effectiviteit van reïntegratie als bij procesaspecten zijn er grote verschillen (meer dan 20%).

Tabel 3.11 Tevredenheid van opdrachtgevers naar omvang bedrijf*

	Omvang bedrijf			Totaal
	1 - 10 mdw	11 - 100 mdw	> 100 mdw	
Aspecten				
De prijs-kwaliteitverhouding	73%	56%	45%	51%
De behaalde resultaten	74%	50%	45%	49%
De communicatie	85%	73%	64%	69%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	82%	66%	56%	61%
Nakomen afspraken over de prestaties	75%	57%	47%	52%
De deskundigheid van de medewerkers	86%	74%	64%	69%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	81%	65%	60%	63%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	87%	76%	66%	71%

* Voor een volledig overzicht van de tevredenheid per aspect zie bijlage 3.

Verschillen tussen bedrijven met en zonder Borea Keurmerk

Bij een vergelijking van bedrijven met en zonder een Borea Keurmerk zien we een verschil, waarbij bedrijven zonder keurmerk hoger lijken te scoren.

Tabel 3.12 Gemiddelde rapportcijfers van cliënten en opdrachtgevers voor bedrijven met en zonder Borea Keurmerk

	Keurmerk	Geen keurmerk	Totaal
<i>Rapportcijfer cliënten</i>	6,6	7,0	6,7
n	14768	4321	19089
<i>Rapportcijfer opdrachtgevers</i>	6,6	7,1	6,7
n	1345	301	1646

⁷ Voor een overzicht van de tevredenheid per aspect zie bijlage 3.

Een mogelijke verklaring voor dit verschil tussen bedrijven met en zonder keurmerk is dat bedrijven met een Borea Keurmerk verplicht zijn deel te nemen aan het onderzoek. Bedrijven zonder keurmerk kunnen kiezen om wel of niet deel te nemen. Wellicht zien bedrijven die een lage score verwachten af van deelname aan het onderzoek.

Een meer gedetailleerde uitsplitsing wordt gemaakt in bijlage 1.

3.4 Verklarende factoren

Uit het voorgaande valt af te leiden dat bedrijven hoger gewaardeerd worden door opdrachtgevers en cliënten in het private marktsegment, dat kleine bedrijven beter scoren dan grote, dat interventiebedrijven een hoger rapportcijfer krijgen dan reïntegratiebedrijven en dat er verschillen zijn tussen bedrijven met en zonder Borea Keurmerk.

BIJLAGE 1 Verschillen tussen bedrijven met en zonder Borea Keurmerk

In tabel B1-1 en tabel B1-2 is voor respectievelijk opdrachtgevers en cliënten een kruistabel weergegeven met de gemiddelde rapportcijfers wanneer het wel of niet hebben van een keurmerk uitgezet wordt tegen het type bedrijf, type cliënt/opdrachtgever en de omvang van het bedrijf. In de tabel geven we telkens aan op hoeveel cliënten c.q. opdrachtgevers het oordeel is gebaseerd en hoeveel bedrijven deze cliënten c.q. opdrachtgevers tezamen hebben beoordeeld. In beide tabellen presenteren we geen oordeel over scholingsinstituten en bedrijven groter dan 100 medewerkers, omdat de betreffende cliënten c.q. opdrachtgevers slechts van een beperkt aantal bedrijven afkomstig zijn c.q. opdrachtgever zijn (namelijk 2 of minder). In dergelijke gevallen is de kans groot dat het oordeel niet zozeer door het type bedrijf of de bedrijfsgrootte wordt bepaald, maar juist door kenmerken van dat ene specifieke bedrijf.

Tabel B1-1 Cijfers van opdrachtgevers van keur- en niet-keurmerkbedrijven naar kenmerken

	<i>Keurmerk</i>			<i>Sig.</i>	<i>Geen keurmerk</i>		
	Cijfer	Aantal			Cijfer	Aantal	
		Opdrachtgevers	Bedrijven		Opdrachtgevers	Bedrijven	
Reïntegratiebedrijf	6,4	1102	53	*	7,0	177	31
Interventiebedrijf	7,2	223	6		7,4	123	10
UWV	6,3	160	37		6,4	19	12
Gemeente	6,6	340	45		6,7	65	21
Privaat	6,6	808	55	*	7,4	210	32
1-10 mdw	7,6	58	8		7,5	98	19
11-100 mdw	6,7	309	34		6,9	160	19

* $p < 0,05$

Tabel B1-2 Cijfers van cliënten van keur- en niet-keurmerkbedrijven naar kenmerken

	<i>Keurmerk</i>			<i>Sig.</i>	<i>Geen keurmerk</i>		
	Cijfer	Aantal			Cijfer	Aantal	
		Cliënten	Bedrijven		Cliënten	Bedrijven	
Reïntegratiebedrijf	6,5	13745	53	*	6,8	3458	34
Interventiebedrijf	7,4	872	5	*	7,7	695	8
UWV	6,4	7923	52	*	6,7	1926	33
Gemeente	6,7	2844	42	*	7,0	805	24
Privaat	7,0	2179	46	*	7,4	1061	34
1-10 mdw	7,1	384	8		7,3	810	19
11-100 mdw	6,6	6529	32	*	6,8	3385	21

* $p < 0,05$

Uit beide tabellen blijkt opnieuw dat bedrijven hoger gewaardeerd worden door opdrachtgevers en cliënten in het private marktsegment, dat kleine bedrijven beter scoren dan middelgrote, en dat interventiebedrijven een hoger rapportcijfer krijgen dan reïntegratiebedrijven. Op alle genoemde punten geven cliënten en opdrachtgevers hogere cijfers aan niet-keurmerkbedrijven (behalve bij de kleine bedrijven bij opdrachtgevers, daar krijgen keurmerkbedrijven een hoger cijfer). Een mogelijke verklaring voor het verschil in het *totale* rapportcijfer tussen keurmerk en niet-keurmerkbedrijven is dat bedrijven met een Borea Keurmerk relatief vaker reïntegratiebedrijven en grote bedrijven zijn. Bedrijven met deze kenmerken krijgen over het algemeen een lager rapportcijfer van opdrachtgevers en cliënten dan de andere bedrijven.

Om na te gaan in hoeverre de factoren keurmerk, omvang bedrijf, type bedrijf en type opdrachtgever de hoogte van het rapportcijfer bepalen is een regressieanalyse uitgevoerd. Uit de resultaten van deze analyse blijkt dat met deze factoren de verschillen in de hoogte van het rapportcijfer van opdrachtgevers en cliënten volstrekt onvoldoende verklaard kunnen worden.⁸ Er zijn blijkbaar andere factoren die de hoogte van het rapportcijfer van opdrachtgevers en cliënten in veel sterkere mate bepalen. We beschikken in dit onderzoek echter over te weinig informatie om hierover uitspraken te doen. Het ligt voor de hand dat in ieder geval de kwaliteit van de dienstverlening een belangrijke factor is.

⁸ Respectievelijk tien procent en drie procent van de variantie wordt slechts verklaard.

BIJLAGE 2 Methodologische verantwoording

Opzet van het onderzoek

Deelnemende bedrijven

Aan het tevredenheidsonderzoek hebben 122 bedrijven deelgenomen. Van 111 bedrijven zijn gegevens beschikbaar over de tevredenheid met de dienstverlening van cliënten en/of opdrachtgevers.⁹

Respons

In totaal hebben 20.391 cliënten en 1665 opdrachtgevers de vragenlijst geretourneerd.

De deelnemende bedrijven hebben al hun cliënten, met een maximum van 1250, aangeschreven die tussen 1 augustus 2004 en 1 februari 2005 een traject hebben gevolgd of dit in die periode hebben afgerond. De bedrijven hebben tevens alle opdrachtgevers benaderd waar zij in 2004 een contract mee hadden.

Voor UWV geldt dat er per UWV-regio maximaal twee vragenlijsten (één voor AG- en één voor WW-contracten) per bedrijf zijn ingevuld. Per bedrijf kunnen er dus maximaal twaalf lijsten door UWV zijn ingevuld.

Analyses

De analyses zijn uitgevoerd op 'cliëntniveau' c.q. 'opdrachtgeverniveau'. Dat wil zeggen dat het oordeel van iedere cliënt en respectievelijk iedere opdrachtgever als één waarneming is meegeteld. In totaal dus 20.931 cliëntwaarnemingen en 1665 opdrachtgeverwaarnemingen.¹⁰

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

Representativiteit tevredenheidsonderzoek

In het onderstaande gaan we na in hoeverre het onderzoek representatief is voor de situatie bij de deelnemende bedrijven. Daarnaast gaan we in op het aandeel dat deze bedrijven hebben in de totale reïntegratiemarkt.

⁹ Van de overige bedrijven is geen respons ontvangen.

¹⁰ Omdat niet elke respondent daadwerkelijk het rapportcijfer of een tevredenheidsscore op alle aspecten heeft gegeven, wijkt de totaalscore in de tabellen af van de hier genoemde totaalaantallen.

Reïntegratiebedrijven

In de reïntegratiemonitor van de RWI zijn in juni 2005 688 bedrijven opgenomen. Er wordt een onderscheid gemaakt naar reïntegratiebedrijven, interventiebedrijven en scholingsinstituten. Daarvoor worden de volgende definities gehanteerd:

- Reïntegratiebedrijven: bedrijven die zich voornamelijk bezighouden met de reïntegratie van werknemers naar een nieuwe werkgever (tweede spoor) óf bedrijven die zich bezighouden met reïntegratie (vanuit een uitkering) naar werk. Reïntegratiebedrijven voeren hoofdzakelijk hele trajecten uit (van de intake tot en met arbeidsbemiddeling en nazorg).
- Interventiebedrijven: bedrijven die zieke werknemers door middel van een interventie (bijvoorbeeld een rugtraining, een RSI-programma of mediation) laten terugkeren naar hun oude werk (eerste spoor). Interventiebedrijven voeren soms ook trajectdelen uit voor reïntegratiebedrijven. Zij voeren over het algemeen geen hele reïntegratietrajecten uit.
- Scholingsinstituten: bedrijven die hoofdzakelijk trainingen en opleidingen in het kader van reïntegratie aanbieden. Deze bedrijven voeren over het algemeen geen hele reïntegratietrajecten uit (van intake tot en met arbeidsbemiddeling en nazorg).

De verdeling van deze drie typen bedrijven in de Reïntegratiemonitor en in het tevredenheidsonderzoek is als volgt weergegeven in onderstaande tabel:

Tabel B2-1

Type bedrijf	Reïntegratiemonitor	%	Onderzoek	%
Reïntegratiebedrijven	403	59%	89	80%
Interventiebedrijven	227	33%	16	14%
Scholingsinstituten	58	8%	2	2%
Onbekend	--		4	4%
Totaal	688	100%		100%

Ten opzichte van de Reïntegratiemonitor zijn reïntegratiebedrijven oververtegenwoordigd in het onderzoek. Een belangrijke reden hiervoor is dat bedrijven met minder dan twintig cliënten (in de periode 1 augustus 2004 en 1 februari 2005) bewust buiten dit onderzoek zijn gelaten. Deze kleinere bedrijven zijn veelal interventiebedrijven.

Cliënten

De bedrijven die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben het aantal cliënten in 2004¹¹ naar type opdrachtgever doorgegeven. Van de respons is eveneens de verdeling van cliënten afkomstig van de verschillende typen opdrachtgevers bekend. In de onderstaande tabel is de verdeling van cliënten afkomstig van UWV, gemeenten en werkgever in de cliëntpopulatie van de deelnemende bedrijven en in de respons weergegeven.

Tabel B2-2

Cliënten afkomstig van:	Cliëntpopulatie deelnemende bedrijven	%	Respons	%
UWV	133.422	68%	10.363	59%
Gemeenten	53.002	27%	3.940	22%
Private opdrachtgever	9873	5%	3384	19%
Totaal	329.719	100%	17.687	100%

Uit het bovenstaande overzicht blijkt dat de cliënten afkomstig van private opdrachtgevers oververtegenwoordigd zijn in het onderzoek. Mogelijk heeft deze oververtegenwoordiging invloed op het gemiddelde rapportcijfer van cliënten.

Voor de representativiteit van cliënten op overige kenmerken zoals leeftijd en geslacht kunnen we geen uitspraken doen, omdat deze gegevens niet over de cliëntpopulatie van bedrijven beschikbaar zijn.

Opdrachtgevers

De bedrijven die aan het onderzoek hebben deelgenomen, hebben al hun opdrachtgevers waarmee ze in 2004 een contract hadden, een vragenlijst gestuurd. Daarbij is voor UWV per regio en per type contract (AG of WW) één vragenlijst verstuurd. Per bedrijf zijn dus maximaal twaalf lijsten naar UWV gestuurd. Bovendien heeft UWV alleen een vragenlijst ingevuld als bij het desbetreffende bedrijf meer dan twintig cliënten hebben aangemeld.

In het onderstaande overzicht is de verdeling van typen opdrachtgevers in de populatie van de deelnemende bedrijven en in de respons weergegeven.

Tabel B2-3

Opdrachtgevers	Aantal verstuurd vragenlijsten	%	Respons	%
UWV	290	7%	192	11%
Gemeenten	631	15%	424	26%
Privaat	3276	78%	1032	63%

¹¹ Het gaat hier om alle cliënten die in 2004 een traject volgen of dit in deze periode hebben afgerond.

Totaal	4197	100%	1648	100%
--------	------	------	------	------

In de respons is het aantal publieke opdrachtgevers (gemeenten en UWV) oververtegenwoordigd. Mogelijk heeft deze oververtegenwoordiging effect op het gemiddelde rapportcijfer van opdrachtgevers.

Marktaandeel

Het marktaandeel van de deelnemende bedrijven wordt tussen de zestig en tachtig procent van de publieke markt geschat.¹² In het onderstaande wordt een toelichting op deze schatting gegeven.

UWV

In totaal heeft UWV een oordeel gegeven over 51 bedrijven. Voor bedrijven waar UWV in 2004 minder dan 20 cliënten heeft aangemeld, heeft UWV geen oordeel gegeven. In de jaren 2001-2004 heeft UWV contracten afgesloten met in totaal 71 bedrijven.

De 51 bedrijven uit het onderzoek beslaan in de periode 2002-april 2004 tussen de zeventig procent en negentig procent van de aanbestede trajecten van UWV.¹³

Gemeenten

In totaal hebben 195 gemeenten aan dit onderzoek deelgenomen. Daartoe behoren de G4-gemeenten en 24 van de G26-gemeenten. In het onderzoek zijn dus de grote gemeenten, die het grootste deel van de cliënten in de gemeentelijke markt vertegenwoordigen, opgenomen.

Voor gemeenten wordt het aantal trajecten in 2004 geschat op 60.000.¹⁴ De deelnemende bedrijven hebben in de periode 1 augustus 2004 en 1 februari 2005 gezamenlijk ongeveer 53.000 cliënten van gemeenten in traject. Dit betreft waarschijnlijk cliënten van contracten over een periode van twee jaren (2003-2004). Het aantal aanbestede trajecten van gemeenten in deze jaren ligt vermoedelijk tussen de 100.000 en 120.000 trajecten.

De deelnemende bedrijven hebben dus tussen de veertig en zestig procent van de gemeentelijke markt in handen. Dat dit aandeel kleiner is dan het aandeel op de UWV-markt ligt waarschijnlijk aan het feit dat een deel van de klanten van gemeenten door kleine lokale instellingen worden begeleid.

Private opdrachtgevers

Het aantal private opdrachtgevers dat als vrager op de reïntegratiemarkt actief is, is niet bekend. Hierover kunnen we dus geen uitspraken doen.

¹² In de rapportage hebben we één cijfer genoemd, namelijk zeventig procent.

¹³ Op basis van eigen berekeningen van UWV-gegevens over het aantal aanbestede trajecten per bedrijf in 2002, 2003 en 2004.

¹⁴ *Benchmarkrapportage Borea Keurmerk Reïntegratie*, december 2004.

BIJLAGE 3 Tabellen die niet of niet volledig in het hoofddocument zijn opgenomen

Tabel B3-1 Belangrijkste items per type opdrachtgever*

	Type opdrachtgever			
	<i>UWV</i>	<i>Gemeente</i>	<i>Privaat</i>	<i>Totaal</i>
Aspecten				
De prijs-kwaliteitverhouding	82%	67%	61%	65%
De behaalde resultaten	99%	86%	82%	85%
De communicatie	22%	50%	56%	51%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	8%	27%	32%	28%
Nakomen afspraken over de prestaties	79%	48%	40%	46%
De inzet van de medewerkers	8%	24%	21%	20%
De deskundigheid van de medewerkers	17%	60%	64%	58%
Informatieverstrekking	5%	39%	35%	33%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	53%	11%	13%	17%
De bereikbaarheid per telefoon	3%	3%	7%	6%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	7%	19%	23%	20%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	2%	12%	13%	11%
Bekendheid met vacatures in de regio	75%	36%	20%	30%

* Aan de respondenten is gevraagd welke aspecten zij het belangrijkste vinden. Hierbij konden zij maximaal vijf aspecten aankruisen.

Tabel B3-2 Tevredenheid cliënten naar type bedrijf*

	Cliënten afkomstig van:		
	<i>Reïntegratiebedrijf</i>	<i>Interventiebedrijf</i>	<i>Totaal</i>
	<i>(A)</i>	<i>(B)</i>	
Aspecten			
Het behaalde resultaat	37%	70%	40%
Het vergroten van kansen op werk	40%	65%	41%
Verkrijgen inzicht in passende baan	54%	55%	54%
Hulp bij vinden van werk	52%	45%	52%
Vergroten zelfstandigheid vinden werk	54%	56%	54%
Informatie over wat cliënt kan verwachten	59%	79%	60%
Informatie over voortgang traject	55%	77%	57%
Informatie over rechten en plichten	55%	62%	56%
Omgang met eigen wensen en ideeën	62%	76%	63%
Het nakomen van afspraken	67%	84%	69%
Duur van de wachttijden	54%	82%	56%
De bereikbaarheid per telefoon	75%	82%	76%
Fysieke bereikbaarheid	74%	79%	75%
De medewerkers	70%	86%	72%
De inhoud van de activiteiten	51%	77%	54%
De klantvriendelijkheid	79%	89%	80%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	73%	82%	74%
Het geven van geschikte vacatures	39%	42%	39%

* In deze tabel zijn de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden' samengevoegd tot één categorie

Tabel B3-3 Tevredenheid van opdrachtgevers per type bedrijf*

	Type bedrijf		Totaal
	Reïntegratiebedrijf (A)	Interventiebedrijf (B)	
Aspecten			
De prijs-kwaliteitverhouding	48%	60%	51%
De behaalde resultaten	42%	75%	49%
De communicatie	68%	72%	69%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	58%	73%	61%
Nakomen afspraken over de prestaties	48%	67%	53%
De inzet van de medewerkers	72%	84%	74%
De deskundigheid van de medewerkers	65%	82%	69%
Informatieverstrekking	60%	66%	61%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	57%	84%	63%
De bereikbaarheid per telefoon	79%	79%	79%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	69%	75%	71%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	82%	85%	83%
Bekendheid met vacatures in de regio	37%	18%	34%

* In deze tabel zijn de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden' samengevoegd tot één categorie

Tabel B3-4 Tevredenheid van opdrachtgevers naar omvang bedrijf*

	Omvang bedrijf			Totaal
	1 - 10 mdw	11 - 100 mdw	>100 mdw	
Aspecten				
De prijs-kwaliteitverhouding	73%	56%	45%	51%
De behaalde resultaten	74%	50%	45%	49%
De communicatie	85%	73%	64%	69%
Nakomen afspraken over de tijdsplanning	82%	66%	56%	61%
Nakomen afspraken over de prestaties	75%	57%	47%	52%
De inzet van de medewerkers	87%	78%	70%	74%
De deskundigheid van de medewerkers	86%	74%	64%	69%
Informatieverstrekking	70%	66%	58%	61%
De wachttijden tijdens uitvoering traject	81%	65%	60%	63%
De bereikbaarheid per telefoon	85%	81%	77%	79%
De klantgerichtheid naar opdrachtgever	87%	76%	66%	71%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	89%	86%	80%	83%
Bekendheid met vacatures in de regio	43%	32%	34%	34%

* In deze tabel zijn de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden' samengevoegd tot één categorie

Tabel B3-5 Tevredenheid van cliënten naar omvang bedrijf*

	Omvang bedrijf			Totaal
	1 - 10 mdw	11 - 100 mdw	> 100 mdw	
Aspecten				
Het behaalde resultaat	49%	41%	37%	40%
Het vergroten van kansen op werk	50%	42%	39%	41%
Verkrijgen inzicht in passende baan	62%	56%	51%	54%
Hulp bij vinden van werk	62%	54%	49%	52%
Vergroten zelfstandigheid vinden werk	61%	53%	53%	54%
Informatie over wat cliënt kan verwachten	71%	60%	59%	60%
Informatie over voortgang traject	67%	57%	55%	57%
Informatie over rechten en plichten	64%	55%	55%	56%
Omgang met eigen wensen en ideeën	74%	63%	62%	63%
Het nakomen van afspraken	81%	68%	67%	69%
Duur van de wachttijden	69%	55%	56%	56%
De bereikbaarheid per telefoon	84%	75%	75%	76%
Fysieke bereikbaarheid	81%	76%	72%	75%
De medewerkers	81%	70%	71%	71%
De inhoud van de activiteiten	64%	53%	52%	53%
De klantvriendelijkheid	89%	79%	80%	80%
Zorgvuldigheid omgang cliëntgegevens	82%	74%	72%	74%
Het geven van geschikte vacatures	47%	39%	39%	39%

* In deze tabel zijn de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden' samengevoegd tot één categorie