

De trajectwerking in Vlaanderen: werkzoekenden aan het woord

Dit onderzoek vormt het tweede luik van de evaluatie van de VDAB-trajectwerking. Het eerste luik had tot doel meer inzicht te verschaffen vanuit consulentperspectief.¹ De trajectwerking is echter geen doel op zich, maar ontleent haar bestaansreden aan de doelgroep van het beleid, namelijk de werkzoekenden. In de evaluatie van de individuele trajectwerking kan het perspectief van de werkzoekende dan ook niet ontbreken. Daarom peilden we in dit deelonderzoek bij 633 werkzoekenden naar hun waardering over de kwaliteit van de trajectwerking.

sulent en werkzoekende, waardoor de kwaliteit van de relatie tussen de dienstverlener en de afnemer van de dienst nog meer aan belang wint. De beoordeling van het aanbod kan dus in belangrijke mate doorkruist worden door een tweede element, namelijk de vorm waarin een product wordt aangeboden en de houding waarmee dit gebeurt. Hoe gaat de VDAB-consulent om met de werkzoekende? Dit is de procescomponent.

Onderzoeksopzet

Onderzoeksvragen

Centraal in dit deelonderzoek stond de kwaliteit van de VDAB-dienstverlening vanuit klantperspectief. Bij het evalueren van de dienstverlening oordeelden we ervoor een onderscheid te maken tussen de beoordeling van de kwaliteit van het product (inhoudelijke component) en de relationele component of procescomponent van de dienstverlening (De Cuyper, 2000). De inhoudelijke component van de dienstverlening betreft het concrete aanbod van de dienstverlening. Dit aanbod bestaat binnen de VDAB niet zozeer uit 'producten', maar eerder uit 'diensten'. Specifiek aan diensten is dat het resultaat niet altijd direct kan worden waargenomen. Globaal geldt dat een directe ruiltransactie ontbreekt. Daardoor kent een dienstverlenende organisatie slechts een trage terugkoppeling over haar effectiviteit. Subjectieve oordelen krijgen daarom een groter gewicht. Bovendien streeft de VDAB-dienstverlening maatwerk na wat een meer dan vluchtig contact impliceert tussen VDAB-con-

Voor zowel de proces- als inhoudelijke component van de dienstverlening gingen we de algemene tevredenheid na. Bij de beoordeling van de inhoudelijke component maakten we een onderscheid tussen de waardering in termen van algemene tevredenheid en de gepercipieerde effectiviteit van de trajectwerking.

Onderzoeksmethode

De data voor dit onderzoek werden verzameld via een telefonische enquête bij 633 werkzoekenden die ofwel een intake en een opleiding ofwel een intake met minimum een opvolgingsgesprek (hebben) genoten. De onderzoekspopulatie bestaat dus niet uit een dwarsdoorsnede van werkzoekenden, wel van de werkzoekenden-in-de-trajectwerking. We oordeelden ervoor om bij de bevraging een onderscheid te maken tussen twee contrasterende groepen: een groep met een kortlopend traject (\pm drie maanden) en een groep met een langerlopend traject (\pm zes maanden). De telefonische bevraging vond plaats in januari/februari 2004. De

bevraging betreft dus werkzoekenden die respectievelijk in augustus en november 2003 een traject kregen. Gezien de tijdsspanne tussen instroom in een traject en bevraging, bevroegen we naast werkzoekenden ook werkenden. De respons bedroeg 62,6% en is representatief voor de onderzoekspopulatie.

Resultaten

Algemene waardering van de trajectwerking

De globale tevredenheidsscore bij de werkzoekenden die een traject volg(d)en bedraagt gemiddeld 6,9 op 10. Deze hoge score ligt in de lijn van wat we in andere onderzoeken bij soortgelijke dienstverlenende organisaties vaststellen. Allochtonen en 45-plussers (elk een gemiddelde score van 6,4) zijn significant minder tevreden over de trajectwerking. Langdurig werkzoekenden in een traject (+5 jaar) zijn met een score van 7,8 dan weer significant meer tevreden over de VDAB. Tevredenheidsscores blijken algemeen weinig te differentiëren zodat deze verschillen niet alleen significant zijn, maar ook betekenisvol. De lagere tevredenheidsscore bij allochtonen kan mogelijk verklaard worden door het hoge verwachtingspatroon (57% van de allochtonen verwacht een job te krijgen bij het eerste contact met de VDAB tegenover 39,6% bij de autochtonen).

Toegankelijkheid, klantvriendelijkheid, professionaliteit en klantgerichtheid

Om na te gaan hoe de respondenten denken over de procescomponent van de dienstverlening, onderscheidde we vier kwaliteitscriteria: toegankelijkheid en bereikbaarheid, klantvriendelijkheid, professionaliteit en klantgerichtheid

Over zowel de geografische bereikbaarheid, de reistijd, de fysieke toegankelijkheid, de openingstijden als de uren waarop men een afspraak krijgt met de consulent, zijn de (door de VDAB bereikte en begeleide) respondenten telkens tevreden, over de geografische bereikbaarheid zelfs zeer tevreden. Mogelijk draagt het netwerk van werkwinkels bij tot deze tevredenheid.

Ook over de vriendelijkheid van de (onthaal)consulenten en de wachttijden bij een bezoek aan de consulent zijn de respondenten tevreden. Over de wachttijden voor opleidingen is men daarentegen minder tevreden. De respondenten geven aan dat ze gemiddeld 2,5 maanden moeten wachten voor ze een opleiding kunnen starten. Bovendien geeft een derde van de respondenten aan dat de wachttijd niet op voorhand werd meegedeeld. Een derde van de respondenten is dan ook ontevreden over de wachttijd voor opleidingen.

Onder professionaliteit van de consulent verstaan we de mate waarin hij/zij afspraken nakomt en beschikt over vaardigheden zoals luisterbereidheid, motiveren en het opbouwen van een vertrouwensband met de werkzoekende. Wat luisterbereidheid en het nakomen van afspraken betreft, scoren de consulenten telkens goed tot zeer goed. Wat motivatie en het opbouwen van een vertrouwensband betreft, zijn de scores verhoudingsgewijs lager. Dat dit nochtans een belangrijk aspect is, bewijst het feit dat ruim een kwart van de werkzoekenden aangeeft niet echt intensief te hebben gezocht naar werk de voorbije zes maanden van werkloosheid.

Klantgerichtheid, een laatste procescomponent, slaat op de mate waarin de begeleiding aansluit bij de vraagstelling van de werkzoekende. Anders gesteld: zijn de trajecten op maat van de werkzoekende? Wanneer we in algemene termen aan de respondenten vragen in welke mate de consulent rekening houdt met hun wensen, krijgen we een bevredigende score. Wanneer we echter concreet vragen of een aantal begeleidingscomponenten zoals hulp bij het solliciteren, opleidingen, informatie en begeleiding aan bod zijn gekomen tijdens het traject en indien dit niet het geval is of daar behoefte aan is, komen we tot een meer gedifferentieerd beeld. Uit de antwoorden blijkt het informatieaanbod op maat te zijn. Het betreft dan informatie over verschillende manieren om werk te zoeken, informatie over werkzoekkanalen, opleidingen enzovoort. De behoefte aan een aanbod van 'jobsearch'-vaardigheden en 'niet-instrumentele vaardigheden' blijkt daarentegen veel groter. Uitschieters zijn 'tips bij het solliciteren' en 'hulp bij het maken van een CV'. Telkens meer dan een derde van de respondenten stelt dit aanbod niet te hebben gekregen, maar er wel behoefte aan te

hebben. Opvallend daarbij is dat niet enkel laaggeschoolden, maar ook midden- en hogeschoolden aangeven behoefte te hebben aan dergelijk aanbod. De veronderstelling dat hogeschoolden weinig tot geen behoefte hebben aan hulp bij het zoeken naar werk lijkt op basis van deze resultaten dus een verkeerde veronderstelling.

Een belangrijke verklaring voor het gerapporteerde gebrek aan maatwerk ligt in de tijdsdruk en de hoge caseload van de VDAB-consulenten die een grondige screening niet altijd mogelijk maken en die er eveneens voor zorgen dat consulenten vaak niet veel tijd hebben voor de begeleiding. Enkel als de werkdruk het toelaat, besteden ze aandacht aan opvolging. Zo blijkt slechts een kleine twee vijfde van de begeleide werkzoekenden op het moment van bevraging al meer dan twee opvolgingsgesprekken te hebben gekregen.

Zes trajecttypes: van licht tot intensief

Via clusteranalyse bestudeerden we verder de inhoudelijke component van de trajectwerking. Op basis van het al dan niet krijgen van een intake, het aantal opvolgingsgesprekken, de inhoud van de

opvolgingsgesprekken en het al dan niet volgen van een opleiding kwamen we tot zes clusters. De meerwaarde van deze clusters ligt vooral in het feit dat ze niet enkel het al dan niet krijgen van een opleiding in rekening brengen (cf. VDAB-typologie uitgebreide-bepaalde trajecten), maar ook meerdere begeleidingsaspecten. In onze clusters worden immers vier groepen van activiteiten gedifferentieerd: opleiding, sollicitatiehulp, informatie/begeleiding/advies en de frequentie van opvolging (tabel 1).

Van de werkzoekenden die een traject volgen, blijkt 19% een begeleidingstraject te krijgen, ongeveer een kwart een gevarieerd traject, 20,9% een licht traject, 7,8% een intensief traject en 14% een opleidingstraject. De categorie 'geen traject' is in feite een non-traject: 11,8% stelt enkel een intake te hebben gekregen en geen traject, terwijl men ook niet aan het werk ging. Volgens de administratieve data van de VDAB is aan deze groep nochtans wel een traject toegewezen. Een mogelijke verklaring is dat de betrokkenen dit anders percipiëren (bijvoorbeeld als het ging om een telefonisch of e-mailcontact) of dat ze daadwerkelijk geen traject hebben gekregen (en bijgevolg verkeerd geregistreerd stonden).

Tabel 1.

Gemiddelde scores op componenten van de zes clusters.

	Aantal en aandeel werkzoekenden		Sollicitatie	Opleiding	Informatie/begeleiding	Opvolging
	(n)	(%)				
Cluster 1 <i>Begeleidingstraject</i>	103	19,0	+/-	+/-	+/-	++
Cluster 2 <i>Gevarieerd traject</i>	143	26,4	+	+	+	+/-
Cluster 3 <i>Licht traject</i>	113	20,9	-	+/-	-	-
Cluster 4 <i>Intensief traject</i>	42	7,8	++	+	+	++
Cluster 5 <i>Opleidingstraject</i>	76	14,0	-	+	-	-
Cluster 6 <i>Geen traject</i>	64	11,8	-	-	-	-

Bron: De Cuyper, P. & Struyven, L. (2004).

Tevredenheid over de types trajecten

Per type traject vermelden we in figuur 1 de globale tevredenheid van de werkzoekende en in welke mate het gevolgde traject in hun ogen de kans vergroot op het sneller vinden van werk of op het vinden van passend werk (schaal van 0 voor 'helemaal niet' tot 3 'in sterke mate').

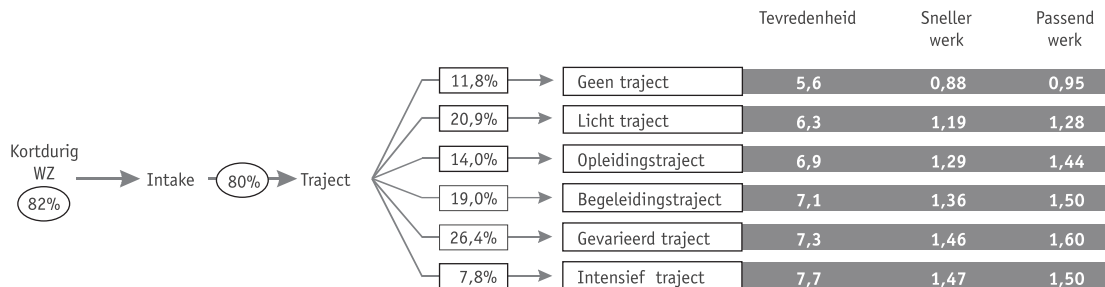
Naar tevredenheid en gepercipieerde effectiviteit van de trajecttypes komt duidelijk naar voor dat de respondenten vooral tevreden zijn over de gevarieerde trajecten en de intensieve trajecten en heel wat minder over de lichte trajecten en over de situatie met geen traject. In principe zijn enkel de intensieve en gevarieerde trajecten, trajecten in de oorspronkelijke zin van het woord. Van een traject is er immers pas sprake indien er minstens twee verschillende soorten activiteiten in het interventieproces voorkomen en wanneer er zorg wordt besteed aan de begeleiding (Vos, Struyven & Bollens, 2000). De overige 'trajecten' kunnen als een 'aanbod' benoemd worden. Van een 'aanbod' spreken we wanneer er louter sprake is van een institutionele werkvorm of een uniform programma zonder specifieke begeleiding. De lichte trajecten en opleidingstrajecten vallen onder deze noemer. De begeleidingstrajecten nemen een middenpositie in. Wanneer we deze definities in acht nemen, kan duidelijk worden geconcludeerd dat de respondenten de meerdimensionele trajectbenadering duidelijk als superieur beoordelen boven de eendimensionele aanbodbenadering.

Wie krijgt welk traject?

Naar achtergrondkenmerken zien we een aantal verschillen tussen de onderscheiden trajecttypes. Binnen de intensieve trajecten zijn laaggeschoolden (57% van diegenen die een intensief traject krijgen zijn laaggeschoold tegenover 43,9% in de populatie), allochtonen (35,7%-17,3%) en jongeren (59,5%-42,3%) oververtegenwoordigd, wat gezien hun risicoprofiel als positief kan worden beschouwd. Ook binnen de gevarieerde trajecten zijn de laaggeschoolden (48,9%) oververtegenwoordigd. Hogergeschoolden die algemeen als meer zelfredzaam worden beschouwd zijn oververtegenwoordigd in de lichte trajecten (23%-14,9%). Dit beantwoordt aan het streefdoel van het VDAB-management, dat er vanuit gaat dat (zelfredzame) hogergeschoolden meestal gebaat zijn met een licht traject omdat ze geen intensievere begeleiding nodig hebben. Laaggeschoolden blijken vooral ondervertegenwoordigd te zijn binnen de opleidingstrajecten. Opvallend is de grote aanwezigheid van laaggeschoolden binnen de lichte trajecten (39,8%) en de categorie geen traject (43,7%). Lichte trajecten en 'geen traject' kunnen op maat zijn en lijken zelfs aangewezen voor zelfredzame werkzoekenden. De tijd die men spendeert aan zelfredzame groepen kan men immers niet spenderen aan niet-zelfredzamen. De vraag is dan ook hoe de aanzienlijke vertegenwoordiging van laaggeschoolden in de lichte trajecten en in de categorie 'geen traject' te verklaren is. Weliswaar zijn niet alle laaggeschoolden 'niet-zelfredzaam' of hebben ze behoefte aan een intensievere begeleiding, toch wekt

Figuur 1.

Gemiddelde scores van tevredenheid en gepercipieerde effectiviteit op de zes clusters.



Bron: De Cuyper, P. & Struyven, L. (2004).

deze lichte ondervertegenwoordiging verwondering op. Een mogelijke verklaring is een specifieke vorm van risicoselectie namelijk 'parking'.²

Een tweede opvallende vaststelling is het feit dat de verdeling van de werkzoekenden over de verschillende trajecttypes niet significant verschilt naargelang de maand van instroom. De kans dat 'lichte trajecten' of 'geen traject' nog meer uitgebreide trajecten worden, kan dus eerder als gering worden ingeschat. Het feit dat er geen verschillen zijn, is te verklaren doordat consultants zich onder invloed van capaciteitsproblemen gecombineerd met sturing (het aantal te behalen nieuwe trajecten) focussen op de beginfase van het traject.

Ruimte voor andere aspecten in de toekomst?

Algemeen kunnen we stellen dat de VDAB-dienstverlening goed scoort op klantvriendelijkheid, professionaliteit en toegankelijkheid. Klantgerichtheid scoort duidelijk minder goed gezien de discrepantie tussen het geformuleerde aanbod van de trajectbegeleider en de behoefte van de werkzoekende. In dit opzicht kunnen er vragen worden gesteld bij de grondigheid van de intake van werkzoekenden. Meer en grotere aandacht voor de screening van werkzoekenden blijkt een noodzaak evenals voldoende tijd en ruimte om werkzoekenden op maat te kunnen begeleiden. Daarnaast beoordelen de respondenten de meerdimensionele trajectbenadering duidelijk als superieur boven de eendimensionele benadering. In de huidige begeleidingspraktijk wordt het merendeel van werkzoekenden

doorverwezen naar een opleiding. In de toekomst stellen we voor dat er meer ruimte komt voor de andere aspecten van een traject: begeleiding bij het zoeken naar werk, korte gerichte interventies van informatie, advies en training, en intensievere opvolging.

Peter De Cuyper
HIVA

Noten

1. Dit eerste luik wordt beschreven in het artikel 'De trajectwerking in Vlaanderen: de black box geopend', pp. 148-151.
2. Deze vorm van risicoselectie wordt besproken in het artikel 'De trajectwerking in Vlaanderen: de black box geopend', pp. 148-151.

Bibliografie

- De Cuyper, P. (2000). *Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-bulpverlening: sleutel tot kwaliteit*. Leuven: HIVA.
- De Cuyper, P. & Struyven, L. (2004a). *De trajectbegeleiding van werklozen in Vlaanderen: de kloof tussen beleid en uitvoering onderzocht. Deel 2: Survey bij consultants*. Leuven: HIVA.
- De Cuyper, P. & Struyven, L. (2004b). *De trajectbegeleiding van werklozen in Vlaanderen: de kloof tussen beleid en uitvoering onderzocht. Deel 3: Survey bij werkzoekenden*. Leuven: HIVA.
- Vos, S., Struyven, L. & Bollens, J. (2001). *Werk werkloos, werk: effectiviteit en kosten-batenanalyse van reïntegratieprojecten voor werkzoekenden*. Leuven: HIVA.

Noteer nu alvast in je agenda: **Studienamiddag over de trajectbegeleiding voor werklozen in Vlaanderen.**

Dinsdag 16 november vanaf 13u30 in auditorium Dexia, Trierstraat, Brussel.

Op deze studienamiddag worden de resultaten van nieuw Viona-onderzoek voorgesteld, naast de studies over de trajectwerking en de sluitende aanpak van de Administratie Werkgelegenheid en de VDAB.

Contactpersoon: Peter De Cuyper (016/32.31.75); inschrijvingen: Nancy Vertongen (nancy.vertongen@hiva.kuleuven.ac.be)