
Onderzoek naar het Jeugdwerkplan in de frontlijn: interactiestijlen van consulenten een onterecht vergeten variabele in activeringsonderzoek?¹

Laaggeschoolde jongeren vormen een belangrijke doelgroep in het activerend arbeidsmarktbeleid. Om te voorkomen dat hun arbeidsloopbaan gelittekend wordt door een valse start zet het Jeugdwerkplan in op vroegtijdige bemiddeling, begeleiding en zo nodig opleiding. Met de Europese jongerengarantie werd het belang van een tijdig passend aanbod herbevestigd. Deelname aan dat aanbod is echter niet vrijblijvend en zoekinspanningen worden opgevolgd en afgedwongen door de consulenten. In deze bijdrage rapporteer ik de resultaten van een onderzoek naar de wijze waarop de VDAB-jongerenconsulenten hun dubbele rol ten aanzien van laaggeschoolde jonge werkzoekenden verzoenen in hun dagelijkse interacties ‘in de frontlijn’. Op basis van een web-survey bij 91 jongerenconsulenten van de VDAB in 2013 vind ik aan de hand van latente klasse analyse vier types interactiestijlen terug langs volgende dimensies: de mate waarin consulenten druk uitoefenen, meekijken vanuit het perspectief van de werkzoekende, verantwoording geven voor beperking van keuze en positieve feedback geven.

Activeringsdilemma's sijnepelen door tot op de werkvloer

Activerend arbeidsmarktbeleid wordt gekenmerkt door inherente spanningsvelden. ‘Inherent’ omdat

de spanningen voortvloeien uit het feit dat dat beleid poogt om meerdere belangen en doeleinden te verzoenen: “tussen activeren en beschermen, tussen het hebben van rechten en plichten, tussen rekening houden met de inspraakvrijheid en met de realiteit op de arbeidsmarkt, tussen de realisatie van een snelle en van een duurzame/loopbaangerichte activering.” (VESOC Loopbaanakoord, 2012). De spanningsvelden zijn ook het gevolg van het feit dat activeringsbeleid uitgaat van meerdere en niet noodzakelijk compatibele perspectieven op menselijke motivatie. Enerzijds wordt aangenomen dat werkzoekenden calculerend handelen in lijn met de rationele beslissingstheorie (cf. Charles Murray’s *The Underclass*). Anderzijds gaat de emancipatorische onderbouwing van activering ervan uit dat motivatie voortvloeit

uit een gevoel van controle en competentie om ge-waardeerde doelstellingen te realiseren (cf. capability approach, empowermentbenadering). Enerzijds wordt geloofd dat werkzoekenden waarden en normen delen als lid van de samenleving (cf. communitarisme). Anderzijds heerst er wantrouwen

ten aanzien van hun waardepatroon (cf. Lawrence Mead's New Paternalism).

De spanningen inherent aan het activeringsbeleid slijpen door tot op de werkvloer, de zogenaamde frontlijn ('street-level') waar consulenten het beleid implementeren in interactie met werkzoekenden. Het onderzoek waarover in deze bijdrage wordt gerapporteerd had tot doel om inzicht te krijgen in de wijze waarop consulenten omgaan met deze spanningsvelden en hoe dit zich uit in hun 'interactiestijl'. De interactiestijl is het karakter van de dagelijkse interacties van consulenten met werkzoekenden gekenmerkt door de mate waarin ze druk uitoefenen enerzijds en de mate waarin ze kijken vanuit het perspectief van de werkzoekende, verantwoording geven voor beperking van keuze, en positieve feedback geven anderzijds. Concreet onderzocht ik de interactiestijlen van 91 jongerenconsulenten bij de VDAB in hun omgang met laaggeschoolde jonge werkzoekenden in 2013. Bij die doelgroep zijn de spanningsvelden des te meer aanwezig omdat jongeren baat hebben bij een zetje maar ook bij een tweede kans, en baat hebben bij hulp maar ook als minder 'deserving' worden beschouwd omdat ze nog niet hebben bijgedragen aan de sociale zekerheid (zie onder andere Larsen, 2006).

Tot op heden is er in binnen- en buitenland geen of nauwelijks onderzoek verricht naar de wijze waarop consulenten met die spanningen omgaan in hun dagelijkse interactie met werkzoekenden.² Het meeste implementatieonderzoek naar activering is gebeurd in de traditie van Lipsky (1980). Dat wil zeggen met een focus op de 'coping strategieën' (bijvoorbeeld afroming, parkeren, afschuiven van schuld) die consulenten ontwikkelen om om te gaan met de dilemma's in hun werk(context). De verdienste van dat onderzoek is dat het aantoont dat beleid evenzeer gemaakt wordt op de frontlijn dan door formele beleidsmakers. Het nadeel van die traditie van implementatieonderzoek is dat het focust op dysfunctioneel en informeel gedrag en op de wijze waarop consulenten de massa klanten managen veeleer dan hoe ze omgaan met individuele werkzoekenden.

Een eerste belangrijke reden voor een verschuiving van focus van 'coping'-gedrag naar interactiestijlen is om inzicht te verwerven in hoe het beleid

in de praktijk wordt geïmplementeerd, namelijk hoe verzoenen consulenten spanningsvelden in hun interactie met werkzoekenden. Ten tweede is het van belang om na te gaan in welke mate consulenten onderling verschillen in de wijze waarop ze die taken verzoenen. Hoewel een zekere mate van diversiteit in interactiestijlen wenselijk is opdat het beleid responsief zou zijn ten aanzien van elke werkzoekende, botst te veel diversiteit met het gelijkheidsprincipe. Ten derde is dit onderzoek een eerste stap naar onderzoek met betrekking tot de invloed van diverse activeringsstijlen op de motivatie van werkzoekenden. Eerder onderzoek toont aan dat 'algemeen werkzame factoren' zoals de interactiestijl verhoudingsgewijs een belangrijkere invloed hebben op de motivatie en het gedrag van jongeren in de jeugdzorg dan 'specifiek werkzame factoren' (dit is de eigenlijke interventie) (Van Yperen, van der Steege, Addink, & Boendermaker, 2010). Bovendien stelde ik in een eerder evaluatieonderzoek over de experimenten van moeilijk bereikbare jongeren vast dat de motivatie van jongeren om deel te nemen aan activering mee bepaald wordt door de wijze waarop ze door consulenten worden bejegend (Van Parys & Struyven, 2013).

Interactiestijlen bepalen motivatie

Het vertrekpunt voor de conceptualisering en operationalisering van de interactiestijlen in activering is May en Winter (1999). Deze auteurs definiëren interactiestijl als het karakter van de dagelijkse interacties van frontlijnambtenaren met hun doelgroep gekenmerkt door de mate van formaliteit (onder andere striktheid waarmee regels worden toegepast), de mate van dwang en de mate van empathie. Ze onderbouwen die typologie met een theorie die stelt dat de motivatie van doelgroepen om beleid na te leven wordt beïnvloed door drie vormen van sociale controle: financiële prikkels, geïnternaliseerde waarden en normen en sociale erkenning (Winter & May, 2001).

Het uitgangspunt van mijn doctoraatsonderzoek is dat het interactiestijlenconcept van May en Winter moest worden herzien door een verbetering van de onderliggende motivatietheorie. Ik koos daartoe voor de zelfdeterminatietheorie (ZDT) omwille van het positieve mensbeeld dat eraan ten grondslag ligt, dit in tegenstelling tot rationele keuze-theorieën die

louter uitgaan van de homo economicus. Dit meta-theoretisch kader in de sociale psychologie werd ontwikkeld sinds de jaren 1980 door Deci en Ryan (1985; 2000) en wordt in steeds meer beleidsdomeinen erkend als relevante motivatietheorie – zo ook in activeringsbeleid (Ziguras, 2004; Rovers, 2010; Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014). Volgens ZDT is niet alleen de kwantiteit, maar vooral de kwaliteit van motivatie van belang voor ons handelen. Met name of we handelen uit eigen wil en met volle goesting (autonome motivatie) dan wel onder druk van beloningen, sancties of gevoelens van schuld of schaamte (gecontroleerde motivatie of 'moetivatie'). De kwaliteit van onze motivatie hangt volgens de theorie af van de mate waarin drie basis psychologische behoeften worden vervuld in interacties, hier deze tussen werkzoekenden en consultants. Die basis psychologische behoeften zijn de behoefte aan autonomie (AU), competentie (CO) en verbondenheid (VB). Autonomie is de ervaring van willen en psychologische vrijheid, competentie is de ervaring dat men effectief is in datgene wat men nastreeft, en verbondenheid is de ervaring van wederzijdse zorg en bezorgdheid om de ander. De kwaliteit van motivatie is beïnvloedbaar door consultants. Op basis van ZDT (Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014) verwacht ik dat interacties waarin de consultants de behoefte aan autonomie, competentie en verbondenheid van werkzoekenden vervullen, bijdragen tot de autonome motivatie van de werkzoekende om deel te nemen aan het activeringstraject en zo tot kwalitatieve en duurzame deelname. Echter, wanneer interacties van die aard zijn dat consultants die behoeften frustreren verwacht ik dat werkzoekenden gecontroleerd gemotiveerd worden om deel te nemen zelfs als ze aanvankelijk autonoom gemotiveerd waren.

Welke interactiestijlen zijn nu behoeftebevredigend en welke frustrerend? Op basis van ZDT (ibid.; Verstuyf & Vansteenkiste, 2008) onderscheid ik in mijn studie volgende behoeftebevredigende dimensies: het kijken vanuit het perspectief van de werkzoekende (AU), het verantwoorden van beperking van keuze (AU) en het geven van positieve maar realistische feedback (CO). Daarentegen verwacht ik dat het wijzen van werkzoekenden op hun verantwoordelijkheid door het uitoefenen van druk de behoefte aan autonomie frustreert. Merk op dat ZDT niet stelt dat het wijzen op verantwoordelijkheid per definitie frustrerend werkt, maar wel dat

de wijze waarop dit gebeurt cruciaal is voor de motivatiekwaliteit, namelijk of er al dan niet endogene druk (inductie van schuld of schaamte) en/of exogene druk (dreiging met sancties) wordt uitgeoefend.

Data en onderzoeksmethoden

Het doel van het empirisch onderzoek bestond erin om een inzicht te verwerven in de diversiteit aan gehanteerde interactiestijlen onder de jongerenconsultanten bij de VDAB op basis van zelfrapportering. Daartoe werden alle 177 VDAB-jongerenconsultanten uitgenodigd om deel te nemen aan een web-survey in de zomer van 2013. 91 van hen hebben de survey volledig ingevuld (respons 51%). Deze groep bestaat voor 68% uit vrouwen, 95% voltijds werkenden en 17% laaggeschoolden. 44% van de deelnemers is tussen de 26 en 35 jaar oud, 24% is ouder dan 50. Een vijfde van de deelnemers heeft minder dan vijf jaar werkervaring en meer dan de helft heeft zes tot tien jaar werkervaring. Een vergelijking van de deelnemers met niet-deelnemers toont aan dat beide groepen vergelijkbaar zijn wat leeftijd, werkervaring, opleidingsniveau en deeltijds werken betreft. Mannen zijn echter oververtegenwoordigd onder de deelnemers (32% versus 19% in de populatie).

In de websurvey werd de interactiestijl van de jongerenconsultanten gemeten aan de hand van een batterij van 34 Likert-items gerelateerd aan de hierboven genoemde interactiestijldimensies waarvan verwacht wordt dat ze een invloed hebben op de motivatie van werkzoekenden in het activeringstraject. Tabel 1 geeft een overzicht van enkele items per dimensie. De antwoordschaal was geen opinieschaal, maar een frequentieschaal met 7 punten: (1) nooit, (2) zelden, (3) soms, (4) geregeld, (5) vaak, (6) zeer vaak, (7) altijd. Een frequentieschaal is hier een logische keuze gezien het de bedoeling is om te meten wat consultants daadwerkelijk doen en niet wat ze menen dat goed is om te doen. Bovendien houdt een frequentieschaal er rekening mee dat consultants hun stijl aanpassen aan individuele werkzoekenden.

Om na te gaan in welke mate er verschillende types interactiestijlen aanwezig zijn in de groep van jongerenconsultanten langs deze dimensies maakte

Tabel 1.De sub-schalen³ voor het meten van de dimensies van interactiestijlen

Dimensies	Betrouwbaarheids-coëfficiënten	Voorbeeld-items
Mate van endogene en exogene druk (3 items)	R ² items: 0,49-0,96 Raykov rho: 0,83 (90% CI: 0,76-0,90)	AF6 - Wanneer jongeren een passend jobaanbod weigeren, vraag ik of ze wel beseffen dat ze zelf ook hun verantwoordelijkheid moeten opnemen. (endogeen) AF4 - Wanneer jongeren weinig gemotiveerd lijken om mee te werken, herinner ik hen aan de mogelijkheid tot transmissie naar RVA. (exogeen)
Mate waarin gekeken wordt vanuit het perspectief van de jongere (4 items) en de mate waarin jongeren positieve feedback wordt gegeven (3 items)	R ² items: 0,39-0,79 Raykov rho*: 0,88 (90% CI: 0,84-0,92)	A05 - Als jongeren niet gemotiveerd zijn om te zoeken naar werk, zoek ik met hen uit wat de verklaringen hiervoor zijn. (perspectief) C012 - Ik grijp elke kans om jongeren positieve feedback te geven. (feedback)

***Noot:** Het gaat hier om de Raykov betrouwbaarheidsscore van de schaal met 8 in plaats van 7 items. Item C08 werd niet meegenomen in de latente klasse analyse omdat het de enige indicator is van de subdimensie verbinden.

Bron: eigen bevraging

ik gebruik van latente klasse analyse (in het programma Latent Gold). Latente klassen zijn niet observeerbare groepen, in dit geval van consultants, met een gelijkaardige interactiestijl (Magidson & Vermunt, 2004). De methode laat toe om elke consultant toe te wijzen aan maar één klasse en dit zodat de consultants binnen één klasse zo sterk mogelijk op elkaar gelijken en zo sterk mogelijk verschillen van consultants in de andere klassen.⁴

Bevindingen: vier types interactiestijlen

In het kader van het Jeugdwerkplan zoals het gold in 2013 was voorzien dat elke laaggeschoolde jongere (<25 jaar) minstens deelneemt aan een bemiddelingstraject en zo nodig aan een begeleidingstraject. Dit houdt in principe in dat de jongere ten laatste zes weken na inschrijving wordt uitgenodigd voor een collectieve info en een intakegesprek en vervolgens twee- tot driewekelijks wordt opgevolgd. In die trajecten heeft de consultant een dubbele rol. Enerzijds is het aan de consultant om te detecteren wat de wensen en noden van de jongeren zijn en een trajectvoorstel te doen dat hierbij aansluit. Anderzijds is het aan de consultant om

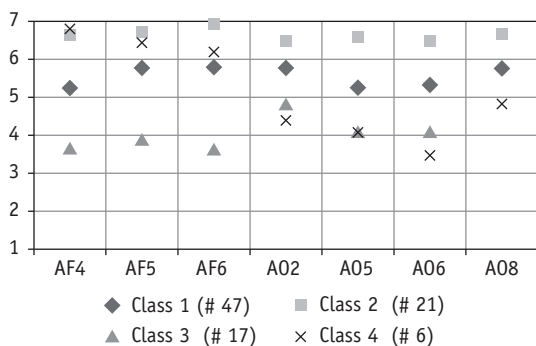
op te volgen of de jongeren de inspanningen verrichten die van hen verwacht worden om in aanmerking te blijven voor de (wacht)uitkering. Bij de start van het traject wordt een trajectovereenkomst gesloten die de jongere contractueel bindt. Wanneer de jongere zich niet aan de afspraken houdt, kan de consultant dit melden aan RVA (transmissie) die vervolgens oordeelt of de (toekomstige) uitkering (tijdelijk) wordt opgeschort. Zoals gesteld in de probleemstelling worden jongerenconsultanten bij de uitvoering van die trajecten geconfronteerd met spanningsvelden die inherent in het activeeringsbeleid aanwezig zijn. Om inzicht te verwerven in hoe consultants omgaan met die spanningsvelden in hun interacties met werkzoekenden en hoe verschillend de interactiestijlen zijn die ze hanteren, werden twee latente klasse analyses berekend op basis van volgende dimensies: (1) het uitoefenen van druk in combinatie met het kijken vanuit het perspectief van de klant en het verantwoorden van beperking van keuze; (2) het uitoefenen van druk in combinatie met het geven van positieve feedback. Met andere woorden, in elke analyse wordt nagegaan hoe jongerenconsultanten de theoretisch veronderstelde behoeft frustrerende aspecten (wijzen op verantwoordelijkheid door het uitoefenen van druk) van hun taak combineren met de

behoefte-ondersteunende aspecten (perspectief, verantwoording en feedback).

Elk van de twee latente klasse analyses levert een oplossing met vier klassen jongerenconsulenten op. De figuren 1 en 2 geven de gemiddelde scores weer van elke klasse (groep) consulenten op elk van de in de analyse meegenomen items. In de twee figuren staan telkens de drie items die peilen naar de uitoefening van druk (AF4-6) (behoeftefrustrerend). Daarnaast staan in de figuren de items die peilen naar de behoefte-ondersteunende dimensies: 1) het kijken vanuit het perspectief van de jongeren (AO2,4&5) en het verantwoord worden van beperking van keuze (AO8); en 2) en het geven van positieve feedback (CO11-13). Zo blijkt dat wat de dimensie 'uitoefenen van druk om jongeren op hun verantwoordelijkheid te wijzen' betreft (AF4-6), de jongerenconsulenten uiteen vallen in een grote groep (minimum 1/3) van consulenten die gemiddeld vaak (5) tot zeer vaak (6) druk uitoefenen, een kleinere groep van consulenten die gemiddeld iets minder druk uitoefenen (soms (3) tot geregeld (4)); en twee kleine groepen die gemiddeld meer druk uitoefenen, namelijk zeer vaak (6) tot altijd (7).

Figuur 1.

De druk-perspectief & verantwoording classificatie (gemiddelde score per klasse; 1 = nooit; 7 = altijd)



Bron: eigen bevraging

De vraag rijst of de mate waarin consulenten druk uitoefenen omgekeerd samenhangt met de mate waarin ze ondersteunend te werk gaan en zo ja in welke mate. Wat het kijken vanuit het perspectief van de klanten en het verantwoord worden van beperking van keuze betreft (figuur 1), wijst de latente

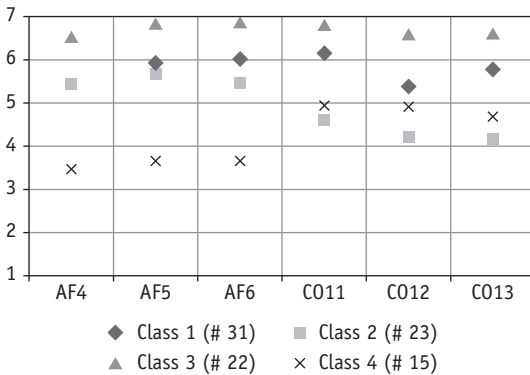
klasse analyse op vier groepen. Deze groepen verschillen onderling op zowel de autonomiefrustrerende als de autonomie-ondersteunende dimensies. Gemiddeld genomen kijken consulenten minimaal geregeld (score 4) vanuit het perspectief van de jongeren (AO2,4&5) en verantwoorden ze beperking van keuze (AO8). Wat opvalt, is dat de groep consulenten (#17) die gemiddeld het minst druk uitoefenen ook samenvalt met de groepen die het minst kijken vanuit het perspectief van de jongeren en het minst verantwoording geven voor de beperking van keuze. Daarnaast valt op dat van de twee groepen die het meest druk uitoefenen, één groep (#21) gemiddeld ook het meest meekijkt vanuit het perspectief van de jongeren en het vaakst verantwoording geeft terwijl de andere kleine groep (#6) van alle groepen gemiddeld het laagst scoort op deze autonomie-ondersteunende dimensies. Het uitoefenen van druk enerzijds en het kijken vanuit het perspectief van de klant en het verantwoord worden van beperking van keuze anderzijds sluiten elkaar dus niet uit en hangen niet omgekeerd samen.

Vervolgens wijst de tweede latente klasse analyse ook op vier verschillende groepen consulenten wat het geven van positieve feedback betreft (figuur 2). Gemiddeld genomen geven consulenten minstens geregeld feedback (score 4) (CO11-13). Wat de verschillen tussen de klassen betreft, vind ik opnieuw dat de groep (#15) die het minst druk uitoefent, hoort bij de groepen die het minst vaak positieve feedback geven. In tegenstelling tot de vorige classificatie is het verschil in de mate van feedback tussen de twee groepen (respectievelijk # 22 en # 31) die het meest druk uitoefenen minder uitgesproken. Beide geven gemiddeld meer dan vaak feedback aan de jongeren.

Wanneer de overlap in het lidmaatschap van consulenten tot de klassen in de twee classificaties geanalyseerd wordt, blijkt dat over de classificaties heen vier types consulenten naar voor komen. Een eerste groep jongerenconsulenten lijkt 'afzijdig' of oppervlakkig in de zin dat ze het minst druk uitoefenen, maar ook gemiddeld (op één na) het minst inzetten op perspectief, verantwoording en feedback. Een meer diepgaande analyse van deze groep (die buiten de scope van deze bijdrage valt) toont aan dat deze groep meer consulenten omvat met hoge caseloads en die het Jeugdwerkplan minder zinvol vinden. Een tweede groep consulenten

Figuur 2.

De druk-feedback classificatie (gemiddelde score per klasse; 1 = nooit; 7 = altijd)



Bron: eigen bevraging

kan als 'streng maar rechtvaardig' beschouwd worden. Deze consultants maken heel vaak tot altijd gebruik van druk, maar zetten ook sterk in op perspectief, verantwoording en feedback. Dit in tegenstelling tot het klein groepje 'hardvochtige' consultants dat even sterk gebruik maakt van druk, maar relatief weinig inzet op perspectief en verantwoording. Dit roept de vraag op of deze twee groepen wel op eenzelfde wijze druk uitoefenen om jongeren op hun verantwoordelijkheid te wijzen, bijvoorbeeld wat de framing en intonatie van de boodschap betreft. Ten slotte blijkt dat de grootste groep van consultants zich situeert tussen de 'afzijdige' en 'streng maar rechtvaardige' consultants op alle dimensies. Ze worden daarom 'gematigd' genoemd.

Besluit: interactiestijlen en motivatie zijn onterecht vergeten variabelen

In deze bijdrage is aangetoond dat het van belang is om inzicht te verwerven in de wijze waarop consultants omgaan met spanningsvelden in het activeringsbeleid in hun dagelijkse omgang met werkzoekenden. Het onderzoek naar de interactiestijlen van 91 VDAB-jongerenconsultanten in 2013 toont aan dat consultants onderling verschillen wat betreft de mate waarin ze druk uitoefenen op jongeren om hen op hun verantwoordelijkheid te wijzen, ze kijken vanuit het perspectief van jongeren,

ze verantwoording geven voor de beperking van keuze en ze positieve feedback geven. Concreet kunnen vier types consultants onderscheiden worden: de afzijdige, de strenge maar rechtvaardige, de hardvochtige en de gematigde consultants.

Hoewel de verschillen tussen de groepen niet overdreven mogen worden (de gemiddelde scores van consultants per item situeerden zich tussen scores 3,5 en 7 en niet tussen 1 en 7), wijzen de resultaten erop dat jongeren anders bejegend worden naargelang de consultant bij wie ze terecht komen. Interactiestijlen zijn moeilijk te standaardiseren en het principe van gelijke behandeling moet worden afgewogen aan het belang van responsief beleid. Niettemin is het wenselijk om op organisatie- en teamniveau tot afspraken te komen en om op teamniveau geregeld intervisie te houden. Daarin moet bijvoorbeeld afgestemd worden over de aspecten van het activeringstraject waarin jongeren inspraak krijgen. Diepgaander inzicht in de interactiestijlen van consultants is verder van belang omdat in lijn met de zelfdeterminatietheorie wordt verwacht dat een strenge maar rechtvaardige interactiestijl autonome motivatie ('willen') in het activeringstraject bevordert, terwijl een hardvochtige stijl gecontroleerde 'moetivatie' aanwakkert. Enkel autonome motivatie wordt verwacht tot duurzamere en constructievere deelname te leiden en zo tot betere resultaten. Dit wordt nog verder onderzocht. Ten slotte is dit onderzoek een belangrijke aanvulling op, maar deels ook een waarschuwing aan het adres van de (quasi-)experimentele effectstudies van activeringsbeleid. De black box van de implementatie blijft in deze studies gesloten: 1) er wordt niet uitgegaan van diversiteit in de uitvoering van beleid, 2) het effect van interactiestijlen op beleidsuitkomsten wordt niet onderscheiden van het effect van de beleidsinterventie(s), en 3) klantenmotivatie wordt gedecontextualiseerd, geïnterpreteerd als louter beïnvloed door informatieve economische prikkels en dus niet als deels inter-relatieel.

Toekomstig onderzoek is in de eerste plaats wenselijk om het survey-meetinstrument verder te verbeteren en om een dieper inzicht te verwerven in interactiestijlen met andere meetmethoden (observaties in combinatie met reflectieve diepte-interviews met consultants en werkzoekenden). Ook de rol van digitale interactie naast of in aanvulling op fysieke interactie verdient hierbij aandacht. Daarnaast

is verder onderzoek wenselijk om te leren of individuele dan wel organisatiefactoren (sturing) de verschillen tussen consultants verklaren, en om te toetsen wat de invloed is van diverse interactiestijlen op de motivatie en de participatie van werkkzoekenden. Een deel van die vragen wordt momenteel meegenomen in mijn doctoraatsonderzoek en in het VIONA O&O onderzoek inzake de rol van bemiddelaars.

Liesbeth Van Parys
HIVA/CeSO – KU Leuven

Noten

1. Het doctoraatsonderzoek waarop deze bijdrage is gebaseerd wordt gefinancierd met een FWO-aspirantenmandaat. De auteur dankt Anja Van den Broeck en Maarten Vansteenkiste voor hun feedback met betrekking tot het gebruik van ZDT, promotor Ludo Struyven voor de begeleiding, en de studiedienst en de VDAB-jongerenconsultanten voor hun medewerking aan de survey.
2. Vroeger onderzoek over activering focust op de invloed van sturing op gedrag, in het bijzonder in een context van prestatiebesturing en marktwerking (bijvoorbeeld Struyven & Verhoest, 2005).
3. De sub-schalen van de dimensies van de activeringsstijlen werden gevalideerd met confirmatorische factoranalyse (CFA) en de robuuste gewogen kleinste kwadraten schattingsmethode (Brown, 2006) in het programma Mplus (versie 7.31). De betrouwbaarheid van de schalen werd beoordeeld aan de hand van een Raykov rho test in het programma R-studio (versie 0.98.1087) met het pakket lavaan (Rosseel, 2012) en de Raykov rho code van Pornprasertmanit (2012). In tegenstelling tot de vaak gebruikte Cronbach alfa-test veronderstelt die test niet dat elk item even sterk correleert met de onderliggende latente factor (tau-equivalentie), wat hier inderdaad niet het geval is (Raykov, 2004).
4. In tegenstelling tot clusteranalyse die gebaseerd is op niet-statistische algoritmes, is latente klasse analyse wel gebaseerd op statistische modellering. Om de kans te vergroten dat de gevonden oplossing een globaal en niet maar een lokaal maximum is, werden de startwaarden getrokken op basis van 16 lukrake sets en met 50 herhalingen in lijn met de aanbevelingen van Vermunt en Magidson (2004). Voor de beoordeling en vergelijking van de mate waarin de geschatte modellen passen (fit) gegeven de empirische data werd een bootstrap (500 iteraties) uitgevoerd van de L^2 en $-2LL$ Diff fit-statistieken om te corrigeren voor een foute schatting omwille van de dunne bezaaing van cases over bepaalde cellen in de kruistabelen (Magidson & Vermunt, 2004).

Bibliografie

- Brown, T.A. (2006). CFA with equality constraints, multiple groups, and mean structures. In D.A. Kenny (Ed.), *Confirmatory factor analysis for applied research* (pp. 212–235). New York, NY: Guilford Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Larsen, C.A. (2006). *The Institutional Logic of Welfare Attitudes. How Welfare Regimes Influence Public Support*. Aldershot: Ashgate.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York, N.Y.: Russell Sage Foundation.
- Magidson, J., & Vermunt, J. K. (2004). Latent Class Models. In Kaplan, D. (Red.), *The Sage handbook of quantitative methodology for the social sciences* (pp. 175-198). Thousand Oaks, CA: Sage.
- May, P. J., & Winter, S. C. (1999). Regulatory Enforcement and Compliance: Examining Danish Agro-Environmental Policy. *Journal of Policy Analysis and Management*, 18(4), 625-651.
- Pornprasertmanit, S. (2012). Raykov's reliability, R-script provided via online lavaan discussion group: [https://groups.google.com/forum/#search/raykov\\$20reliability/lavaan/a1Zvd9hHbdQ/tjwewOUA3oJ](https://groups.google.com/forum/#search/raykov$20reliability/lavaan/a1Zvd9hHbdQ/tjwewOUA3oJ)
- Raykov, T. (2004). Behavioral scale reliability and measurement invariance evaluation using latent variable modeling. *Behavior Therapy*, 35(2), 299-331.
- Rosseel, Y. (2012). lavaan: An R Package for Structural Equation Modeling. *Journal of Statistical Software*, 48(2), 1-36.
- Rovers, B. (2010). Motiveren en Motivatieproblematiek. In Kooijmans, M. (Red.), *Integraal Motiveren van risicjongeren in het jongerenwerk van de Twern* (pp. 43-63). Den Bosch: Expertisecentrum Veiligheid Avans Hogeschool.
- Struyven, L., & Verhoest, K. (2005). The problem of agency at the organisational level and street level: the case of the Flemish public employment service. In Sol, E. & Westerveld, M. (Red.), *Contractualism in employment services: a new form of welfare state governance* (pp. 325-357). Den Haag: Kluwer Law International.
- Vansteenkiste, M., & Van den Broeck, A. (2014). Understanding the Motivational Dynamics Among Unemployed Individuals: Refreshing Insights from the

- Self-Determination Theory Perspective. In Klehe, U.-C. & van Hooft, E. A. J. (Red.) (Forthcoming), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search*, published online August 2014: DOI: 10.1093/oxfordhb/9780199764921.013.005.
- Van Parys, L., & Struyven, L. (2013). Withdrawal from the public employment service by young unemployed: a matter of non-take-up or of non-compliance? How non-profit social work initiatives may inspire public services. *European Journal of Social Work*, 16 (4), 451-469.
- van Yperen, T., van der Steege, M., Addink, A., & Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg: stand van de discussie*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Vermunt, J. K., & Magidson, J. (2004). Latent class analysis. In Lewis-Beck, M., Bryman, A. & Liao, T.F., *The Sage encyclopedia of social science research methods* (pp. 549 – 53). Newbury Park, CA: Sage.
- Verstuyf, J., & Vansteenkiste, M. (2008). Willen versus moeten: De invloed van motivatie op het therapeutisch proces. *Agora*, 24, 7-22.
- VESOC. (2012). *VESOC-akkoord loopbaanbeleid*. Brussel: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen.
- Winter, S. C., & May, P. J. (2001). Motivations for Compliance with Environmental Regulations. *Journal of Policy Analysis and Management*, 20(4), 675-98.
- Winter, S. C. (2003, 6-8 november). Political Control, Street-Level Bureaucrats and Information Asymmetry in Regulatory and Social Policies. Paper prepared for the *Annual Meeting of the Association for Policy Analysis and Management*, Washington D.C.
- Ziguras, S. (2004). Australian Social Security Policy and Job-Seekers' Motivation. *Journal of Economic and Social Policy*, 9 (1): 1-19.