

DE ROL EN IMPACT VAN DE ARBEIDSBEMIDDELAAR IN HET NIEUWE BEGELEIDINGSMODEL VAN VDAB

Resultaten van de
werkzoekendenbevraging

Liesbeth Van Parys & Ludo Struyven

KU LEUVEN

H:VA

ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING

DE ROL EN IMPACT VAN DE ARBEIDSBEMIDDELAAR IN HET NIEUWE BEGELEIDINGSMODEL VAN VDAB

Resultaten van de werkzoekendenbevraging

Liesbeth Van Parys & Ludo Struyven

Projectleiding: Ludo Struyven

Onderzoek in opdracht van VIONA, departement Werk en Sociale Economie
van de Vlaamse overheid

Gepubliceerd door
KU Leuven
HIVA ONDERZOEKSINSTITUUT VOOR ARBEID EN SAMENLEVING
Parkstraat 47 bus 5300, 3000 LEUVEN, België
hiva@kuleuven.be
www.hiva.be

D/2017/4718/typ het depotnummer – ISBN typ het ISBN

OMSLAGONTWERP typ de naam van het ontwerpbureau
OMSLAGILLUSTRATIE typ de bronvermelding

© 2017 HIVAKU Leuven

Niets uit deze uitgave mag worden veeleevuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means, without permission in writing from the publisher.

Woord vooraf

Voorliggend rapport is het tweede in het kader van de VIONA Onderzoek en Ontwikkelingsopdracht getiteld 'De rol en impact van de bemiddelaar in het nieuwe begeleidings- en bemiddelingsmodel: een analyse van determinanten op meso- en micro-niveau'. **Dit onderzoek bood de unieke kans om de 'black box' van de implementatie van het Vlaams activerings-beleid door VDAB** te openen op het 'street-level' niveau. Met name daar waar de bemiddelaars in direct contact staan met de doelgroep van het beleid, de werkzoekenden. Street-level onderzoek vormt een belangrijke aanvulling op evaluatieonderzoek omdat het aantoont dat bij de evaluatie van beleid (sinterventies) moet rekening gehouden worden met het feit dat bemiddelaars (1) **'mede-beleidsmakers'** zijn in de zin dat ze mee bepalen 'wie wat wanneer krijgt' (cf. klassieke definitie van politiek van Lasswell 1958; zie Brodtkin 2011); en (2) **een interventie-instrument an sich** zijn omdat hun interactiestijl de motivatie en het engagement van werkzoekenden beïnvloedt (zie 'rode draad').

De black box werd **vanuit twee perspectieven** belicht: dat van de bemiddelaars enerzijds en dat van de werkzoekenden anderzijds. Aan de hand van een websurvey bij **bemiddelaars** brachten we in kaart welke discretionaire ruimte en capaciteit zij ervaren bij de uitvoering van hun taken en tot welke variatie dit leidt in de uitvoering van het activeringsbeleid (zie rapport 1). Aan de hand van een telefonische enquête bij **werkzoekenden** die respectievelijk beperkt en uitgebreid face-to-face contact hadden met bemiddelaars, brachten we in kaart welk aanbod werkzoekenden kregen, hoe ze dit beleefden en in welke mate ze eraan meewerkten (zie rapport 2).

De rode draad doorheen beide onderzoeksluiken is de aandacht voor een onderbestudeerd, maar erg belangrijk aspect van hoe bemiddelaars omgaan met hun 'discretionaire ruimte', namelijk hun interactiestijl. Daarmee bedoelen we de wijze waarop bemiddelaars op dagelijkse basis interageren met hun werkzoekende klanten en in het bijzonder die aspecten waarvan verwacht wordt dat ze de motivatie en het engagement van werkzoekenden in het activeringstraject beïnvloeden. Bouwend op eerder theoretisch en empirisch werk m.b.t. de interactiestijl van bemiddelaars vanuit de sociaal-psychologische zelfdeterminatietheorie (o.a. Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014; Van Parys, 2016) tonen we in de eerste plaats aan dat **verschillende types bemiddelaars** kunnen onderscheiden worden wat betreft de mate waarin ze (1) keuze en perspectief verlenen aan hun werkzoekende klanten, (2) keuzebeperking verantwoorden, (3) gedragsmatige controle en (4) psychologische controle uitoefenen (rapport 1). In voorliggend rapport tonen we dat de mate waarin keuze en perspectief enerzijds en psychologische controle anderzijds worden ervaren door werkzoekenden **bepalend zijn voor de kwaliteit van hun motivatie** om op te dagen voor gesprekken (willen versus moeten) en voor **de mate waarin ze opdrachten** weigeren of minimalistisch/met tegenzin **vervullen**.

De auteurs danken in de eerste plaats Vlaams minister van werk Philippe Muyters en het departement Werk en Sociale Economie om de kans gekregen te hebben dit street-level implementatie-onderzoek naar activering te voeren. We danken ook de leden van VIONA-werkgroep voor de ondersteuning en de zinvolle feedback tijdens de terugkoppelingsmomenten. Dank gaat verder naar collega's Karolien Driesmans voor de inhoudelijke ondersteuning; Steven Groenez en Sam Desiere voor de ondersteuning bij de SEM-analyses; en de collega's van de ondersteunende diensten. Bedankt ook

aan sociaal psychologen Anja Van den Broeck (KU Leuven) en Hannes Leroy (Erasmus Universiteit Rotterdam) voor hun feedback bij het ontwikkelen van de meet-instrumenten. We danken in het bijzonder de bemiddelaars en werkzoekenden die de tijd namen om deel te nemen aan de bevestigingen. Ten slotte dank aan alle betrokken VDAB-medewerkers voor de goede samenwerking tijdens de verschillende fasen van het onderzoek.

Prof. dr. Ludo Struyven en dr. Liesbeth Van Parys
Onderzoeksgroep Onderwijs en Arbeidsmarkt, HIVA-KU Leuven

Inhoud

Woord vooraf	3
Lijst van afkortingen	7
Lijst van tabellen	9
Lijst van figuren	11
1 Samenvatting en beleidsaanbevelingen	13
1.1 Situering van het onderzoek en toelichting bij de verzamelde data	13
1.2 Samenvatting en beleidsaanbevelingen m.b.t. onderzoeksvraag 1	14
1.2.1 De werkzoekenden die geen of één persoonlijk face-to-face contact hadden	14
1.2.2 De werkzoekenden die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden	15
1.2.3 Conclusie m.b.t. onderzoeksvraag 1	16
1.3 Samenvatting en beleidsaanbevelingen m.b.t. onderzoeksvraag 2	17
1.3.1 De beleving van de contacten en het eruit voortvloeiend resultaat	17
1.3.2 De kwantiteit en de kwaliteit van de motivatie van de respondenten om op te dagen voor contacten	18
1.3.3 De kwantiteit en kwaliteit van het opdagen, vervullen van opdrachten en zoeken naar werk	19
1.3.4 Conclusie m.b.t. onderzoeksvraag 2	20
1.4 Samenvatting en beleidsaanbevelingen m.b.t. onderzoeksvraag 3	20
2 Probleemstelling, onderzoeksvragen en aanpak	25
2.1 Inleiding	25
2.2 Probleemstelling	26
2.3 Onderzoeksvragen	28
2.3.1 Onderzoeksvraag 1: Hoe vaak, langs welk kanaal en met welke doelen hebben werkzoekenden en bemiddelaars contact?	28
2.3.2 Onderzoeksvraag 2: Hoe belev en de werkzoekenden de begeleiding en de opvolging en waarom en in welke mate nemen ze eraan deel?	29
2.3.3 Onderzoeksvraag 3: Wat is de invloed van de interactiestijl van de bemiddelaars op de motivatie en de medewerking van werkzoekenden?	29
2.4 Dataverzameling	30
2.4.1 Dataverzamelingsmethoden: telefonische enquête en administratieve data	30
2.4.2 Het steekproefkader en de gerealiseerde steekproef	31
2.5 Data-analysmethoden	33
3 Zoom op de (niet) ontvangen dienstverlening	35
3.1 Mate en inhoud van de contacten tussen de bevroegde werkzoekende klanten en de VDAB-medewerkers	35
3.1.1 Aantal persoonlijke contacten met een bemiddelaar	35
3.1.2 Verdieping van het beperkt contact	38
3.1.3 Verdieping van het uitgebreid contact	41
3.2 Profiel van het aanbod dat werkzoekende klanten ontvingen: hulp en verwachtingen	45
3.2.1 Profiel van het aanbod dat de werkzoekende klanten ontvingen	45
3.2.2 Profiel van de verwachtingen die werden gesteld aan de werkzoekende klanten	47

4 Beschrijvende analyse van de beleving van de werkzoekende van de begeleiding en opvolging en motivatie en participatie daarin	51
4.1 Beleving activering: ervaren interactiestijl en ervaren mate van hulp, versterking en eigenaarschap	51
4.1.1 De ervaren interactiestijl	51
4.1.2 De ervaren mate van hulp, versterking en eigenaarschap	56
4.2 Motivatie in activering	57
4.2.1 De kwantiteit van de motivatie om in te gaan op uitnodigingen	57
4.2.2 De kwaliteit van de motivatie om wel of niet op te dagen	57
4.3 Gedrag: deelname aan activering	59
4.3.1 De mate waarin wordt opgedaagd	59
4.3.2 De mate waarin opdrachten worden vervuld	60
4.3.3 De mate waarin wordt gezocht naar werk	61
5 Verklarende analyse van de motivatie in en de medewerking van werkzoekenden aan een activeringstraject	65
5.1 De onderzoeksvraag en hypothesen theoretisch gekaderd	65
5.1.1 Vier hypothesen voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag	66
5.1.2 Aanvullende verwachtingen	67
5.2 Omzetting van de theoretische verwachtingen in geoperationaliseerde variabelen en te toetsen statistische modellen	68
5.3 De steekproef en aandacht voor selectiviteit	72
5.4 De analysemethode: structural equation modelling	72
5.4.1 Structural equation modelling versus klassieke meervoudige regressie	72
5.4.2 Technische keuzes in deze studie	73
5.4.3 Leidraad bij de interpretatie van de resultaten	75
5.5 De resultaten	76
5.5.1 De invloed van de ervaring van keuze en perspectief op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname van de werkzoekende	76
5.5.2 De invloed van de ervaring van druk op gecontroleerde motivatie en de mate en kwaliteit van deelname	79
5.5.3 Andere relevante bevindingen	81
5.5.4 Conclusies	84
5.5.5 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek	86
- BIJLAGEN -	89
bijlage 1 Analyse van de respons op de telefonische enquêtes	91
Referenties	99

Lijst van afkortingen

CFA	confirmatorische factoranalyse
df	aantal vrijheidsgraden
EVA	Europese Vrijhandelsassociatie (IJsland, Lichtenstein, Noorwegen en Zwitserland)
EU	Europese Unie
IBO	individuele beroepsopleiding
NL	Nederlands
O&O	onderzoek- en ontwikkelingsopdracht
PDV	persoonlijke dienstverlening
R²	aandeel verklaarde variantie in een variabele
SEM	structural equation modelling
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VIONA	Vlaams Interuniversitair Onderzoeksnetwerk Arbeidsmarktreportering

Lijst van tabellen

Tabel 2.1	Verhouding respondenten en types bemiddelaars in de gerealiseerde steekproef van uitgebreide enquêtes	32
Tabel 2.2	Overzicht van de gehanteerde analysemethoden per onderzoeksvraag	33
Tabel 3.1	Aantal persoonlijke contacten met een bemiddelaar	36
Tabel 3.2	Hoeveelheid contact naar leeftijd, geslacht, studieniveau en herkomst	37
Tabel 3.3	Hoeveelheid contact naar leeftijd en studieniveau (gekruid)	37
Tabel 3.4	Mate waarin er naast face-to-face contact ook contact was per telefoon, mail of chat	38
Tabel 3.5	Mate waarin beperkt contact gevolg is van beperkt aantal uitnodigingen	39
Tabel 3.6	Verklaring voor het beperkt aantal uitnodigingen volgens de respondenten	39
Tabel 3.7	Mate waarin meer contact gewenst is	40
Tabel 3.8	Voorkeurskanaal voor contact	40
Tabel 3.9	Mate waarin meer hulp gewenst wordt	41
Tabel 3.10	Snelheid van het eerste face-to-face contact na inschrijving	42
Tabel 3.11	De initiatiefnemer(s) van de persoonlijke contacten	43
Tabel 3.12	Al dan niet contact met een vaste medewerker	43
Tabel 3.13	Mate waarin er naast face-to-face contact ook contact was per telefoon of chat	44
Tabel 3.14	Voorkeurskanaal voor contact	44
Tabel 3.15	Mate waarin vier types hulp werden ontvangen	45
Tabel 3.16	Mate waarin de vier types hulp als nuttig werden ervaren	46
Tabel 3.17	De mate waarin de vier types hulp gewenst waren door wie ze niet ontvangen werden	47
Tabel 3.18	De mate waarin drie types verwachtingen werden gesteld	48
Tabel 3.19	Drie soorten verwachtingen wat het bewijzen van sollicitaties betreft	48
Tabel 3.20	Rol van de VDAB-medewerker in het vinden van de laatste of huidige job	50
Tabel 3.21	Wijze waarop de VDAB-medewerker de respondenten aan een job hielp	50
Tabel 4.1	De scores van de respondenten m.b.t. 22 interactiestijlitems	53
Tabel 4.2	De ervaren mate van hulp, versterking op de arbeidsmarkt en eigenaarschap	56
Tabel 4.3	Kwantiteit van de motivatie: belang gehecht aan ingaan op een uitnodiging	57
Tabel 4.4	Motieven van respondenten om wel op te dagen	58
Tabel 4.5	De mate waarin autonome en gecontroleerde motivatie samen voorkomen	58
Tabel 4.6	Motieven van respondenten om niet op te dagen	59
Tabel 4.7	Mate waarin respondenten gingen op uitnodigingen	60
Tabel 4.8	De mate waarin de respondenten opdrachten vervulden	61
Tabel 4.9	De kwantiteit van het zoekgedrag van de respondenten	62
Tabel 4.10	De kwaliteit van het zoekgedrag – de zoekstrategieën – van de respondenten	62
Tabel 5.1	Toelichting bij de variabelen in de SEM-analyses	71
Tabel 5.2	De waarden van de fit-indexen voor de getoetste modellen	79

Lijst van figuren

Figuur 2.1	Schematisch overzicht van de onderzoeksvragen en concepten	27
Figuur 5.1	Vereenvoudigde voorstelling van hypothesen 1 en 2	68
Figuur 5.2	Vereenvoudigde visuele voorstelling van hypothesen 3 en 4	69
Figuur 5.3	Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van keuze en perspectief op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname van de werkzoekende	77
Figuur 5.4	Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van keuze en perspectief op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname – met indirect effect	78
Figuur 5.5	Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van druk op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname van de werkzoekende	79
Figuur 5.6	Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van druk op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname – met indirect effect	81
Figuur b1.1	Schematisch overzicht van de (non-)respons op de telefonische bevestiging	92

1 | Samenvatting en beleidsaanbevelingen

1.1 Situering van het onderzoek en toelichting bij de verzamelde data

Onder de noemer 'Iedereen Bemiddelaar' voert VDAB een on-going hervormingsproces met belangrijke gevolgen voor de functie en de positie van de bemiddelaars. Dit hervormingsproces vormde de aanleiding voor deze VIONA O&O onderzoeksoopdracht om de black box van de implementatie van het Vlaams activeringsbeleid te openen en na te gaan wat de impact is van de VDAB-bemiddelaars en hun directe omgeving op de uitkomsten van de begeleiding en opvolging van werkzoekenden.

Internationaal implementatieonderzoek toont inderdaad aan dat *'street level organizations put their own imprint on policy and ... effectively determine 'who gets what, when and how'* (Brodkin, 2011; verwijzend naar Lasswell's (1958) bekende definitie van politiek). Typisch aan het werk van 'street-level bureaucraten' zoals bemiddelaars is namelijk dat de wetgever hen 'discretionaire ruimte' (beoordelings-vrijheid) toekent om algemene regels te kunnen toepassen op reële cases. Daarnaast ontstaat ook onbedoeld beoordelingsvrijheid omdat tegenstrijdige regels of een kloof tussen noden en middelen bemiddelaars voor dilemma's stellen. De centrale onderzoeksvraag luidt dan ook **hoe bemiddelaars omgaan met hun discretionaire ruimte bij het bemiddelen en opvolgen van werkzoekenden en welke individuele kenmerken (micro) en organisatorische factoren (meso) daarmee samenhangen.**

In een eerste fase rapporteerden we de bevindingen uit een bevraging bij VDAB-bemiddelaars over (1) de mate waarin zij discretionaire ruimte en capaciteit ervaren bij het uitvoeren van hun taken en (2) de mate waarin zij onderling verschillen in hun activeringsaanpak, in het bijzonder hun interactiestijl vis-à-vis de werkzoekenden. **Voorliggend rapport is het tweede rapport in het kader van dit onderzoek en gaat in op de resultaten van de bevraging van een steekproef van werkzoekenden. Via deze bevraging beoogden we de street-level uitvoering van het activeringsbeleid vanuit het perspectief van de werkzoekende te bekijken.** Concreet beantwoorden we volgende drie onderzoeksvragen in dit rapport.

1. Hoe vaak, langs welk kanaal en met welke doelen hebben werkzoekenden en bemiddelaars contact?
2. Hoe beleven de werkzoekenden de begeleiding en de opvolging en waarom en in welke mate nemen ze eraan deel?
3. Wat is de invloed van de interactiestijl van de bemiddelaars op de motivatie en de medewerking van werkzoekenden?

Om deze vragen te beantwoorden, werden aan de hand van een telefonische enquête in januari en februari 2017 data verzameld bij 524 personen. Deze personen werden lukraak gekozen uit een asselecte steekproef van 6099 personen die zich tussen januari en april 2016 inschreven als werkzoekende bij VDAB en die tussen hun inschrijving en november 2016 (elementen van) een traject hadden. Op het ogenblik van de bevraging begin 2017, dus ongeveer één jaar later, konden deze werkzoekenden beantwoorden nog of opnieuw werkzoekend zijn of aan het werk zijn. We bevroegen enerzijds de eerste 111 gecontacteerde respondenten die hoogstens één individueel face-to-face gesprek met een VDAB-medewerker; en anderzijds de eerste 443 gecontacteerde respondenten die minstens twee zo'n gesprekken met een VDAB-medewerker. We bespreken de bevindingen en de eruit voortvloeiende

beleidsaanbevelingen hieronder per onderzoeksvraag. Bij de interpretatie van de resultaten in dit rapport moet er dan ook rekening gehouden worden met het feit dat de gerealiseerde steekproef beoogde om inzicht te verwerven in de rol van de bemiddelaar in het nieuwe begeleidingsmodel van VDAB (met onder meer diens invloed op welk aanbod welke werkzoekende wanneer krijgt en op de motivatie en het gedrag van werkzoekenden). De steekproef was er niet op gericht om een representatief staal te bestuderen van de populatie van niet werkende werkzoekende klanten van VDAB.

1.2 Samenvatting en beleidsaanbevelingen m.b.t. onderzoeksvraag 1

Onderzoeksvraag 1 luidde: Hoe vaak, langs welke kanalen en met welke doelen hebben werkzoekenden en bemiddelaars contact?

Om deze vraag te beantwoorden, zoomden we in hoofdstuk 3 in op de dienstverlening die de respondenten van de werkzoekendenbevraging (niet) ontvangen hebben. We gingen zowel de **kwantiteit** van de contacten na als de **inhoud** ervan. Daarbij hadden we oog voor **verschillen** naar leeftijd, studieniveau en herkomst.

Bij de analyses maakte we een onderscheid tussen twee groepen respondenten. We bevroegen de eerste 111 bereikte respondenten die slechts in beperkte mate persoonlijk face-to-face contact hadden met VDAB-medewerkers i.e. maximaal één contact. Daarnaast bevroegen we de eerste 443 bereikte respondenten die minimaal twee zo'n contacten hadden. Binnen **de groep met beperkt contact** had de helft geen enkel contact, de andere helft één contact. Binnen **de groep met uitgebreid contact** had de helft twee tot drie contacten; een vijfde meer dan vijf persoonlijke contacten.

1.2.1 De werkzoekenden die geen of één persoonlijk face-to-face contact hadden

Hoe komt het dat de 111 respondenten geen of slechts één persoonlijk face-to-face contact hadden? Volgens **negen op tien van deze respondenten werden ze niet of hoogstens één keer uitgenodigd voor een gesprek**. Voor de ruime helft van deze respondenten is er een goede verklaring voor het beperkt aantal uitnodigingen. Minstens 27% van hen vond snel na inschrijving werk en nog es 27% stapte in een opleiding (24%) of in een begeleidingstraject bij een partner van VDAB (3%). 7% was door omstandigheden zoals ziekte maar kort ingeschreven bij VDAB. **Wel problematisch is de groep van 19% respondenten die niet weet waarom ze hooguit één keer werden uitgenodigd.**

We stellen inderdaad vast dat bijna drie vierde van deze 111 respondenten geen (sterk) vragende partij is **om meer persoonlijk face-to-face contact** te hebben met een VDAB-medewerker. 19% van de 111 respondenten wenste echter wel meer face-to-face contact. Het aandeel niet-EU respondenten dat meer face-to-face contact wenst (56%), is dubbel zo hoog als het aandeel EU-respondenten (26%).

Terwijl het aandeel dat meer persoonlijk face-to-face contact beperkt blijft tot 19%, is het aandeel dat graag meer hulp had gewenst substantieel, namelijk zo'n 35%. **De vraag naar meer hulp is significant hoger bij 25-54 jarigen** (42% versus 26% bij <25 jarigen) **en bij laaggeschoolden** (60% versus 24% bij midden en 31% bij hooggeschoolden). De helft van respondenten die (meer) hulp wensen, vragen naar hulp bij het bepalen van het jobdoelwit, bij het zoeken naar vacatures en het verwerven van info m.b.t. opleidingen en stages. Een derde wil hulp bij solliciteren. Over het algemeen wordt vooral een wens uitgedrukt voor **persoonlijke hulp**, hulp op maat van eigen wensen en noden.

Dat deze 111 werkzoekenden slechts in beperkte mate persoonlijk face-to-face contact hadden sluit natuurlijk niet uit dat ze daarnaast nog **via andere kanalen contact** hadden. Meer dan de helft van hen had ook contact per mail; in de meerderheid van de gevallen op initiatief van de VDAB-medewerker. Het gaat hier echter mogelijk om een overschatting indien respondenten in tegenstelling tot

gevraagd toch automatische mails meetelden. Iets meer dan vier op tien had telefonisch contact en dit gebeurde even vaak op initiatief van de VDAB-medewerker als van de respondenten zelf. Slechts één persoon had contact via chat, Skype/Hangout op initiatief van een VDAB-medewerker.

Het **voorkeurskanaal** voor contact van deze 111 respondenten is **face-to-face**, maar het aandeel dat dit kanaal prefereert (47%) is lager dan bij de groep respondenten die uitgebreid face-to-face contact hadden (zie onder). Het tweede en derde meest verkozen kanaal zijn mail (28%) en telefonisch (19%). Geen enkele respondent gaf chat, Skype of Hangout op als voorkeurskanaal.

1.2.2 De werkzoekenden die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden

443 respondenten in dit onderzoek had minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten met een VDAB-medewerker – in de helft van de gevallen steeds met dezelfde medewerker. We stellen vast dat **zeven op de tien werkzoekenden** vrij snel, namelijk **binnen de drie maanden na inschrijving een eerste persoonlijk face-to-face contact** hadden. Minder dan een tiende had slechts na zes maanden voor het eerst zo'n contact. 60% van de respondenten had meestal of altijd een face-to-face contact op initiatief van VDAB, maar toch nog **19% ging meestal of altijd uit eigen beweging**.

Het aandeel jongeren dat binnen de drie maanden een eerste contact had (84%), is licht, maar niet significant hoger dan het aandeel bij de 25-54 jarigen (73%). 25-54 jarigen nemen ook vaker spontaan contact (22% versus 12%), maar dit verschil is opnieuw niet statistisch significant. **De Jeugdgarantierегeling lijkt dus niet ten koste te gaan van de groep van 25-54 jarigen wat snelheid van contact betreft**. Daarnaast blijkt dat respondenten die snel een eerste contact hadden minder vaak een jaar of langer werkzoekend te zijn in april 2017. **Een snel eerste contact lijkt dus van belang voor het beperken van de werkloosheidsduur**. Een alternatieve verklaring is dat de groep van langdurig werkzoekenden zelf minder aanstuurde op snel contact, maar we vinden geen verband tussen de snelheid van contact en de initiatiefnemer.

Ook bij deze groep stelden we vast dat er naast face-to-face contacten ook langs **andere kanalen** contacten waren. Opnieuw blijkt dat het gebruik van nieuwe digitale kanalen zoals chat, Skype/Hangout verwaarloosbaar klein is. 21 respondenten hadden langs zo'n kanaal contact; bij slechts 7 van hen was dat op eigen initiatief. **Bijna 70% van deze 443 respondenten geeft de voorkeur aan face-to-face contact**. Op de tweede plaats (18%) volgt mail, en op de derde telefonisch (10%). We bevelen dan ook aan dat VDAB als primair contactkanaal blijft kiezen voor face-to-face contact voor die groep van werkzoekenden die baat heeft bij meerdere contact-momenten.

Wat het aanbod betreft dat deze groep van 443 respondenten kreeg, maakten we een onderscheid tussen **de hulp** die ze ontvingen en de verwachtingen die aan hen werden gesteld (i.e. **opdrachten** die werden meegegeven). We polsten in welke mate de respondenten vier types hulp ontvingen:

- zo'n **60%** van de respondenten **kreeg hulp bij** het zoeken naar **vacatures**, hulp bij het bepalen van het **jobdoelwit** en de mogelijkheid om **stage of opleiding** te volgen;
- **46%** kreeg hulp bij het maken van een **CV of motivatiebrief**.

We vinden m.b.t. hulp bij het zoeken naar vacatures en hulp bij het bepalen van het jobdoelwit dat **jongeren en personen van niet-EU herkomst** significant vaker deze types hulp ontvangen.

Onder hen die de respectievelijke types hulp niet ontvingen, is vooral een niet beantwoorde vraag naar de mogelijkheid tot het volgen van opleiding of stage (58%), hulp bij het bepalen van het jobdoelwit (53%) en hulp bij het zoeken naar vacatures (43%). Wat de laatste twee types hulp betreft, is de vraag significant hoger onder respondenten van niet-EU herkomst dan van EU-herkomst (59 versus 39%).

De respondenten waren in grote mate (gemiddeld 85%) tevreden over het nut van de ontvangen hulp. De hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief werd het vaakst nuttig bevonden (92%), terwijl de voorgestelde opleidingen of stages het minst passend werden bevonden (76%).

Bemiddelaars bij VDAB hebben niet enkel de taak om hulp te bieden aan werkzoekende klanten, maar kunnen in het kader van activering ook verwachtingen stellen aan de werkzoekenden. Typische verwachtingen (**opdrachten**) zijn: 1) het veranderen van het jobdoelwit wanneer het gekozen jobdoelwit onrealistisch is in de huidige/lokale arbeidsmarkt; 2) het bewijzen van sollicitaties. We voegen hier nog een derde verwachting toe, namelijk het instappen in een begeleidingstraject bij een tenderpartner. Deze begeleiding is bedoeld als hulp, maar de bevraging van bemiddelaars in het eerste deel van deze studie toonde aan dat dit aanbod ook wel wordt opgedrongen door de bemiddelaars om de opgelegde doorverwijzingsquota te behalen.

De mate waarin de respondenten opdrachten moesten vervullen varieerde. 26% moest geen enkele van de drie opdrachten vervullen; 33% één opdracht, 39% twee opdrachten en 7% alle drie de opdrachten. De opgelegde opdrachten kwamen in volgende mate voor:

- aan de helft van de respondenten werd gevraagd om **sollicitaties** te bewijzen;
- aan meer dan vier op de tien respondenten werd gevraagd om het **jobdoelwit** te veranderen;
- aan een derde werd gevraagd om in **begeleiding** te stappen bij een tenderpartner.

Opvallend, **de opdracht tot het bewijzen van sollicitaties komt in verschillende vormen voor.** Bijna 90% van de respondenten die deze opdracht kreeg, moest solliciteren op een specifieke vacature. 64% moest een specifiek aantal sollicitaties bewijzen; en 40% moest meerdere (maar onbepaald aantal) sollicitaties bewijzen.

Niet elke werkzoekende maakt evenveel kans om een bepaalde opdracht te krijgen. Het wijzigen van een jobdoelwit werd vaker opgelegd aan laag- en middengespoold (versus hooggeschoolden); respondenten van niet-EU herkomst (versus EU-herkomst); en zij die langer versus korter werkzoekend waren. Het gaat hier om profielen waarvan we inderdaad kunnen verwachten dat ze een minder realistisch jobdoelwit hebben.

Het bewijzen van sollicitaties werd vaker opgelegd aan <25 jarigen dan 25-54 jarigen (65% versus 47%) en aan laag- en middengespoolden dan aan hooggeschoolden (41% versus +54%). Bijkomende analyses (en data) zijn nodig om uit te maken of deze verschillen terecht zijn in de zin dat ze samenhangen met noden van werkzoekenden dan wel wijzen op onrechtmatige ongelijke behandeling.

1.2.3 Conclusie m.b.t. onderzoeksvraag 1

Samengevat, **het beperkt persoonlijk face-to-face contact** dat de 111 respondenten hadden met VDAB-medewerkers ligt grotendeels in lijn met de noden en wensen van deze groep. Niettemin is er een niet te negeren groep van om en bij de 20% die wel nood heeft aan meer hulp, bij voorkeur gepersonaliseerde hulp. Deze groep situeert zich vooral onder de 25-54 jarigen, laaggeschoolden en personen van niet-EU herkomst. **We bevelen dan ook dat het sluitend maatpak wordt opgedreven zodat ook deze niet beantwoorde hulpvragen beantwoord worden.**

De 443 respondenten die **uitgebreid contact** hadden (i.e. minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten), hadden vrij snel na inschrijving zo'n contact. Het initiatief daartoe ging bij (slechts?) 60% van de respondenten meestal tot altijd uit van VDAB. Dat deze groep van respondenten vragende partij is voor face-to-face contact, blijkt ook het feit dat bijna 70% dit kanaal verkiest boven email,

telefoon en nieuwe digitale kanalen als contactkanaal. Dit in tegenstelling tot de 47% bij de respondenten met beperkt face-to-face contact. **We bevelen dan ook aan om voor de respondenten die baat hebben bij meerdere contacten, te blijven inzetten op face-to-face contact.**

Hoewel bijna de helft tot zestig procent van de respondenten aangeeft (minstens één van) vier types hulp (hulp bij het bepalen van het jobdoelwit, hulp bij het zoeken naar vacatures, hulp bij het maken van CV of motivatiebrief en kans om in te stappen in opleiding of stage) te hebben gekregen, **blijft er duidelijk een onbeantwoorde vraag naar deze verschillende types hulp. We bevelen in het bijzonder aan om in te zetten op de onbeantwoorde vraag naar opleidingen en stages en hulp bij het bepalen van het jobdoelwit; en daarbij aandacht te hebben voor het feit dat die vraag groter is bij respondenten van niet-EU dan EU-herkomst.**

Tot slot vonden we variatie in het aantal en type opdrachten dat de respondenten krijgen. Dit wijst op een (potentieel) onrechtmatige ongelijke kans om gecontroleerd (en dus gesanctioneerd) te worden. Werkzoekenden die omwille van categorische profielkenmerken zoals bijvoorbeeld opleidingsniveau als zelfredzaam worden beschouwd, worden minder vaak/snel uitgenodigd voor face-to-face contact en worden op die manier minder gecontroleerd door middel van opdrachten. Toekomstig onderzoek moet verder uitwijzen in hoeverre de kans om hulp én opdrachten te krijgen, aansluit bij de noden van de werkzoekenden dan wel wijst op onrechtmatige ongelijke behandeling wat betreft hulp en controle van personen in een gelijke situatie. Voortbouwend op de resultaten in het eerste rapport in het kader van deze studie waarin we bemiddelaars bevroegen over hun activeringsaanpak, **bevelen we opnieuw aan dat de richtlijnen en hun communicatie worden herbekeken en dat er vooral interne afstemming komt waarop bemiddelaars kunnen voortgaan om te bepalen hoeveel en welke opdrachten en in welke vorm aan de orde zijn voor elke werkzoekende.** Die interne afstemming kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden door middel van interviews rond zowel 'doorsnee cases' als 'complexe cases' op verschillende niveaus, vertrekkende van de werkvloer (street-level) tot op het strategisch niveau van de organisatie. Aanvullend kan **monitoring** van de diversiteit in opgelegde opdrachten tussen verschillende bemiddelaars, teams, werkwinkels, regio's en provincies en vooral de bespreking daarvan onrechtmatige diversiteit (of gebrek daaraan) helpen detecteren.

1.3 Samenvatting en beleidsaanbevelingen m.b.t. onderzoeksvraag 2

Onderzoeksvraag 2 luidde: Hoe beleven de werkzoekenden de begeleiding en de opvolging en waarom en in welke mate nemen ze eraan deel?

Om deze vraag te beantwoorden, maakten we in hoofdstuk 4 een beschrijvende analyse van de beleving van de respondenten van de begeleiding en opvolging in het kader van activering door VDAB-medewerkers en van hun motivatie daarin en participatie daaraan. We focusten hiervoor op de groep van 443 werkzoekenden die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden.

1.3.1 De beleving van de contacten en het eruit voortvloeiend resultaat

Een eerste belangrijk aspect van de beleving van de begeleiding en de opvolging door de VDAB-medewerkers is de ervaren interactiestijl. Met **interactiestijl** bedoelen we de wijze waarop de VDAB-medewerkers de werkzoekenden bejegenen tijdens interacties en in het bijzonder die aspecten waarvan we verwachten dat ze een invloed hebben op de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om deel te nemen aan de contacten: (1) de mate waarin gekeken wordt vanuit het **perspectief** van de werkzoekende en **keuze** wordt verleend; (2) de mate waarin **keuzebeperking wordt verantwoord**; (3) de mate waarin **schuld/schaamte/plicht**-gevoelens worden geïntrojecteerd; en (4) de mate waarin **externe druk** wordt uitgeoefend door bijvoorbeeld dreiging met sancties. We stellen vast dat: - de respondenten **in hoge mate keuze en perspectief ervaren** hebben in hun contacten. Gemiddeld genomen over de acht items heen gaat meer dan 80% van de respondenten 'eerder wel' tot 'helemaal' akkoord met de stellingen;

- de respondenten ook nog **in hoge mate verantwoordelijkheid ervaren**. Gemiddeld genomen over de vijf items heen ervaart 77% van de respondenten dat de medewerker keuzebeperking ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ verantwoordt;
- de respondenten in mindere mate druk ervaren. Wat **interne druk** betreft, stellen we vast dat gemiddeld genomen over de vijf items heen, een klein vijfde van de respondenten ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ akkoord gaat dat de medewerker interne druk uitoefende. Wat **externe druk** betreft, blijkt dat gemiddeld genomen over de vier items heen, een vierde van de respondenten ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ akkoord gaan dat de medewerker externe druk uitoefent. **De respondenten ervaren dus meer externe dan interne druk.**

Alle dimensies bij elkaar genomen, kunnen we stellen dat de respondenten over het algemeen een autonomie-ondersteunende en in beperkte mate dwingende interactiestijl ervaren van de zijde van de VDAB-medewerker. Zoals we bij de conclusies van hoofdstuk 5 zullen bespreken, is dit bevorderend voor de kwaliteit van de motivatie van respondenten om op te dagen en de mate waarin ze ingaan op opdrachten. Een vraag die hier onvermijdelijk onbeantwoord blijft is in hoeverre deze ervaringen representatief zijn voor de populatie van werkzoekenden. Op basis van de eigen inschattingen die bemiddelaars van hun interactiestijl maken (zie eerste rapport in deze studie) verwachtten we in het bijzonder een lager aandeel werkzoekenden dat keuze en perspectief ervaarden.

Een tweede aspect van de beleving van de begeleiding en de opvolging door VDAB-medewerkers heeft niet zozeer betrekking op het procedurele karakter, maar wel op het resultaat van de begeleiding en de opvolging. Meer bepaald vroegen we de respondenten in welke mate ze ervaren dat ze hun zoektocht naar werk in eigen handen hadden; voldoende hulp hadden gekregen, en dat ze sterker te staan op de arbeidsmarkt. **Meer dan 70% van de respondenten ervaarde eigenaarschap en kreeg voldoende hulp bij de VDAB-medewerkers. De respondenten zijn echter verdeeld over de mate waarin de begeleiding en de opvolging hen ook heeft versterkt op de arbeidsmarkt.** De helft is van mening dat hij/zij wel sterker staat, terwijl een derde van mening is niet sterker te staan. We vinden een statistisch significant verschil naar herkomst wat de ervaring van versterking betreft. 47% van de respondenten van EU-herkomst versus 65% respondenten van niet-EU-herkomst is van mening dat hij/zij ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ sterker staat op de arbeidsmarkt. **De eerder beperkte mate waarin werkzoekenden zich versterkt voelen ondanks meerdere contacten, roept de vraag op of bemiddelaars wel alle nodige instrumenten in handen hebben/weten te gebruiken om hun werkzoekende klanten te versterken op de arbeidsmarkt. Die vraag vloeit voort uit de vaststelling dat van alle 211 respondenten (zowel met beperkt als uitgebreid contact) die een job vonden tussen het ogenblik van inschrijving en de afname van de enquête één jaar later slechts 20 respondenten (9%) van oordeel zijn dat ze de job vonden dankzij de hulp van de VDAB-medewerker.**

1.3.2 De kwantiteit en de kwaliteit van de motivatie van de respondenten om op te dagen voor contacten

De **kwantitatieve motivatie** van de respondenten om in te gaan op uitnodigingen voor afspraken blijkt **hoog** te zijn: 30% vindt dit eerder belangrijk en 50% zeer belangrijk. De **kwaliteit van de motivatie** om op te dagen voor een gesprek slaat op de motieven die de werkzoekenden daarvoor hebben. De respondenten blijken in de eerste plaats **autonoom gemotiveerd**, namelijk ze dagen op omdat ze dat zelf graag willen. Concreet daagt 84% op om geholpen te worden, en 44% (ook) omdat ze het aangenaam vinden. Niettemin is de helft van de respondenten (ook) **gecontroleerd gemotiveerd** om op te dagen, namelijk ze dagen op vanuit een gevoel van ‘moeten’. 50% daagt op om de uitkering niet te verliezen en eveneens 50% daagt (ook) op omdat men anders zou denken dat men

geen moeite wil doen. Ten laatste blijkt 12% **ge-a-motiveerd**. Het gaat hier om respondenten die eigenlijk niet weten waarom ze op gesprek gingen; alsof ze geen duidelijke intentie tot handelen hadden.

Dat **respondenten meer autonoom dan gecontroleerd gemotiveerd zijn** blijkt nog uit het feit dat 30% van hen uitsluitend autonoom gemotiveerd is terwijl slechts 11% uitsluitend gecontroleerd gemotiveerd is. 59% van de respondenten is tegelijk autonoom en gecontroleerd gemotiveerd. We vinden een significant verschil terug wat **leeftijd** betreft: 76% van de jongeren geeft minstens één gecontroleerd motief op versus 64% van de 25-54 jarigen. De vraag rijst of jongeren vanuit zichzelf meer gecontroleerd gemotiveerd zijn dan wel of we hier het effect zien van een activeringsbeleid dat korter op de bal speelt.

1.3.3 De kwantiteit en kwaliteit van het opdagen, vervullen van opdrachten en zoeken naar werk

We stelden zonet vast dat de motivatie om op te dagen voor gesprekken hoog is en in de eerste plaats gebeurt vanuit een autonome motivatie (een gevoel van willen versus moeten). **De bereidheid om op te dagen is groot bij de respondenten van deze studie** (groter dan wat we zouden aannemen op basis van de verzuchtingen onder bemiddelaars over een lage opkomst). Namelijk, 95% van de respondenten die uitnodigingen ontvingen, stelt meestal tot altijd te zijn opgedaagd. 19 respondenten daagde dus niet meestal of altijd op. De belangrijkste reden hiervoor (11/19) is dat ze **verhinderd** waren (ze moesten voorrang geven aan iets anders wegens omstandigheden). Zeven respondenten gaven vrijwillig de voorkeur aan een andere activiteit.

Wat betreft **de mate waarin de respondenten opdrachten vervullen**, stellen we vast dat de vraag om in te stappen in een begeleidingstraject bij een partner van VDAB het vaakst wordt geweigerd (23%) en de vraag om te solliciteren het minst (13%). Wat **de kwaliteit** betreft **waarmee wordt ingegaan op de opdrachten** stellen we vast dat 56% met plezier ingaat op de vraag om in te stappen in traject bij een **partner** en 67% met plezier de **sollicitaties** verricht. Het aandeel <25-jarigen dat met plezier instapt in een traject bij een partner is significant lager dan het aandeel 25-54 jarigen (i.e. 34% versus 66%). Slechts 28% verandert met plezier van **jobdoelwit**, maar dit moet enigszins genuanceerd worden omdat 52% aangeeft mee te gaan in het voorgestelde jobdoelwit, maar tegelijk ook blijft uitkijken voor het jobdoelwit waar de persoonlijke voorkeur naar uitgaat.

Ten slotte bestudeerden we ook **het zoekgedrag** van de 183 respondenten (41%) die op het ogenblik van de afname van de enquête werk zochten. Wat de **kwantiteit** van het zoekgedrag betreft, vinden we dat 68% van de respondenten minstens wekelijks solliciteerde; 13% één sollicitatie per veertien dagen verrichte en 10% één per maand. 8% geeft aan niet te solliciteren waarvan de helft omwille van omstandigheden (ziekte, invaliditeit). Wat de **kwaliteit** van het zoekgedrag betreft, blijkt dat ruim 40% van de werkzoekenden heel gericht zocht naar de jobs die hen aanspreken. **Echter, bijna 40% solliciteerde voor alles waarvoor men in aanmerking hoopte te komen**. Nog es één op tien van de respondenten solliciteerde eerder op een haast passieve wijze: ze lieten hun gegevens ergens achter in de hoop gecontacteerd te worden. Een kleine minderheid (vijftal procent) had niet echt een concreet plan. **Aangezien eerder onderzoek (zie o.a. Koen et al., 2014) reeds aanwees dat de kwaliteit van de zoekstrategie minstens even belangrijk is als de intensiteit waarmee men zoekt, is het aan te bevelen om werkzoekenden aan te sturen op en te ondersteunen bij het hanteren van een meer gerichte zoekstrategie.**

1.3.4 Conclusie m.b.t. onderzoeksvraag 2

Samengevat, zo goed als alle respondenten daagden meestal tot altijd op voor afspraken. Bovendien blijkt dat ze dit in de eerste plaats doen vanuit een autonome motivatie (een willen) omdat ze hulp zouden krijgen en/of de contacten aangenaam vinden. Pas in tweede instantie dagen ze op vanuit een gecontroleerde motivatie (een moeten) namelijk om in orde te blijven met de uitkering. In dezelfde lijn vinden we dat een minderheid van 13 tot 23% opdrachten weigerde en de meerderheid de opdrachten met plezier vervult. We gaan er theoretisch vanuit en vinden ook empirisch (zie volgende sectie) dat dit samenhangt met de bevinding dat de respondenten meer keuze en perspectief dan druk ervaren van de zijde van de bemiddelaars. Het blijft een open vraag of de in deze studie bevroegde respondenten representatief zijn (geen must; zie sectie 1.1) voor de populatie van werkzoekenden. Ten gevolge van de selectie op een minimum aantal contacten is het aannemelijk dat we hier toch met een gemotiveerder (in het bijzonder meer autonoom gemotiveerd?) en meer meewerkend staal van de populatie te maken hebben. Deze vertekening moet in gedachten gehouden worden bij onderzoeksvraag 3 (zie 5.3).

De resultaten werpen daarnaast de vraag op **of bemiddelaars voldoende instrumenten in handen hebben om werkzoekenden succesvol te begeleiden naar de arbeidsmarkt**. Een derde van de respondenten voelde zich immers niet versterkt op de arbeidsmarkt dankzij de contacten; en slechts 10% van de respondenten die een job vond, meent dat de bemiddelaar hier een rol in speelde. Bemiddelaars en werkzoekenden vormen maar twee van drie partijen die de plaatsing van een werkzoekende kunnen beïnvloeden. Directere toegang tot en betrekken van werkgevers kan de bemiddelaar in staat stellen om een grotere invloed te hebben op de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden. Daarnaast bevelen we aan dat bemiddelaars niet enkel aansturen op intens zoekgedrag, maar ook op een kwalitatieve zoekstrategie.

1.4 Samenvatting en beleidsaanbevelingen m.b.t. onderzoeksvraag 3

In hoofdstuk 5 beantwoordden we de derde onderzoeksvraag *‘wat de invloed is van de interactiestijl van de VDAB-medewerker, zoals ervaren door de werkzoekende, op 1) de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om op te dagen voor afspraken, en 2) de mate waarin en kwaliteit waarmee opdrachten worden vervuld’*. We formuleerden het verwachte antwoord in de vorm van 4 hypothesen:

1. De ervaring van **keuze en perspectief** bevordert de **autonome motivatie** van werkzoekenden **om op te dagen** op een afspraak.
2. De ervaring van **keuze en perspectief** helpt voorkomen dat werkzoekenden alle **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.
3. De ervaring van **psychologische druk** versterkt de **gecontroleerde motivatie** van werkzoekende **om op te dagen** op een afspraak.
4. De ervaring van **psychologische druk** leidt ertoe dat werkzoekenden alle **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.

We toetsten deze hypothesen aan de hand van data verzameld begin 2017 bij 300 respondenten die zich inschreven bij VDAB tussen januari en april 2016 en die in die tussentijd minimaal twee individuele face-to-face gesprekken hadden met een VDAB-medewerker in minimaal één opdracht (jobdoelwit wijzigen, sollicitaties bewijzen, en/of instappen in een traject bij een tenderpartner) moesten vervullen. De analyses i.k.v. onderzoeksvraag 2 wijzen erop dat dit staal van respondenten sterk gemotiveerd is om op te dagen, te werken en deel te nemen. Het is onduidelijk in hoeverre deze groep afwijkt van de totale populatie van niet werkend werkzoekenden aangezien deze motivatie voor deze groep onbekend is. We analyseerden de data aan de hand van structural equation modelling. Deze methode heeft de bijzondere voordelen t.o.v. klassieke meervoudige regressie-analyse dat (1) tegelijk

‘latente’ (niet direct observeerbare) en ‘manifeste’ (direct observeerbare) kenmerken van werkzoekenden als variabelen kunnen worden opgenomen in het model; en (2) naast directe ook indirecte effecten tussen variabelen kunnen worden gemodelleerd (padanalyse).

We vinden in de eerste plaats steun voor **hypotheses 1 en 3**, namelijk dat (1) de ervaring van keuze en perspectief bij de VDAB-medewerker de autonome motivatie (goesting, het willen) van de werkzoekenden om op te dagen voor een gesprek bevordert; en (2) de ervaring van psychologische druk vanwege de VDAB-medewerker de gecontroleerde motivatie (gevoel van moeten) van de werkzoekenden om op te dagen voor een gesprek bevordert. Voorbij de hypothesen vonden we bovendien dat de ervaring van keuze en perspectief de kans op gecontroleerde motivatie om op te dagen verlaagt en dat de ervaring van psychologische druk de kans op autonome motivatie om op te dagen verlaagt.

Samengevat: de mate waarin de werkzoekende keuze en perspectief ervaart en de mate waarin die psychologische druk ervaart van de zijde van de bemiddelaar, hangen samen met de kwaliteit van zijn/haar motivatie om op te dagen voor gesprekken. Willen VDAB-medewerkers de kwaliteit van de motivatie bevorderen (=aansturen op autonome motivatie i.e. een gevoel van willen opdagen en temperen van gecontroleerde motivatie i.e. een gevoel van moeten) dan doen ze er goed aan de werkzoekenden keuze en perspectief te bieden en geen psychologische druk uit te oefenen. Omgekeerd kunnen de gevonden verband er ook op wijzen dat werkzoekende die autonoom gemotiveerd zijn om op te dagen, bij de bemiddelaars meer bereidheid losmaken om hen keuze en perspectief te bieden en minder druk uitlokken; en vice-versa dat werkzoekenden die gecontroleerd gemotiveerd zijn om op te dagen bij de bemiddelaars dreiging en dwang uitlokken. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt (zie laatste aanbeveling voor toekomstig onderzoek in 5.5.5).

Voor **hypotheses 2 en 4** vonden we niet de verhoopte steun, maar de resultaten wezen wel op een alternatieve verklaring. Concreet verwachtten we een direct verband te vinden tussen de ervaring van keuze en perspectief en de ervaring van psychologische druk enerzijds en de kans dat een werkzoekende alle opdrachten weigert of met tegenzin/minimalistisch vervult anderzijds. In plaats van dit direct verband vonden we aanwijzingen voor een **indirect verband**. Namelijk, de ervaring van keuze en perspectief en druk hebben een invloed op de vervulling van opdrachten *via* de autonome motivatie van de werkzoekende om te werken. Naarmate werkzoekenden meer autonoom gemotiveerd zijn om te werken, verlaagt de kans dat ze alle opdrachten niet of met tegenzin/minimalistisch vervullen omdat ze er meer het nut van inzien. De mate waarin werkzoekenden autonoom gemotiveerd zijn om te werken, wordt op z'n beurt bevorderd door de ervaring van keuze en perspectief en geremd door de ervaring van psychologische druk. De verklaring hiervoor ligt, zo stellen we, in het feit dat de ervaring van keuze en perspectief de werkzoekende helpen in het geven van zin en richting in de zoektocht naar werk terwijl de ervaring van psychologische druk zingeving belemmert omdat de werkzoekende wordt afgeleid van intrinsieke doelen naar interne drukbronnen (plicht, schuld, schaamte) en externe prikkels (vermijden van sancties). Omgekeerd kan het ook zo zijn dat werkzoekenden die meer autonoom gemotiveerd zijn om te werken meer bereidheid losweken bij de bemiddelaar om hen keuze en perspectief te bieden en minder druk uit te oefenen. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt (zie laatste aanbeveling voor toekomstig onderzoek in 5.5.5).

Samengevat: de mate waarin de werkzoekende keuze en perspectief en psychologische druk ervaart van de zijde van de bemiddelaar, heeft hoofdzakelijk indirect een invloed op de kans dat werkzoekenden alle opdrachten weigeren of met tegenzin/minimalistisch vervullen. Met name via de invloed op de autonome motivatie van werkzoekenden om te werken. Willen VDAB-medewerkers de kans vergroten dat werkzoekenden ingaan op hun opdrachten dan

is het dus van belang dat ze de autonome motivatie van werkzoekenden om te werken bevorderen door (1) werkzoekenden keuze en perspectief te bieden die hen helpt in het geven van zin en richting aan hun zoektocht naar werk; en (2) geen psychologische druk uit te oefenen op werkzoekenden want dit leidt hen weg van intrinsieke doelen en leidt de aandacht weg naar het verlichten van een plicht-, schuld- of schaamtegevoel en/of het vermijden van sancties. Omgekeerd kan het ook zo zijn dat werkzoekenden die meer autonoom gemotiveerd zijn om te werken en dit ook overbrengen meer bereidheid losweken bij de bemiddelaar om hen keuze en perspectief te bieden en minder druk uit te oefenen; en vice versa dat werkzoekenden die gecontroleerd gemotiveerd zijn om te werken en zo overkomen een dreigende en dwingende houding bij de bemiddelaar uitlokken. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt (zie laatste aanbeveling voor toekomstig onderzoek in 5.5.5).

Ten slotte wijzen de resultaten op het belang om aandacht te hebben voor **de financiële druk** van werkzoekenden. De ervaring dat men moeilijk rondkomt, hangt positief samen met de kans om gecontroleerd gemotiveerd te zijn om op te dagen. Dat is, men daagt op om de uitkering te behouden en/of om men anders zou denken dat men geen moeite wil doen. Tegelijk vinden we geen verband met de ervaring van psychologische druk van de zijde van de VDAB-medewerker. We veronderstellen dat financiële druk teruggaat op een conditie bij de werkzoekende waar de medewerker geen vat op heeft. Waar deze wel vat op heeft is de wijze waarop hij of zij met deze werkzoekende omgaat: dit pleit voor extra aandacht bij de bemiddelaar voor een autonomiebevorderende opstelling, weg van het versterken van psychologische druk.

- een eerste beleidsaanbeveling 1: **bij werkzoekenden met grote financiële druk is het des te belangrijker om in te zetten op het bieden van keuze en perspectief** en op te passen met het uitoefenen van psychologische druk om de kans op autonome motivatie om op te dagen te bevorderen. Dit blijkt niet evident, want werkzoekenden die financieel moeilijk rondkomen ervaren in mindere mate keuze en perspectief bij VDAB-medewerkers;
- een tweede beleidsaanbeveling die hieruit voortvloeit is dat **het weinig zinvol is om de financiële druk op werkzoekenden te verhogen door uitkeringen in te perken**, wil men bereiken dat werkzoekenden met een kwalitatieve motivatie deelnemen aan het activeringstraject. Deze bevinding roept de vraag op naar de onzichtbare effecten van het verlagen of eindig maken van de uitkering, door de extra psychologische druk die dit meebrengt voor de werkzoekende en een autonome motivatie om mee te werken in de weg staat. Op het eerste gezicht verdwijnt de werkzoekende daarmee wel van de radar, maar de tweede stap van het werkperspectief is daarmee nog niet dichterbij.

We pleiten daarom noch voor een laissez-faire noch voor een hardvochtig activeringsbeleid (zie ook Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014), **maar voor een autonomie-ondersteunend activeringsbeleid**:

1. De regels en de opdrachten die het activeringsbeleid met zich meebrengen steeds duidelijk en tijdig worden gecommuniceerd aan werkzoekenden door bemiddelaars.
2. De gevolgen van het niet naleven van regels en vervullen van opdrachten duidelijk en tijdig worden gecommuniceerd aan werkzoekenden door bemiddelaars.
3. De regels en opdrachten redelijkerwijs te verantwoorden zijn (balans met het hulpaanbod dat er tegenover wordt gesteld is hierbij bepalend) en bemiddelaars het nut en belang van regels en opdrachten ook expliciet verantwoord worden aan werkzoekenden.
4. Er binnen de regels en opdrachten maximaal wordt ingezet op het bieden van *zinnvolle* en *beheerbare* keuze en er rekening wordt gehouden met het perspectief van de werkzoekende op zijn/haar situatie. Dit vereist dat er voor elk profiel van werkzoekenden een zinvol en hulpvaardig ondersteuningsaanbod is en dat de verplichte opdrachten worden afgestemd op hun noden en mogelijkheden.

5. Wanneer de werkzoekende toch beslist een andere weg in te slaan, de bemiddelaar nog es wijst op de consequenties en de deur steeds openlaat voor wanneer de werkzoekende op het ingeslagen pad wil terugkeren.

We bevelen dan ook dat bemiddelaars worden gesensibiliseerd over de invloed van hun interactiestijl op de motivatie en het gedrag van de werkzoekende. Dit kan zowel via de opleidingen van Spoor 21 die gericht zijn op het versterken van de generieke competenties van de bemiddelaars als via de directe aansturing van bemiddelaars door experts en teamleiders op de werkvloer door middel van leertafels, intervisie, functioneringsgesprekken, e.d.m. Gegeven de trend naar digitalisering van de contactkanalen is het bovendien wenselijk om bemiddelaars ook te begeleiden bij het hanteren van een autonomie-ondersteunende interactiestijl via digitale kanalen, in het bijzonder kanalen zoals email waar de bemiddelaar minder vat heeft op hoe communicatie wordt opgevat.

Omgekeerd is het ook waardevol om de dialoog aan te gaan met bemiddelaars: hoe ervaren zij de invloed van diverse interactiestijlen en in welke mate achten zij de hier geformuleerde aanbevelingen haalbaar in het kader van hun opdrachten en werkomstandigheden.

2 | Probleemstelling, onderzoeksvragen en aanpak

2.1 Inleiding

Onder de noemer 'Iedereen Bemiddelaar' voert VDAB vandaag een on-going hervormingsproces door waarmee het inspeelt op diverse uitdagingen. Dit proces brengt belangrijke gevolgen met zich mee voor de functie en de positie van de bemiddelaars. In de eerste plaats worden bestaande functies van bemiddelaar en consulent vernieuwd tot één functie polyvalent bemiddelaar en krijgen bemiddelaars een grotere interne handelings- en beslissingsruimte. Ten tweede worden bemiddelaars en hun teams meer decentraal aangestuurd. Ten derde krijgen de bemiddelaars ten gevolge van de inkanteling van het opvolgings- en controlebeleid (zesde staatshervorming) een nieuw takenpakket en zo ook een dubbele rol. Dit alles moet de bemiddelaar in staat stellen om te bemiddelen en begeleiden op maat van elke werkzoekende en ervoor zorgen dat de werkzoekende voldoende eigenaarschap ervaart, gemotiveerd is en verantwoordelijkheidszin heeft om stappen te ondernemen naar werk.

De VIONA O&O-oproep stelt de vraag of de uitkomsten van begeleiding en bemiddeling beïnvloed worden door individuele kenmerken van de bemiddelaar (micro-niveau) en door kenmerken in zijn/haar directe omgeving (meso-niveau)? Het gaat om een vraag tot **bottom-up implementatie-onderzoek door de 'black box' te openen van de implementatie van het activeringsbeleid bij VDAB op 'street-level niveau'** i.e. waar de bemiddelaars het activeringsbeleid produceren in interactie met de werkzoekende. In lijn met de oproep situeert dit onderzoek 'de uitkomsten van begeleiding en bemiddeling' op twee niveaus.

- de eerste uitkomst is het activeringsbeleid zoals het wordt geproduceerd door de *bemiddelaars* in interactie met de werkzoekende. Het gaat hier om hun *activeringsaanpak*, namelijk de interactiestijl (bejegeningwijze) en de genomen beslissingen en acties (ingezette kanalenmix, doorverwijzingen, opdrachten/afspraken, respons op knipperlichten, transmissie);
- de tweede uitkomst zijn de *resultaten hiervan bij de werkzoekende*. In dit onderzoek richten we de focus op direct beïnvloedbare resultaten die beoogd worden in het kader van Iedereen bemiddelaar, namelijk: de mate waarin de werkzoekende maatwerk en eigenaarschap ervaart, gemotiveerd worden en meewerken aan het activeringstraject.

Voorliggende onderzoeksrapport heeft betrekking op het onderzoek naar de tweede uitkomst: het activeringsbeleid zoals het wordt ontvangen en beleefd door de werkzoekende. In de volgende sectie lichten we deze probleemstelling, de onderzoeksvragen en de gebruikte methodologie nader toe. De eerste uitkomst – de resultaten bij de bemiddelaars – vormde het onderwerp van het eerste, voorgaande onderzoeksrapport.

2.2 Probleemstelling

Arbeidsbemiddeling als publieke dienst in Vlaanderen neemt vandaag nieuwe vormen aan.¹ Deze fundamentele tendensen – digitalisering van de bemiddeling en responsabilisering van werkzoekenden – brengen de publieke diensten voor arbeidsbemiddeling over heel Europa ertoe om hun business models te herontwerpen en hervormingen door te voeren in de eigen organisatie (Leroy & Struyven, 2014; Struyven & Van Parys, 2014). De hervormingen zijn grosso modo in te delen in twee soorten: **hervormingen in de dienstverlening en in de contacten** met klanten, en **hervormingen in de organisatie en het management**. De eerste zijn eerder ‘**extern**’ gericht, terwijl de tweede meer ‘**intern**’ gericht en bijgevolg verborgen blijven. Het gaat meer bepaald om de mate van interne decentralisatie en resultaatsturing, vernieuwing van IT-infrastructuur, en vernieuwing in financieel en personeelsmanagement. Van belang is, ook voor dit onderzoek, dat **externe en interne hervormingen niet los van elkaar staan**. Een voorbeeld daarvan is de invoering van het nieuwe begeleidingsmodel ‘Iedereen bemiddelaar’ dat sinds 2012 door de VDAB op de rails wordt gezet.

Kenmerkend voor ‘Iedereen bemiddelaar’ is dat het model een grotere klantgerichtheid, responsabilisering van werkzoekenden en ‘doorgedreven maatwerk’ beoogt te realiseren door een grotere interne handelings- en beslissingsruimte te creëren voor de individuele consultant/arbeidsbemiddelaar in zijn/haar dagelijkse contacten, via diverse kanalen, met klanten/werkzoekenden. **Met de recente evolutie van een sluitende aanpak naar een sluitend maatpak en sluitend maatpak plus (SMP+) en de inkanteling van de opvolging van het zoekgedrag (per 1 juli 2015) worden de voorheen bestaande functies van bemiddelaar en consultant vernieuwd tot één functie ‘bemiddelaar’** met de volgende kenmerken: (1) polyvalentie (niet gericht op werkzoekende *of* werkgever, maar een schakel tussen beide); (2) naast bemiddelen en begeleiden ook inspanningen van werkzoekenden opvolgen en controleren; en (3) meer ruimte voor het ondernemen van individuele acties (opdrachten, doorverwijzing, transmissie) gericht op maatwerk.

De genoemde extern en intern gerichte hervormingen onder de noemer ‘Iedereen bemiddelaar’ vergroten **de discretionaire bevoegdheid** (formele beleidsvrijheid) en **de discretionaire ruimte** (feitelijke beleidsvrijheid) van de bemiddelaars (Hupe & Buffat, 2014). Bij de overgang naar ‘Iedereen bemiddelbaar’ verwachten we dan ook toenemende **variatie** in activeringsaanpak tussen bemiddelaars, niet alleen tussen maar ook binnen teams. Dit wordt gereflecteerd in de centrale vraag van de VIONA-oproep of **“de uitkomsten van begeleiding en bemiddeling beïnvloed worden door individuele kenmerken van de consultant/bemiddelaar (micro-niveau) en door kenmerken in zijn/haar onmiddellijke omgeving (meso-niveau)?”**

De **twee centrale verwachtingen** van het onderzoek zijn de volgende:

1. dat er meer variatie in de activeringsaanpak komt doordat de discretionaire ruimte en de capaciteit van de bemiddelaar toenemen, gegeven een veelheid aan andere factoren op individueel en organisatorisch niveau;
2. dat de variatie in types activeringsaanpak vanuit de bemiddelaar een invloed heeft op de motivatie en de acties van de werkzoekende.

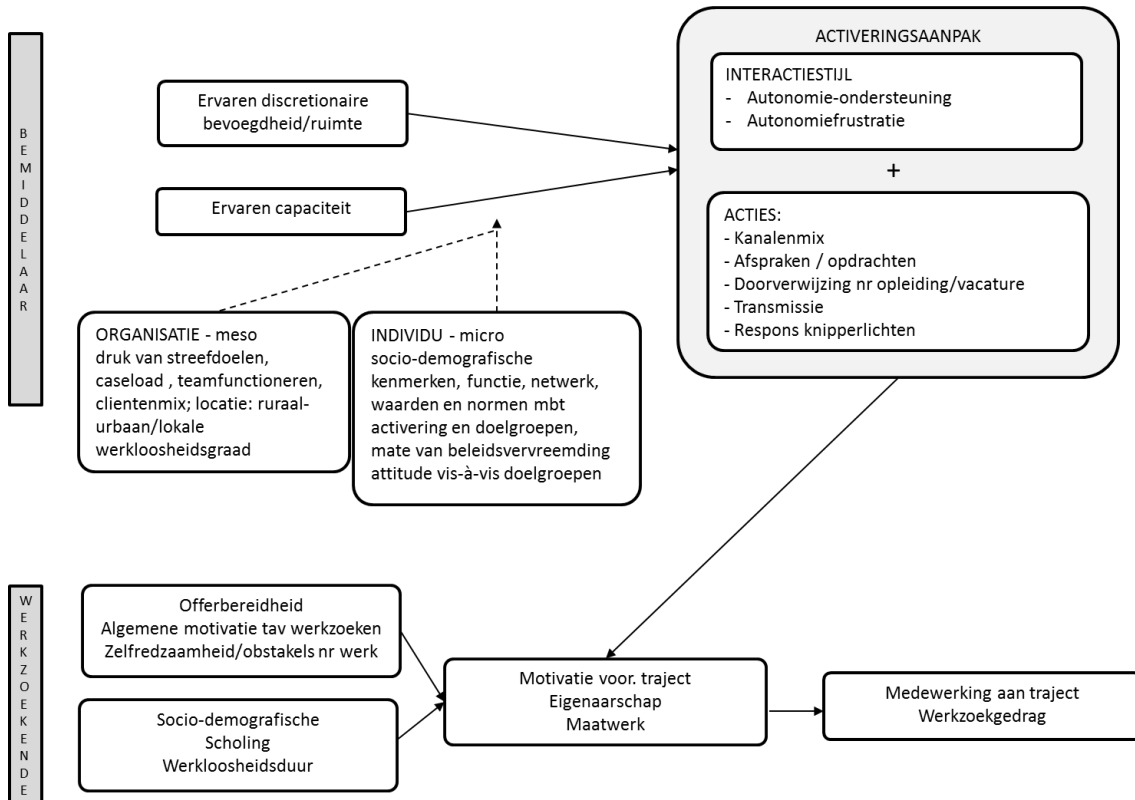
Figuur 2.1 verduidelijkt de samenhang tussen deze verwachtingen. In het eerste onderzoeksrapport in het kader van deze VIONA-studie focusten we op het bovenste luik van deze figuur. Met name, de rol van de bemiddelaar in de activering van werkzoekenden zoals gerapporteerd door de bemiddelaars. In voorliggend onderzoeksrapport staat het onderste luik van Figuur 2.1 centraal, namelijk de

¹ We verwijzen de lezer naar het eerste rapport in het kader van deze VIONA-studie voor een uitgebreidere bespreking van deze hervormingen.

rol van de bemiddelaar in de activering van werkzoekenden vanuit het oogpunt van de werkzoekende. We beantwoorden concreet onderstaande drie onderzoeksvragen:

1. Hoe vaak, langs welk kanaal en met welke doelen hebben werkzoekenden en bemiddelaars contact?
2. Hoe beleven de werkzoekenden de begeleiding en de opvolging en waarom en in welke mate nemen ze eraan deel?
3. Wat is de invloed van de interactiestijl van de bemiddelaars op de motivatie en de medewerking van werkzoekenden?

Figuur 2.1 Schematisch overzicht van de onderzoeksvragen en concepten



Bron HIVA

2.3 Onderzoeksvragen

We lichten hier de drie onderzoeksvragen toe die hier net boven kort werden opgesteld.

2.3.1 Onderzoeksvraag 1: Hoe vaak, langs welk kanaal en met welke doelen hebben werkzoekenden en bemiddelaars contact?

Dit onderzoek vertrekt van de verwachting dat bemiddelaars omwille van hun discretionaire ruimte een aanzienlijke invloed hebben op de uitvoering van het activeringsbeleid en in het bijzonder op welke werkzoekende wat wanneer krijgt. Het eerste onderzoeksrapport in deze studie ging dan ook na hoe bemiddelaars komen tot de beslissing om een werkzoekende uit te nodigen, opdrachten te geven, formeel op te volgen en door te verwijzen naar de controledienst; alsook in welke mate ze hierin verschillen. In dit tweede deel van het onderzoek gaan we de daaruit voortvloeiende variatie aan uitkomsten na vanuit het oogpunt van de werkzoekenden.

Concreet gaan we in hoofdstuk 3 eerst in op **de mate waarin er persoonlijke face-to-face contacten** plaatsvonden tussen werkzoekenden en bemiddelaars (zie 3.1.1). We maken vervolgens een onderscheid tussen de respondenten die geen of slechts één zo'n contact hadden en zij die minimaal twee zo'n contacten hadden om een diepgaander inzicht te verwerven in **de inhoud van de contacten**.

- bij de groep respondenten die slechts *beperkt face-to-face contact* hadden gaan we na of er in de plaats langs andere kanalen contact was (zie 3.1.2.1); waarom het contact beperkt bleef (zie 3.1.2.2); en of het beperkte contact als voldoende werd ervaren (zie 3.1.2.3);
- bij de groep respondenten die *uitgebreid face-to-face contact* hadden, gingen we in de eerste plaats na hoe snel dit eerste contact plaatsvond en wie de initiatiefnemer was (zie 3.1.3.1); of de contacten al dan niet met een vaste medewerker plaatsvonden (zie 3.1.3.2) en in welke mate er contacten plaatsvonden via andere kanalen (zie 3.1.3.3). In de tweede plaats gaan we na wat de inhoud van deze contacten is. We kijken enerzijds naar (de variatie) in het ondersteuningsaanbod (de hulp) die de werkzoekenden kregen van de bemiddelaar en de mate waarin dit ook als nuttig werd ervaren (zie 3.2.1); en anderzijds naar de (variatie aan) verwachtingen die de bemiddelaars stelden aan de werkzoekenden (zie 3.2.2).

Bij het beantwoorden van elk van deze (sub)onderzoeksvragen hebben we oog voor verschillen tussen werkzoekenden wat betreft leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur. We verwachten immers dat de gedifferentieerde beleidsaandacht en –aanpak van doelgroepen leidt tot verschillen in activeringsaanpak ten aanzien van deze doelgroepen.

2.3.2 Onderzoeksvraag 2: Hoe beleven de werkzoekenden de begeleiding en de opvolging en waarom en in welke mate nemen ze eraan deel?

Inzicht verwerven in de variëteit in activeringsaanpak van de bemiddelaars bij VDAB is niet alleen relevant vanuit de bezorgdheid over gelijke behandeling en responsiviteit, maar ook omwille van de verwachting dat verschillende types activeringsaanpakken een verschillende effect hebben op de maatwerkbeleving, het eigenaarschap, de motivatie en de medewerking van werkzoekenden. In hoofdstuk 4 gaan we in op deze belevings-, motivatie- en gedragsaspecten in drie stappen.

Onderzoeksvraag 2a: Beleving van activering: wat is de door de werkzoekenden ervaren interactiestijl en de mate van eigenaarschap, hulp en arbeidsmarktversterking doorheen de contacten?

In sectie 4.1 gaan we na hoe de werkzoekenden de contacten met de bemiddelaars beleefden. We hebben daarbij bijzondere aandacht voor hoe de werkzoekenden **de interactiestijl** van de bemiddelaars ervaarden. Dat is de wijze waarop de VDAB-medewerkers de werkzoekenden bejegenen en in het bijzonder die aspecten waarvan we verwachten dat ze een invloed hebben op de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om deel te nemen aan de contacten. Concreet gaan we na in welke mate de werkzoekenden ervaarden dat de bemiddelaars (1) hen keuze verleenden en meekeken vanuit hun perspectief; (2) beperking van keuze aan hen verantwoordden; (3) schuld- en schaamtegevoelens aanwakkerden; en (4) dreigden met sancties.

In de tweede plaats gaan we na in welke mate de werkzoekenden ervaarden dat (1) ze doorheen hun zoektocht naar werk in eigen handen hadden (**eigenaarschap**); (2) ze voldoende **hulp** hadden ontvangen van de bemiddelaar; en (3) hun positie op de arbeidsmarkt **versterkte**.

Onderzoeksvraag 2b: Motivatie in activering: in welke mate zijn werkzoekenden gemotiveerd om op te dagen?

In sectie 4.2 gaan we na in welke mate de bevroegde werkzoekenden gemotiveerd waren om op te dagen (kwantiteit motivatie). We gaan ook na met welke motieven ze dit deden (kwaliteit motivatie).

Onderzoeksvraag 2c: Medewerking aan activering: in welke mate en waarom daagden werkzoekenden op en vervulden ze opdrachten?

In sectie 4.3 kijken we voorbij de motivatie naar het gedrag dat de werkzoekenden stelden. Concreet gaat we na (1) in welke mate ze opdaagden voor afspraken; (2) in welke mate ze ingingen op opdrachten; en (3) de mate en de wijze waarop ze zochten naar werk.

2.3.3 Onderzoeksvraag 3: Wat is de invloed van de interactiestijl van de bemiddelaars op de motivatie en de medewerking van werkzoekenden?

De derde onderzoeksvraag beoogt in tegenstelling tot de twee voorgaande geen beschrijvende analyses, maar wel verklarende analyses. Meer bepaald gaan we het verband na tussen de beleving van de interactiestijl van de bemiddelaars en de motivatie van werkzoekenden om op te dagen en de mate waarin ze deelnemen. Zoals uitvoerig toegelicht in het eerste onderzoeksrapport hebben we op basis van de sociaal-psychologische zelfdeterminatietheorie specifieke verwachtingen omtrent de invloed van verschillende types interactiestijlen op deze resultaten bij de werkzoekenden. Kort gesteld, heeft iedereen een basispsychologische behoefte aan autonomie, namelijk een gevoel van eigenaarschap over de zaken die men beslist en doet. Dit gevoel van autonomie is essentieel voor onze motivatie. Wanneer we zelf kunnen beslissen over ons handelen, zijn we gedreven door een gevoel van 'willen' i.e. een autonome motivatie. Deze motivatiekwaliteit wordt verondersteld het meest duurzaam en effectief te zijn. Echter wanneer we gedwongen worden tot keuzes bijvoorbeeld door middel van een dreiging met een sanctie, handelen we eerder vanuit een 'moeten', een gecontroleerde motivatie.

Een *autonomie-bevorderende* activeringsaanpak is er dan ook één waarbij de bemiddelaar inspraak en keuze verleent aan de werkzoekende en keuzebeperking verantwoordt wat bijdraagt aan een aanpak

op maat. Een *autonomie-frustrerende* aanpak wordt gehanteerd door bemiddelaars die in de eerste plaats inzetten op het benadrukken van de individuele verantwoordelijkheid van de werkzoekende op een dwingende wijze.

Bemiddelaars hebben de taak om in de eerste plaats de autonomie van klanten te ondersteunen, maar moeten ook beperkend, controlerend en zo nodig straffend optreden. Het evenwicht tussen beide rollen en de mate waarin dit beperken, controleren en straffen op autonomie-frustrerende wijze dan wel met aandacht voor de nood aan autonomie gebeurt, wordt verondersteld te bepalen of (1) werkzoekenden vanuit een autonome motivatie dan wel gecontroleerde motivatie aan het activeringstraject deelnemen; en (2) in welke mate de werkzoekenden deelnemen (ingaan op opdrachten).

Onderzoeksvraag 3 luidt dan ook: Wat is de invloed van de interactiestijl van de VDAB-medewerker (zoals ervaren door de werkzoekende!) op (1) de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om op te dagen; en (2) de mate en kwaliteit van het vervullen van opdrachten.

We gaan dieper in op deze onderzoeksvraag en de hypothesen in hoofdstuk 5.

2.4 Dataverzameling

2.4.1 Dataverzamelmethode: telefonische enquête en administratieve data

De data voor het beantwoorden van de geformuleerde onderzoeksvragen werden verzameld aan de hand van een **computer geassisteerde telefonische enquête** bij 524 personen die zich inschreven als werkzoekende bij VDAB tussen januari en april 2016 en die tussen die inschrijving en november 2016 een traject hadden bij een VDAB-bemiddelaar (zie sectie 2.4.2 voor details). De enquête liep van woensdag 18 januari 2017 tot en met dinsdag 28 februari 2017 op weekdays overdag en 's avonds (tot 20u). Voor de uitvoering van deze enquête werd samengewerkt met onderzoeksbureau MAS uit Leuven.

Afhankelijk van het aantal persoonlijke contacten die de werkzoekenden hadden met een VDAB-medewerker werd een 'uitgebreide' dan wel een 'beperkte' vragenlijst voorgelegd. Met **persoonlijk contact** wordt bedoeld een individueel face-to-face gesprek met een VDAB-medewerker aan een bureel in een VDAB-contactpunt.

- een vierhonderdtal respondenten beantwoordden de **'uitgebreide' vragenlijst** voor personen die minstens twee keer persoonlijk contact hadden met een VDAB-bemiddelaar;
- een honderdtal respondenten beantwoordden de **'beperkte' vragenlijst** bedoeld voor personen die minder dan twee persoonlijke contacten hadden met een VDAB-bemiddelaar.

Beide vragenlijsten bestonden hoofdzakelijk uit gesloten vragen.

De enquêtedata werden aangevuld met een aantal gegevens over de werkzoekenden uit de administratieve data van VDAB (o.a. geslacht, leeftijd, werkloosheidsduur en datum inschrijving).

2.4.2 Het steekproefkader en de gerealiseerde steekproef

2.4.2.1 Het steekproefkader

Voor dit onderzoek werd een steekproefkader van 6099 personen afgebakend op basis van de administratieve data van VDAB. De afbakening van het steekproefkader was erop gericht een representatief staal van personen te selecteren die in de periode van het jaar dat volgde op hun inschrijving als werkzoekende minimaal twee persoonlijke contacten hadden met een VDAB-medewerker. Om een beeld te krijgen van de actuele dienstverlening werd ervoor gekozen om personen te selecteren die zich inschreven tussen januari en april 2016 en dus in de periode van de enquête (januari-februari 2017) (bijna) een jaar ingeschreven (geweest) waren. Het vooronderzoek had geleerd dat deze periode niet korter mocht zijn om toch voldoende personen te vinden die over de tijdspanne minimaal twee persoonlijke contacten hadden. Dit minimum aan contact en dus interactie is noodzakelijk omdat de focus van het onderzoek de interactiestijl van de bemiddelaar is. Om de kans te vergroten dat voldoende personen in het steekproefkader daadwerkelijk minimaal twee persoonlijke contacten hadden in de afgebakende periode werd bovendien opgelegd dat de persoon tussen de inschrijving in het voorjaar van 2016 en november 2016 (elementen van) een traject moet hebben gehad bij één van de VDAB-medewerkers bij wie de werkzoekenden worden geselecteerd (zie verder). We selecteerden niet op de arbeidsmarktsituatie op het ogenblik van de bevraging (begin 2017). We bevroegen dus zowel personen die ongeveer een jaar na inschrijving als werkzoekende nog steeds of opnieuw werkzoekend waren, werk gevonden hadden of inactief waren.

Enkele categorieën werkzoekenden werden uitgesloten van het onderzoek om volgende redenen:

- personen die onvoldoende Nederlands kunnen spreken (kennis Nederlands in het VDAB-dossier is niet 'goed' of 'zeer goed') werden uitgesloten omdat een telefonische enquête bij hen niet haalbaar is;
- personen ouder dan 54 werden uitgesloten omdat het activeringsregime voor 55+ verschilt van de jongere werkzoekenden. In het bijzonder speelt de spanning tussen ondersteuning en controle – die specifiek relevant is voor dit onderzoek – bij deze groep niet;
- personen die een arbeidshandicap hebben werden uitgesloten omdat zij meestal begeleid worden door gespecialiseerde diensten die niet het voorwerp van het onderzoek vormen;
- personen die binnen de drie maanden na inschrijving uitstroonden naar werk werden uitgesloten omdat de kans dat zij een traject hadden minimaal is. De arbeidsmarktsituatie op het ogenblik van de telefonische enquête was niet bepalend: zowel werkenden, werkzoekenden als inactieven werden bevroegd.

Het steekproefkader van de net omschreven personen werd niet rechtstreeks geselecteerd uit de administratieve data, maar bij twee selecties van VDAB-bemiddelaars.

(1) Een steekproef van 2155 personen werd geselecteerd bij een gerichte steekproef van 331 bemiddelaars die deelnamen aan de websurvey in eerste deel studie. De steekproef was 'gericht' in de zin dat deze bemiddelaars werden geselecteerd opdat ze de verschillende types interactiestijlen die werden gemeten in het eerste deel van de studie vertegenwoordigen.

(2) Een steekproef van 3944 werkzoekenden werd geselecteerd bij de 692² de bemiddelaars die niet deelnamen aan de websurvey in eerste deel van de studie.

In beide gevallen werden bij elk van de bemiddelaars tien werkzoekenden geselecteerd. Bij bemiddelaars die één tot tien werkzoekenden in traject hadden in de afgebakende periode werd de populatie

² Het aantal bemiddelaars bij wie de steekproef van werkzoekenden getrokken werd is kleiner dan het totaal aantal VDAB-medewerkers dat werd uitgenodigd voor de websurvey (zie het rapport van het eerste deel van dit onderzoek) omwille van twee redenen. Ten eerste zijn niet alle uitgenodigde VDAB-medewerkers bemiddelaars; en ten tweede bood een deel van de bemiddelaars geen persoonlijke dienstverlening in november 2016 aan werkzoekenden die instroomden in de periode januari tot en met april 2016.

van werkzoekenden geselecteerd. Bij bemiddelaars die in de afgebakende periode meer dan tien werkzoekenden in traject hadden werd een aselechte steekproef van 10 van die werkzoekenden getrokken.

2.4.2.2 De gerealiseerde steekproef

De gerealiseerde steekproef van 525 enquêtes is het resultaat van het streven naar de realisatie van respectievelijk 400 uitgebreide en 100 beperkte enquêtes. Aan de hand van een poweranalyse werd berekend dat 400 personen bevestigd moeten worden om een voldoende grote kans (typisch min. 80%) te hebben om een effect (correlatie) te detecteren als het daadwerkelijk aanwezig is in plaats van aan te nemen dat er geen effect is (Mayr et al., 2007). Voor het streefcijfer van de beperkte enquête werd geen poweranalyse uitgevoerd. De analyses van die data zijn immers niet gericht op het detecteren van effecten, maar op het beschrijven van de redenen voor en de gevolgen van beperkt contact. We bespreken de gerealiseerde steekproeven van beide enquêtes hieronder in detail.

a) De uitgebreide enquête

In totaal werden 443 uitgebreide enquêtes gerealiseerd. Omdat deze steekproef aselekt zou zijn, werden lukraak personen uit het steekproefkader van 6099 personen geselecteerd voor contactname. Voor elk van deze personen werden tien contactpogingen ondernomen. Uiteindelijk werden 3803 personen gecontacteerd om de 525 volledige uitgebreide en beperkte enquêtes te realiseren. De non-responsanalyse is opgenomen in Bijlage 1.

Omdat in de gerealiseerde steekproef van de uitgebreide enquête volgende groepen voldoende vertegenwoordigd zouden zijn, werden quota voor bereik opgelegd. In de eerste plaats werd er naar gestreefd dat 25% van de gerealiseerde uitgebreide enquêtes afgenomen zou worden bij personen met een niet-EU herkomst. Dit streefcijfer werd gerealiseerd. Deze groep is wel ondervertegenwoordigd (8,3%) bij de beperkte enquêtes waar geen quota werden opgelegd. Daarnaast werd er ook naar gestreefd om de uitgebreide enquêtes te spreiden over verschillende types bemiddelaars wat betreft hun interactiestijl. In deel 1 van deze studie werden zeven interactiestijltypen onderscheiden. Tabel 2.1 hieronder toont aan dat de verschillende types proportioneel vertegenwoordigd zijn in de gerealiseerde steekproef van uitgebreide enquêtes.

Tabel 2.1 Verhouding respondenten en types bemiddelaars in de gerealiseerde steekproef van uitgebreide enquêtes

Type interactiestijl	# uitgebreide enquêtes	% uitgebreide enquêtes	# bemiddelaars	% bemiddelaars
1	27	18%	83	24%
2	41	27%	61	17%
3	19	12%	59	17%
4	26	17%	47	13%
5	24	16%	44	13%
6	8	5%	29	8%
7	9	6%	26	7%
Totaal	154		349	

* Merk op dat 262 van de bevestigde respondenten matchte met een bemiddelaar die niet deelnam aan de web-survey en van wie de interactiestijl dus onbekend is.

Bron Enquête

b) De beperkte enquête

In totaal werden 111 beperkte enquêtes gerealiseerd. Deze steekproef werd als volgt bereikt. Wanneer bij de contactname in functie van de realisatie van de steekproef van uitgebreide enquêtes op basis

van de filtervraag werd vastgesteld dat de persoon minder dan twee persoonlijke contacten had met een VDAB-medewerker werd bij deze persoon een ‘beperkte’ in plaats van ‘uitgebreide’ enquête afgenomen. Dit werd gedaan voor grosso modo de eerste honderd respondenten in deze situatie. Deze enquête beoogt immers een bijkomende verkennende analyse van de redenen voor weinig contact en hoe de werkzoekenden daar zelf tegenover staan.

2.5 Data-analysemethoden

Elk van de onderzoeksvragen vereist een eigen aanpak wat data-analysemethoden betreft. Tabel 2.2 hieronder geeft een overzicht van de methoden gehanteerd per onderzoeksvraag. De techniek ‘structural equation modelling’ wordt nader toegelicht in hoofdstuk 5.

Tabel 2.2 **Overzicht van de gehanteerde analysemethoden per onderzoeksvraag**

Onderzoeksvraag	Type	Analysemethoden
1. Hoe vaak, langs welk kanaal en met welke doelen hebben werkzoekenden en bemiddelaars contact?	Beschrijvend	Samenvattingsmaten (frequenties, gemiddelden) en associatietoetsen (Chi ² en Fisher Exact toets; t-test)
2. Hoe beleven de werkzoekenden de begeleiding en de opvolging en waarom en in welke mate nemen ze eraan deel?	Beschrijvend	Samenvattingsmaten (frequenties, gemiddelden) en associatietoetsen (Chi ² en Fisher Exact toets; t-test)
3. Wat is de invloed van de interactiestijl van de bemiddelaars op de motivatie en de medewerking van werkzoekenden?	Verklarend	Structural equation modelling SEM?

3 | Zoom op de (niet) ontvangen dienstverlening

In dit hoofdstuk van het rapport zoomen we in op de dienstverlening die de respondenten van de werkzoekendenbevraging (niet) ontvangen hebben. Ten eerste gaan we in op de contacten die de werkzoekenden gehad hebben. We brengen **het aantal** face-to-face contacten in kaart, maar bekijken ook aanvullend contact via andere kanalen. We zoeken verklaringen voor beperkt contact (minder dan twee face-to-face contacten) en gaan na in welke mate respondenten meer contacten en hulp gewenst hadden langs welke kanalen.

Ten tweede zoomen we in op **de inhoud** van de contacten van de respondenten die meer dan één face-to-face contact hadden. We brengen enerzijds in kaart welk ondersteuningsaanbod deze werkzoekenden ontvingen en anderzijds welke verwachtingen aan de werkzoekenden werden gesteld.

Aangezien beleidsmatig bijzondere aandacht uitging/uitgaat (de invoering van het nieuwe doelgroepenbeleid gebeurde in de zomer van 2016) naar jongeren, laag- en middengediplomden en personen van buitenlandse herkomst onderzoeken we of er significante **verschillen** zijn wat betreft leeftijd, studieniveau en herkomst.³

Voor een goede lezing van de hier gepresenteerde resultaten geven we de lezer nog eens mee dat de respondenten op de enquête behoren tot de populatie van Nederlandskundige, 25-54 jarige werkzoekenden zonder arbeidshandicap die instroomden in de werkloosheid tussen januari en april 2016 (en niet binnen de drie maanden weer uitstroomden naar werk) en die volgens de VDAB-data een traject gehad hebben bij een bemiddelaar tussen instroom en november 2016. Het gaat met andere woorden om de subpopulatie van alle werkzoekenden ingestroomd in de afgebakende periode waarvan we verwachten dat er een minimum aan contacten met een (regulier) bemiddelaar hebben plaatsgevonden (zie 2.4.2.2).

3.1 Mate en inhoud van de contacten tussen de bevroegde werkzoekende klanten en de VDAB-medewerkers

3.1.1 Aantal persoonlijke contacten met een bemiddelaar

Tabel 3.1 toont dat één vijfde (#111) van de 554 bevroegde respondenten hoogstens één persoonlijk face-to-face contact had met een VDAB-bemiddelaar. Vier vijfden respondenten (#443) had meer dan één keer persoonlijk contact met een bemiddelaar. Deze verhouding is het gevolg van de wijze van steekproeftrekking (zie 2.4.2) waarbij we met opzet streefden naar het bereiken van 100 respondenten met beperkt individueel face-to-face contact (i.e. max. één contact) en 400 respondenten met uitgebreid contact (i.e. min. twee contacten). Het is dan ook relevanter om te gaan kijken hoeveel contacten er plaatsvonden binnen deze twee groepen afzonderlijk (Tabel 3.1). Binnen *de groep met beperkt contact* hadden 53 respondenten nooit persoonlijk contact en 58 slechts één keer. Binnen *de groep met uitgebreid contact* had de helft twee tot drie persoonlijke contacten. Een vijfde van hen had meer dan vijf persoonlijke contacten.

³ Personen met een arbeidshandicap blijven een belangrijke beleidsdoelgroep, maar werden niet meegenomen in deze studie.

De vraag rijst of bepaalde categorieën werkzoekenden meer kans hadden om meerdere persoonlijke face-to-face contacten gehad te hebben. Dit gaan we na aan de hand van de cijfers gerapporteerd in Tabel 3.2. we vinden geen statistisch significante verschillen in de hoeveelheid contacten tussen **mannen en vrouwen** en tussen **<25 jarigen en 25-54 jarigen**. De laatste bevinding gaat in tegen de verwachting aangezien de Jeugdgarantie voorschrijft dat jonge werkzoekenden binnen de 4 maanden een zinvol aanbod moeten krijgen. Wat **studieniveau** betreft, vinden we wel een statistisch en inhoudelijk significant verschil. Tegenover 43% van de bereikte laaggeschoolde werkzoekenden had 61% van de bereikte hooggeschoolde werkzoekenden nooit of slechts één contact. Wanneer we leeftijd en studieniveau kruisen (zie Tabel 3.3), vinden we dat hooggeschoolde <25 jarigen vaker geen of slechts één contact hadden dan hooggeschoolde 25-54 jarigen. Bij de middengeschoolden vinden we het omgekeerde patroon: meer 25-54 jarigen (48%) dan <25 jarigen (39%) hadden geen tot slechts één contact gehad. Bij laaggeschoolden vinden we geen verschil tussen de leeftijdsgroepen (+/- 43%). Ten slotte vinden we ook dat 50% van de bereikte werkzoekenden van EU-**herkomst** nooit of slechts één contact hadden, tegenover 37% van de bereikte werkzoekenden van niet-EU-herkomst.

Dat laaggeschoolden en personen met niet-EU herkomst vaker contact hadden, kan samenhangen met het feit dat deze doelgroepen ook vaker langer werkzoekend zijn. Toch vonden we geen statistisch significant verband tussen aantal contacten en de gemiddelde werkloosheidsduur in maanden van de respondenten gemeten in april 2017.

In 3.1.2.2 bespreken we welke verklaringen de respondenten zelf zien voor het beperkt contact. We vinden geen statistisch significante verschillen tussen de hier besproken subgroepen werkzoekenden wat deze verklaringen betreft.

Tabel 3.1 Aantal persoonlijke contacten met een bemiddelaar

		Beperkte bevraging	Uitgebreide bevraging	Totaal
Nooit	#	53		53
	%	47,7		9,6
Een keer	#	58		58
	%	52,3		10,5
Twee keer	#		141	141
	%		31,8	25,5
Drie keer	#		112	112
	%		25,3	20,2
Vier keer	#		60	60
	%		13,5	10,8
Vijf keer	#		37	37
	%		8,4	6,7
Meer dan vijf keer	#		91	91
	%		20,5	16,4
Onbekend	#	0	2	2
	%	0	0,5	0,4
Totaal	#	111	443	554
	%	100,0	100,0	100,0

Bron Enquêtedata

Tabel 3.2 Hoeveelheid contact naar leeftijd, geslacht, studieniveau en herkomst

		Nooit	Eén keer	Twee keer	Drie keer	Meer dan drie keer	Totaal	p-value of Chi ² **
<25 (#236)	%	23,7%	21,6%	19,5%	9,7%	25,4%	100%	0,32
>=25 (#601)	%	25,3%	22,8%	15,8%	14,8%	21,3%	100%	
Vrouw (#408)	%	21,6%	21,3%	17,2%	13,5%	26,5%	100%	0,08
Man (#429)	%	28,0%	23,5%	16,6%	13,3%	18,6%	100%	
Laaggeschoold (#301)	%	23,9%	18,9%	15,9%	16,3%	24,9%	100%	0,02
Middengeschoold (#380)	%	22,4%	22,9%	17,6%	12,1%	25,0%	100%	
Hooggeschoold (#156)	%	32,7%	28,2%	16,7%	10,9%	11,5%	100%	
EU (#652)	%	25,9%	24,2%	18,3%	12,7%	18,9%	100%	0,00
Niet EU (#185)	%	21,1%	16,2%	11,9%	15,7%	35,1%	100%	
Totaal (#837*)	%	24,9%	22,5%	16,8%	13,4%	22,5%	100%	

* Voor 3 van de 840 cases is het antwoord 'weet niet'.

** De Chi² waarde werd berekend voor de tabel waarbij de categorie 'meer dan drie keer' was opgesplitst in 'vier keer', 'vijf keer' en 'meer dan vijf keer'.

Bron Enquêtedata

Tabel 3.3 Hoeveelheid contact naar leeftijd en studieniveau (gekruist)

		Nooit	Eén keer	Twee keer	Drie keer	Meer dan drie keer	Totaal
<25 laag	%	26,39	16,67	20,83	13,89	22,22	100
25-54 laag	%	23,14	19,65	14,41	17,03	25,77	100
<25 midden	%	15,87	23,02	18,25	9,52	33,33	99,99
25-54 midden	%	25,59	22,83	17,32	13,39	20,86	99,99
<25 hoog	%	44,74	26,32	21,05	2,63	5,26	100
25-54 hoog	%	28,81	28,81	15,25	13,56	13,56	99,99
Totaal		208	188	141	112	188	
p-value of Chi ² *	0,01						

* De Chi² waarde werd berekend voor de tabel waarbij de categorie 'meer dan drie keer' was opgesplitst in 'vier keer', 'vijf keer' en 'meer dan vijf keer'.

3.1.2 Verdieping van het beperkt contact

In deze sectie gaan we dieper in op de contacten van de respondenten die hoogstens één persoonlijk contact hadden met een VDAB-medewerker tussen hun inschrijving in januari en april 2016 en de bevraging in januari of februari 2017. De bedoeling is om na te gaan waarom het contact beperkt bleef; of er eventueel langs andere kanalen contact plaats vond; en of de klant al dan niet graag meer contact en hulp had gehad en zo ja langs welke kanalen. Waar we statistisch significante verbanden vonden, rapporteren we verschillen naargelang leeftijd, studieniveau en herkomst.

3.1.2.1 Mate waarin er langs alternatieve kanalen contact was

De vaststelling dat (minimaal⁴) een vijfde van de bevroegde respondenten hoogstens één persoonlijk contact had, hoeft niet te impliceren dat zij geen enkele vorm van contact hadden met VDAB-medewerkers. Mogelijk hadden zij immers wel telefonisch contact of via mail of chat. De resultaten in Tabel 3.4 tonen aan dat meer dan de helft van de respondenten die hoogstens één face-to-face persoonlijk contact hadden wel/ook contact hadden met een VDAB-medewerker per mail. In zeven op tien van de gevallen vond dit contact plaats op initiatief van de VDAB-medewerker. Mogelijk gaat het hier om een overschatting als ondanks de door de enquêteurs geleverde inspanningen niet volledig kon worden voorkomen dat respondenten ook automatische mails met vacatures meetellen.

Daarnaast had 42,3% (ook) contact per telefoon. Dit gebeurde ongeveer even vaak op het eigen initiatief van de klant als op initiatief van de VDAB-medewerker. Chat, Skype of Hangout vervangen vooralsnog niet het persoonlijk face-to-face contact. Slechts één persoon had langs deze weg contact met een VDAB-medewerker.

We vinden geen statistisch significante verschillen naar leeftijd, geslacht, studieniveau of herkomst.

Tabel 3.4 Mate waarin er naast face-to-face contact ook contact was per telefoon, mail of chat

	Telefonisch		Mail		Chat, Skype, Hangout	
	#	%	#	%	#	%
Ja, (vooral) initiatief van VDAB-medewerkers	25	22,5	44	39,6	1	0,9
Ja, (vooral) op mijn initiatief	22	19,8	18	16,2	0	0,0
Nee	61	55,0	46	41,4	107	96,4
Onbekend	3	2,7	3	2,7	3	2,7
Totaal	111	100,0	111	100,0	111	100,0

Bron Enquêtedata

3.1.2.2 Verklaringen voor een beperkt aantal persoonlijke contacten

Tabel 3.5 toont aan dat indien respondenten geen of slechts één persoonlijk contact hadden met een bemiddelaar dit komt omdat ze niet of hoogstens één keer uitgenodigd werden. Slechts 12 respondenten zijn (mogelijks) meer dan één keer uitgenodigd, maar daagden zelf niet of hoogstens één keer op.

⁴ Het reële aandeel personen dat slechts beperkt contact heeft, kan niet worden ingeschat op basis van deze enquête omdat slechts de eerste honderd al (#111) respondenten die in beperkte mate contact hadden, werden bevroegd.

Tabel 3.5 Mate waarin beperkt contact gevolg is van beperkt aantal uitnodigingen

	#	%
Geen enkele keer uitgenodigd	54	48,6
Maar één keer uitgenodigd	45	40,5
Minstens één keer uitgenodigd, maar niet op gesprek gegaan	8	7,2
Meer dan één keer uitgenodigd, maar hoogstens één keer op gesprek gegaan	4	3,6
Totaal	111	100,0

Bron Enquêtedata

We vroegen aan de 99 respondenten die hoogstens één keer werden uitgenodigd voor een persoonlijk (face-to-face) gesprek tussen hun inschrijving en de afname van de enquête wat hiervoor de verklaring zou kunnen zijn. Tabel 3.6 toont aan dat meer dan 27% van deze respondenten snel na inschrijving werk vond. Nog es zoveel respondenten startten snel in een opleiding of in een begeleidingstraject bij een partner van VDAB. Meer dan 7% van de respondenten was door omstandigheden maar kort ingeschreven of (tijdelijk) vrijgesteld. Echter, één vijfde van de respondenten weet eigenlijk niet waarom ze niet of weinig werden uitgenodigd.

We vinden geen statistisch significante verschillen in redenen voor weinig contact tussen leeftijds-categorieën, studieniveaus en herkomst.

Tabel 3.6 Verklaring voor het beperkt aantal uitnodigingen volgens de respondenten

	#	%
Ik vond snel werk na mijn inschrijving	27	27,3
Ik ben kort na mijn inschrijving gestart in een opleiding	24	24,2
Ik weet niet waarom ik niet/weinig uitgenodigd ben	19	19,2
Door omstandigheden (bv. ziekte) ben ik maar kort ingeschreven geweest bij VDAB	7	7,1
Ik ben kort na mijn inschrijving gestart in een begeleidingstraject bij een partner van VDAB	3	3,0
Nog een andere reden*	15	15,2
Onbekend	4	4,0
Totaal	99	100,0

* In zes gevallen gaat het om personen die snel aan het werk gingen (in IBO, als zelfstandige, interim). Drie respondenten konden wegens omstandigheden (tijdelijk) geen werk zoeken. Eén respondent ging terug studeren en een andere begon een opleiding.

Bron Enquêtedata

3.1.2.3 Mate waarin meer contact en hulp gewenst is

Tabel 3.7 hieronder toont aan dat drievierde van de respondenten (#83) die hoogstens één persoonlijk contact hadden met een VDAB-medewerker zelf geen vragende partij is voor meer contact. Eén vijfde van deze respondenten (#21) had wel graag meer persoonlijk contact gehad.

We vinden bovendien dat het aandeel respondenten van niet-EU herkomst (55,5%) dat meer contacten wenst statistisch significant (Fisher exact test p-value: 0,00) hoger is dan het aandeel onder respondenten van EU herkomst (26,1%). We zagen hierboven (sectie 3.1.1) al dat respondenten van niet-EU herkomst ook daadwerkelijk vaker face-to-face contact hebben met een bemiddelaar.

Tabel 3.7 Mate waarin meer contact gewenst is

	#	%
Nee, helemaal niet	42	37,8
Nee, eerder niet	41	36,9
Ja, eerder wel	11	9,9
Ja, helemaal wel	10	9,0
Onbekend	7	6,3
Totaal	111	100,0

Bron Enquête data

Als deze respondenten meer contact zouden hebben met VDAB-medewerkers, dan geeft bijna de helft van hen de eerste voorkeur aan face-to-face contact (zie Tabel 3.8). Het tweede meest gewenste contactkanaal is per mail, en het derde telefonisch. Geen enkele respondent wenst *in de eerste plaats* contact via chat, Skype of Hangout. In vergelijking met de groep respondenten die meer dan één persoonlijk face-to-face contact hadden, zijn deze respondenten die hooguit één persoonlijk contact hadden minder vragende partij voor face-to-face contact en staan ze meer open voor contact per mail en per telefoon (zie 3.1.3.3). Mogelijk is de lage voorkeur voor chat en Skype/Hangout het gevolg van het feit dat men nog weinig bekend is met deze kanalen. De vraagstelling peilde naar de voorkeurskanaal in het algemeen. Er werd dus niet gepeild naar voorkeurskanaal in een specifieke fase in het traject (bv. eerste gesprek versus vervolggelsgesprek) of met een specifiek doel (bv. bepaalde vorm van hulp).

Tabel 3.8 Voorkeurskanaal voor contact

	#	%
Face-to-face	52	46,8
Per mail	31	27,9
Telefonisch	21	18,9
Via Skype of Hangout	0	0,0
Via chat	0	0,0
Onbekend	7	6,3
Totaal	111	100,0

Bron Enquêtedata

Hierboven stelden we vast dat slechts één vijfde van de respondenten die hoogstens één persoonlijk contact had zelf meer contact wenst. Toch, zo blijkt uit Tabel 3.9 hieronder, **wenste meer dan een derde van de respondenten dat ze meer hulp hadden gekregen**. Het contact(kanaal) an sich blijkt dus minder van belang dan de inhoud van het contact, namelijk wat men eruit kan verkrijgen. We vinden enkele opvallende verschillen tussen de respondenten. Het aandeel respondenten tussen **25 en 54 jaar** dat meer hulp wenst (42%) is statistisch significant hoger dan het aandeel <25 jarigen (26,1%) (χ^2 p-value: 0,04; Fisher Exact test p-value: 0,00). Ook is het aandeel **laaggeschoolde** respondenten dat meer hulp wenst (59,5%) statistisch significant hoger dan het aandeel middengesehoolden (24,4%) en hooggeschoolden (30,8%) dat meer hulp wenst (χ^2 p-value: 0,02; Fisher Exact test p-value: 0,02).

Tabel 3.9 Mate waarin meer hulp gewenst wordt

	#	%
Nee, helemaal niet	23	20,7
Nee, eerder niet	41	36,9
Ja, eerder wel	26	23,4
Ja, helemaal wel	14	12,6
Onbekend	7	6,3
Totaal	111	100,0

Bron Enquêtedata

De helft van de veertigtal respondenten die aangeven dat ze graag meer hulp van VDAB-medewerkers hadden gekregen, wenst hulp:

- bij het bepalen van de voorkeursjob;
- bij het zoeken naar vacatures;
- bij het verwerven van informatie over opleidingen en stages.

Daarnaast is een derde geïnteresseerd in hulp bij het solliciteren. Twintig respondenten wensten nog 'andere' hulp. Uit de analyse van deze vrije antwoorden blijkt dat de meeste van hen hoopten meer persoonlijke hulp, hulp om maat gekregen te hebben: 'meer *gerichte* hulp op allerlei vlakken', 'meer opvolging m.b.t. de opleiding - vragen *mij* niet of het lukt of ze kunnen helpen', 'bepalen waar sterke punten en werkpunten liggen van *mijn* profiel', 'vooral *persoonlijke* aanpak in begeleiding en vaststellen problemen is belangrijk', '*passende* opleidingen', 'vinden van een job dat *past* bij *mijn* privé-leven', 'meer openstaan voor de juiste vacatures, *persoonlijker*', 'ik had heel graag hulp gekregen om de *juiste* stappen te nemen om meer kans te maken op een job in de arbeidsmarkt'.

Wat het soort hulp betreft dat gewenst is, vinden we geen statistisch significante verschillen naar leeftijd, studieniveau of herkomst.

3.1.3 Verdieping van het uitgebreid contact

In deze sectie gaan we dieper in op de kenmerken van de contacten van de respondenten die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden met een VDAB-medewerker tussen hun inschrijving in januari en april 2016 en de bevraging in januari of februari 2017. De bedoeling is om inzicht te verwerven in de snelheid waarmee het eerste face-to-face contact plaatsvond na inschrijving; of de contacten plaatsvonden al dan niet met een vaste medewerker plaatsvonden; wie het initiatief nam voor de contacten; en of er nog langs andere kanalen contact was en wat het voorkeurskanaal is van de klanten.

3.1.3.1 Snelheid van het eerste face-to-face contact en de initiatiefnemer

In principe worden werkzoekenden die zich inschrijven bij VDAB uitgenodigd voor een individueel gesprek. De timing daarvan hangt onder meer af van de uitkeringsgerechtigheid en de duur van de werkloosheid. Daarnaast kunnen werkzoekenden ook spontaan contact zoeken. Vier op tien van de bevroegde respondenten had vrij snel, namelijk binnen de maand na inschrijving een eerste persoonlijk face-to-face contact met een VDAB-medewerker (zie Tabel 3.10). Nog es een derde had een eerste face-to-face contact tussen een maand en drie maanden na inschrijving. Een minderheid van negen procent van de bevroegden, had slechts na zes maanden een eerste face-to-face contact.

We stellen vast dat iets meer <25 jarigen (84%) dan 25-54 jarigen (73%) binnen de eerste drie maanden een eerste face-to-face contact hebben. Gezien de Jeugdgarantie verwachten we inderdaad dat jongeren binnen de vier maanden worden gecontacteerd met het oog op een zinvol aanbod. Het verband tussen **leeftijd** en snelheid van contact is echter niet statistisch significant (o.b.v. Chi²). De

Jeugdgarantie lijkt dus niet ten koste te gaan van de snelheid waarmee de 25-54-jarigen worden bereikt. Ook blijkt dat meer laag- en middengediplomen (+79%) dan hooggeschoolden (61%) binnen de eerste drie maanden een eerste face-to-face contact hebben, maar ook het verband met **studieniveau** is niet statistisch significant (o.b.v. Chi²). Er is geen verband tussen **herkomst** en snelheid van contact. Wel vinden we een verband met **werkloosheidsduur** zoals opgemeten in april 2017 (een jaar (en enkele maanden) na inschrijving). Respondenten die binnen de drie maanden een eerste persoonlijk face-to-face contact hadden, zijn gemiddeld een maand minder lang werkzoekend dan respondenten die pas na drie maanden het eerste contact hadden (t-test Satterthwaite p-waarde=0,02). Het verschil is nog meer uitgesproken wanneer we de respondenten vergelijken die wel en niet binnen de eerste zes maanden een eerste contact hadden, namelijk twee en een halve maand (t-test Satterthwaite p-waarde=0,00). De vraag rijst of de langere werkloosheidsduur het gevolg is van het feit dat de werkzoekenden pas later een eerste face-to-face contact kregen en dus later persoonlijk werden geholpen. Een alternatieve plausibele verklaring is dat het gaat om een groep werkzoekenden die ook zelf minder actief met het zoeken naar werk bezig is en dus zelf minder aanstuurt op snel contact. We vinden in elk geval geen statistisch significant verband tussen de duur van de werkloosheid in april 2017 en de initiatiefnemer van de contacten (meestal tot altijd VDAB versus even vaak, meestal of altijd de werkzoekende).

Tabel 3.10 Snelheid van het eerste face-to-face contact na inschrijving

	#	%
Binnen de eerste maand/na een maand	181	40,9
Tussen een en drie maanden	150	33,9
Tussen drie en zes maanden	62	14,0
Tussen zes en negen maanden	22	5,0
Na meer dan negen maanden	18	4,1
Onbekend	10	2,3
Totaal	443	100,0

Bron Enquêtedata

We stelden zonet vast dat de overgrote meerderheid vrij snel na inschrijving, namelijk binnen de eerste drie maanden, een eerste face-to-face contact heeft. Tabel 3.11 hieronder toont aan dat persoonlijke gesprekken bij zes op de tien respondenten meestal tot altijd geïnitieerd werden door VDAB. In minder dan een vijfde van de gevallen ging de klant uit eigen beweging naar VDAB. Een bijkomende analyse leert dat de snelheid van het eerste contact niet samenhangt met de initiatiefnemer van het contact.

Het aandeel respondenten dat meestal of altijd uit eigen beweging langsging bij VDAB is iets hoger bij de 25-54-jarigen (22%) dan de <25-jarigen (12%), maar het verband is niet statistisch significant. We vinden geen verschil in initiatiefnemerschap wat studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur betreft.

Tabel 3.11 De initiatiefnemer(s) van de persoonlijke contacten

	#	%
Ik ging meestal of altijd op uitnodiging langs bij VDAB	265	59,8
Ik ging even vaak uit eigen beweging als op uitnodiging langs bij VDAB	91	20,5
Ik ging meestal of altijd uit eigen beweging langs bij VDAB	83	18,7
Onbekend	4	0,9
Totaal	443	100,0

Bron Enquêtedata

3.1.3.2 Al dan niet contact met een vaste medewerker

Het nieuwe begeleidingsmodel van 'Iedereen bemiddelaar' schuift het principe van 'eigenaarschap' naar voor. Dit houdt in dat één bemiddelaar eindverantwoordelijkheid draagt voor het traject van een werkzoekende klant. Dit impliceert dat de werkzoekende een vaste contactpersoon krijgt, maar sluit uiteraard geen contact met andere medewerkers uit in functie van specifieke noden.

Tabel 3.12 hieronder toont aan dat ruim de helft van de respondenten inderdaad steeds met dezelfde medewerker contact had. Veertig procent had met minstens twee verschillende medewerkers contact. Uit de enquête kan niet worden afgeleid in welke mate het daarbij ging om medewerkers die betrokken werden voor specifieke noden.

Tabel 3.12 Al dan niet contact met een vaste medewerker

	#	%
Ja, steeds dezelfde medewerker	249	56,2
Nee, minstens twee verschillende medewerkers	190	42,9
Onbekend	4	0,9
Totaal	443	100,0

Bron Enquêtedata

We vinden statistisch significante verschillen terug tussen respondenten van verschillende studieniveaus en herkomst wat betreft het al dan niet hebben van een vaste medewerker (χ^2 p-waarde telkens = 0,03). Bij middengeschoolden is het aandeel respondenten met een vaste medewerker het hoogst (63%) en bij hooggeschoolden het laagst (47%). Bij personen van EU-herkomst is het aandeel respondenten met een vaste medewerker het hoogst (60%) en bij personen van niet-EU-herkomst het laagst (48%). We vinden geen significante verschillen tussen leeftijdscategorieën en naar duur werkloosheid.

3.1.3.3 Andere contactkanalen en voorkeurskanaal

Naast face-to-face contact kunnen VDAB-medewerkers en werkzoekende klanten ook langs andere kanalen contact houden. Vier op tien respondenten had ook telefonisch contact met de VDAB-medewerker(s) en dit in de meerderheid van de gevallen gebeurde dit op eigen initiatief. Minder dan vijf procent van de respondenten had contact via chat, Skype of Hangout en als dit het geval was dan gebeurde dit meestal op initiatief van de VDAB-medewerker. Mailcontacten werden hier niet bevraagd, maar we leerden hierboven uit de bevraging van de respondenten die slechts beperkt contact hebben dat email minstens even belangrijk is als telefoon als alternatief kanaal.

Tabel 3.13 Mate waarin er naast face-to-face contact ook contact was per telefoon of chat

	Telefonisch contact		Contact via chat, Skype of Hangout	
	#	%	#	%
Ja, (vooral) op mijn initiatief	117	26,4	7	1,6
Ja, (vooral) op initiatief van VDAB-medewerkers	62	14,0	13	2,9
Nee	258	58,2	416	93,9
Onbekend	6	1,4	7	1,6
Totaal	443	100,0	443	100,0

Bron Enquêtedata

Van alle kanalen hebben de respondenten het liefst face-to-face contact met VDAB-medewerkers. Uit Tabel 3.14 hieronder blijkt dat dit het voorkeurskanaal is van bijna zeven op de tien respondenten. De voorkeur voor face-to-face contact is opvallend hogere bij deze groep van respondenten die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden dan bij de groep die hoogstens één face-to-face contact had (zie sectie 3.1.2.3). De volgorde van de voorkeurskanalen ((1) face-to-face; (2) mail; (3) telefonisch) is wel dezelfde bij de groep die respectievelijk beperkt en uitgebreid contact had.

Net als onder de respondenten van de beperkte enquête vinden we geen verschillen in voorkeurskanaal tussen leeftijdsgroepen en studieniveaus. Er is evenmin een verschil wat werkloosheidsduur betreft. We vinden dit keer wel een verschil wat herkomst betreft. Zowel personen van EU-herkomst als niet-EU-herkomst verkiezen face-to-face contact boven telefonische contact, maar het aandeel respondenten dat telefonisch contact verkiest is statistisch significant hoger bij de niet-EU'ers (18%) dan de EU'ers (8%) (Fisher Exact Test p-value: 0,00).

Tabel 3.14 Voorkeurskanaal voor contact

	#	%
Persoonlijk i.e. face-to-face	303	68,4
Per mail	81	18,3
Telefonisch	45	10,2
Via chat	2	0,5
Via Skype of Hangout	0	0,0
Onbekend	12	2,7
Totaal	443	100,0

Bron Enquêtedata

3.2 Profiel van het aanbod dat werkzoekende klanten ontvingen: hulp en verwachtingen

3.2.1 Profiel van het aanbod dat de werkzoekende klanten ontvingen

3.2.1.1 Mate waarin de bevroegde werkzoekenden klanten geholpen werden met het zoeken naar vacatures, het bepalen van het jobdoelwit, het maken van een CV of motivatiebrief en het instappen in een opleiding of stage

In het kader van begeleiding door een VDAB-medewerker kunnen werkzoekenden volgende vier typische vormen van hulp ontvangen: 1) hulp bij het zoeken naar vacatures; 2) hulp bij het bepalen van het jobdoelwit; 3) hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief; en 4) de mogelijkheid om opleiding of stage te volgen. In de bevraging gingen we na in welke mate de respondenten deze vier vormen van hulp ontvingen.

Tabel 3.15 Mate waarin vier types hulp werden ontvangen

	#	%	Totaal (waarvan # onbekend)
Hulp bij het zoeken naar vacatures	274	61,9	443 (5)
Hulp bij het bepalen van het jobdoelwit	263	59,4	443 (7)
Hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief	202	45,6	443 (7)
De mogelijkheid om opleiding of stage te volgen	269	60,7	443 (8)

Bron Enquêtedata

De resultaten in Tabel 3.15 tonen aan dat zes op de tien bevroegde werkzoekende klanten hulp ontving bij het zoeken naar vacatures en het bepalen van hun jobdoelwit en de mogelijkheid kregen om opleiding of stage te volgen. Wat minder vaak voorkomend is hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief.

Wat de hulp bij het **zoeken naar vacatures** betreft, vinden we dat het aandeel <25 jarigen dat die hulp ontvangt (70%) statistisch significant verschillend is van het aandeel 25-54 jarigen (60%) (Chi² p-waarde=0,04). Hetzelfde verschil vinden we terug voor personen van niet-EU-herkomst en personen van EU-herkomst, maar het verschil is niet statistisch significant. Het aandeel respondenten dat hulp bij het zoeken naar vacatures ontvangt daalt met het opleidingsniveau, maar ook dit verschil is niet statistisch significant. Er is geen verschil naar duur werkloosheid.

Wat de hulp bij **het bepalen van het jobdoelwit** betreft, vinden we opnieuw geen statistisch significant verschil tussen opleidingsniveaus en werkloosheidsduren. Wel is er opnieuw een significant verschil tussen de leeftijdsgroepen. 68% van de <25 jarigen tegenover 57% van de 25-54 jarigen ontving deze hulp (Chi² p-waarde=0,03). Eveneens significant is het verschil tussen de 69% niet-EU-respondenten en de 57% EU-respondenten die deze hulp ontvingen (Chi² p-waarde=0,03).

Wat de hulp bij **het maken van een CV of motivatiebrief** betreft, vinden we dat 56% van de respondenten van niet-EU-herkomst deze hulp ontving tegenover 43% van de respondenten van EU-herkomst – een statistisch significant verschil (Chi² p-waarde=0,01). Hooggeschoolden (34%) ontvingen deze hulp minder vaak dan laag- en middengediplomen (+48%), maar het verschil is niet statistisch significant. Ook wat leeftijd en werkloosheidsduur betreft, is er geen significant verschil.

Ten slotte wat betreft de mogelijkheid tot **het volgen van stages of opleidingen** betreft, vinden we enkel een (statistisch) significant verband met werkloosheidsduur (Chi² p-waarde=0,03). Respondenten die in april 2017 tussen 6 maanden en 1 jaar werkzoekend waren (82%) en zij die al minstens

1 jaar werkzoekend waren (63%) kregen vaker toegang tot opleiding en stages dan de respondenten die 3 tot 6 maanden werkzoekend waren (43%) en zij die minder dan 3 maanden werkzoekend waren (56%). De vraag rijst of we hier niet eerder het 'lock-in'-effect meten: ten gevolge van deelname aan een opleiding blijven werkzoekenden langer werkzoekend.

3.2.1.2 Mate waarin de ontvangen hulp als nuttig werd ervaren

Om als hulp geïnclassificeerd te worden, moet de hulp ook als daadwerkelijk nuttig ervaren worden. Tabel 3.16 hieronder toont aan dat de overgrote meerderheid van de respondenten de ontvangen types hulp inderdaad nuttig vonden. Van de vier types werd de hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief door het grootste aandeel respondenten nuttig gevonden (i.e. negen op de tien). Opvallend, toch één op vier vindt niet dat de voorgestelde opleiding of stage passend is.

Tabel 3.16 Mate waarin de vier types hulp als nuttig werden ervaren

	#	%	Totaal (waarvan # onbekend)
De hulp bij het zoeken naar vacatures was nuttig	228	83,2	274 (0)
De hulp bij het bepalen van het jobdoelwit was nuttig	228	86,7	263 (3)
De hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief was nuttig	185	91,6	202 (1)
De voorgestelde opleiding of stage was passend	204	75,8	269 (9)

Bron Enquêtedata

Wat betreft **de hulp bij het zoeken naar vacatures**, stellen we vast dat hooggeschoolden (69%) deze hulp minder vaak nuttig vinden dan laag- en middengeschoolden (+85%), maar het verband is niet statistisch significant. Er is geen (statistisch) significant verschil wat leeftijd, herkomst en werkloosheidsduur betreft.

Wat betreft **het ervaren nut van de hulp bij het bepalen van het jobdoelwit, het maken van een CV of motivatiebrief en de passendheid van voorgestelde opleidingen of stages** vinden we geen (statistisch) significant verschil wat leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur betreft.

3.2.1.3 Mate waarin niet ontvangen hulp toch gewenst was

Niet alle respondenten ontvingen de vier genoemde types hulp. De vraag rijst in hoeverre zij deze hulp toch gewenst hadden. Het antwoord op die vraag (zie Tabel 3.17) geeft immers inzicht in de marge voor meer hulp en maatwerk. Bijna zes op de tien van de respondenten die niet de mogelijkheid kregen om opleiding of stage te volgen, had die mogelijkheid wel graag gekregen. Meer dan de helft van de respondenten die geen hulp kreeg bij het bepalen van het jobdoelwit had dit toch graag ontvangen. Vier op de tien respondenten geeft aan toch graag hulp gehad te hebben bij het zoeken naar vacatures. De respondenten tonen het minst interesse in hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief – het type hulp dat nochtans door negen op de tien van de respondenten die die hulp ontving als nuttig werd ervaren.

Tabel 3.17 De mate waarin de vier types hulp gewenst waren door wie ze niet ontvangen werden

	#	%	Totaal (waarvan # onbekend)
Hulp bij het zoeken naar vacatures	70	42,7	164 (1)
Hulp bij het bepalen van het jobdoelwit	92	53,2	173
Hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief	70	29,9	234
De mogelijkheid om opleiding of stage te volgen	97	58,4	166 (1)

Bron Enquêtedata

Wat de vraag naar **hulp bij het zoeken naar vacatures** betreft, stellen we vast dat respondenten van niet-EU-herkomst (59%) significant vaker deze hulp hadden gewenst dan respondenten van EU-herkomst (39%) die deze hulp niet ontvingen (Chi² p-waarde: 0,04). De vraag naar dit type hulp neemt af met het opleidingsniveau, maar dit verband is niet statistisch significant. Ook is er geen (statistisch) significant verband wat leeftijd en werkloosheidsduur betreft.

Wat de vraag naar **hulp bij het bepalen van het jobdoelwit** betreft, stellen we opnieuw vast dat respondenten van niet-EU-herkomst (86%) significant vaker deze hulp hadden gewenst dan respondenten van EU-herkomst (45%) die deze hulp niet ontvingen (Chi² p-waarde: 0,04). De vraag naar dit type hulp neemt af met het opleidingsniveau, maar dit verband is niet statistisch significant. Ook is er geen (statistisch) significant verband wat leeftijd en werkloosheidsduur betreft.

Wat de vraag naar **hulp bij het maken van een CV of motivatiebrief** betreft, stellen we opnieuw vast dat de vraag afneemt naarmate het opleidingsniveau toeneemt. Dit keer is het verband wel statistisch significant (Chi² p-waarde=0,04). Er is geen (statistisch) significant verband tussen de vraag naar deze hulp en de leeftijd, de herkomst en de werkloosheidsduur van de respondenten.

Ten slotte, wat betreft de vraag naar **opleidingen of stages** vinden we geen (statistisch) significante verbanden tussen deze vraag en de leeftijd, het studieniveau, de herkomst en de werkloosheidsduur van de respondenten.

3.2.2 Profiel van de verwachtingen die werden gesteld aan de werkzoekende klanten

3.2.2.1 Mate waarin de bevroegde werkzoekenden klanten verwacht werden een ander jobdoelwitte kiezen, te solliciteren en in te stappen in een traject bij een tenderpartner

Bemiddelaars bij VDAB hebben niet enkel de taak om hulp te bieden aan werkzoekende klanten, maar kunnen in het kader van activering ook verwachtingen stellen aan de werkzoekenden. Typische verwachtingen ('opdrachten' zijn: (1) het veranderen van het jobdoelwit wanneer het gekozen jobdoelwit onrealistisch is in de huidige/lokale arbeidsmarkt; (2) het bewijzen van sollicitaties. We voegen hier nog een derde verwachting toe die bedoeld is als hulp, maar waarvan het eerste deel van voorliggend onderzoek aantoont dat het een optie is die soms wordt opgedrongen: het instappen in begeleiding bij een tenderpartner.

De mate waarin respondenten (naar eigen zeggen) opdrachten moesten vervullen, verschilt. 26% moest geen enkele van de drie opdrachten vervullen; 33% één opdracht, 39% twee opdrachten en 7% alle drie de opdrachten. Tabel 3.18 hieronder toont aan dat aan dat de helft van de respondenten sollicitaties moest bewijzen; meer dan vier op de tien respondenten (!) werd gevraagd om hun jobdoelwit te veranderen; en een derde werd gevraagd in begeleiding te stappen bij een tenderpartner.

In het volgende hoofdstuk (zie sectie 4.3.2) gaan we na in welke mate de respondenten ook ingingen op die verwachtingen/opdrachten.

Tabel 3.18 De mate waarin drie types verwachtingen werden gesteld

	#	%	Totaal (waarvan # onbekend)
Sollicitaties bewijzen	224	50,6	443 (17)
Veranderen van jobdoelwit*	192	43,3	443 (16)
In begeleiding stappen bij een tenderpartner	143	32,3	443 (22)

* De vraag om van jobdoelwit te veranderen vloeit in principe voort uit de vaststelling van de bemiddelaar dat het jobdoelwit dat de werkzoekende verkiest onrealistisch is. Dit kan te maken hebben met een lage vraag naar dit doelwit op de arbeidsmarkt, maar ook met een mismatch tussen de voorkeuren van de werkzoekenden voor bepaalde werkuren (bv. geen nachtwerk) en de vereisten van het jobdoelwit.

Bron Enquêtedata

Wat het bewijzen van sollicitaties betreft, stellen we vast dat deze verwachting in verschillende vormen voorkomt. De meest voorkomende vorm bestaat erin dat aan werkzoekenden wordt gevraagd om te solliciteren op een specifieke vacature. Van alle respondenten die verwacht werden te solliciteren ging het in negen op de tien gevallen om dit type bewijs. Zes op de tien respondenten werd gevraagd om een specifiek aantal sollicitaties te bewijzen terwijl vier op de tien respondenten wel meerdere sollicitaties moet bewijzen, maar er geen specifiek aantal wordt vooropgesteld. Het specifiek aantal varieert sterk onder de respondenten. Veertig van de tachtig respondenten (i.e. de helft) die een specifiek aantal sollicitaties diende te bewijzen, werd verwacht één tot vijf sollicitaties per maand te bewijzen. Zestien van de tachtig (i.e. één op vijf) werd verwacht vijftien tot dertig sollicitaties per maand te bewijzen.

Tabel 3.19 Drie soorten verwachtingen wat het bewijzen van sollicitaties betreft

	#	%	Totaal (waarvan # onbekend)
Solliciteren op een specifieke vacature	201	89,7	224 (0)
Een specifiek aantal sollicitaties bewijzen	144	64,3	224 (0)
Meerdere sollicitaties bewijzen, maar er werd geen specifiek aantal opgegeven	90	40,2	224 (0)

Bron Enquêtedata

Laten we tot slot nog even stilstaan bij verschillen in de aan de respondenten gestelde verwachtingen naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur.

Wat het **wijzigen van het jobdoelwit** betreft, stellen we vast dat deze verwachting veel vaker wordt gesteld aan laag- en middengespoolden (resp. 50% en 54%) dan aan *hooggeschoolden* (25%) (Chi^2 p-waarde = 0,00). Dat hooggeschoolden minder vaak worden verwacht hun jobdoelwit bij te stellen, is aanvaardbaar aangezien zij langere tijd geïnvesteerd hebben in studies gericht op een specifieke job. Het beperkte verschil tussen laag- en middengespoolden is opvallend, maar is mogelijk het gevolg van het feit dat binnen de categorieën van laag- en middengespoolden zowel diploma's voorkomen die zeer makkelijk naar werk toeleiden als zeer moeilijk (VDAB, 2016). Daarnaast vinden we ook dat respondenten van *niet-EU-herkomst* (57%) vaker worden gevraagd hun jobdoelwit aan te passen dan respondenten van EU-herkomst (41%); stat signif (Chi^2 p-waarde=0,00). Dit verschil is mogelijk te verklaren vanuit het gegeven dat de diploma's van personen van niet-EU herkomst vaak niet als gelijkwaardig erkend worden. We vinden ook een verband met werkloosheidsduur: werkzoekenden die in april 2017 langer dan 1 jaar werkzoekend waren, hadden vaker de vraag gekregen om van jobdoelwit te veranderen dan zij die korter werkzoekend waren (Chi^2 p-waarde=0,03). Naarmate respondenten langer werkzoekend zijn, neemt de kans natuurlijk toe dat ze gevraagd worden van jobdoelwit te veranderen. Omgekeerd bevordert een realistisch jobdoelwit van in het begin een snellere uitstroom en dus kortere werkloosheidsduur. Er werd geen verschil gevonden tussen <25 en 25-54 jarigen.

Wat **het bewijzen van sollicitaties** betreft, stellen we vast dat <25 jarigen (65%) statistisch significant vaker worden verwacht sollicitaties te bewijzen dan 25-54 jarigen (47%) (Chi^2 p-waarde=0,00). Dit opvallend verschil kan te maken hebben met de opvolging en controle in het kader van de (inschakelings)uitkering die strenger is voor jongeren. Hooggeschoolde respondenten (41%) worden minder vaak dan laag- en middengeschoolde respondenten (+54%) verwacht om sollicitaties te bewijzen. Gezien hun gespecialiseerder profiel komen hooggeschoolde respondenten voor minder vacatures in aanmerking komen. Echter, in de vraagstelling was geen sprake van het aantal vacatures, dus vanuit dat opzicht zouden we niet per se een verschil in opleidingsniveau moeten vaststellen. Het aandeel respondenten van niet-EU-herkomst dat verwacht wordt sollicitaties te bewijzen (60%) is groter dan het aandeel respondenten van EU-herkomst (50%), maar dit verband is niet statistisch significant. We vinden geen verschil naar duur werkloosheid.

Ten slotte, wat **het instappen in een traject bij een partner van VDAB** betreft, vinden we geen (statistisch) significant verband met de leeftijd, het studieniveau of de werkloosheidsduur (in april 2017) van de respondenten. Wel is er een statistisch significant verband met herkomst (Chi^2 p-waarde=0,00). Aan 48% van de respondenten van niet-EU-herkomst versus 29% van de respondenten van EU-herkomst werd deze verwachting gesteld. Mogelijk gaat het hier voor een groot stuk om inburgeringstrajecten.

Box Rol van de VDAB-medewerker in het vinden van werk

Aan zowel de werkzoekenden met beperkt als met uitgebreid contact met een VDAB-medewerker werd gevraagd of ze sinds de inschrijving in januari tot april 2017 werk hadden gevonden en zo ja hoe ze die job vonden en wat de rol daarin was van de VDAB-medewerker. 48 van de 111 (43%) respondenten die slechts in beperkte mate contact hadden vonden een job en 163 van de 443 (37%) respondenten die minimaal twee persoonlijke contacten hadden vonden een job.

Tabel 3.20 hieronder toont aan dat een vijfde van de respondenten die beperkt contact hadden en een vierde van de respondenten die uitgebreid contact hadden, aangeven dat VDAB (mee) een rol speelde in het vinden van hun laatste of huidige job. Voor zij die beperkt contact hadden gaat het er voornamelijk om dat de respondent een job vond via de VDAB-databank (passieve rol voor VDAB). Voor de respondenten die minimaal twee contacten hadden met een VDAB-medewerker blijkt dat deze in één op tien van de gevallen geholpen heeft in het vinden van de job.

We vinden geen (statistisch) significante verschillen wat betreft het vinden van een job 'dankzij hulp van een VDAB-medewerker' tussen leeftijdsgroepen (<25 en 25-54 jarigen), studieniveaus (laag, midden, hoog), herkomst (EU, niet-EU) en werkloosheidsduur.

Tabel 3.20 Rol van de VDAB-medewerker in het vinden van de laatste of huidige job

	Beperkt contact			Uitgebreid contact		
	#	%	Totaal	#	%	Totaal
Via de VDAB-databank	7	14,6	48	24	14,7	163
Dankzij hulp van een VDAB-medewerker	3	6,3	48	17	10,4	163

* De respondenten konden meerdere antwoorden opgeven.

Bron Enquêtedata

Error! Reference source not found. hieronder geeft aan op welke manieren de twintig respondenten die een job vonden met hulp van de VDAB-medewerker exact werden geholpen. Daaruit blijkt dat de VDAB-medewerkers de respondenten in de eerste plaats hielpen bij het zoeken naar vacatures. 18 van de 20 respondenten werd geleerd hoe naar vacatures te zoeken in de databank en/of werd een vacature persoonlijk meegegeven. In de tweede plaats werden ze geholpen bij het voorbereiden van het sollicitatiegesprek. Een zestal respondenten stelt dat ze door de medewerker in contact werden gebracht met of aanbevolen bij de werkgever.

Tabel 3.21 Wijze waarop de VDAB-medewerker de respondenten aan een job hielp

De VDAB-medewerker heeft u ...	#	Totaal
Geleerd hoe u vacatures moet zoeken in de VDAB-databank	10	20
De vacature van de job persoonlijk meegegeven	8	20
In contact gebracht met uw huidige werkgever of aanbevolen bij de werkgever	6	20
Geholpen bij het voorbereiden van het sollicitatiegesprek voor de job (bv. opmaken van CV of motivatiebrief, inoefenen van sollicitatiegesprek)	8	20
Andere	8	20

* De respondenten konden meerdere antwoorden opgeven.

Bron Enquêtedata

4 | Beschrijvende analyse van de beleving van de werkzoekende van de begeleiding en opvolging en motivatie en participatie daarin

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe de bevroegde werkzoekenden de begeleiding en de opvolging door de bemiddelaars beleefden en waarom en in welke mate ze eraan participeerden. We doen dit aan de hand van de antwoorden van de respondenten die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden (zie 2.4.2.2). Wat **de beleving** betreft, gaan we in op drie aspecten. Eerst gaan we na welke interactiestijl zij ervaren bij de VDAB-medewerker die volgens hun eigen inschatting ‘het meest invloed’ op hen heeft gehad. Vervolgens bespreken we in welke mate ze doorheen de contacten met de VDAB-medewerker(s) eigenaarschap ervaren, in welke mate ze de contacten hulpvaardig vonden en in welke mate de contacten hen hebben versterkt op de arbeidsmarkt. Vervolgens gaan we in op **de motivatie** van de respondenten om op te dagen voor gesprekken. We gaan zowel de kwantiteit (mate waarin men belang hecht aan opdagen) als de kwaliteit (motieven waarom men opdaagt) van de motivatie na. Ten slotte gaan we **het gedrag** van de respondenten na. We gaan na (1) in welke mate ze ingaan op uitnodigingen; en (2) in welke mate ze opdrachten vervullen.

We gaan er vanuit dat de beleving van de begeleiding en de opvolging tijdens de contacten, in het bijzonder de ervaren interactiestijl, bepalend is voor de motivatie en het gedrag van de respondenten. De hypothesen daaromtrent worden toegelicht en empirisch getoetst in het volgende hoofdstuk.

4.1 Beleving activering: ervaren interactiestijl en ervaren mate van hulp, versterking en eigenaarschap

In deze sectie gaan we eerst in op hoe de respondenten de begeleiding en de opvolging door VDAB-medewerkers doorheen de contacten beleefd hebben.

4.1.1 De ervaren interactiestijl

Een eerste belangrijk aspect van de beleving van de begeleiding en de opvolging door de VDAB-medewerkers is de ervaren interactiestijl. Met **interactiestijl** bedoelen we de wijze waarop de VDAB-medewerkers de werkzoekenden bejegenen tijdens interacties en in het bijzonder die aspecten waarvan we verwachten dat ze een invloed hebben op de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om deel te nemen aan de contacten. Voor een uitgebreidere theoretische bespreking van dit concept verwijzen we de lezer naar het eerste rapport i.k.v. dit onderzoek. Kort gesteld, onderscheiden we op basis van de sociaal psychologische zelfdeterminatietheorie volgende aspecten: (1) de mate waarin gekeken wordt vanuit het **perspectief** van de werkzoekende en **keuze** wordt verleend; (2) de mate waarin **keuzebeperving wordt verantwoord**; (3) de mate waarin **schuld/schaamte/plicht**-gevoelens worden geïntrojecteerd; en (4) de mate waarin **externe druk** wordt uitgeoefend door bijvoorbeeld dreiging met sancties.

Tabel 4.1 hieronder geeft weer hoe de respondenten de interactiestijl ervaren van de bemiddelaar die volgens hun eigen inschatting ‘het meest invloed’ op hen heeft gehad. We bespreken de resultaten hier per dimensie. Twee interactiestijldimensies worden theoretisch verondersteld de ervaring van

autonomie (eigenaarschap, psychologische vrijheid) van de werkzoekende in het begeleidings- en opvolgingsproces positief te beïnvloeden en zo bij te dragen tot ‘autonome’ motivatie (i.e. ‘willen’ versus ‘moeten’) om deel te nemen. Het gaat om de ervaring van keuze en perspectief enerzijds en de ervaring dat keuzebeperking wordt verantwoord anderzijds. Laten we eerst even kijken naar de mate waarin de werkzoekenden ervaren dat de VDAB-medewerker meekijkt vanuit hun **perspectief en keuze** verleent (de eerste acht items in de tabel hieronder). We stellen vast dat de deelnemers aan de enquête in hoge mate keuze en perspectief ervaren hebben in hun contacten. Gemiddeld genomen over de acht items heen gaat meer dan 80% van de respondenten ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ akkoord met de stellingen. Gemiddeld genomen over de acht items heen gaat slechts 11% ‘eerder niet’ tot ‘helemaal niet’ akkoord met de stellingen. In het bijzonder ervaren de respondenten dat de medewerker luisterde naar hun ideeën, rekening hield met hun voorkeuren en toeliet om dingen voor zichzelf te beslissen.

Verantwoording voor beperking van keuze houdt in dat de medewerker aan de werkzoekende een goede verklaring geeft waarom hij/zij iets moet doen (bv. solliciteren) of niet mag doen (bv. niet kan instappen in een opleiding). Gemiddeld genomen over de vijf items heen ervaart 77% van de respondenten dat de medewerker keuzebeperking ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ verantwoordt; terwijl 18% hier ‘eerder niet’ tot ‘helemaal niet’ mee akkoord gaat. Het valt op dat de respondenten meer ervaren dat verplichtingen werden verantwoord (items 11, 12 en 13) dan dat verboden werden verantwoord (items 9 en 10).

Twee interactiestijldimensies worden verondersteld een negatieve invloed te hebben op de autonomiebeleving van de werkzoekenden, namelijk de uitoefening van interne en externe druk/dwang. Deze vormen van druk zouden eerder gecontroleerde motivatie (‘moeten’) dan autonome motivatie (‘willen’) om deel te nemen aanwakkeren. Medewerkers voeren de interne druk in werkzoekenden op wanneer ze inspelen op gevoelens van schuld, schaamte of plicht. Ze voeren externe druk op door bijvoorbeeld te dreigen met een financiële sanctie. Wat **interne druk** betreft, stellen we vast dat gemiddeld genomen over de vijf items heen, een klein vijfde van de respondenten ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ akkoord gaat dat de medewerker interne druk uitoefende. De respondenten zijn het in het bijzonder oneens met de stellingen dat de medewerker hen een schuld of schaamte gevoel aanpraatte. Wel ervaart om en bij een vierde van de respondenten dat de medewerker eerder hun tekortkomingen zag dan wat ze wel goed deden; en dat de medewerker hen meer controleerde dan hielp.

Wat **externe druk** betreft, blijkt dat gemiddeld genomen over de vier items heen, een vierde van de respondenten ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ akkoord gaan dat de medewerker externe druk uitoefent. De respondenten ervaarden dus meer externe dan interne druk. Bovendien valt op dat de respondenten die druk vaker impliciet ervaarden (‘de medewerker heeft het vooral over mijn plichten, minder over mijn rechten’) dan expliciet (dreiging met sancties; onder druk zetten; dwingen).

Alle dimensies bij elkaar genomen, kunnen we stellen dat de respondenten over het algemeen een autonomie-ondersteunende en in beperkte mate dwingende interactiestijl ervaarden van de zijde van de VDAB-medewerker. De vraag rijst in hoeverre deze ervaringen representatief zijn voor de populatie van werkzoekenden. Die vraag is moeilijk te beantwoorden, maar een vertekening ten voordele van autonomie-ondersteuning is niet uitgesloten. De bevroegde respondenten hadden minimum twee persoonlijke face-to-face contacten. Eén van de verklaringen voor beperkter contact kan zijn dat werkzoekenden eerder afhaakten wegens negatieve ervaringen met de interactiestijl van de bemiddelaar. Het aantal respondenten in de beperkte bevraging dat weinig contact had omdat ze zelf niet opdaagden is te beperkt (#12) om hierover een uitspraak te kunnen doen. Eerder onderzoek bij moeilijk bereikbare jongeren toonde wel aan dat de wijze waarop jongeren bejegend werden door VDAB-medewerkers mee bepalend was in hun keuze om al dan niet te blijven opdagen.

Tabel 4.1 De scores van de respondenten m.b.t. 22 interactiestijlitems

			Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Evenveel ak- koord als niet akkoord	Eerder wel akkoord	Helemaal ak- koord	Onbekend	Totaal	* % eerder tot helemaal niet	* % eerder tot helemaal wel
Keuze en perspectief											
1	De VDAB-medewerker luistert naar mijn ideeën	#	14	21	18	112	248	30	443		
		%	3,2	4,7	4,1	25,3	56,0	6,8	100	8%	87%
2	De VDAB-medewerker toont interesse in hoe ik de zaken zie	#	27	21	39	116	220	20	443		
		%	6,1	4,7	8,8	26,2	49,7	4,5	100	11%	79%
3	De VDAB-medewerker bekijkt de situatie vanuit mijn standpunt	#	35	27	35	118	207	21	443		
		%	7,9	6,1	7,9	26,6	46,7	4,7	100	15%	77%
4	De VDAB-medewerker doet moeite om mij te begrijpen	#	32	26	17	108	242	18	443		
		%	7,2	5,9	3,8	24,4	54,6	4,1	100	14%	82%
5	Bij de VDAB-medewerker is mijn mening van tel	#	22	29	41	109	221	21	443		
		%	5,0	6,5	9,3	24,6	49,9	4,7	100	12%	78%
6	De VDAB-medewerker houdt rekening met mijn voorkeuren	#	18	29	21	106	241	28	443		
		%	4,1	6,5	4,7	23,9	54,4	6,3	100	11%	84%
7	De VDAB-medewerker geeft mij de kans om eigen keuzes te maken	#	23	19	28	105	248	20	443		
		%	5,2	4,3	6,3	23,7	56,0	4,5	100	10%	83%
8	De VDAB-medewerker laat me toe om dingen voor mezelf te beslissen	#	20	19	28	115	237	24	443		
		%	4,5	4,3	6,3	26,0	53,5	5,4	100	9%	84%

			Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Evenveel ak- koord als niet akkoord	Eerder wel akkoord	Helemaal ak- koord	Onbekend	Totaal	* % eerder tot helemaal niet	* % eerder tot helemaal wel
	Verantwoording van keuzebeperking										
9	De VDAB-medewerker legt uit waarom hij of zij me iets verbiedt	#	44	34	22	71	142	130	443		
		%	9,9	7,7	5,0	16,0	32,1	29,3	100	25%	68%
10	De VDAB-medewerker geeft een reden als ik iets niet mag doen	#	42	40	19	89	148	105	443		
		%	9,5	9,0	4,3	20,1	33,4	23,7	100	24%	70%
11	De VDAB-medewerker legt het doel uit van de opdrachten die hij of zij me geeft	#	21	22	19	103	225	53	443		
		%	4,7	5,0	4,3	23,3	50,8	12,0	100	11%	84%
12	De VDAB-medewerker zegt wat het nut is van de taken die hij of zij me geeft	#	34	29	28	105	190	57	443		
		%	7,7	6,5	6,3	23,7	42,9	12,9	100	16%	76%
13	De VDAB-medewerker vertelt me waarom de dingen die ik moet doen belangrijk zijn	#	22	24	17	122	216	42	443		
		%	5,0	5,4	3,8	27,5	48,8	9,5	100	11%	84%
	Externe druk										
14	De VDAB-medewerker dreigt met sancties naar mij toe	#	268	51	14	39	42	29	443		
		%	60,5	11,5	3,2	8,8	9,5	6,5	100	77%	20%
15	De VDAB-medewerker dwingt me tot zaken die ik eigenlijk niet zie zitten	#	239	68	24	48	39	25	443		
		%	54,0	15,3	5,4	10,8	8,8	5,6	100	73%	21%
16	De VDAB-medewerker zet me onder druk	#	244	69	27	58	28	17	443		
		%	55,1	15,6	6,1	13,1	6,3	3,8	100	73%	20%
17	De VDAB-medewerker heeft het vooral over mijn plichten, minder over mijn rechten	#	125	87	44	63	84	40	443		
		%	28,2	19,6	9,9	14,2	19,0	9,0	100	53%	36%

			Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Evenveel akkoord als niet akkoord	Eerder wel akkoord	Helemaal akkoord	Onbekend	Totaal	* % eerder tot helemaal niet	* % eerder tot helemaal wel
	Interne druk										
18	De VDAB-medewerker praat me een schuldgevoel aan	#	296	55	18	28	25	21	443		
		%	66,8	12,4	4,1	6,3	5,6	4,7	100	83%	13%
19	De VDAB-medewerker geeft me het gevoel dat ik me moet schamen om werkloos te zijn	#	302	47	13	35	24	22	443		
		%	68,2	10,6	2,9	7,9	5,4	5,0	100	83%	14%
20	De VDAB-medewerker zegt dat ik niet genoeg moeite doe	#	289	61	21	27	18	27	443		
		%	65,2	13,8	4,7	6,1	4,1	6,1	100	84%	11%
21	De VDAB-medewerker ziet vooral mijn tekortkomingen, niet wat ik wel goed doe	#	185	86	43	49	44	36	443		
		%	41,8	19,4	9,7	11,1	9,9	8,1	100	67%	23%
22	De VDAB-medewerker controleert me meer dan dat hij of zij me helpt	#	190	84	28	52	63	26	443		
		%	42,9	19,0	6,3	11,7	14,2	5,9	100	66%	28%

* De percentages in deze kolommen zijn gebaseerd op het rijtotaal met aftrek van de cases voor wie de score op het item 'onbekend' is.

Bron Enquêtedata

4.1.2 De ervaren mate van hulp, versterking en eigenaarschap

Een tweede aspect van de beleving van de begeleiding en de opvolging door VDAB-medewerkers heeft niet zozeer betrekking op het procedurele karakter, maar wel op het resultaat van de begeleiding en de opvolging. Meer bepaald vroegen we de respondenten in welke mate ze ervaren dat ze hun zoektocht naar werk in eigen handen hadden; voldoende hulp hadden gekregen, en dat ze sterker te staan op de arbeidsmarkt.

Tabel 4.2 toont aan dat meer dan 70% van de respondenten **eigenaarschap** ervaart en voldoende **hulp** heeft gekregen bij de VDAB-medewerkers in het voorbije jaar. De respondenten zijn echter verdeeld over de mate waarin de begeleiding en de opvolging hen ook heeft **versterkt** op de arbeidsmarkt. De helft is van mening dat hij/zij wel sterker staat, terwijl een derde van mening is niet sterker te staan. Dit roept de vraag op of bemiddelaars wel de nodige instrumenten in handen hebben/gebruiken om hun werkzoekende klanten te versterken op de arbeidsmarkt. Bemiddelaars en werkzoekenden vormen maar twee van drie partijen die de plaatsing van een werkzoekende kunnen beïnvloeden. Directere toegang tot en betrekken van werkgevers kan de bemiddelaar in staat stellen om een grotere invloed te hebben op de arbeidsmarktpositie van werkzoekenden.

Tabel 4.2 De ervaren mate van hulp, versterking op de arbeidsmarkt en eigenaarschap

	Vindt u dat u het afgelopen jaar voldoende hulp heeft gekregen van de VDAB-medewerkers?		Heeft u het gevoel dat u dankzij uw gesprekken met de VDAB-medewerkers het afgelopen jaar sterker staat op de arbeidsmarkt?		Heeft u bij de VDAB-medewerkers het gevoel dat u uw zoektocht naar werk in eigen handen hebt? (eigenaarschap)	
	#	%	#	%	#	%
Helemaal niet	31	7,0	79	17,8	19	4,3
Eerder niet	54	12,2	80	18,1	29	6,5
Evenveel wel als niet	25	5,6	38	8,6	17	3,8
Eerder wel	105	23,7	87	19,6	150	33,9
Helemaal wel	202	45,6	125	28,2	198	44,7
Onbekend	26	5,9	34	7,7	30	6,8
Totaal	443	100,0	443	100,0	443	100,0

Bron Enquêtedata

We gingen na of er verschillen zijn naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur wat betreft de ervaren mate van eigenaarschap, hulp en versterking. Wat de ervaring van **eigenaarschap** betreft, vinden we met geen van deze kenmerken van de respondenten een verband.

Wat de ervaren mate van **hulp** betreft, vinden we geen (statistisch) significant verband met studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur, maar wel met leeftijd (Chi^2 p-waarde=0,01). Zowel bij de <25 jarigen als de 25-54 jarigen meent drievierde ‘eerder wel’ tot ‘helemaal wel’ voldoende hulp gekregen te hebben. Het verschil ligt erin dat die positieve ervaring meer uitgesproken is bij de 25-54 jarigen dan de <25 jarigen. Respectievelijk 54% en 37% van hen meent ‘helemaal wel’ voldoende hulp gekregen te hebben.

Wat de ervaren **versterking op de arbeidsmarkt** betreft; vinden we geen (statistisch) significant verband met leeftijd, studieniveau, en werkloosheidsduur, maar wel met herkomst (Chi^2 p-waarde=0,02). Namelijk 47% van de respondenten van EU-herkomst versus 65% respondenten van niet-EU-herkomst is van mening dat hij/zij ‘eerder wel’ tot ‘helemaal’ sterker staat op de arbeidsmarkt.

4.2 Motivatie in activering

De verwachting luidt dat de beleving van de begeleiding en de opvolging door VDAB-medewerkers bepalend is voor de motivatie en de medewerking van werkzoekenden (zie hoofdstuk 5). In deze sectie beschrijven we de kwantiteit en de kwaliteit van de motivatie van de respondenten om op te dagen. Bij het lezen van de resultaten moet in acht worden genomen dat de antwoorden van de respondenten kunnen ingegeven zijn door sociale wenselijkheid, maar de precieze impact valt niet in te schatten.

4.2.1 De kwantiteit van de motivatie om in te gaan op uitnodigingen

De kwantiteit van de motivatie van de respondenten om in te gaan op uitnodigingen gaan we na door hen te vragen hoeveel belang ze hechten aan het ingaan op een uitnodiging. Tabel 2.1 toont aan dat de kwantitatieve motivatie van de respondenten om in te gaan op een uitnodiging van VDAB hoog is. De helft vindt dit 'zeer belangrijk' en nog es dertig procent 'eerder belangrijk'. We vinden geen statistisch significante verschillen naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur.

Tabel 4.3 Kwantiteit van de motivatie: belang gehecht aan ingaan op een uitnodiging

	#	%
Zeer belangrijk	229	51,7
Eerder belangrijk	136	30,7
Eerder niet belangrijk	33	7,4
Helemaal niet belangrijk	21	4,7
Onbekend	24	5,4
Totaal	443	100,0

Bron Enquêtedata

4.2.2 De kwaliteit van de motivatie om wel of niet op te dagen

De kwaliteit van de motivatie slaat niet op de intensiteit van de motivatie, maar wel op het type motieven dat respondenten aanhalen om al dan niet op te dagen.

4.2.2.1 De kwaliteit van de motivatie om wel op te dagen

De motieven van respondenten om op te dagen voor de gesprekken met VDAB-medewerkers worden weergegeven in Tabel 4.4 hieronder.

- twee motieven polsen naar de mate waarin werkzoekenden **autonoom gemotiveerd** zijn om op te dagen. Dat is uit eigen wilskracht omdat ze de activiteit leuk vinden, er het nut van inzien en/of er belang aan hechten. We vinden dat 84% van de respondenten geholpen wil worden. 44% van de respondenten ging omdat ze het aangenaam vonden;
- de helft van de respondenten daagt (ook) op vanuit een **gecontroleerde motivatie**, namelijk een gevoel van 'moeten'. Concreet gaat het er voor hen om om de uitkering niet te verliezen (externe druk) of omdat men anders zou denken dat men geen moeite wil doen (interne druk);
- één item kan zowel wijzen op autonome als gecontroleerde motivatie ('je moet dat doen als werkzoekende'). 85% van de respondenten geeft dit aan als motief om op te dagen. In de mate dat deze werkzoekenden deze norm geïnternaliseerde hebben (i.e. de verwachting van buitenaf aanvaard hebben en zelf als zinvol/belangrijk beschouwen) is er sprake van autonome motivatie. Voor die werkzoekenden die de norm eerder als dwingend, een interne druk ervaren is er sprake van gecontroleerde motivatie;

- 12% van de respondenten is deels **ge-a-motiveerd**. Deze respondenten weten niet goed waarom ze op gesprek gingen. Slechts één respondent is uitsluitend ge-a-motiveerd;
- vier op tien van de respondenten voegde zelf nog een **ander motief** toe (zie ‘andere’). Uit de analyse van deze antwoorden blijkt dat het voornamelijk gaat om autonome motieven om op te dagen. In 130 van de 161 gevallen wensten de respondenten info, hulp of toeleiding tot een opleiding. Een tiental gaf aan zich verplicht te voelen, uit te zijn op het behoud van de uitkering.

Tabel 4.4 Motieven van respondenten omwel op te dagen

	#	%	Totaal (waarvan # onbekend)
Ik ging op gesprek omdat ik vind dat je dat moet doen als je werkzoekend bent	346	84,6	409 (4)
Ik ging op gesprek omdat ik daar geholpen word	345	84,4	409 (2)
Ik ging op gesprek omdat ik mijn uitkering niet wil verliezen	204	49,9	409 (11)
Ik ging op gesprek omdat ze anders zouden denken dat ik geen moeite wil doen	201	49,1	409 (5)
Ik ging op gesprek omdat ik het aangenaam vind	179	43,8	409 (10)
Ik weet eigenlijk niet goed waarom ik op gesprek ging	49	12,0	409 (5)
Andere reden	161	39,4	409 (3)

* De respondenten konden meerdere motieven opgeven.
Bron Enquêtedata

We gingen na in welke mate autonome motivatie (items 2 en 5 in Tabel 4.6) en gecontroleerde motivatie (items 3 en 4 in Tabel 4.6) samen voorkomen. 59% van de respondenten is zowel autonoom als gecontroleerd gemotiveerd. Het aandeel respondenten dat uitsluitend autonoom gemotiveerd is (30%) is groter dan het aandeel dat uitsluitend gecontroleerd gemotiveerd is (11%). Alles samen genomen kunnen we besluiten dat de respondenten in de eerste plaats opdagen omdat ze daar zelf zin in hebben en het nut van inzien en pas in de tweede plaats om in orde te blijven met de uitkering.

Tabel 4.5 De mate waarin autonome en gecontroleerde motivatie samen voorkomen

Motivatie	Aantal respondenten	Aandeel respondenten
Uitsluitend autonoom gemotiveerd	117	30%
Uitsluitend gecontroleerd gemotiveerd	43	11%
Autonoom en gecontroleerd gemotiveerd	227	59%
Totaal	387	100%

Bron Enquêtedata

We gingen ook na of er verschillen zijn in kwaliteit van motivatie naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur. We vinden geen verschillen vast wat autonome motivatie betreft (item 2 en/of 5 in Tabel 4.6). Ook voor gecontroleerde motivatie (item 3 en/of 4 in Tabel 4.6) vinden we geen (statistisch) significante verschillen terug, behalve wat leeftijd betreft (χ^2 p-waarde=0,03). 76% van de <25 jarigen geeft minstens één ‘gecontroleerd’ motief op om deel te nemen, tegenover 64% van de 25-54 jarigen. De vraag rijst of dit verschil moet verklaard worden vanuit een andere ingesteldheid van jongeren dan wel vanuit het feit dat het activeringsbeleid korter op de bal speelt bij jongeren.

4.2.2.2 De kwaliteit van de motivatie om niet op te dagen

Niet alle respondenten daagden meestal of altijd op. Een twintigtal respondenten daagden ‘eventueel wel als niet’ of ‘meestal niet tot nooit’ op. Hun motieven daarvoor worden weergegeven in Tabel 4.6 hieronder. De meest voorkomende reden die respondenten opgeven is dat ze **verhinderd** zijn. Zelfs

als ze zouden willen opdagen, kunnen ze niet. Het gaat hier om respondenten die voorrang moesten geven aan een andere activiteit (bv. zorg voor kinderen of een sollicitatie) of die niet in staat waren om tot bij VDAB te geraken omdat ze geen toegang hadden tot vervoer om praktische of financiële redenen. Een vijftal personen was aan het werk waarmee de opdracht om op te dagen verviel.

In een tiental gevallen daagden de respondenten niet op vanuit een negatieve, **gecontroleerde motivatie**. Ze zagen het gesprek niet zitten, geloofden niet dat VDAB hen zou kunnen helpen of vertrouwden VDAB niet. Voor zeven respondenten ging 't dan weer om **autonome motivatie** in de zin dat ze uit eigen wilskracht voorrang geven aan een andere activiteit die ze liever doen of meer belang aan hechten. Slechts één respondent blijkt **ge-a-motiveerd**: hij/zij weet niet goed waarom hij/zij niet op gesprek ging. Gezien het lage aantal niet opdagers heeft het hier geen zin om verschillen te onderzoeken in motieven naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur.

Tabel 4.6 Motieven van respondenten om niet op te dagen

	#	Totaal (waarvan # onbekend)
Ik ging niet op gesprek omdat ik verhinderd was (gedwongen keuze: men moet voorrang geven aan iets anders wegens omstandigheden)	11	19 (0)
Ik ging niet op gesprek omdat ik zo'n gesprek niet zie zitten	7	19 (0)
Ik ging niet op gesprek omdat ik liever iets anders deed (vrije keuze om voorrang te geven aan iets wat men liever doet)	7	19 (0)
Ik ging niet op gesprek omdat ik denk dat VDAB me niet kan helpen	3	19 (1)
Ik ging niet op gesprek omdat ik VDAB niet vertrouw	1	19 (0)
Ik weet eigenlijk niet goed waarom ik niet op gesprek ging	1	19 (1)
Andere	5	19 (0)

* De respondenten konden meerdere motieven opgeven.

Bron Enquêtedata

4.3 Gedrag: deelname aan activering

In deze sectie gaan we na in welke mate de respondenten ingaan op de aangeboden begeleiding en opvolging. We bevroegen daartoe verschillende gedragsaspecten die relevant zijn in het kader van activering. Ook hier is er mogelijk vertekening ten gevolge van sociaal wenselijk antwoordgedrag.

4.3.1 De mate waarin wordt opgedaagd

We vroegen de respondenten in welke mate ze gingen op uitnodigingen voor een individueel face-to-face gesprek met een VDAB-medewerker. Deze opkomstbereidheid is groot in deze steekproef. Tabel 4.7 hieronder toont aan dat meer dan 85% van de respondenten meestal tot altijd inging op zo een uitnodiging. Vier procent van de respondenten stelt sinds de inschrijving nooit een uitnodiging ontvangen te hebben. Wanneer de respondenten die nooit een uitnodiging ontvingen en de respondenten waarvoor het antwoord onbekend is niet worden meegeteld, bedraagt het aantal respondenten dat meestal tot altijd opdaagt niet minder dan 95%.

Tabel 4.7 Mate waarin respondenten ingingen op uitnodigingen

	#	%
Meestal wel tot altijd	382	86,2
Evenveel wel als niet	9	2,0
Meestal niet tot nooit	10	2,3
Ik heb nooit een uitnodiging ontvangen	18	4,1
Onbekend	24	5,4
Totaal	443	100

Bron Enquêtedata

Gezien het lage aantal respondenten dat meestal niet of nooit inging op uitnodigingen of er geen ontvangst, heeft het hier geen zin om verschillen te onderzoeken in motieven naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur.

4.3.2 De mate waarin opdrachten worden vervuld

Naast het ingaan op uitnodigingen kunnen VDAB-medewerkers in het kader van activering ook andere verwachtingen stellen aan uitkeringsgerechtigde werkzoekende klanten. In sectie 0 hierboven gingen we na in welke mate de respondenten drie typische opdrachten kregen. Hier gaan we na in welke mate ze die opdrachten ook vervulden. Tabel 4.8 hieronder toont aan dat het aandeel respondenten dat de opdracht **niet vervulde** verschilt van opdracht tot opdracht. Bijna één op vier van de respondenten weigerde (eens) om in te stappen in een begeleidingstraject bij een partner van VDAB. Een 17% weigerde zijn/haar jobdoelwit te wijzigen en 13% weigerde het gevraagd aantal sollicitaties te verrichten.

Onder de respondenten die de opdrachten **wel vervulden**, maken we een onderscheid tussen respondenten die de opdracht met plezier vervulden (autonoom gemotiveerd) en respondenten die enkel het minimale deden om in orde te zijn (gecontroleerd gemotiveerd).

- als het aankomt op het **doen van het minimaal noodzakelijke**, vinden we dit gedrag vooral terug bij het kiezen van een ander jobdoelwit. 52% deed dit met tegenzin. Het hoger aandeel valt waarschijnlijk te verklaren vanuit het feit dat dit werkzoekenden er niet van weerhoudt om verder te blijven zoeken naar het jobdoelwit dat ze zelf verkiezen. Wat de andere twee opdrachten betreft (solliciteren en instappen in een traject bij een partner) deed telkens net geen vijfde dit met tegenzin;
- wat het opnemen van de opdrachten **met plezier** betreft, vinden we dat de respondenten in de eerste plaats met plezier solliciteerden (67%) en in de tweede plaats in een begeleidingstraject bij een partner instapten (56%). Slechts 28% veranderde met plezier van jobdoelwit.

Tabel 4.8 De mate waarin de respondenten opdrachten vervulden

	Ander jobdoelwit gekozen		Gevraagde sollicitaties ondernomen		Ingestapt in begeleidingstraject bij partner	
	#	%	#	%	#	%
Ja, met plezier	53	27,6	151	67,4	80	55,9
Ja, maar enkel wat verplicht was*	100	52,1	42	18,8	28	19,6
Nee (incl. minder doen dan gevraagd**)	33	17,2	29	12,9	33	23,1
Onbekend	6	3,1	2	0,9	2	1,4
Totaal	192	100,0	224	100,0	143	100,0

* M.b.t. het jobdoelwit werd dit antwoord enigszins afwijkend geformuleerd: "Ik heb een ander jobdoelwit gekozen, maar blijf ook zoeken naar het jobdoelwit van mijn voorkeur."

** De mogelijkheid om aan te geven dat men de opdracht niet volledig in plaats van helemaal niet uitvoerde, werd enkel geboden m.b.t. het vervullen van de gevraagde sollicitatie.

Bron Enquêtedata

We gingen na of er significante verschillen in de mate waarin de opdrachten werden vervuld naar leeftijd, studieniveau, herkomst en werkloosheidsduur. We vonden slechts twee (statistisch) significante verschillen. Ten eerste blijkt dat 8% van de laaggeschoolden en 11% van de middengeschoolden versus 23% van de hooggeschoolden minder solliciteerden dan gevraagd (Fisher Exact Test p-waarde=0,04). Een kanttekening hierbij is dat het aandeel hooggeschoolden dat de vraag beantwoordde laag is (#=22). Een tweede verband vinden we met leeftijd. Slechts 34% van de <25 jarigen versus 66% van de 25-54 jarigen stapte met plezier in een traject bij een partner van VDAB (Chi² p-waarde=0,00).

4.3.3 De mate waarin wordt gezocht naar werk

Een algemene verwachting ten aanzien van (uitkeringsgerechtigde) werkzoekenden in activering – ongeacht of dit wordt uitgedragen door de VDAB-medewerkers – is dat er gezocht wordt naar werk. Daarom rapporteren we hier ook in welke mate de respondenten zochten naar werk. We maken hier een onderscheid tussen de kwantiteit en de kwaliteit van het zoekgedrag. Merk op dat we enkel het zoekgedrag bevroegen van de respondenten die op het ogenblik van de bevraging (opnieuw) op zoek waren naar werk. Het gaat om 183 personen of 41% van de 443 respondenten.

4.3.3.1 De kwantiteit van het zoekgedrag: zoekintensiteit

De kwantiteit van het zoekgedrag slaat op het aantal sollicitaties dat de respondenten verrichtten over een bepaalde tijdspanne. Zoals Tabel 4.9 hieronder aangeeft, solliciteerde bijna de helft van de respondenten meer dan één keer per week. Nog es een vijfde solliciteerde één keer per week. Een kleine tien procent beperkte het solliciteren tot één keer per maand. Vijf procent solliciteerde helemaal niet hoewel ze niet vrijgesteld waren door bijvoorbeeld ziekte of invaliditeit.

Tabel 4.9 De kwantiteit van het zoekgedrag van de respondenten

	#	%
Meer dan 1 sollicitatie per week	86	47,0
1 sollicitatie per week	39	21,3
1 sollicitatie per veertien dagen	24	13,1
1 sollicitatie per maand	18	9,8
Helemaal niet gesolliciteerd	9	4,9
Niet van toepassing (bv. ziekte, invaliditeit)	5	2,7
Onbekend	2	1,1
Totaal	183	100,0

Bron Enquêtedata

We gingen na of er een verband is tussen sollicitatiefrequentie en de leeftijd, het studieniveau, de herkomst en de duur van de werkloosheid van de werkzoekende. Aangezien bijna 70% van de respondenten aangeeft minimaal wekelijks te solliciteren, voegden we daartoe de derde tot en met de vijfde categorie in Tabel 4.9 samen. We vinden echter geen (statistisch) significante verbanden.

4.3.3.2 De kwaliteit van het zoekgedrag: gehanteerde zoekstrategieën

Met de kwaliteit van het zoekgedrag doelen we op de gehanteerde zoekstrategie. Een onderscheid wordt gemaakt tussen het hanteren van een gerichte, een exploratorische dan wel een willekeurige zoekstrategie (Crossley & Highhouse, 2005; Koen et al., 2010). Eerder onderzoek naar de zoekstrategieën van werkzoekenden toonde aan dat niet enkel de intensiteit (kwantiteit van het zoekgedrag), maar ook het type zoekstrategie (kwaliteit van het zoekgedrag) bepalend zijn voor de kans op en de kwaliteit van hertewerkstelling (Koen et al. 2015; Verbruggen & Vansteenkiste, 2015). De gefocuste strategie is vooral succesvol bij kortdurige werkloosheid terwijl een exploratieve strategie meer aangewezen is bij langdurige werkloosheid. De willekeurige strategie blijkt nefast, in het bijzonder in tijden van weinig vraag naar arbeid.

In de bevraging peilden we naar deze strategieën aan de hand van een vereenvoudigde versie van de schaal met 15-items van Crossley & Highhouse (2005). Ruim 40% van de werkzoekenden zocht heel gericht naar de jobs die hen aanspreken. Echter, bijna 40% hanteert een exploratorische zoekstrategie in de zin dat men zeer ruim gaat zoeken in de hoop ergens in aanmerking te komen. Eén op tien van de respondenten solliciteert eerder op een willekeurige, haast passieve wijze: ze laten hun gegevens ergens achter in de hoop gecontacteerd te worden. Een kleine minderheid van een vijftal procent heeft niet echt een concreet plan.

Tabel 4.10 De kwaliteit van het zoekgedrag – de zoekstrategieën – van de respondenten

	#	%
Ik zoek heel gericht naar jobs die mij aanspreken	80	43,7
Ik solliciteer voor alles waarvoor ik denk in aanmerking te komen	69	37,7
Ik laat hier en daar mijn gegevens achter in de hoop gecontacteerd te worden	21	11,5
Ik heb niet echt een plan voor mijn zoektocht naar werk	10	5,5
Onbekend	3	1,6
Totaal	183	100,0

Bron Enquêtedata

We gingen na of er een verband is tussen de zoekstrategie en de leeftijd, het studieniveau, de herkomst en de duur van de werkloosheid van de werkzoekende. We vinden enkel een (statistisch) significant verband met herkomst (Chi² en Fisher Exact Test p-waarde=0,00). 52% van de respondenten van EU-herkomst zoekt gericht naar werk, terwijl dit slechts voor 27% van de respondenten van niet-EU-herkomst het geval is. In de plaats solliciteren respondenten van niet-EU-herkomst (54%) vaker ‘voor alles waarvoor ze denken in aanmerking te komen’ dan respondenten van EU-herkomst (32%).

5 | Verklarende analyse van de motivatie in en de medewerking van werkzoekenden aan een activeringstraject

5.1 De onderzoeksvraag en hypothesen theoretisch gekaderd

De onderzoeksvraag die centraal staat in dit hoofdstuk is: *wat de invloed is van de interactiestijl van de VDAB-medewerker, zoals ervaren door de werkzoekende, op 1) de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om op te dagen voor afspraken, en 2) de mate waarin en kwaliteit waarmee opdrachten worden vervuld (zie onderzoeksvraag 3 besproken in sectie 2.3.3).*

Deze onderzoeksvraag bouwt voort op inzichten uit de sociaal-psychologische zelfdeterminatie-theorie m.b.t. menselijke motivatie (zie o.a. Deci & Ryan, 1985; Deci & Ryan, 2000). Onderzoek van Vansteenkiste et al. (2004) en het literatuuroverzicht van Vansteenkiste en Van den Broeck (2014) wezen op de relevantie van deze theorie voor het begrijpen en bevorderen van de motivatie en het gedrag van werkzoekenden in het kader van activering.

Centraal in de zelfdeterminatietheorie staat de these dat mensen **drie psychologische basisbehoeften** hebben om psychologisch goed te functioneren (o.a. psychologisch welzijn, kwalitatieve motivatie). Deze drie behoeften zijn de behoefte aan autonomie, verbondenheid en competentie. In deze studie focussen we op het belang van **autonomie**, namelijk de ervaring van psychologische vrijheid en eigenaarschap. Deze behoefte is de belangrijkste en staat ook het meest (direct) onder spanning in het kader van het activeringsbeleid.

De mate waarin de drie behoeften worden vervuld, hangt in belangrijke mate af van de mate waarin mensen ondersteuning, voeding vinden voor hun behoeftes in hun dagelijkse sociale relaties. In een activeringstraject wordt de ervaring van autonomie **bevorderd** door een bemiddelaar die participatie en dialoog toelaat; die interesse toont en meekijkt vanuit het perspectief van de werkzoekende; en die keuze verleent en bij beperking van keuze of het opleggen van opdrachten daar een goede verantwoording voor geeft. Omgekeerd zal de nood aan autonomie **niet** worden **bevorderd** of zelfs worden **gefrustreerd** wanneer bemiddelaars **psychologische druk** uitoefenen: dwingen en controlerende, dreigende taal gebruiken (Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014).

De theorie stelt dat **de ervaring van autonomie van belang is voor de kwaliteit van de motivatie** en de kwaliteit en duurzaamheid van het engagement waarmee werkzoekenden deelnemen aan een activeringstraject (ibid.). De zelfdeterminatietheorie maakt een onderscheid tussen autonome en gecontroleerde motivatie. **Autonome motivatie** is van hoge kwaliteit en houdt in dat werkzoekenden deelnemen vanuit goesting, geloof in de zinvolheid en relevantie van de activiteit. **Gecontroleerde motivatie** is van inferieure kwaliteit, want in dit geval nemen werkzoekenden deel vanuit een dwingend plicht, schuld- of schaamtegevoel (interne druk) of met het oog op het bekomen van een beloning of vermijden van een sanctie (externe druk). Een autonomie-ondersteunende aanpak van de zijde van de bemiddelaar wordt verondersteld de autonome motivatie te bevorderen terwijl een controlerende houding eerder de gecontroleerde motivatie zal bevorderen.

De ervaring van autonomie en van autonome motivatie worden vervolgens verondersteld van belang te zijn voor **de kwaliteit en de duurzaamheid van het engagement waarmee werkzoekenden deelnemen aan het activeringstraject**. Zo wees eerder onderzoek van Vansteenkiste et al. (2004) erop dat autonome motivatie om werk te zoeken een positieve invloed en gecontroleerde motivatie geen invloed heeft op doorzetten bij het zoeken naar werk, en minder leiden onder hun werkloosheid. Onderzoek van Vansteenkiste et al. (2005) wijst in lijn hiermee aan dat autonome motivatie om werk te zoeken een positieve invloed en gecontroleerde motivatie geen invloed heeft op zoekintensiteit. Koen et al. (2014) vonden dat het gevoel vrijwillig deel te nemen aan het traject en het traject nuttig te vinden, bijdragen tot autonome motivatie om te werken, hogere inzetbaarheid en meer zoekgedrag. Werkzoekenden die hun traject minder zinvol vinden, vertoonden meer gecontroleerde motivatie om te werken, lagere inzetbaarheid en minder zoekgedrag. Eigen onderzoek (Van Parys, 2016) op basis van diepte-interviews bij laaggeschoolde Vlaamse jongeren wees uit dat de ervaring van keuze en perspectief van de zijde van de VDAB-medewerkers, de ervaring van beschikbaarheid van die VDAB-medewerkers en het niet ervaren van druk van de zijde van die medewerkers noodzakelijke voorwaarden zijn opdat een jongere zou opdagen en meewerken in het activeringstraject. Echter, deze voorwaarden bleken niet voldoende op zichzelf. De jongeren moesten ook ervaren dat het aanbod en de opdrachten op maat waren.

In drie opzichten wil voorliggend onderzoek bijdragen aan de op basis van de zelfdeterminatietheorie opgebouwde kennis m.b.t. wat werkt en niet werkt in activering.

- **de vervulling van de behoefte aan autonomie** in de sociale relaties van werkzoekenden en bemiddelaars: De focus in voorgaand onderzoek lag op de algemene beleving van het activeringstraject (vrijwillige deelname; zinvolheid) veeleer dan de specifieke mate waarin de bemiddelaar keuze verleent, meekijkt vanuit het perspectief van de werkzoekende en psychologische druk uitoefent (wat we in het kader van dit onderzoek ‘interactiestijd dimensies’ noemen);
- **de kwaliteit van de motivatie** van de werkzoekende: De focus in voorgaand onderzoek lag op de kwaliteit van de motivatie om te werken en werk te zoeken. In dit onderzoek focussen we op de kwaliteit van de motivatie om op te dagen voor afspraken in het kader van een activeringstraject;
- **het engagement** van de werkzoekende om deel te nemen aan het activeringstraject: De focus in voorgaand onderzoek lag op werkzoekgedrag. In dit onderzoek kijken we naar de mate waarin en kwaliteit waarmee werkzoekenden opdrachten vervullen die ze krijgen van bemiddelaars.

5.1.1 Vier hypothesen voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag

Voortbouwend op het uiteengezette theoretische kader beogen we in dit hoofdstuk de volgende vier hypothesen te toetsen:

1. De ervaring van **keuze en perspectief** bevordert de **autonome motivatie** van werkzoekenden **om op te dagen** op een afspraak.
2. De ervaring van **keuze en perspectief** helpt voorkomen dat werkzoekenden alle **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.
3. De ervaring van **psychologische druk** versterkt de **gecontroleerde motivatie** van werkzoekende **om op te dagen** op een afspraak.
4. De ervaring van **psychologische druk** leidt ertoe dat werkzoekenden alle **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.

5.1.2 Aanvullende verwachtingen

We controleren bij de toetsing van deze hypothesen voor **alternatieve verklaringen/andere bronnen** die een invloed hebben op de kwaliteit van de motivatie om op te dagen en de mate en kwaliteit waarmee opdrachten worden vervuld. De belangrijkste controlevariabelen zijn: de autonome motivatie om werk te zoeken, de ervaren financiële druk en de ervaren sociale druk. We bespreken de verwachtingen die we hebben m.b.t. deze drie variabelen hieronder. Daarnaast controleren we nog voor de socio-demografische kenmerken van de werkzoekende (leeftijd, geslacht, origine, opleidingsniveau, werkloosheidsduur, familiale situatie) en de lokale werkloosheidsgraad.

5.1.2.1 De rol van autonome motivatie om te werken

Werkzoekenden die autonoom gemotiveerd zijn om te werken, hebben goesting om te werken, willen graag werken. We verwachten dat deze motivatie positief samenhangt met **de ervaring van keuze en perspectief** en negatief samenhangt met **de ervaring van druk**. Immers, VDAB-medewerkers die geconfronteerd worden met een werkzoekende die autonoom gemotiveerd is om te werken, zullen minder nood voelen om druk uit te oefenen en meer geneigd zijn tot het aanbieden van keuze en meer bereid zijn om te kijken vanuit het perspectief van de werkzoekende. Omgekeerd kan de ervaring van keuze en perspectief in de begeleiding werkzoekenden goesting geven om opnieuw aan de slag te gaan en kan de uitoefening van **druk** net deze goesting wegnemen. Bouwend op Koen et al. (2014) veronderstellen we namelijk dat de ervaring van keuze en perspectief de loopbaanidentiteit versterkt. Dit is een belangrijk aspect van inzetbaarheid omdat het richting en zin geeft aan het zoeken en dus ook de goesting om werk te maken van die loopbaan bevordert. Daarnaast is het aannemelijk dat werkzoekenden die autonoom gemotiveerd zijn om te werken ook meer **autonoom gemotiveerd zullen zijn om op te dagen** op een afspraak bij VDAB en om opdrachten met plezier te vervullen. Dit is echter geen garantie, want hangt ervan af of de werkzoekende een positief beeld en ervaringen heeft met VDAB en de opdrachten als zinvol ervaart. Zo vonden Koen et al. (2014) dat autonome motivatie een mediërende rol speelt tussen het ervaren nut van het activeringstraject en de resultaten van het traject (inzetbaarheid en zoekgedrag). Van Parys (2016) vond dat een autonomie-ondersteunende interactiestijl alleen niet volstaan, maar ook de ervaring dat een aanbod en de opdrachten zinvol zijn noodzakelijk zijn opdat laaggeschoolde jongeren zouden opdagen en meewerken in een activeringstraject (zie hierboven).

5.1.2.2 De rol van financiële druk

De mate waarin werkzoekenden financiële druk ervaren in de zin dat ze moeilijk rondkomen. We verwachten dat moeilijk kunnen rondkomen ertoe leidt dat werkzoekenden **sneller druk** ervaren van de zijde van de VDAB-medewerkers. Hoe meer afhankelijk werkzoekenden zijn van hun uitkering, hoe sneller ze gevoelig zullen zijn voor elementen in het verhaal van de VDAB-medewerker die kunnen wijzen op een gevaar voor het verlies van de uitkering. In de mate dat hun financiële situatie ook opties in kader van het activeringstraject uitsluit (bv. een onbezoldigde stage of een dure opleiding) kunnen deze werkzoekenden ook **minder keuze en perspectief** ervaren. We verwachten daarnaast dat het moeilijk kunnen rondkomen **de gecontroleerde motivatie om op te dagen doet toenemen**. Deze groep zal immers sterker afhankelijk zijn van de uitkering en die dus niet willen verliezen. Dit sluit natuurlijk niet uit dat de werkzoekende daarnaast ook autonoom gemotiveerd is om op te dagen.

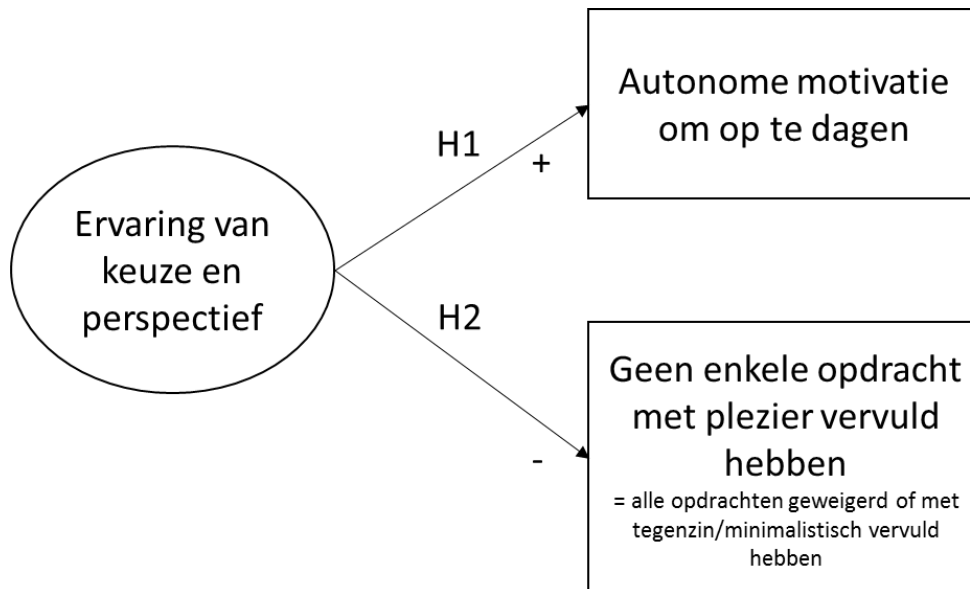
5.1.2.3 De rol van sociale druk

De mate waarin werkzoekenden sociale druk ervaren, namelijk ervaren dat ‘de personen die belangrijk voor me zijn, vinden dat ik moet werken’. De specifieke richtingen van de invloed van deze variabele zijn moeilijk te voorspellen. Werkzoekenden die zelf autonoom gemotiveerd zijn om te werken, zullen deze druk wellicht eerder als steun ervaren terwijl werkzoekenden die weinig autonoom gemotiveerd zijn om te werken, dit belang dat belangrijke personen in hun omgeving hechten aan werk eerder als druk zullen ervaren.

5.2 Omzetting van de theoretische verwachtingen in geoperationaliseerde variabelen en te toetsen statistische modellen

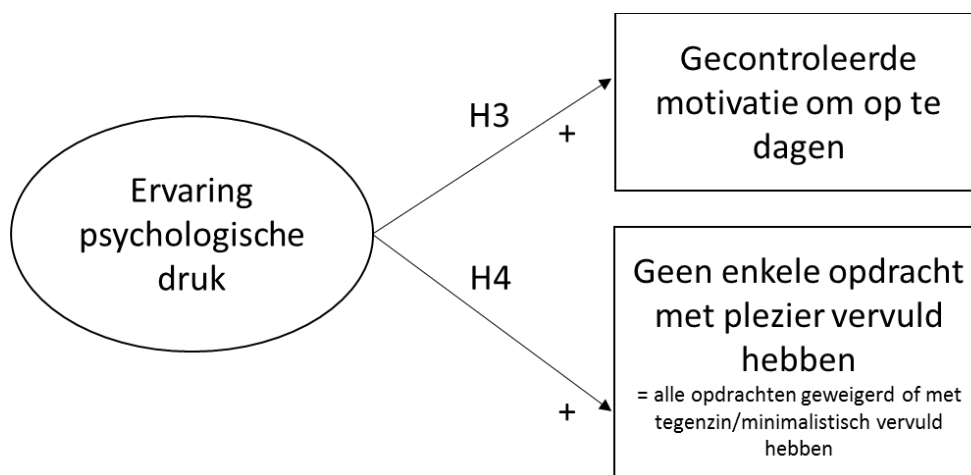
In deze sectie presenteren we de geformuleerde hypothesen schematisch en verduidelijken we hoe we de belangrijkste theoretische concepten (hoofdvariabelen) en de controlevariabelen gemeten en geoperationaliseerd hebben om de hypothesen te kunnen toetsen aan de hand van statistische modelanalyse. Het eerste geschatte model heeft betrekking op hypothesen 1 & 2 en wordt vereenvoudigd voorgesteld in Figuur 5.1 hieronder.

Figuur 5.1 Vereenvoudigde voorstelling van hypothesen 1 en 2



Het tweede model heeft betrekking op hypothesen 3 & 4 en wordt vereenvoudigd voorgesteld in Figuur 5.2 hieronder.

Figuur 5.2 Vereenvoudigde visuele voorstelling van hypothesen 3 en 4



Laat ons de operationalisering van de hoofdvariabelen en de belangrijkste controlevariabelen die we aan dit model toevoegen even van naderbij bekijken.

- De mate waarin de werkzoekenden **keuze en perspectief ervaren** bij de VDAB-medewerker werd gemeten aan de hand van 8 items (indicatoren) zoals bijvoorbeeld ‘De VDAB-medewerker bekijkt de situatie vanuit mijn standpunt’; ‘De VDAB-medewerker houdt rekening met mijn voorkeuren’; en ‘De VDAB-medewerker geeft mij de kans om eigen keuzes te maken’. Per item gaven de respondenten aan in welke mate ze akkoord gaan met de stelling met een score van (1) ‘Helemaal niet akkoord’ tot (5) ‘Helemaal akkoord’. In het statistisch model worden deze 8 items opgenomen als indicatoren van een gemeenschappelijke latente factor ‘ervaring van keuze en perspectief’. De mate waarin de werkzoekenden **psychologische druk ervaren** werd op dezelfde manier gemeten als de ervaren mate van keuze en perspectief. In het statistisch model wordt de latente factor ervaring van druk gemeten aan de hand van 4 indicatoren. Voorbeelditems zijn ‘De VDAB-medewerker dreigt met sancties naar mij toe’ en ‘De VDAB-medewerker praat me een schuldgevoel aan’. Merk op dat het hier om nieuw ontwikkelde meetinstrumenten gaat aangezien er nog geen meetinstrumenten bestaan die peilen naar de mate van autonomie-ondersteuning en controle door bemiddelaars ten aanzien van werkzoekenden in het kader van activering. Het meetinstrument werd afgetoetst bij twee zelfdeterminatietheorie experts.
- Autonome en gecontroleerde **motivatie om op te dagen** werd gemeten door aan de respondenten verschillende redenen voor te leggen waarom ze op gesprek gingen bij de VDAB-medewerker. De respondenten konden meerdere redenen opgeven. Een respondent wordt als **autonoom** gemotiveerd beschouwd als hij/zij op gesprek ging ‘omdat ik het aangenaam vind’ en/of ‘omdat ik geholpen word’. Een respondent wordt als **gecontroleerd** gemotiveerd beschouwd als hij/zij op gesprek ging ‘omdat ik mijn uitkering niet wil verliezen’ en/of ‘omdat ze anders zouden denken dat ik geen moeite wil doen’. Het gaat hier dus om dummy-variabelen, namelijk respondenten krijgen score 1 als ze resp. minimaal één autonoom/gecontroleerd motief opgaven om op te dagen; en 0 als ze resp. geen enkel autonoom/gecontroleerd motief opgaven om op te dagen. Op basis van deze meetmethode is het mogelijk, maar niet noodzakelijk dat respondenten tegelijk autonoom en gecontroleerd gemotiveerd zijn. Er is inderdaad overlap: 55% van de respondenten in de dataset zijn tegelijk autonoom en gecontroleerd gemotiveerd.
- Wat de medewerking aan opdrachten betreft, nemen we in het model mee of de respondenten al dan niet ‘**alle opdrachten weigerden of met tegenzin/minimalistisch vervulden**’. Het gaat dus om een dummy-variabele waarbij score 1 aangeeft dat de respondent alle opdrachten weigerde of met tegenzin/minimalistisch vervulde; en score 0 aangeeft dat de respondent minimum één opdracht met plezier vervulde. Om dit te bepalen gingen we als volgt te werk. In de vragenlijst werd

voor drie typische opdrachten gepeild of de respondent deze al dan niet moest vervullen, namelijk ‘jobdoelwit aanpassen’, ‘sollicitaties bewijzen’, of ‘instappen in een traject bij een tenderpartner’. Voor elke opdracht die de respondent moest vervullen, werd vervolgens gevraagd of de respondent deze opdracht (1) ‘met plezier’ had vervuld, (2) ‘omdat het moest’ of wat minimaal nodig was om in orde te blijven, of (3) niet had vervuld. We gingen voor elke respondent na of het zo was dat hij/zij alle te vervullen opdrachten minimaal of niet vervulde. Respondenten die geen enkele opdracht dienden te vervullen, konden bijgevolg niet in de analyse worden opgenomen (zie 5.3).

- **Autonome motivatie om te werken** slaat op het belang dat respondenten hechten aan werk, zijn of haar goesting om te werken. Het gaat hier opnieuw om een latente variabele in het model (cf. ervaren mate van keuze en perspectief en druk) die gemeten wordt aan de hand van vier items gebaseerd op de ‘employment commitment’-schaal van Warr et al. (1979). Voorbeelditems zijn: ‘Zelfs als ik heel veel geld zou winnen met de Lotto, zou ik blijven werken’ en ‘Ik vind het vervelend om werkloos te zijn’.
- **Financiële druk** werd gemeten door aan de respondenten de vraag te stellen hoe makkelijk ze financieel rondkomen. De respondenten konden antwoorden op een schaal van (1) ‘helemaal niet’ tot (10) ‘heel gemakkelijk’. Op basis van dit antwoord werd een dummy-variabele gecreëerd. Respondenten krijgen score 1 voor de variabele financiële druk als ze op de schaal van 1 tot en met 10 een score van 1 tot en met 5 gaven. Respondenten krijgen score 0 voor de variabele financiële druk als ze op de schaal van 1 tot en met 10 een score hoger dan 5 gaven.
- **Sociale druk** werd gemeten aan de hand van de vraag ‘De personen die belangrijk voor me zijn, vinden dat ik moet werken’. Dit item is gebaseerd op de twee-item schaal van Vinokur & Caplan (1987) die werd ontwikkeld om de invloed na te gaan van ‘significante anderen’ op het werkzoekgedrag. Aan de hand van een 5-puntenschaal konden de respondenten of ze hier (1) ‘helemaal niet’ tot (5) ‘helemaal akkoord’ mee gaan. Vervolgens werd een dummy variabele gecreëerd. Respondenten krijgen score 1 op deze dummy als ze score 4 of 5 gaven; en score 0 als ze score 1 tot en met 3 gaven.

In Tabel 5.1 hieronder geven we verdere toelichting bij de operationalisering van de centrale theoretische concepten en de controlevariabelen.

Tabel 5.1 Toelichting bij de variabelen in de SEM-analyses

Variabele	Toelichting
Ervaren mate van keuze en perspectief	latente factor gemeten aan de hand van 8 items: zie ook hierboven
Ervaren mate van psychologische druk	latente factor gemeten aan de hand van 4 items: zie ook hierboven
Autonome motivatie om op te dagen	dummy: 0= niet autonoom; 1= wel autonoom gemotiveerd: zie ook hierboven
Gecontroleerde motivatie op te dagen	dummy: 0= niet gecontroleerd; 1= wel gecontroleerd gemotiveerd: zie ook hierboven
Alle opdrachten geweigerd of met tegenzin/ minimalistisch vervuld hebben	dummy: 0=minimum één opdracht 'met plezier' vervuld; 1= alle opdrachten geweigerd of met tegenzin/ minimalistisch vervuld = geen enkele opdracht met plezier vervuld: zie ook hierboven
Autonome motivatie om te werken	latente factor gemeten aan de hand van 4 items: zie ook hierboven
Leeftijd	dummy: 0= <25 jaar; 1= 25-54 jaar
Geslacht	dummy: 0= man; 1= vrouw
Origine	dummy: 0= EU-origine; 1= niet-EU origine (noot: EU is incl. EVA)
Opleidingsniveau	dummy: 0= midden- of hooggeschoold; 1= laaggeschoold
Familiale situatie – partner	dummy: 0= getrouwd of samenwonend; 1= alleenstaand
Familiale situatie – kinderen	dummy: 0= geen kinderen; 1= wel kind(eren)
Sociale druk	dummy: 0= geen sociale druk; 1= wel sociale druk: zie ook hierboven
Financiële druk	dummy: 0= geen financiële druk; 1= wel financiële druk: zie ook hierboven
Werkloosheidsduur	dummy: 0= korter dan 12 maanden werkzoekend in april 2017 (o.b.v. categorie werkloosheid in VDAB-data); 1= 12 maanden of langer werkzoekenden in april 2017
Lokale werkloosheidsgraad	werkloosheidsgraad van de gemeente waar de respondent verblijft (maart 2015)

5.3 De steekproef en aandacht voor selectiviteit

In functie van de onderzoeksvragen werd voor dit verklarende luik van de studie gewerkt met de subgroep van respondenten **die minimaal twee persoonlijke face-to-face contacten hadden met een VDAB-medewerker én minimaal één opdracht (van de drie bevestigde opdrachten i.e. jobdoelwit aanpassen; sollicitaties bewijzen; instappen in een traject bij een tenderpartner) moesten vervullen.** Het is inderdaad maar zinnig om de invloed van de interactiestijl van een VDAB-medewerker na te gaan als er een minimum aan contact is geweest. Om de mate van medewerking te kunnen meten, moet de werkzoekende minstens één opdracht gekregen hebben.

In totaal zijn er 441 respondenten die minimaal twee contacten hadden. Van hen moesten 323 (73%) minstens één opdracht vervullen. Voor 23 respondenten ontbraken teveel antwoorden om ze mee te nemen in de analyses wat **de finale steekproef op 300 respondenten** brengt.

Een aandachtspunt bij de zo afgebakende steekproef is dat het hier kan gaan om **een selectieve groep werkzoekenden binnen de ruimere VDAB-werkzoekendenpopulatie.** Aangezien de hieronder besproken kenmerken onbekend zijn voor de totale werkzoekenden-populatie bij VDAB is het onmogelijk om in te schatten of er vertekening is en hoe ernstig die vertekening zou zijn. In elk geval geven deze cijfers aan dat er geen extra vertekening optreedt door naast te selecteren op aantal contacten ook te selecteren op het moeten vervullen van opdrachten. We stellen vast dat:

- 95% van de 441 en van de 323 respondenten aangeeft 'meestal tot altijd' te zijn opgedaagd voor de afspraken waarop ze werden uitgenodigd. Merk op dat we omwille van die beperkte variatie in mate van opdagen gefocust hebben op het verklaren van de kwaliteit i.p.v. de kwantiteit van opdagen;
- slechts 56 van de 441 respondenten (13%) en 45 van de 323 respondenten (14%) geen enkele autonome motivatie vertoont (i.e. noch opdaagt omdat het aangenaam is, noch om hulp te ontvangen) om op te dagen voor een afspraak met een VDAB-medewerker);
- 271 van de 441 respondenten (61%) en 218 van de 323 respondenten (67%) gecontroleerd gemotiveerd zijn, namelijk ze dagen op om hun uitkering niet te verliezen of omdat er anders zou gedacht worden dat ze geen moeite willen doen. Let wel: dit sluit niet uit dat ze tegelijk autonoom gemotiveerd zijn;
- 65% van de 441 en 67% van de 323 respondenten hoog scoort (=score 5) op de 4 items die peilen naar autonome motivatie om te werken (bv. zelfs als hij/zij de Lotto zou winnen, zou hij/zij nog willen werken);
- 408 van de 441 respondenten (93%) en 295 van de 323 respondenten (91%) geen enkele transmissie kreeg in de periode januari 2016 tot en met april 2017.

5.4 De analysemethode: structural equation modelling⁵

5.4.1 Structural equation modelling versus klassieke meervoudige regressie

Structural equation modelling (SEM) is een statistische methode die kan beschouwd worden als een uitbreiding op de klassieke meervoudige regressie-analyse. Net als klassieke meervoudige regressie heeft de onderzoeker tot doel om na te gaan in welke mate theoretisch verwachte relaties ook in de empirische data terug te vinden zijn. Het testen van hypothesen gaat wel verder bij SEM dan bij exploratorische regressie-technieken in de zin dat de techniek confirmatorisch is opgevat: er wordt een specifieke theoretische modellering van complexe relaties afgetoetst en daartoe worden vooraf restricties opgelegd aan één of meerdere parameters in het te schatten model terwijl de schatting van

⁵ De bespreking van SEM in deze sectie is gebaseerd op Brown, 2006; Lei & Wu, 2007; Wolf & Brown, 2013.

andere parameters (bewust) wordt vrijgelaten. De twee belangrijkste verschillen tussen SEM en eenvoudige regressie wijzen de voordelen van de SEM-techniek aan.

1. SEM laat toe om meerdere regressievergelijkingen tegelijk te schatten waardoor het mogelijk wordt om ook indirecte effecten te toetsen (=padanalyse). Een variabele kan met andere woorden tegelijk een verklarende (exogene; onafhankelijke) variabele zijn als een uitkomstvariabele (endogene variabele; afhankelijke variabele). Op die manier is het mogelijk om naast directe ook indirecte verbanden tussen variabelen te schatten.
2. SEM laat toe om zogenaamde latente variabelen op te nemen in het te bevestigen statistisch model. Latente variabelen zijn (in tegenstelling tot manifeste i.e. direct observeerbare kenmerken zoals leeftijd of geslacht) kenmerken die niet direct observeerbaar zijn, maar gemeten dienen te worden aan de hand van een set van indicatoren. Typische voorbeelden hiervan zijn intelligentie en persoonlijkheid die gemeten worden aan de hand van de scores van een individu op meerdere testvragen. In dit onderzoek werden onder meer de dimensies van de interactiestijl zoals de ervaren mate van keuze en perspectief beschouwd als latente variabelen. De fit van dit 'meetmodel' wordt getoetst aan de hand van confirmatorische factoranalyse.

5.4.2 Technische keuzes in deze studie

De SEM-analyses werden uitgevoerd in het programma **Mplus versie 7** (Muthén & Muthén, 2012). Voor het uitvoeren van een SEM-analyse dient de onderzoeker enkele technische keuzes te maken in overeenstemming met het doel van de analyse, de omvang van de steekproef en het type van de data. Aangezien de afhankelijke variabelen in het model categorisch (i.t.t. metrisch) zijn, wordt hier gekozen voor een regressie-analysemethode die kansen schat, namelijk **probit regressie**.⁶ Wat de schattingsmethode betreft, werd gekozen voor de **'robust weighted least square'-schatting** (WLSMV; robuuste gewogen kleinste kwadraten methode). Deze keuze volgt uit het gegeven dat de endogene variabelen dummies zijn (de waarden die de variabelen aannemen zijn beperkt tot 0 en 1) en dat de indicatoren van de latente variabelen in het model niet normaal verdeeld zijn. Verder werd gekozen voor **theta** parametrisatie, het standaard **aantal herhalingen** (1000) en het standaard **convergentie criterium** (0,500D-04).

De focus van het onderzoek ligt op de variabelen die iets zeggen over de ervaren interactiestijl, de kwaliteit van de motivatie om op te dagen en de kwaliteit en de kwantiteit van deelname (hoofdvariabelen). Daarnaast nemen we in het model heel wat controlevariabelen, namelijk andere kenmerken van de respondenten (bv. geslacht, leeftijd, ervaren financiële druk) of hun omgeving (lokale werkloosheidsgraad) om te 'controleren' voor de invloed van deze kenmerken op de hoofdrelaties. Bij het streven naar het modelleren van zoveel mogelijk verbanden tussen hoofdvariabelen hoofdvariabelen en controlevariabelen moet er rekening worden gehouden met het feit dat SEM-analyses **een goede verhouding vereisen tussen het aantal observaties en het aantal vrij te schatten parameters**. In de literatuur is er discussie of er een goede vuistregel bestaat en wat die zou zijn. In elk geval zal een slechte verhouding leiden tot onder meer convergentieproblemen, onstabiele resultaten, of onmogelijke schattingen. In deze studie bedroeg de verhouding tussen aantal observaties (#300) en aantal parameters (+/- 100) 1 op 3. Een verhouding van 1 op 5 is verkiesbaar, maar **we hebben geen aanwijzingen dat de verhouding tot schattingsproblemen heeft geleid aangezien we stabiele resultaten bekomen en de modellen convergeerden. De verhouding beperkte de onderzoekers wel in het aantal variabelen dat kon worden opgenomen** en dus (1) de mate waarin de samenhang van alle hoofdvariabelen tegelijkertijd kon worden nagegaan; en (2) de mate waarin kon

⁶ Een alternatieve regressiemethode om kansen te schatten is logistische regressie. Het programma Mplus maakt gebruik van probit regressie wanneer de WLSMV-schattingsmethode moet gebruikt worden.

worden nagegaan in welke mate gevonden verbanden geldig blijven wanneer nog meer controlevariabelen aan het model worden toegevoegd.

De latente factoren die werden opgenomen in het SEM-model (ervaren mate van keuze en perspectief, ervaren mate van psychologische druk en autonome motivatie om te werken) werden eerst apart getoetst aan de hand van confirmatorische factoranalyse. Het model en de fit werd op dezelfde wijze beoordeeld als voor het SEM-model (zie boven en onder). Voor de variabele 'autonome motivatie om te werken' werden vier van de vijf items weerhouden die vervolgens ook in het SEM model werden opgenomen (Chi^2 -waarde=9,7; $\text{df}=2$ $p=0,01$; $p(\text{RMSEA}<0,05)=0,07$; $\text{CFI}=0,99$; $\text{TLI}=0,96$; R^2 van de items=0,33-0,67). Voor de dimensies van de ervaren interactiestijl (geschat in één omvattend CFA-model wegens de veronderstelde samenhang) werden acht items weerhouden voor de dimensie keuze en perspectief en vier voor de dimensie druk (Chi^2 waarde=116,2; $\text{df}=53$ $p=0,00$; $p(\text{RMSEA}<0,05)=0,19$; $\text{CFI}=0,99$; $\text{TLI}=0,99$; R^2 van de items: 0,38-0,73). Er werd geen latente factor weerhouden die peilt naar de ervaren mate van verantwoording voor keuzebeperking omdat geen bevredigende set van indicatoren kon worden gevonden. Wegens een hoge samenhang tussen de ervaren mate van keuze en perspectief en de ervaren mate van druk werden deze latente variabelen in de SEM-analyses niet in één model tegelijk opgenomen omwille van een risico op schattingsproblemen ten gevolge van multicollineariteit (de correlatie tussen de factoren bedroeg -0,77 in het CFA-model en -0,85 in het SEM-model)⁷.

De evaluatie van de 'fit' (passendheid) van de modellen (i.e. of het model geschat o.b.v. de theoretische verwachtingen goed aansluit bij de geobserveerde data) gebeurde aan de hand van meerdere 'fit measures'. Volgende waarden wijzen op een goede fit van het model:

- Chi^2 p-waarde $<0,05$;
- $p(\text{RMSEA} < 0,05)$ moet zo hoog mogelijk zijn en kan maximaal 1,00 zijn;
- CFI en TLI moeten zo hoog mogelijk zijn en kunnen maximaal 1,00 bedragen.

Vervolgens werden de geschatte modellen geëvalueerd door te kijken naar **de geschatte parameters**. De p-waarden van de **ongestandaardiseerde coëfficiënten** duiden de statistische significantie aan, namelijk of de coëfficiënt kan verondersteld worden verschillend te zijn van 0 (en dus relevant te zijn). De kritische p-waarde ligt standaard op $p=0,05$ (waarbij p-waarden $<0,05$ wijzen op een statistisch significant resultaat). Het is echter afgeraden om bij de interpretatie van resultaten blind te staren op dit cut-off punt omdat de p-waarde onder meer gevoelig is voor de steekproefomvang (die in deze studie eerder aan de lagere kant is) (Bernardi et al., 2017). Daarnaast is het minstens evenzeer van belang om een beoordeling te maken van de inhoudelijke relevantie van een coëfficiënt door te kijken naar de grootte van de **gestandaardiseerde coëfficiënt**. Daarom rapporteren we hier ook verbanden tussen variabelen waarvoor de p-waarde ligt tussen 0,05 en 0,90. We doen dit op transparante wijze door deze verbanden in de visualities aan te duiden met een stippellijn in plaats van een volle lijn. Verder werden ook de 'modification indices' (indicatoren voor modelwijziging) geraadpleegd. Deze waarden geven aan in welke mate de fit van het model zou toenemen wanneer een parameter waarop het model een restrictie legt, vrij geschat zou worden. In de hier gerapporteerde modellen waren er geen hoge (i.e. >10) noch inhoudelijk relevante modification indices. De kwaliteit en relevantie van de geschatte modellen werd ten slotte nog beoordeeld op basis van de **R^2 -waarden** die wijzen op het aandeel verklaarde variantie in de afhankelijke variabelen.

⁷ Deze hoge correlatie zou er op kunnen wijzen dat de items indicatoren zijn van éénzelfde latente factor in plaats van twee of wijzen op een acht erliggende tweede orde factor, maar deze alternatieven werden niet gesteund in de confirmatorische factoranalyses.

5.4.3 Leidraad bij de interpretatie van de resultaten

De door middel van de probit-regressie geschatte (gestandaardiseerde) coëfficiënten zijn te interpreteren als de toename in de z-score van de afhankelijke variabele bij elke toename van de verklarende/onafhankelijke variabele met één eenheid. **Eenvoudiger gezegd, wijst de coëfficiënt op de mate waarin de geschatte kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet, toeneemt naarmate de verklarende variabele in waarde toeneemt.** Bijvoorbeeld dat de respondent ‘autonoom gemotiveerd is om op te dagen’. Een positieve coëfficiënt wijst erop dat de kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet, toeneemt telkens wanneer de onafhankelijke variabele met één eenheid toeneemt. Bijvoorbeeld, dat de kans dat de respondent autonoom gemotiveerd is om op te dagen, toeneemt naarmate hij/zij in grotere mate keuze en perspectief ervaarde bij de VDAB-medewerker. Een negatieve coëfficiënt wijst erop dat de kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet, afneemt telkens de onafhankelijke variabele met één eenheid toeneemt. Bijvoorbeeld, dat de kans dat de respondent alle opdrachten weigerde of met tegenzin/minimalistisch vervulde, afneemt naarmate hij/zij in grotere mate keuze en perspectief ervaarde bij de VDAB-medewerker. **Verder zijn individuele probit regressie-coëfficiënten niet eenvoudig direct interpreteerbaar als kansen.** Om de kans van een specifieke categorie respondenten (bv. laaggeschoolde vrouwen ouder dan 25 die financiële druk ervaren ...) te berekenen, moeten de coëfficiënten die overeenkomen met het profiel van deze categorie (i.e. de coëfficiënten van ‘vrouw’, ‘25-54’, ‘laag opgeleid’ en ‘financiële druk’) worden samengegeld (inclusief het intercept(en) van de afhankelijke variabele). Deze z-score moet vervolgens worden getransformeerd naar de kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet op basis van de standaard normale verdeling. (zie Muthén & Muthén, 2012; Mplus Data Analysis Examples.)

Technisch wordt de kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet wanneer de onafhankelijke variabele de waarde x aanneemt als volgt uitgedrukt (Muthén & Muthén, 2012, 493):

$$P(u = 1 | x) = F(-a + b*x) \\ = F(-t + b*x),$$

waarbij u verwijst naar de afhankelijke variabele; F verwijst naar de standaard normale verdeling; $-a$ naar de probit regressie drempelwaarde (=de constante, het intercept van de afhankelijke variabele); b naar de probit regressie hellingscoëfficiënt van de onafhankelijke variabele (=de richtingscoëfficiënt); en x naar de waarde van de onafhankelijke variabele.

Toegepast op een fictief voorbeeld waarbij alle onafhankelijke variabelen, met uitzondering van geslacht waarde 0 aannemen gaat als volgt. Als $P(u=1)$ slaat op de kans om autonoom gemotiveerd te zijn; de onafhankelijke variabele geslacht waarde $x=1$ (=vrouw) aanneemt; $-a=-0,5$; en $b=0,3$. Dan is de kans dat een vrouw autonoom gemotiveerd is $= P(u=1 | 1) = F(-0,5 + 0,3*1) = F(-0,2) = 0,42$ of 42%.

Structural equation modelling wordt ook wel ‘**causal modelling**’ genoemd. Deze benaming wekt echter ongelukkig de indruk dat deze techniek toelaat om causale verbanden te bewijzen. **De (niet) gevonden relaties tussen variabelen mogen dus niet zonder meer beschouwd worden als een bewijs voor de afwezigheid/aanwezigheid van een causaal verband.** Naast een logische chronologische volgorde vereist causaliteit ook dat het gevonden verband robuust is. Dit laatste vereist dat de studie wordt overgedaan om na te gaan of de aanwezigheid van het verband niet gevoelig is voor de aan- of afwezigheid van hier niet bestudeerde variabelen en het verband ook aanwezig is in andere onafhankelijke steekproeven.

5.5 De resultaten

De vraag die we hier beantwoorden is *wat de invloed is van de interactiestijl van de VDAB-medewerker, zoals ervaren door de werkzoekende, op (1) de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om op te dagen voor afspraken, en (2) de mate waarin en kwaliteit waarmee opdrachten worden vervuld* (zie secties 2.3.3 en 5.1).

We formuleerden volgende vier hypothesen:

1. De ervaring van **keuze en perspectief** bevordert de **autonome motivatie** van werkzoekenden **om op te dagen** op een afspraak.
2. De ervaring van **keuze en perspectief** helpt voorkomen dat werkzoekenden **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.
3. De ervaring van **druk** versterkt de **gecontroleerde motivatie** van werkzoekende **om op te dagen** op een afspraak.
4. De ervaring van **druk** leidt ertoe dat werkzoekenden **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.

Op basis van deze vier hypothesen maakten we twee modellen op (zie sectie 5.2) die we toetsen aan de hand van structural equation modelling (zie sectie 5.4 voor een toelichting bij deze methode). Op basis van de resultaten van deze analyses bespreken we hier in welke mate we steun vinden voor deze vier hypothesen en bespreken we andere relevante bevindingen m.b.t. de motivatie en medewerking van werkzoekenden die uit de resultaten voortvloeien. We bespreken eerst de toetsing van de eerste twee hypothesen. Die hebben betrekking op de vraag wat het belang is van de ervaring van *keuze en perspectief* van de zijde van de VDAB-medewerker voor de motivatie en de medewerking van de werkzoekenden (zie sectie 5.5.1). Vervolgens bekijken we wat het belang is van de ervaring van *psychologische druk* (zie sectie 5.5.2). We sluiten af met overkoepelende conclusies (zie sectie 5.5.4).

5.5.1 De invloed van de ervaring van keuze en perspectief op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname van de werkzoekende

5.5.1.1 Steun voor hypothese 1

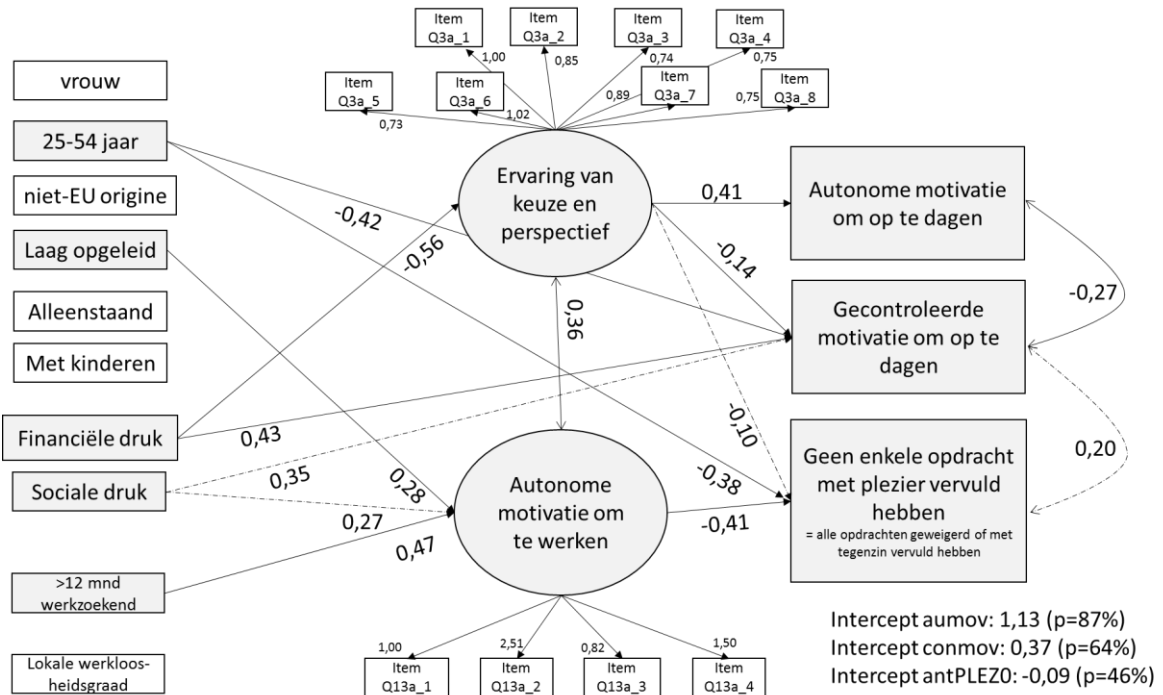
Hypothese 1 luidde: *De ervaring van keuze en perspectief bevordert de autonome motivatie van werkzoekenden om op te dagen op een afspraak*

Zoals Figuur 5.3 aantoont, vinden we een duidelijk **positief** en statistisch significant **verband** ($b=0,41$; $p=0,00$) tussen de mate waarin werkzoekenden **keuze en perspectief** ervaren bij de VDAB-medewerker en het **autonoom gemotiveerd zijn om op te dagen** voor gesprekken. Zoals hierboven gemeld (zie sectie 5.4.3) is voorzichtigheid geboden bij de causale interpretatie van verbanden in regressie-analyses, ook in SEM-analyses. We stellen dat werkzoekenden die keuze en perspectief ervaren een grotere kans maken om op te dagen omdat ze het gesprek aangenaam vinden en om geholpen te worden. Het is niet uitgesloten dat het causaal verband minstens ook deels in de andere richting gaat: werkzoekenden die aan de bemiddelaar blijf geven van het feit dat ze de gesprekken aangenaam vinden en geholpen willen worden, kunnen van de VDAB-medewerker meer keuze verkrijgen en meer bereidheid om mee te kijken vanuit het eigen perspectief.

Aanvullend op hypothese 1 vinden we dat **de ervaring van keuze en perspectief** niet alleen een positieve invloed heeft op de autonome motivatie van de werkzoekende om op te dagen, maar ook een statistisch significante **negatieve invloed** ($b=-0,14$; $p=0,00$) heeft **op de gecontroleerde motivatie** van de werkzoekende **om op te dagen**. Met andere woorden: naarmate de werkzoekende meer keuze en perspectief ervaart, verkleint de kans dat hij/zij gecontroleerd gemotiveerd is om op te dagen (=opdaagt om de uitkering niet te verliezen en/of omdat men zou denken dat hij/zij geen moeite wil doen). Ook hier geldt dat het causaal verband minstens deels in de andere richting kan

gaan – zeker wanneer het gaat om werkzoekenden die uitsluitend gecontroleerd gemotiveerd zijn. Namelijk, werkzoekenden die aan de bemiddelaar blijk geven dat ze louter opdagen om in orde te kunnen blijven met de uitkering, kunnen van de VDAB-medewerker minder keuze verkrijgen en minder bereidheid om mee te kijken vanuit het eigen perspectief.

Figuur 5.3 Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van keuze en perspectief op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname van de werkzoekende



* Het gaat om de ongestandaardiseerde coëfficiënten. Grijs gearceerde variabelen zijn de variabelen waartussen statistisch significante verbanden werden gevonden. Stippellijnen wijzen op een verband waarvoor $0,05 < p < 0,1$. De intercepten kunnen geïnterpreteerd worden als de kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet voor de respondenten die op alle variabelen score 0 hebben. In dit geval gaat het om een hypothetische groep aangezien er geen gemeente is met een werkloosheidsgraad van 0%.

5.5.1.2 Steun voor hypothese 2, maar verband loopt eerder indirect

Hypothese 2 luidde: *De ervaring van keuze en perspectief helpt voorkomen dat werkzoekenden alle opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen*

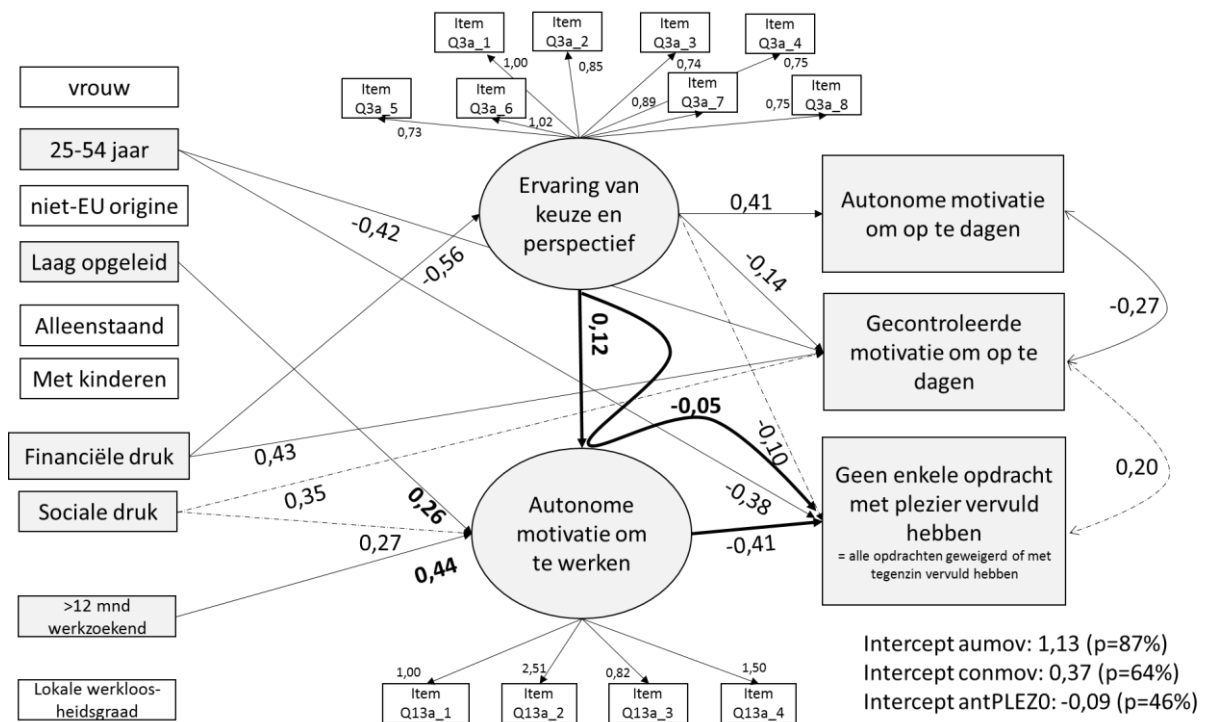
Figuur 5.3 wijst inderdaad op een **negatief verband** ($b = -0,10$; $p = 0,07$) tussen de mate waarin werkzoekenden **keuze en perspectief** ervaren bij de VDAB-medewerker en het **weigeren of met tegenzin/minimalistisch vervullen van alle opdrachten**. Met andere woorden: naarmate werkzoekenden meer keuze en perspectief ervaren, neemt de kans af dat ze alle opdrachten weigeren of met tegenzin/minimalistisch vervullen. Het verkrijgen van keuzen en perspectief bevordert dus de kwaliteit en kwantiteit van de medewerking. Een omgekeerde en eveneens deels mogelijke verklaring is dat werkzoekenden die een opdracht niet vervullen of met tegenzin vervullen bij de VDAB-medewerker minder bereidheid loskrijgen om keuze te krijgen en aandacht voor het eigen perspectief. Dit verband is echter nipt niet statistisch significant wanneer $p = 0,05$ als grens wordt genomen.

Een verklaring voor de bevinding dat het verband klein is en nipt niet statistisch significant ligt mogelijk in de bevinding dat het effect van ‘de ervaring van keuze en perspectief’ op ‘het niet of met

tegenzin vervullen van alle opdrachten' onrechtstreeks verloopt via 'autonome motivatie om te werken'. Wanneer we het model opnieuw testen en dit keer dit indirect effect modelleren (zie Figuur 5.4), vinden we inderdaad opnieuw een niet statistisch positief direct effect ($b=-0,10$; $p=0,07$) van de ervaring van keuze en perspectief op de vervulling van opdrachten én daarnaast **een negatief statistisch significant indirect effect ($b=-0,05$; $p=0,03$) van de ervaring van keuze en perspectief op de vervulling van opdrachten via de autonome motivatie om te werken**. Met andere woorden, de ervaring van keuze en perspectief versterkt de autonome motivatie om te werken en deze verlaagt op zijn beurt de kans dat de werkzoekende alle opdrachten weigert of met tegenzin/minimalistisch vervult. We stellen dat dit komt omdat de ervaring van keuze en perspectief zin en richting geven aan de zoektocht naar werk, de loopbaanidentiteit versterkt (zie 5.1.2.1). Dit geeft goesting om te werken en maakt dat men opdrachten sneller als nuttig zal beschouwen in de zoektocht naar werk (op voorwaarde dat ze zinvol zijn).

Omgekeerd is het niet uitgesloten dat werkzoekenden die minder autonoom gemotiveerd zijn om te werken en zo overkomen bij de bemiddelaar van diens kant meer keuze en perspectief krijgen.

Figuur 5.4 Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van keuze en perspectief op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname – met indirect effect



* De vetgedrukte lijnen en waarden wijzen op verschillen met het model geschat zonder indirect effect. Zie ook Figuur 5.3 voor toelichting bij verklaring gebruikte kleuren en lijntypes.

In Tabel 5.2 hieronder rapporteren we de waarden van de indexen die de mate van fit van de modellen beoordelen (zie sectie 5.4.2).

Tabel 5.2 De waarden van de fit-indexen voor de getoetste modellen

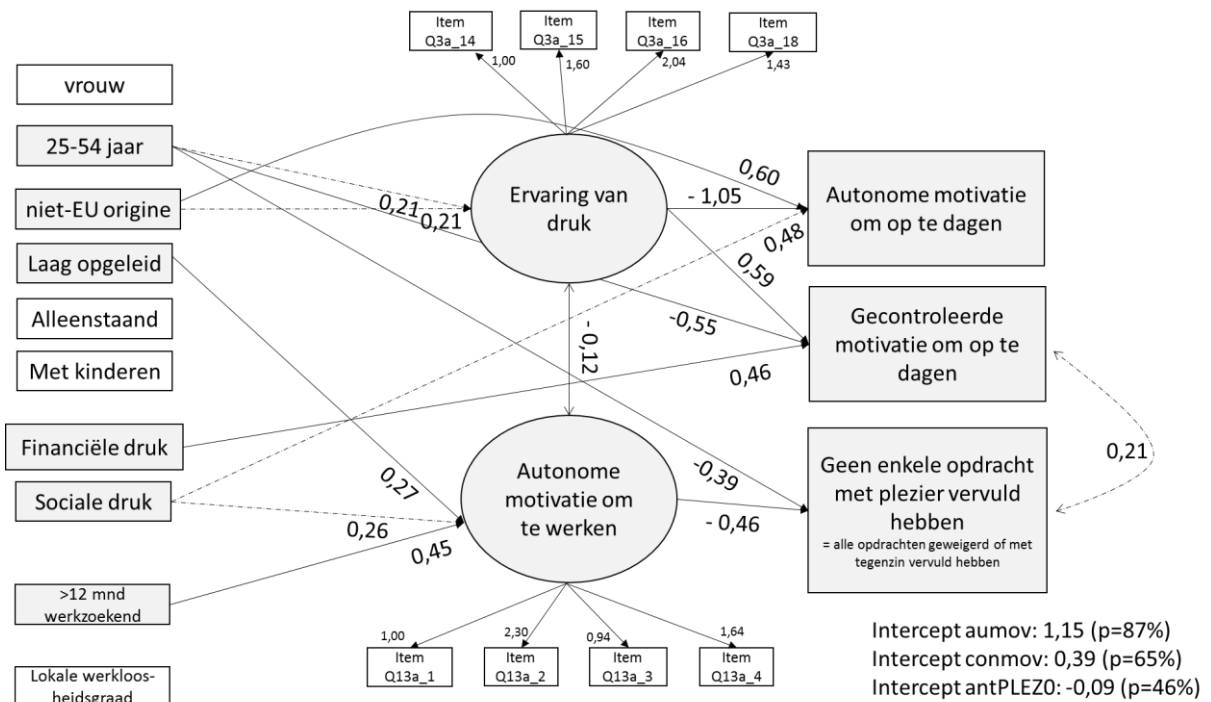
Model	Chi ²	RMSEA	CFI	TLI
Figuur 5.3 (hypotheses 1&2)	waarde=215; df=183 p=0,05	waarde=0,02 p(RMSEA<0,05)=1,00	0,99	0,99
Figuur 5.4 (hypotheses 1&2 incl. indirect effect)	waarde=215; df=183 p=0,05	waarde=0,02 p(RMSEA<0,05)=1,00	0,99	0,99
Figuur 5.5 (hypotheses 3&4)	waarde=109; df=97 p=0,18	waarde=0,02 p(RMSEA<0,05)=1,00	0,99	0,97
Figuur 5.6 (hypotheses 3&4 incl. indirect effect)	waarde=109; df=97 p=0,18	waarde=0,02 p(RMSEA<0,05)=1,00	0,99	0,97

* Voor een leidraad bij de interpretatie van deze waarden zie sectie 5.4.2.

5.5.2 De invloed van de ervaring van druk op gecontroleerde motivatie en de mate en kwaliteit van deelname

In Figuur 5.5 hieronder presenteren we de empirische resultaten van het tweede geschatte model gericht op het toetsen van hypothesen 3 en 4.

Figuur 5.5 Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van druk op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname van de werkzoekende



* Het gaat om de ongestandaardiseerde coëfficiënten. Grijs gearceerde variabelen zijn de variabelen waartussen statistisch significante verbanden werden gevonden. Stippellijnen wijzen op een verband waarvoor $0,05 < p < 0,1$. De intercepten kunnen geïnterpreteerd worden als de kans dat de afhankelijke variabele zich voordoet voor de respondenten die op alle variabelen score 0 hebben. In dit geval gaat het om een hypothetische groep aangezien er geen gemeente is met een werkloosheidsgraad van 0%.

5.5.2.1 Steun voor hypothese 3

Hypothese 3 luidde: *De ervaring van psychologische druk versterkt de gecontroleerde motivatie van werkzoekende om op te dagen op een afspraak.*

Figuur 5.5 wijst inderdaad op een duidelijk **positief** en statistisch significant **verband** ($b=0,59$; $p=0,00$) tussen de mate waarin werkzoekenden psychologische **druk** ervaren van de zijde van VDAB-medewerker en het **gecontroleerd gemotiveerd zijn om op te dagen** voor afspraken. Vanuit het theoretisch kader interpreteren we dit verband als volgt: naarmate werkzoekenden meer druk ervaren, neemt de kans toe dat ze opdagen om hun uitkering niet te verliezen of te tonen dat ze moeite willen doen. Het is natuurlijk niet uitgesloten dat het causaal verband ook deels in omgekeerde gaat, namelijk dat werkzoekenden die bij de VDAB-medewerker blijf geven van opdagen om in orde te blijven meer druk uitlokken.

Aanvullend op hypothese 3 en in lijn met de bevindingen onder hypothese 1 vinden we dat **de ervaring van druk** niet alleen een positieve invloed heeft op de gecontroleerde motivatie van de werkzoekende om op te dagen, maar ook een duidelijke **negatieve** en statistisch significante **invloed** ($b=-1,05$; $p=0,00$) heeft **op de autonome motivatie** van de werkzoekende **om op te dagen**. Met andere woorden: naarmate de werkzoekende meer druk ervaart, verkleint de kans dat hij/zij autonoom gemotiveerd is om op te dagen (=opdaagt omdat hij/zij het gesprek aangenaam vindt en/of geholpen wil worden). Ook hier geldt dat het causaal verband minstens deels in de andere richting kan gaan. Namelijk, werkzoekenden die aan de VDAB-medewerker geen blijf geven van goesting om op te dagen, lokken mogelijk meer druk uit van de zijde de VDAB-medewerker.

5.5.2.2 Geen steun voor hypothese 4 – wel een indirect verband via motivatie om te werken

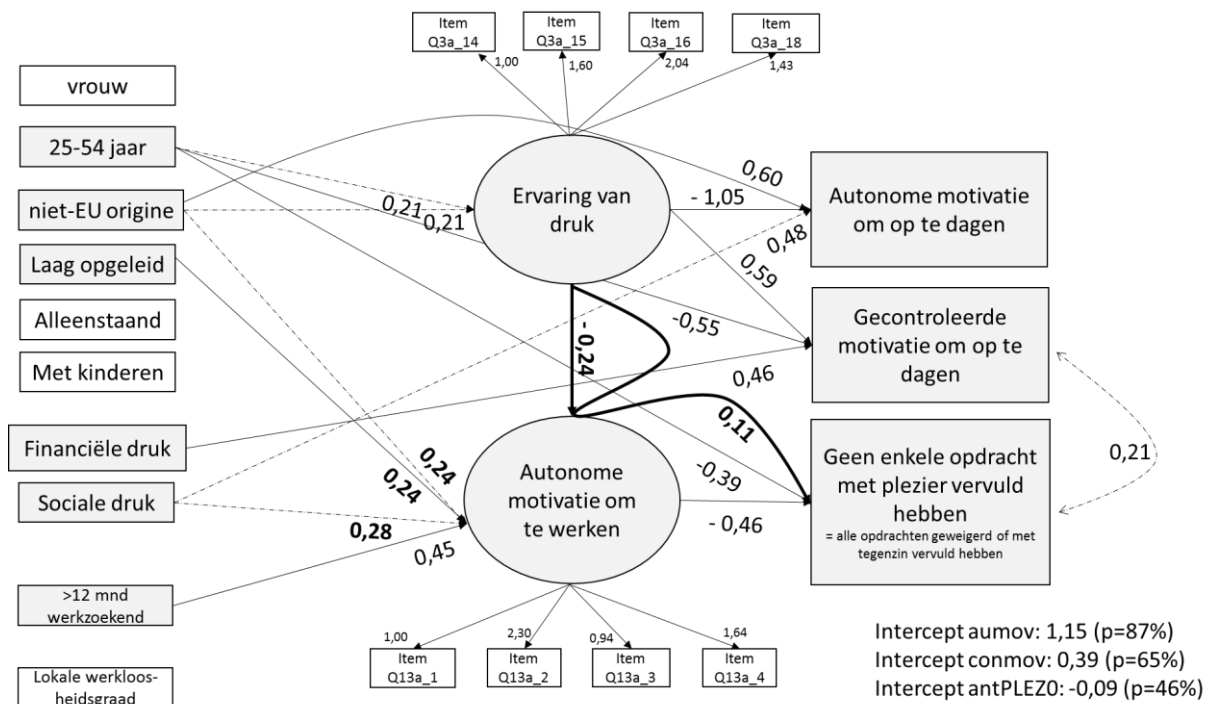
Hypothese 4 luidde: *De ervaring van psychologische druk leidt ertoe dat werkzoekenden opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen.*

Deze hypothese kan op basis van de data niet worden ondersteund. Zoals Figuur 5.5 aantoont vinden we geen verband ($b=0,13$; $p=0,33$) tussen de ervaren mate van psychologische druk en het weigeren of vervullen met tegenzin van alle opdrachten.

Een verklaring voor de bevinding dat er geen verband wordt gevonden, ligt mogelijk in het equivalent van de bevinding bij de toetsing van hypothese 2. Namelijk dat het effect van ‘de ervaring van psychologische druk’ op ‘het niet of met tegenzin vervullen van alle opdrachten’ **onrechtstreeks** verloopt via ‘autonome motivatie om te werken’. Wanneer we het model opnieuw testen en dit keer dit indirect effect modelleren (zie Figuur 5.6), vinden we inderdaad opnieuw geen direct effect ($b=0,13$; $p=0,33$) van de ervaring van druk op de vervulling van opdrachten, maar wel **een positief statistisch significant indirect effect** ($b=0,11$; $p=0,46$) **van de ervaring van druk op de vervulling van opdrachten via de autonome motivatie om te werken**. Met andere woorden, de ervaring van druk verzwakt de autonome motivatie om te werken en deze verlaagt op zijn beurt de kans dat de werkzoekende alle opdrachten weigert of met tegenzin/minimalistisch vervult. We stellen dat dit komt omdat de ervaring van druk zin en richting wegnemen in de zoektocht naar werk. De uitoefening van psychologische druk op de werkzoekende leidt er immers toe dat werkzoekenden worden afgeleid van intrinsieke motieven om werk te zoeken en te werken naar externe prikkels (bv. het vermijden van een sanctie) en/of dat interne bronnen van druk (plicht, schuld, schaamte) worden aangewakkerd. Dit geeft minder goesting (autonome motivatie) om te werken en maakt dat men ook minder de zin in ziet van het vervullen van opdrachten zal vervullen.

Omgekeerd is het niet uitgesloten dat werkzoekenden die minder autonoom gemotiveerd zijn om te werken en zo overkomen bij de bemiddelaar van diens kant druk uitlokken.

Figuur 5.6 Visuele voorstelling van de empirische resultaten voor de invloed van druk op de kwaliteit van de motivatie en de mate van deelname – met indirect effect



* De vetgedrukte lijnen en waarden wijzen op verschillen met het model geschat zonder indirect effect. Zie ook Figuur 5.3 voor toelichting bij verklaring gebruikte kleuren en lijntypes.

5.5.3 Andere relevante bevindingen

Naast de vier hypothesen formuleerden we ook verwachtingen m.b.t. de rol van ‘autonome motivatie om te werken’, ‘financiële druk’ en ‘sociale druk’. Daarnaast wijzen de empirische bevindingen op het belang van leeftijd en origine. We bespreken deze bevindingen hier achtereenvolgens.

5.5.3.1 De rol van autonome motivatie om te werken

Wat **autonome motivatie om te werken** betreft, verwachtten we een positieve samenhang met **de ervaring van keuze en perspectief**. Deze verwachting wordt inderdaad bevestigd ($b=0,36; p=0,00$). Op basis van het theoretisch kader stellen we dat dit verband in twee richtingen gaat. Enerzijds zal een bemiddelaar meer geneigd zijn om keuze en perspectief te verlenen aan werkzoekenden die blijk geven van goesting om te werken. Anderzijds draagt de ervaring van keuze en perspectief in het activeringstraject ook bij tot de goesting om te werken omdat de ervaring van keuze en perspectief zin en richting geeft aan het zoekproces i.e. de loopbaanidentiteit van de werkzoekende versterkt.

Eveneens in lijn met de theoretische verwachtingen vinden we een negatief, statistisch significant verband ($b=-0,12; p=0,01$) tussen de mate van autonome motivatie om te werken en **de ervaring van druk** in contacten met de VDAB-medewerker. Met andere woorden, werkzoekenden die meer vanuit zichzelf gemotiveerd zijn om te werken ervaren minder druk van de zijde van de bemiddelaar. VDAB-medewerkers die geconfronteerd worden met een werkzoekende die autonoom gemotiveerd is om te werken, zullen wellicht minder de nood voelen om druk uit te oefenen. Omgekeerd kan de ervaring van druk de goesting om te werken ook doen afnemen omdat VDAB-medewerkers die psychologische druk uitoefenen werkzoekenden wegleden van intrinsieke motieven om te werken en werk te zoeken en in de plaats interne bronnen van druk (gevoel van plicht, schuld, schaamte) versterken en/of de focus richten op externe drijfveren zoals het vermijden van een sanctie.

De bevinding dat de ervaring van respectievelijk keuze en perspectief en psychologische druk een **indirect effect hebben op het weigeren of met tegenzin/minimalistisch vervullen van alle opdrachten** via autonome motivatie om te werken (zie secties 5.5.1.2 en 5.5.2.2), geeft aan dat de tweede verklaring (dat de VDAB-medewerker de werkzoekende beïnvloedt) meer doorweegt dan de tweede (dat de werkzoekende de VDAB-medewerker beïnvloedt).

We wierpen ook de vraag op of er een positieve samenhang is tussen de autonome motivatie om te werken en **de autonome motivatie om op te dagen**. We vinden geen verband tussen deze motivaties in de data ($b=0,12$; $p=0,154$) wat ons vermoeden (in lijn met het onderzoek van Koen et al., 2014 en Van Parys, 2016) bevestigt dat het autonoom gemotiveerd zijn om te werken niet volstaat om ook autonoom gemotiveerd zijn om op te dagen voor gesprekken. Voor die laatste is de ervaring van keuze en perspectief in de gesprekken nodig. De werkzoekende die graag wil werken, kan immers ook zelfstandig op zoek naar werk.

Ten slotte vinden we nog dat **volgende categorieën werkzoekenden (in deze steekproef) meer autonoom gemotiveerd zijn om te werken**: laag versus midden- en hoogopgeleiden ($b=0,28$; $p=0,04$); zij die meer dan 12 maanden werkzoekenden waren in april 2017 versus zij die minder lang werk zochten ($b=0,47$; $p=0,00$); en zij die in hogere mate sociale druk ervaren ($b=0,27$; $p=0,06$). Deze laatste bevinding lijkt in eerste opzicht contraïntuïtief, maar eerder onderzoek door Hooghe (1995) en Hooghe & De Witte (1996) naar de psycho-sociale kenmerken van langdurig werkzoekenden wees uit dat het om een heterogene groep van werkzoekenden gaat waarvan slechts een kleine harde kern van teruggetrokkenenen helemaal niet meer betrokken is op werk.

5.5.3.2 De rol van financiële druk

Wat de rol van **financiële druk** betreft, vinden we in lijn met de verwachtingen dat werkzoekenden die moeilijk financieel rond komen **minder keuze en perspectief** ervaren ($b=-0,56$; $p=0,02$). We stellen dat dit te maken heeft met het feit dat naarmate werkzoekenden meer financiële druk ervaren ze ook voor minder interventies (bv. onbezoldigde stage; (dure) opleiding) in aanmerking komen en zich ook sneller in het nauw gedreven kunnen voelen – zelfs als dit niet is wat de VDAB-medewerker beoogt.

Eveneens in lijn met de verwachtingen vinden we dat moeilijk financieel rondkomen de kans op **gecontroleerde motivatie om op te dagen** vergroot ($b=0,43$; $p=0,01$). In tegenstelling tot wat we verwachten vinden we geen verband ($p=0,12$; $p=0,27$) tussen de ervaring van financiële druk en de **ervaren mate van druk**. Het verband gaat wel in de verwachte richting, maar is niet statistisch significant. Uit de combinatie van deze twee bevindingen besluiten we dat de ervaring van financiële druk op zichzelf voldoende is om gecontroleerd gemotiveerd te zijn om op te dagen voor een gesprek en dat de uitoefening van druk door de VDAB-medewerker hier weinig aan toevoegt.

5.5.3.3 De rol van sociale druk/steun

Wat de ervaring van **sociale druk** betreft, vonden we in het eerste getoetste model (zie sectie 5.5.1) een positief nipt niet significant verband ($b=0,35$; $p=0,07$) met **gecontroleerde motivatie** om op te dagen. In het hier getoetste model vinden we geen verband meer tussen sociale druk en gecontroleerde motivatie, maar wel een eveneens positief en nipt niet significant verband met **autonome motivatie** ($b=0,48$; $p=0,07$). Deze bevinding dat de ervaring van sociale druk zowel de kans op autonome als gecontroleerde motivatie om deel te nemen lijkt te bevorderen, ligt in lijn met onze stelling dat wat voor de gecontroleerde gemotiveerde werkzoekende als sociale druk wordt ervaren, door de autonoom gemotiveerde werkzoekende als sociale steun wordt ervaren.

5.5.3.4 De rol van leeftijd

Leeftijd werd in deze studie louter meegenomen als controlevariabele. Er werden dus geen specifieke verwachtingen m.b.t. de rol van deze variabele in het model gespecificeerd. Niettemin vinden we enkele vermeldenswaardige verbanden. In de eerste plaats vinden we een negatief statistisch significant verband ($b=-0,42$; $p=0,04$) tussen leeftijd en gecontroleerde motivatie om op te dagen. Met name, de kans op **gecontroleerde motivatie om op te dagen** is lager bij de 25-54-jarigen dan de <25-jarigen. Ouderen zijn dus (in deze steekproef) minder vaak gecontroleerd gemotiveerd. Daarnaast vinden we in dezelfde lijn een negatief, nipt statistisch significant verband ($b=-0,38$; $p=0,05$) tussen leeftijd en **het weigeren of met tegenzin vervullen van alle opdrachten**. Namelijk de kans dat ouderen opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen is lager dan voor jongeren.

In het tweede model (m.b.t. de rol van de ervaring van druk) vinden we aanvullend op de verbanden vastgesteld in het eerste model, een positief doch nipt niet statistisch significant verband ($b=0,21$; $p=0,09$) met de ervaring van psychologische druk. Dit wijst erop dat **25-54 jarigen meer druk ervaren** bij de VDAB-medewerkers dan <25-jarigen. Een aannemelijke verklaring hiervoor is dat meer ouderen uitkeringsgerechtigd zijn en ouderen doorgaans ook een hogere uitkering ontvangen en bijgevolg dus gevoeliger zijn voor of makkelijker onder druk gezet kunnen worden.

5.5.3.5 De rol van origine

Net als leeftijd werd origine in deze studie louter meegenomen als controlevariabele. Er werden dus geen specifieke verwachtingen m.b.t. de rol van deze variabele in het model gespecificeerd. Niettemin vinden we twee vermeldenswaardige verbanden in het tweede model (rol van ervaring van psychologische druk). Ten eerste vinden we een positief verband met **autonome motivatie om op te dagen** ($b=0,60$; $p=0,03$). Met andere woorden, werkzoekenden van niet-EU origine hebben een grotere kans om autonoom gemotiveerd te zijn om op te dagen. In het model met het indirecte effect vinden we bovendien een positief en nipt niet significant verband ($b=0,24$; $p=0,08$) met **autonome motivatie om te werken**.

Ten tweede vinden we een positief, nipt niet significant verband met **de ervaring van psychologische druk** ($b=0,21$; $p=0,07$). Met andere woorden, werkzoekenden van niet-EU-origine ervaren meer druk dan werkzoekenden van EU-origine.

5.5.3.6 Gecontroleerde motivatie om op te dagen hangt positief samen met het weigeren of met tegenzin vervullen van opdrachten

Gecontroleerde motivatie om op te dagen vertoont een **positieve** en nipt statistisch significante samenhang ($b=0,20$; $p=0,09$) met **het niet vervullen of het met tegenzin vervullen** van alle opdrachten. Met betrekking tot dit verband hadden we geen verwachtingen geformuleerd, maar het is een bevinding die aannemelijk is in het licht van het theoretisch kader aangezien beide wijzen op deelname vanuit een gevoel van moeten. Bovendien kan het krijgen van opdrachten die men niet wenst te vervullen ertoe leiden dat men in de toekomst nog meer vanuit een gevoel van moeten naar een afspraak gaat.

5.5.3.7 Negatieve samenhang tussen autonome en gecontroleerde motivatie in de modellen met de ervaring van perspectief en keuze, maar niet in de modellen met psychologische druk

Een laatste opvallende bevinding is dat we een negatieve statistisch significante samenhang vinden tussen autonome en gecontroleerde motivatie om op te dagen voor afspraken in de modellen m.b.t. de rol van de ervaring van keuze en perspectief ($b=-0,27$; $p=0,03$), maar geen samenhang vinden in de modellen m.b.t. de rol van de ervaring van psychologische druk ($b=-0,16$; $p=0,22$). De bevinding dat deze twee kwaliteiten van motivatie negatief samenhangen is niet vreemd vanuit het perspectief van het theoretisch kader. Wat wel vragen oproept is dat de samenhang in het ene geschatte model wel en in het andere niet significant verschilt van 0. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de ervaring van psychologische druk een grotere invloed heeft op de kwaliteit van de motivatie om op te dagen dan de ervaring van keuze en perspectief. Dit wordt ondersteund door de bevinding dat het aandeel verklaarde variantie in gecontroleerde motivatie om op te dagen hoger is in het model met de ervaring van psychologische druk (R^2 autonome motivatie=40%; R^2 gecontroleerde motivatie =24%) dan in het model met de ervaring van keuze en perspectief (R^2 autonome motivatie=39%; R^2 gecontroleerde motivatie =15%). De gevonden samenhang in het model met keuze en perspectief is dus het gevolg van een door het model niet te verklaren variantie.

5.5.4 Conclusies

In dit hoofdstuk beantwoorden we de vraag *‘wat de invloed is van de interactiestijl van de VDAB-medewerker, zoals ervaren door de werkzoekende, op 1) de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om op te dagen voor afspraken, en 2) de mate waarin en kwaliteit waarmee opdrachten worden vervuld’*. We formuleerden het verwachte antwoord in de vorm van 4 hypothesen:

1. De ervaring van **keuze en perspectief** bevordert de **autonome motivatie** van werkzoekenden **om op te dagen** op een afspraak.
2. De ervaring van **keuze en perspectief** helpt voorkomen dat werkzoekenden alle **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.
3. De ervaring van **psychologische druk** versterkt de **gecontroleerde motivatie** van werkzoekende **om op te dagen** op een afspraak.
4. De ervaring van **psychologische druk** leidt ertoe dat werkzoekenden alle **opdrachten weigeren of met tegenzin vervullen**.

We toetsten deze hypothesen aan de hand van data verzameld begin 2017 bij 300 respondenten die zich inschreven bij VDAB tussen januari en april 2016 en die in die tussentijd minimaal twee individuele face-to-face gesprekken hadden met een VDAB-medewerker in minimaal één opdracht (jobdoelwit wijzigen, sollicitaties bewijzen, en/of instappen in een traject bij een tenderpartner) moesten vervullen. We analyseerden de data aan de hand van structural equation modelling.

We vinden in de eerste plaats steun voor **hypotheses 1 en 3**, namelijk dat (1) de ervaring van keuze en perspectief bij de VDAB-medewerker de autonome motivatie (goesting, het willen) van de werkzoekenden om op te dagen voor een gesprek bevordert; en (2) de ervaring van psychologische druk vanwege de VDAB-medewerker de gecontroleerde motivatie (gevoel van moeten) van de werkzoekenden om op te dagen voor een gesprek bevordert. Voorbij de hypothesen vonden we bovendien dat de ervaring van keuze en perspectief de kans op gecontroleerde motivatie om op te dagen verlaagt en dat de ervaring van psychologische druk de kans op autonome motivatie om op te dagen verlaagt.

Samengevat: de mate waarin de werkzoekende keuze en perspectief ervaart en de mate waarin die psychologische druk ervaart van de zijde van de bemiddelaar, hangen samen met de kwaliteit van zijn/haar motivatie om op te dagen voor gesprekken. Willen VDAB-medewerkers de kwaliteit van de motivatie bevorderen (=aansturen op autonome motivatie i.e. een gevoel van willen opdagen en temperen van gecontroleerde motivatie i.e. een gevoel van moeten) dan doen ze er goed aan de werkzoekenden keuze en perspectief te bieden en geen psychologische druk uit te oefenen. Omgekeerd kunnen de gevonden verbanden er ook op wijzen dat werkzoekenden die autonoom gemotiveerd zijn om op te dagen, bij de bemiddelaars meer bereidheid losmaken om hen keuze en perspectief te bieden en minder druk uitlokken; en vice-versa dat werkzoekenden die gecontroleerd gemotiveerd zijn om op te dagen bij de bemiddelaars dreiging en dwang uitlokken. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt (zie laatste aanbeveling voor toekomstig onderzoek in 5.5.5).

Voor **hypotheses 2 en 4** vonden we niet de verhoopte steun, maar de resultaten wezen wel op een alternatieve verklaring. Concreet verwachtten we een direct verband te vinden tussen de ervaring van keuze en perspectief en de ervaring van psychologische druk enerzijds en de kans dat een werkzoekende alle opdrachten weigert of met tegenzin/minimalistisch vervult anderzijds. In plaats van dit direct verband vonden we aanwijzingen voor een **indirect verband**. Namelijk, de ervaring van keuze en perspectief en druk hebben een invloed op de vervulling van opdrachten *via* de autonome motivatie van de werkzoekende om te werken. Naarmate werkzoekenden meer autonoom gemotiveerd zijn om te werken, verlaagt de kans dat ze alle opdrachten niet of met tegenzin/minimalistisch vervullen omdat ze er meer het nut van inzien. De mate waarin werkzoekenden autonome gemotiveerd zijn om te werken, wordt op z'n beurt bevorderd door de ervaring van keuze en perspectief en geremd door de ervaring van psychologische druk. De verklaring hiervoor ligt, zo stellen we, in het feit dat de ervaring van keuze en perspectief de werkzoekende helpen in het geven van zin en richting in de zoektocht naar werk terwijl de ervaring van psychologische druk zingeving belemmert omdat de werkzoekende wordt afgeleid van intrinsieke doelen naar interne drukbronnen (plicht, schuld, schaamte) en externe prikkels (vermijden van sancties).

Samengevat: de mate waarin de werkzoekende keuze en perspectief en psychologische druk ervaart van de zijde van de bemiddelaar, heeft hoofdzakelijk indirect een invloed op de kans dat werkzoekenden alle opdrachten weigeren of met tegenzin/minimalistisch vervullen. Met name via de invloed op de autonome motivatie van werkzoekenden om te werken. Willen VDAB-medewerkers de kans vergroten dat werkzoekenden ingaan op hun opdrachten dan is het dus van belang dat ze de autonome motivatie van werkzoekenden om te werken bevorderen door (1) werkzoekenden keuze en perspectief te bieden die hen helpt in het geven van zin en richting aan hun zoektocht naar werk; en (2) geen psychologische druk uit te oefenen op werkzoekenden want dit leidt hen weg van intrinsieke doelen en leidt de aandacht weg naar het verlichten van een plicht-, schuld- of schaamtegevoel en/of het vermijden van sancties. Omgekeerd kan het ook zo zijn dat werkzoekenden die meer autonoom gemotiveerd zijn om te werken en dit ook overbrengen meer bereidheid losweken bij de bemiddelaar om hen keuze

en perspectief te bieden en minder druk uit te oefenen; en vice versa dat werkzoekenden die gecontroleerd gemotiveerd zijn om te werken en zo overkomen een dreigende en dwingende houding bij de bemiddelaar uitlokken. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt (zie laatste aanbeveling voor toekomstig onderzoek in 5.5.5).

Ten slotte wijzen de resultaten op het belang om aandacht te hebben voor **de financiële druk** van werkzoekenden. De ervaring dat men moeilijk rondkomt, hangt positief samen met de kans om gecontroleerd gemotiveerd te zijn om op te dagen. Dat is, men daagt op om de uitkering te behouden en/of om men anders zou denken dat men geen moeite wil doen. Tegelijk vinden we geen verband met de ervaring van psychologische druk van de zijde van de VDAB-medewerker. We veronderstellen dat financiële druk teruggaat op een conditie bij de werkzoekende waar de medewerker geen vat op heeft. Waar deze wel vat op heeft is de wijze waarop hij of zij met deze werkzoekende omgaat: dit pleit voor extra aandacht bij de bemiddelaar voor een autonomiebevorderende opstelling, weg van het versterken van psychologische druk. **Anders gezegd; bij werkzoekenden met grote financiële druk is het des te belangrijker om in te zetten op het bieden van keuze en perspectief en op te passen met het uitoefenen van psychologische druk om de kans op autonome motivatie om op te dagen te bevorderen.** Dit blijkt niet evident, want werkzoekenden die financieel moeilijk rondkomen ervaren in mindere mate keuze en perspectief bij VDAB-medewerkers. **Een tweede beleidsaanbeveling die hieruit voortvloeit is dat het weinig zinvol is om de financiële druk op werkzoekenden te verhogen door uitkeringen in te perken, wil men bereiken dat werkzoekenden met een kwalitatieve motivatie deelnemen aan het activeringstraject.** Deze bevinding roept de vraag op naar de onzichtbare effecten van het verlagen of eindig maken van de uitkering, door de extra psychologische druk die dit meebrengt voor de werkzoekende en een autonome motivatie om mee te werken in de weg staat. Op het eerste gezicht verdwijnt de werkzoekende daarmee wel van de radar, maar de tweede stap van het werkperspectief is daarmee nog niet dichterbij.

5.5.5 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Het hier gerapporteerde verklarende onderzoek beoogde in verschillende opzichten een relevante aanvulling te zijn op het bestaande onderzoek naar de drijfveren van de motivatie en het engagement van werkzoekenden in activering en in het bijzonder de rol van de bemiddelaar daarin (zie 5.1). Toekomstig onderzoek kan op drie manieren verder bijdragen tot kennisontwikkeling. In de eerste plaats is het wenselijk om het onderzoek over te doen bij andere steekproeven van werkzoekenden om te verifiëren of de gevonden verbanden ook dan opgaan. Zoals besproken in sectie 5.3 is het aannemelijk dat de hier bevraagde groep werkzoekenden meer (autonoom) gemotiveerd is en meer bereid is tot opdagen dan de populatie van werkzoekenden. Daarnaast lag de focus in dit onderzoek op die werkzoekenden bij wie de spanning tussen autonomie-ondersteuning en controle het sterkst spelen. Bijgevolg werden uitkeringsgerechtigde werkzoekenden en 55+'ers niet meegenomen.

In de tweede plaats kan de robuustheid van de gevonden verbanden verder worden onderzocht door bijkomende variabelen mee op te nemen in het model – wat een vergroting van de steekproef vereist. Wat de rol van motivatie om te werken betreft, is het relevant om naast autonome motivatie ook na te gaan hoe gecontroleerde motivatie inwerkt op de gevonden verbanden. Mogelijk is een controlerende stijl nefaster voor het engagement waarmee werkzoekenden de opdrachten vervullen voor de groep van werkzoekenden die in de eerste plaats autonoom gemotiveerd zijn dan voor zij die in de eerste plaats gecontroleerd gemotiveerd zijn (Vansteenkiste & Van den Broeck 2014). De afhankelijke variabele die aangeeft in welke mate de werkzoekenden de opdrachten vervulden zou verder kunnen worden verrijkt door een additionele autonome motivatie mee te nemen voor het vervullen van opdrachten, namelijk niet alleen met/omwille van het plezier, maar eerder omdat men het nuttig vond. Nog een andere aanvulling van het model is het in rekening brengen van het vertekeningseffect

van het verstrijken van tijd enerzijds en de arbeidsmarktsituatie op het ogenblik van de bevraging anderzijds op de perceptie van de interactiestijl, maar mogelijk ook de perceptie van de eigen motieven om op te dagen en deel te nemen. Het tijdsaspect kan in toekomstig onderzoek worden gemodelleerd door het opnemen van een variabele die aangeeft hoeveel tijd er verstreekt tussen het laatste contact met de bemiddelaar en de bevraging. Voor het effect van de arbeidsmarktsituatie op de perceptie werd in dit onderzoek gecontroleerd door mee te nemen of de respondent al dan niet werkzoekend was in april 2017. In toekomstig onderzoek zouden aanvullende/gesofisticeerde indicatoren kunnen meegenomen worden.

Ten derde kan toekomstig onderzoek inzetten op een verdere verbetering van de instrumenten om de interactiestijl van bemiddelaars te meten. Enerzijds kunnen de hier ontwikkelde instrumenten verder worden geoptimaliseerd door het verwijderen van zwakkere items en het toevoegen van items die verondersteld worden beter de onderliggende interactiestijlaspecten te meten. Dit geldt zowel voor de instrumenten ontwikkeld om te peilen naar hoe bemiddelaars hun eigen stijl beoordelen als die ontwikkeld om te peilen naar hoe werkzoekenden de stijl van de bemiddelaars ervaren. Specifiek voor de door de werkzoekenden ervaren interactiestijl zou verder onderzoek naar meetinstrumenten kunnen uitklaren of de hoge gevonden correlatie tussen ervaren mate van keuze en perspectief en ervaren mate van druk te wijten is aan de selectie van items (gebrek aan discriminerende validiteit) dan wel wijst op een onderliggende realiteit. Een belangrijke aanvulling op deze instrumenten zou de ontwikkeling zijn van een instrument dat gehanteerd wordt door onderzoekers die de interactiestijlen van bemiddelaars in de dagelijkse praktijk observeren. In dit geval wordt de interactiestijl objectief (door een buitenstaander) veeleer dan subjectief (door de betrokken partijen) beoordeeld. Dergelijke dataverzameling is echter tijdsintensief en dus (financieel) irrealistisch op grote schaal. Kwalitatieve benaderingen op kleinere schaal kunnen hier echter een waardevolle aanvulling op bieden. Zo onderzochten we eerder de invloed van de interactiestijl van bemiddelaars op de motivatie en het engagement van laaggeschoolde werkzoekende jongeren in een activeringstraject aan de hand van kwalitatieve comparatieve analyse (QCA) en procesanalyse op basis van 53 cases (zie Van Parys, 2016).

Ten slotte kan het onderzoek naar de rol van de bemiddelaar in drie opzichten inhoudelijk verder worden uitgebreid. Ten eerste door twee andere belangrijke aspecten van de interactiestijl van bemiddelaars op te nemen. Zoals aangegeven in sectie 5.1 vertrok het onderzoek van de theoretische veronderstelling in de sociaal-psychologische zelfdeterminatietheorie dat mensen drie universele basisbehoeften hebben: autonomie, competentie en verbondenheid. In deze studie lag de focus op de eerste van de drie basisbehoeften. Een belangrijke meerwaarde van toekomstig onderzoek ligt erin de rol van de bemiddelaar in de ondersteuning/frustratie van competentie en verbondenheid van werkzoekenden na te gaan en de invloed daarvan op hun motivatie en engagement. Vanuit hun hulpen ondersteuningsfunctie kunnen we verwachten dat VDAB-bemiddelaars hier een belangrijke invloed op hebben. Ten tweede zou toekomstig onderzoek kunnen ingaan op het vraagstuk hoe bemiddelaars en werkzoekenden elkaars interactiestijl (maar ook motivatie en gedrag) beïnvloeden door middel van observaties van de stijlen en het gedrag van beide actoren en dit op meerdere momenten doorheen de tijd. As it takes two to tango, impliceert interactie ook minimaal twee partijen. Ten derde kan het onderzoek naar de invloed van interactiestijlen worden uitgebreid naar andere uitkomsten. Het ultieme doel van het activeringsbeleid is om werkzoekenden (opnieuw) aan het werk te helpen. Daarmee rijst de vraag wat de invloed is van verschillende interactiestijlen op de uitstroom naar werk. Net zoals we hier een onderscheid maakten tussen de kwantiteit en kwaliteit van motivatie en medewerking, is het ook bij uitstroomonderzoek wenselijk om een onderscheid te maken tussen het al dan niet uitstromen naar werk enerzijds en de passendheid, de werkbaarheid en de duurzaamheid van het werk waarnaar de werkzoekende uitstroomde anderzijds.

- BIJLAGEN -

bijlage 1 Analyse van de respons op de telefonische enquêtes

b1.1 De mate van en redenen voor (non-)respons op de telefonische bevraging

Figuur b1.1 hieronder geeft schematisch de gerealiseerde respons (50%) op de telefonische bevraging weer. Voor het realiseren van de beoogde 500 enquêtes (100 beperkte en 400 uitgebreide) werd vertrokken van een steekproefkader van 6099 personen (zie sectie 2.4.2). 104 van hen (2%) konden niet worden gecontacteerd omdat voor hen geen telefoonnummer bekend was. 27 personen lieten op voorhand weten niet gecontacteerd te willen worden en van 11 personen bleek uit hun toelichting op voorhand dat ze niet in aanmerking komen. 3803 van de 6099 personen (62%) werden uiteindelijk gecontacteerd om de 500 beoogde enquêtes te realiseren.

Met 2411 personen **mislukte(n) de contactname(s)**. In meer dan drie kwart van de gevallen, botste de enquêteur (finaal) op het **antwoordapparaat**. in 14% van de gevallen werd de telefoon **niet opgenomen**. In de overige 8% van de gevallen **bestond het telefoonnummer niet meer**.

Met 1392 personen **slaagde de contactname** wel. 286 van hen werden niet geïnterviewd omdat uit de antwoorden op de filtervragen bleek dat ze behoorden tot een doelgroep waarvan de opgelegde **quota** al waren bereikt. 552 personen **weigerden deel te nemen** aan de enquête. Tabel b1.1 hieronder toont aan dat de belangrijkste redenen voor weigering zijn: (1) tijdsgebrek; (2) geen interesse; en (3) onvoldoende kennis van het Nederlands.

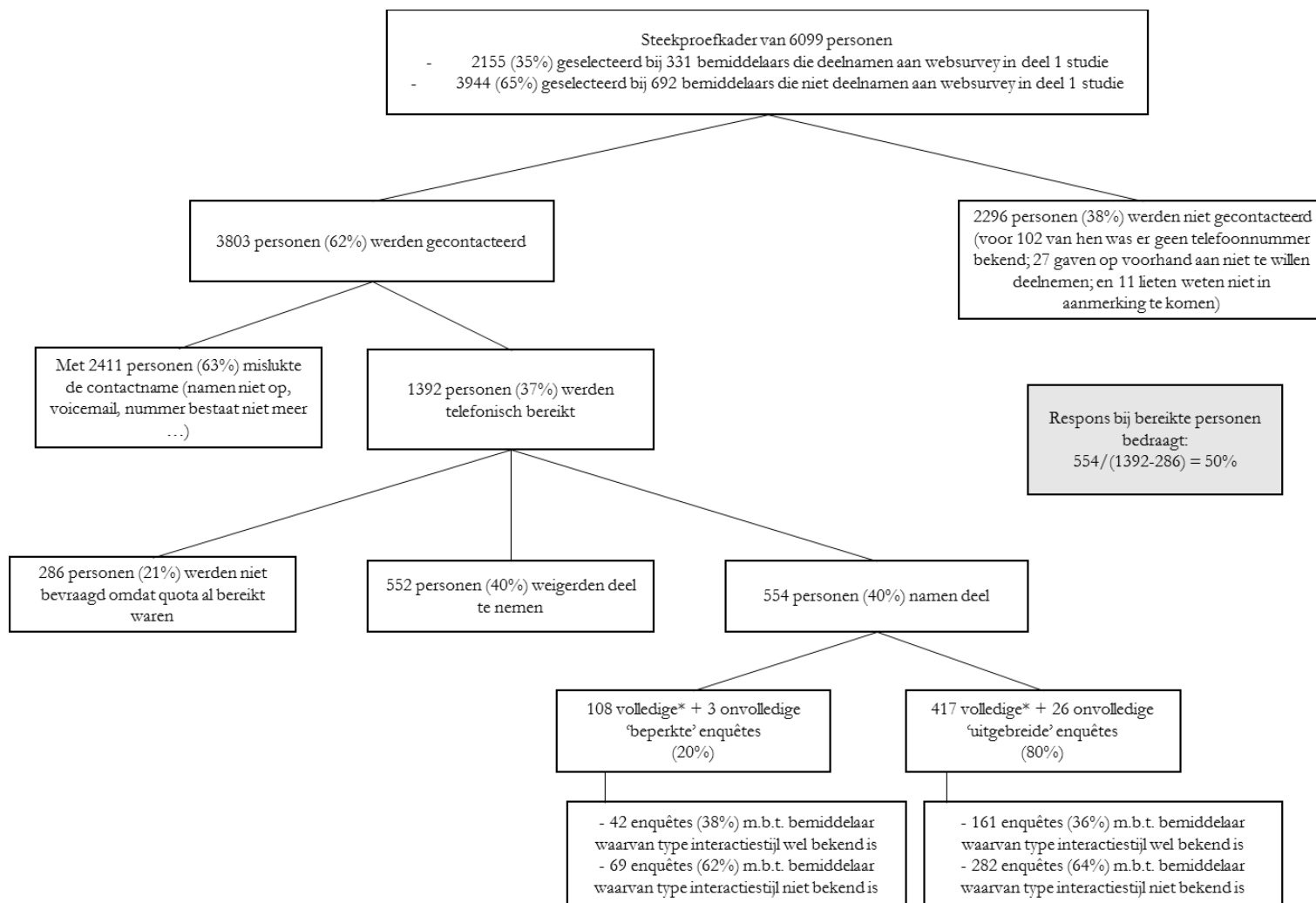
Tabel b1.1 Redenen waarom respondenten weigerden deel te nemen aan de telefonische enquête

	N	%
Weigering wegens principe	11	2,00%
Weigering wegens het onderwerp	43	7,80%
Weigering wegens tijdsgebrek	173	31,30%
Weigering wegens methode (telefonische bevraging)	19	3,40%
Weigering wegens overbevraging (respondent wordt vaak opgebeld i.k.v. enquêtes)	4	0,70%
Weigering wegens geen interesse	147	26,60%
Weigering wegens taal (respondent begrijpt het Nederlands onvoldoende)	108	19,60%
Weigering zonder reden	67	12,10%
Andere reden	81	14,70%
Totaal	552	100,00%

* Het gaat hier om de redenen voor weigering van de 552 personen die bereikt werden door de enquêteurs en niet om de redenen van de 27 personen die vóór contactname al lieten weten deelname te weigeren.

Bron Data aangeleverd door het enquêtebureau

Figuur b1.1 Schematisch overzicht van de (non-)respons op de telefonische bevraging



* Een beperkt aandeel van de 'volledige' enquêtes zijn in de feiten onvolledig omdat de respondent niet alle vragen kon/wilde beantwoorden (zie sectie 0).

Bron Enquête

b1.2 Vergelijking van het profiel van de deelnemers en niet-deelnemers

Non-respons op een enquête is problematisch wanneer de niet-deelnemers verschillen van de deelnemers wat betreft kenmerken waarvan verwacht wordt dat ze een rol spelen in de onderzochte verbanden. In dat geval zou immers vertekening optreden. Om het risico op vertekening in te schatten, vergelijken we de deelnemers en niet-deelnemers op die kenmerken die van beide gekende zijn. Tabellen b1.2 en b1.3 hieronder geven deze resultaten schematisch weer.

- wat het **geslacht** betreft, stellen we vast dat mannen lichtjes maar niet noemenswaardig oververtegenwoordigd zijn onder de personen die weigerden deel te nemen;
- wat **leeftijd** betreft, stellen we vast dat de jongeren (18-25 jaar) licht ondervertegenwoordigd zijn onder de deelnemers (18-54 jaar);
- wat **opleidingsniveau** betreft, stellen we geen noemenswaardige verschillen vast;
- wat **herkomst** betreft, zijn personen van niet-EU herkomst duidelijk oververtegenwoordigd in de groep van personen die weigerden deel te nemen. De verklaring ligt wellicht niet in de eerste plaats in de herkomst zelf, maar in het feit dat personen van niet-EU herkomst vaker deelname niet zagen zitten wegens onvoldoende kennis van het Nederlands;
- de verschillende categorieën (non-)respons verschillen niet sterk in de duur van hun werkloosheid (in 90% van de gevallen tussen zes maanden en een jaar), maar we stellen wel een verschil vast wat de **arbeidsmarktsituatie** in november 2016 betreft. De personen die deelnamen aan de enquête zijn opvallend vaker niet aan het werk in deze maand dan de andere categorieën. Dit is vermoedelijk ook het geval in de periode van de bevraging hoewel er ook buiten de kantooruren werd geënquêteerd om deze vertekening te voorkomen;
- de verdeling van de categorieën (non-)respons over de provincies toont ten slotte aan dat er geen vertekening is wat **geografische spreiding** betreft.

Samengevat blijft het risico op vertekening (voor zover we kunnen observeren) beperkt tot de arbeidsmarktsituatie. Dit is een belangrijke variabele in een onderzoek naar activering van werkzoekenden en moet dus in gedachten worden gehouden bij het trekken van conclusies uit de gerapporteerde resultaten.

Tabel b1.2 Beschrijvende kenmerken van de categorieën (non-)respons

	Man	18-25 jaar	Laaggeschoold	Hooggeschoolden	Niet EU-herkomst	Aan het werk in november 2016	6 maanden – 1 jaar werkloos	Totaal	
Categorie respons	%	%	%	%	%	%	%	#	%
Bereikt maar niet bevroegd (quota behaald)	44,4%	29,4%	30,8%	23,8%	20,3%	51,0%	90,2%	286	4,7%
Deelnemers	50,9%	<u>27,4%</u>	38,6%	16,1%	23,3%	<u>35,4%</u>	92,6%	554	9,1%
Niet bereikten	48,8%	35,8%	38,8%	15,2%	25,5%	46,2%	93,1%	2411	39,5%
Niet gecontacteerden	50,7%	34,3%	34,7%	19,2%	8,3%	47,8%	92,1%	2296	37,6%
Weigerden deelname	<u>52,4%</u>	31,5%	41,9%	14,1%	<u>29,3%</u>	46,7%	91,3%	552	9,1%
Totaal	49,8%	33,8%	37,1%	17,1%	19,0%	46,1%	92,4%	6099	100,0%

* EU-herkomst = Herkomst uit EU28-landen of EVA-landen.

Bron Administratieve data en enquêtedata

Tabel b1.3 Categorieën (non-)respons naar provincie

	Antwerpen	Brussel-Hoofdstedelijk Gewest	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Waalse provincie	Buitenland	Totaal
Niet gecontacteerden	26%	0%	17,60%	23,43%	14,07%	18,42%	0,09%	0,13%	100,00%
Bereikt maar niet bevroegd (quota behaald)	33,22%	0,00%	13,99%	24,83%	15,03%	12,24%	0,35%	0,35%	100,00%
Niet bereikten	28,29%	0,46%	16,84%	24,18%	13,19%	16,92%	0,04%	0,08%	100,00%
Weigerden deelname	30,25%	0,18%	14,86%	23,19%	14,49%	16,85%	0,18%	0,00%	100,00%
Deelnemers	25,99%	0,18%	16,06%	23,65%	17,51%	16,43%	0,00%	0,18%	100,00%
Totaal	27,66%	0,28%	16,74%	23,79%	14,12%	17,22%	0,08%	0,11%	100,00%

Bron Administratieve data en enquêtedata

b1.3 Onvolledige enquêtes

In slechts 29 gevallen was de respondent wel bereid om deel te nemen aan de telefonische enquête, maar werd de enquête niet voltooid. We spreken hier van ‘onvolledige enquêtes’.

- in 18 gevallen nam **de enquêteur** de beslissing om de enquête te onderbreken. In 13 van die 18 gevallen was de reden dat de respondent het Nederlands onvoldoende machtig was om een zinvolle enquête te kunnen afnemen. In 6 gevallen zag de respondent zich genoodzaakt om te onderbreken (bv. omdat de respondent moest ophangen om tijdig ergens te zijn) en kon de respondent bij een nieuwe contactpoging niet meer worden bereikt;
- in 3 gevallen kon de respondent niet opnieuw worden bereikt nadat **de verbinding** was weggeval- len (technische probleem);
- in 8 gevallen besliste **de respondent** dat hij/zij de enquête wou stopzetten. De redenen daarvoor zijn dezelfde als de hierboven vastgestelde redenen voor weigering tot deelname: (1) tijdsgebrek; (2) geen interesse; en (3) onvoldoende kennis van het Nederlands.

Naast deze 29 enquêtes werden 145 enquêtes volledig afgewerkt, maar kon of wilde de respondent niet op alle vragen een antwoord geven. Het gaat om 26 beperkte en 119 uitgebreide enquêtes. In zo goed als al die gevallen, blijft het aantal niet beantwoorde vragen beperkt tot hoogstens vijf. Een uitschieter is een respondent die op 29 vragen geen antwoord gaf.

b1.4 Vergelijking van het profiel van de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête

Ten slotte vergelijken we nog het profiel van de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête met elkaar en ten opzichte van het totale steekproefkader. We doen dit in de eerste plaats door te kijken naar enkele socio-demografische kenmerken in Tabel b1.4. We stellen vast dat jongeren (<25) ondervertegenwoordigd zijn in beide bevestigingen in vergelijking met hun aandeel in het steekproefkader. Het aandeel **jongeren** is groter in de uitgebreide dan in de beperkte enquête. Dit kan mogelijk verklaard worden vanuit het feit dat met de Jeugdgarantie actief wordt ingezet op het bereiken, begeleiden en opvolgen van deze doelgroep. Daarnaast valt op dat **personen van niet-EU-herkomst** oververtegenwoordigd zijn in de uitgebreide enquête en ondervertegenwoordigd in de beperkte enquête ten opzichte van hun aandeel in het steekproefkader. Bij de realisatie van de steekproef van 400 werkzoekenden met uitgebreid contact werd een quota nagestreefd voor een voldoende bereik van personen van niet-EU-herkomst (zie 2.4.2). Dit was niet het geval voor de realisatie van de steekproef van 100 werkzoekenden met beperkt contact. Vermoedelijk ten gevolge van deze oververtegenwoordiging van personen van niet-EU-herkomst in de uitgebreide enquête vinden we ook een lichte ondervertegenwoordiging van personen met een **zeer goede kennis van het Nederlands** (hoogste niveau) onder de deelnemers van deze enquête. Wat het opleidingsniveau betreft, is er sprake van een lichte oververtegenwoordiging van hooggeschoolden bij de beperkte enquête in vergelijking met hun aandeel in het steekproefkader. Dit kan opnieuw het gevolg zijn van een beleidsmatige keuze om minder in te zetten op **hooggeschoolden** die verondersteld worden meer zelfredzaam te zijn en de feitelijke snellere uitstroom van deze groep uit de werkloosheid. Hoewel **personen met een arbeidshandicap** in principe uitgesloten waren van deze bevestiging stellen we vast dat ze toch licht oververtegenwoordigd zijn in de uitgebreide enquête. Wellicht kwam hun handicap pas tijdens het dienstverleningsproces naar boven.

Tabel b1.4 Vergelijking van de socio-demografische kenmerken van deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide bevraging en het volledige steekproefkader

		Beperkte bevraging	Uitgebreide bevraging	Niet bevroegden	Totaal
Vrouwen	#	62	210	2788	3060
	%	55,9	47,4	50,3	50,2
<25 jaar	#	23	129	1907	2059
	%	20,7	29,1	34,4	33,8
Niet-EU herkomst	#	11	118	1027	1156
	%	9,9	26,6	18,5	19,0
Laaggeschoold	#	41	173	2050	2264
	%	36,9%	39,1%	37,0%	37,1%
Hooggeschoold	#	27	62	954	1043
	%	24,3%	14,0%	17,2%	17,1%
Zeer goede kennis NL	#	85	299	4123	4507
	%	76,6%	67,5%	74,4%	73,9%
Arbeidshandicap	#	1	16	70	87
	%	0,9%	3,6%	1,3%	1,4%
Totaal		111	443	5545	6099

* De percentages geven het aandeel van de betreffende categorie respondenten weer binnen elk type bevraging.

Bron Administratieve data

Tabel b1.5 De provincie van de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête en het volledige steekproefkader

		Beperkte bevraging	Uitgebreide bevraging	Niet bevroegden	Totaal
Antwerpen	#	34	121	1532	1687
	%	30,6	27,3	27,6	27,7
Oost-Vlaanderen	#	24	118	1309	1451
	%	21,6	26,6	23,6	23,8
West-Vlaanderen	#	18	73	959	1050
	%	16,2	16,5	17,3	17,2
Limburg	#	19	73	929	1021
	%	17,1	16,5	16,8	16,7
Vlaams-Brabant	#	16	58	787	861
	%	14,4	13,1	14,2	14,1
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	#	0	0	17	17
	%	0,0	0,0	0,3	0,3
Waalse provincie	#	0	0	5	5
	%	0,0	0,0	0,1	0,1
Buitenland (Frankrijk en Nederland)	#	0	0	7	7
	%	0	0	0,12	0,12

Bron Administratieve data

Wat de verdeling van de respondenten van de beperkte en de uitgebreide enquête en het steekproefkader over de **provincies** betreft (zie Tabel b1.5), vinden we geen noemenswaardige verschillen.

Tabel b1.6 De gezinssituatie van de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête

		Beperkte bevraging	Uitgebreide bevraging	Totaal
Alleenstaand zonder kinderen	#	29	104	133
	%	26,1	23,5	24,0
Alleenstaand met kinderen	#	17	56	73
	%	15,3	12,6	13,2
Samenwonend/gehuwd zonder kinderen	#	18	51	69
	%	16,2	11,5	12,5
Samenwonend/gehuwd met kinderen	#	37	141	178
	%	33,3	31,8	32,1
Andere*	#	5	62	67
	%	4,5	14,0	12,1
Onbekend*	#	5	29	34
	%	4,5	6,5	6,1
Totaal	#	111	443	554

* De categorie 'Andere' omvat hoofdzakelijk jongeren die nog bij hun ouders wonen. De categorie 'onbekend' omvat zowel ontbrekende waarden als 'weet niet' en 'weigering'.

Bron Enquêtedata

Ten slotte vergelijken we de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête onderling aan de hand van hun antwoorden op gemeenschappelijke vragen in beide enquêtes. Wat de **gezinssituatie** betreft (zie Tabel b1.6), stellen we vast dat respondenten van de beperkte bevraging iets vaker samen wonen of gehuwd zijn maar geen kinderen hebben. Duidelijk oververtegenwoordigd in de uitgebreide enquête zijn respondenten met een 'andere' gezinssituatie – meestal het inwonen bij ouders. Dit hangt samen met de oververtegenwoordiging van jongeren in deze enquête in vergelijking met de beperkte enquête.

Wat de **financiële situatie** van de respectievelijke respondenten betreft (zie Tabel b1.7), vinden we geen noemenswaardige verschillen. Nochtans vinden we wel opvallende verschillen in Tabel b1.8 wat de **arbeidsmarktsituatie** van de respondenten betreft op het ogenblik van de bevraging. Het aandeel respondenten dat tussen de instroom in de werkloosheid in januari tot april 2017 en het moment van de bevraging werk heeft gevonden bedraagt in beide enquêtes bijna 50%. Echter, het aandeel respondenten dat op het ogenblik van de bevraging nog werk heeft is opvallend groter in de beperkte dan in de uitgebreide enquête wat er op wijst dat de arbeidsmarktpositie van de deelnemers aan de beperkte enquête sterker is dan die van de uitgebreide enquête. Dit blijkt verder uit het groter aandeel respondenten van de uitgebreide enquête die nog geen werk heeft gevonden en blijft zoeken. Anderzijds zien we ook dat een groter aandeel van de respondenten van de beperkte enquête geen werk had gevonden en ook geen werk zoekt. Naast een groter aandeel sterkere arbeidsmarktprofielen omvat de groep van respondenten van de beperkte enquête dus ook een groter aandeel inactieven.

Tabel b1.7 De mate waarin de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête financieel rond komen

	Beperkte bevraging	Uitgebreide bevraging	Totaal
Gemiddelde	5,6	5,5	5,5
Mediaan	6,0	6,0	6,0
Modus	5,0	5,0	5,0
Standaard deviatie	2,3	2,5	2,4
1e kwartiel waarde	4	4	4
Totaal aantal (bekend)	107	414	521
Onbekend*	4	29	33

* De categorie 'onbekend' omvat zowel ontbrekende waarden als 'weet niet' en 'weigering'.
Bron Enquêtedata

Tabel b1.8 Arbeidsmarktsituatie van de deelnemers aan de beperkte en de uitgebreide enquête op het ogenblik van de bevraging

		Beperkte bevraging	Uitgebreide bevraging	Totaal
Werk gevonden en nog steeds aan het werk	#	41	123	164
	%	36,9	27,8	29,6
Werk gevonden, maar opnieuw werkzoekend	#	13	86	99
	%	11,7	19,4	17,9
Werk gevonden, maar nu niet werkend en niet werkzoekend	#	7	40	47
	%	6,3	9,0	8,5
Geen werk gevonden en nog steeds werkzoekend	#	14	97	111
	%	12,6	21,9	20,0
Geen werk gevonden en niet werkzoekend	#	33	70	103
	%	29,7	15,8	18,6
Onbekend*	#	3	27	30
	%	2,7	6,1	5,4
Totaal	#	111	443	554
	%	100,0	100,0	100,0

* De categorie 'onbekend' omvat zowel ontbrekende waarden als 'weet niet' en 'weigering'.
Bron Enquêtedata

Referenties

- Bernardi, F., Chakhaia, L., & Leopold, L.** (February 01, 2017). 'Sing Me a Song with Social Significance': The (Mis)Use of Statistical Significance Testing in European Sociological Research. *European Sociological Review*, 33(1): 1-15.
- Brodkin, E.Z.** (2011). 'Putting Street-Level Organizations First: New Directions for Social Policy and Management Research', in *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21 (suppl2), pp. i199-i201.
- Brown, T. A.** (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*, New York: Guilford.
- Crossley, C. D., & Highhouse, S.** (2005). 'Relation of job search and choice process with subsequent satisfaction', in *Journal of Economic Psychology*, 26(2), 255-268.
- 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 selfdetermination of behavior', in *Psychological Inquiry*, 11: 227-268.
- Hooge, J.** (1995). *Wie neemt deel aan het individueel begeleidingsplan? Psychosociaal profiel en opvolging van de deelnemers*, Leuven: HIVA-KU Leuven.
- Hooge, J. & De Witte, H.** (1996). *De teruggetrokken verdwenen van de arbeidsmarkt? Opvolging en diepere analyse van het type 'teruggetrokken' onder de werkzoekenden*, Leuven: HIVA: KU Leuven.
- Koen, J., Klehe, U. C., Van Vianen, A. E., Zikic, J., & Nauta, A.** (2010). 'Job-search strategies and reemployment quality: The impact of career adaptability', in *Journal of Vocational Behavior*, 77(1): 126-139.
- Koen, J., Vianen, A. E. M., & Klehe, U.-C.** (2014). 'De sleutel tot succesvolle re-integratie: over de cruciale rol van inzetbaarheid bij het vinden van (passend) werk', in *Gedrag En Organisatie*, 27(3): 331-351.
- Koen, J., Vansteenkiste, S. & Verbruggen, M.** (2015). 'Wanneer zijn zoekstrategieën effectief? Een studie bij Vlaamse werklozen', in *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 25(4): 73-81.
- Lasswell, H.D.** (1958). *Politics: who gets what, when, how*. Cleveland (OH): World Publishing.
- Lei, P.-W. & Wu, Q.** (2007). 'Introduction to Structural Equation Modeling: Issues and Practical Considerations', in *Educational Measurement: Issues and Practice*, 26(3): 33-43.
- Muthén, L.K. and Muthén, B.O.** (1998-2012). *Mplus User's Guide*. (7e ed.). Los Angeles (CA): Muthén & Muthén. Probit Regression, Mplus Data Analysis Examples. UCLA: Statistical Consulting Group. <https://stats.idre.ucla.edu/mplus/dae/probit-regression/> (geraadpleegd op 07.06.2017)
- Van Parys, L.** (2016). *On the street-level implementation of ambiguous activation policy. How caseworkers reconcile responsibility and autonomy and affect their clients' motivation*, Leuven: KU Leuven [doctoraatsthesis; promotor: Struyven, L.]
- Vansteenkiste, M., Lens, W., De, W. S., De, W. H., & Deci, E. L.** (2004). The 'why' and 'whynot' of job search behaviour: their relation to searching, unemployment experience, and well-being. *European Journal of Social Psychology*, 34(3): 345-363.
- Vansteenkiste, M., Lens, W., De, W. H., & Feather, N. T.** (2005). 'Understanding unemployed people's job search behaviour, unemployment experience and well-being: A comparison of expectancy-value theory and self-determination theory', in *British Journal of Social Psychology*, 44(2): 268-286.
- 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. (Eds.), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search*, published online August 2014: DOI: 10.1093/oxfordhb/9780199764921.013.005.
- VDAB** (2016). *Werkzoekende schoolverlaters in Vlaanderen: Dual leren = arbeidsmarktkansen maximaliseren*, Brussel: VDAB.
- Verbruggen, M., & Vansteenkiste, S.** (2015). 'Werkloosheid dynamisch bekeken', in *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 25(2), 57-64.
- Vinokur, A., & Caplan, R. D.** (1987). 'Attitudes and social support: Determinants of job-seeking behavior and well-being among the unemployed', in *Journal of Applied Social Psychology*, 17: 1007-1024.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T.** (1979). 'Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being', in *Journal of Occupational Psychology*, 52(2): 129-148.
- Wolf, E. J. & Brown, T. A.** (2013). 'Structural Equation Modeling Applications in the Study of Psychopathology'. In Comer, J. S., & In Kendall, P. C. (2013), *The Oxford handbook of research strategies for clinical psychology*, online: DOI: 10.1093/oxfordhb/9780199793549.001.0001