

Capita Selecta Recent Arbeidsmarktonderzoek in Vlaanderen

Richtlijnen voor auteurs

TITEL: DE ROL EN IMPACT VAN DE ARBEIDSBEMIDDELAAR IN HET NIEUWE BEGELEIDINGSMODEL VAN VDAB. INZICHT IN DE BELEVING, MOTIVATIE EN DEELNAME VAN WERKZOEKENDEN AAN ACTIVERING EN DE ROL VAN DE INTERACTIESTIJL VAN DE BEMIDDELAAR DAARIN O.B.V. DE RESULTATEN VAN DE TELEFONISCHE ENQUÊTE BIJ WERKZOEKENDEN

Auteur(s): Liesbeth Van Parys & Ludo Struyven

1. Korte samenvatting van het onderzoek (abstract)

Het rapport waarop deze samenvatting betrekking heeft, is het tweede rapport 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 activeringsbeleid 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. Implementatieonderzoek 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 contacten 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).

Een rode draad doorheen beide onderzoeksluiken was 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 dit 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.**

Key words:

implementatieonderzoek – activering – street-level bureaucracy – interactiestijlen – zelfdeterminatietheorie

2. Doelen van het onderzoek

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 beantwoordden we volgende **drie onderzoeksvragen:**

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

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.

Verduidelijking van kernbegrippen + op welke wijze deze aansluiten bij de gangbare internationale definitie(s) + typisch Vlaamse begrippen en structuren

Street-level bureaucrats, zoals bemiddelaars, voeren een publieke opdracht uit (al dan niet in een publieke instelling) in direct contact met de beoogde doelgroep (burgers, klanten, cliënten, leerlingen, patiënten ...) en hebben daar tot op zekere hoogte een formele opleiding in gekregen (Hupe et al., 2016). Typisch aan hun werk is dat ze over discretionaire ruimte beschikken om formeel beleid toe te passen op individuele cases en op die manier als medebeleidsmakers kunnen worden beschouwd (ibid.).

De **activeringsaanpak** van bemiddelaars verwijst enerzijds naar de beslissingen die ze nemen en anderzijds naar hun interactiestijl. Bouwend op Winter (1999) omschrijven we een **interactiestijl** (ook wel **motivatiestijl** genoemd) als het karakter van de dagelijkse interacties van bemiddelaars met hun klanten. Bouwend op het onderzoek naar motivatiestijlen vanuit het perspectief van de sociaal-psychologische zelfdeterminatie (Deci & Ryan, 1985; Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014) kiezen we om te focussen op die aspecten die verondersteld worden een invloed te hebben op de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende klanten. Concreet onderzochten we in dit onderzoek de mate waarin werkzoekenden ervaren dat de bemiddelaars **autonomie-ondersteunend** interageren (keuze verlenen, meekijken vanuit hun perspectief en keuzebeperking verantwoorden) en **psychologisch controlerend** (interne en externe druk uitoefenen) interageren.

3. Methoden en data (voor meer methodologische toelichting kan je het kaderstuk gebruiken)

Data

De data voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen werden verzameld aan de hand van **een computer geassisteerde telefonische enquête** bij personen die zich inschreven als werkzoekende bij VDAB tussen januari en april 2016 en die tussen die inschrijving en november 2016 (elementen van) een traject hadden bij een VDAB-bemiddelaar. 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.

Voor de te realiseren steekproef (zie onder) werd vertrokken van een steekproefkader van 6099 personen personen die niet rechtstreeks werden geselecteerd uit de administratieve data, maar bij twee selecties van VDAB-bemiddelaars. In beide gevallen werden bij elk van de bemiddelaars lukraak tien werkzoekenden geselecteerd.

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 692 de bemiddelaars die niet deelnamen aan de websurvey in eerste deel van de studie.

De enquêteurs contacteerden lukraak respondenten in het steekproefkader van 6099 personen. De respons bij de 1106 personen die bereikt konden worden en voldeden aan de quota bedroeg 50%. Afhankelijk van het aantal persoonlijke contacten die de 554 respondenten 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. De gerealiseerde steekproef is het resultaat van het streven naar het bereiken van een vierhonderdtal respondenten met uitgebreid contact en honderdtal respondenten met beperkt contact. In totaal beantwoordden:

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

Op het ogenblik van de bevraging begin 2017, dus ongeveer één jaar later, konden deze werkzoekenden 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. 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. Voor de steekproef van respondenten met uitgebreid contact werden twee quota opgelegd: 1) gestratificeerde vertegenwoordiging van de zeven types interactiestijlen (cf. rapport 1); 2) 25% personen van niet-EU herkomst. Bij de interpretatie van de resultaten van de studie 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). 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, datum inschrijving en transmissiegegevens).

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 andere parameters (bewust) wordt vrijgelaten. De twee belangrijkste verschillen tussen SEM en meervoudige 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.

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. 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 normaalverdeeld zijn. Verder werd gekozen voor theta parametrisatie, het standaard aantal herhalingen (1000) en het standaard convergentiecriteria (0,500D-04).

4. Bevindingen

Onderzoeksvraag 1: Verdieping van het beperkt en uitgebreid contact

1.1 Bevindingen bij de respondenten met beperkt contact

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 vraag 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). Op de tweede plaats komen mail (28%) en telefonisch contact (19%). Geen enkele respondent gaf chat, Skype of Hangout op als voorkeurskanaal.

(vervolg zie volgende bladzijde)

4. Bevindingen (vervolg)

1.2 Bevindingen bij de respondenten met uitgebreid contact

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 Jeugdgarantieregeling 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%).

(voor vervolg zie volgende bladzijde)

4. Bevindingen (vervolg)

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:

- 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

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 middengeschoold (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 middengeschoolden 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.

(voor vervolg zie volgende bladzijde)

4. Bevindingen (vervolg)

Onderzoeksvraag 2: Beleving van, motivatie in en deelname aan het activeringstraject

2.1 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 bijv. 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 verantwoording 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 4 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 ervoeren.

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 ervoerde 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 de nodige instrumenten in handen hebben / gebruiken om hun werkzoekende klanten te versterken op de arbeidsmarkt. Die vraag vloeit ook 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.**

4. Bevindingen (vervolg)

2.2 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.

2.3 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.**

4. Bevindingen (vervolg)

Onderzoeksvraag 3: De invloed van de interactiestijl op motivatie en deelname

De derde onderzoeksvraag luidt: '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 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 **hypothesen 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. Omgekeerd kunnen de gevonden verbanden er ook op wijzen dat werkzoekende die autonoom gemotiveerd zijn om op te dagen en dit uitstralen, 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 en dit uitstralen bij de bemiddelaars dreiging en dwang uitlokken. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt.

Voor **hypothesen 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 veronderstellen 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).

4. Bevindingen (vervolg)

Omgekeerd kan het ook zo zijn dat werkzoekenden die meer autonoom gemotiveerd zijn om 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.

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 namelijk 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 omdat 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 autonomie-bevorderende opstelling, weg van het versterken van psychologische druk.

5. Conclusies en beleidsimplicaties

Onderzoeksvraag 1: verdieping van beperkt en uitgebreid contact

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 had 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. Toekomstig onderzoek moet duidelijk maken in hoeverre de kans om een opdracht te krijgen, aansluit bij de noden van de werkzoekenden dan wel wijst op onrechtmatige ongelijke behandeling van personen in gelijke situaties. 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.

Onderzoeksvraag 2: Beleving van, motivatie in en deelname aan het activeringstraject

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. Of de bevroegde respondenten representatief zijn voor de populatie van werkzoekenden (geen must voor dit onderzoek; cf. sectie 3) blijft een open vraag. 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.

5. Conclusies en beleidsimplicaties (vervolg)

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.

Onderzoeksvraag 3: De invloed van de interactiestijl op motivatie en deelname

De bevindingen m.b.t. hypothesen 1 & 3 tonen aan dat **de interactiestijl van de VDAB-medewerker**, namelijk de mate waarin die **keuze en perspectief** biedt en de mate waarin die **psychologische druk** uitoefent, **een invloed heeft op de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekenden 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.

De bevindingen m.b.t. hypothesen 2 & 4 tonen aan dat **de interactiestijl van de VDAB-medewerker**, namelijk de mate waarin die keuze en perspectief biedt en de mate waarin die psychologische druk uitoefent, hoofdzakelijk **indirect invloed heeft 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 is het niet uitgesloten dat de gevonden verbanden er ook op wijzen dat werkzoekenden die meer autonoom gemotiveerd zijn om op te dagen en 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 op te dagen en zo overkomen een dreigende en dwingende houding bij de bemiddelaar uitlokken. Verder onderzoek moet uitwijzen in welke richting het verband (het sterkst) speelt

De bevinding dat **financiële druk** negatief samenhangt met de ervaring van keuze en perspectief en positief samenhangt met de kans op gecontroleerde motivatie om op te dagen, leidt tot volgende twee beleidsaanbevelingen:

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.
2. **Het is weinig zinvol 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. Conclusies en beleidsimplicaties (vervolg)

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 de opdrachten maximaal wordt ingezet op het bieden van *zinnvolle* en *behaapbare* keuze en er rekening wordt gehouden met het perspectief van de werkzoekende. Dit vereist dat er voor elk profiel 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 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 ... 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.

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. 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. Zo is het aannemelijk dat de hier bevraagde groep werkzoekenden meer (autonoom) gemotiveerd is om op te dagen en te werken en meer bereid is tot opdagen en vervullen van opdrachten 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).

(voor vervolg zie volgende bladzijde)

5. Conclusies en beleidsimplicaties (vervolg)

De afhankelijke variabele die aangeeft in welke mate de werkzoekenden de opdrachten vervulden zou verder kunnen worden verfijnd 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 verstreek 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. Het onderzoek vertrok 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 hulp- en 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.

Volledige referentie van onderzoeksrapport(en) of paper(s) en andere sleutelpublicaties van het hier samengevatte onderzoek

