

Offerte in het kader van Viona-oproep O&O-opdracht 24/03/2015



De rol en impact van de arbeidsbemiddelaar

Inschrijver:

Katholieke Universiteit Leuven – vertegenwoordigd door Prof. Dr. Rik Torfs, Rector KU Leuven en optredend op verzoek van het HIVA - Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving

Handtekening van de inschrijver:

Prof. Dr. Rik Torfs, Rector

Voor akkoord:

Prof. dr. Emmanuel Gerard
Directeur HIVA

21/04/2015

Inhoud

| | |
|---|-------------------------------------|
| Beknopte samenvatting | 5 |
| 1 Titel van het O&O-project | 7 |
| 2 Promotor | 8 |
| 2.1 Promotor | 8 |
| 2.2 Overige leden van het onderzoeksteam | 8 |
| 3 Uitgebreide omschrijving van het projectvoorstel | 9 |
| 3.1 Probleemstelling en doelen onderzoek | 9 |
| 3.2 Onderzoeksvragen en analysekader | 12 |
| 3.3 Onderzoeksplan | 18 |
| 3.3.1 FASE 1: Vooronderzoek: kwalitatieve fase; voorbereidende administratieve data-analyse en ontwikkeling schalen surveys | 19 |
| 3.3.2 FASE 2: Web-survey bij bemiddelaars | 20 |
| 3.3.3 FASE 3: Telefonische survey bij werkzoekenden | 22 |
| 3.3.4 FASE 4: Koppeling van survey bemiddelaars en werkzoekenden | 23 |
| 3.3.5 FASE 5: Terugkoppelende workshops met 1) bemiddelaar; 2) teamleiders | 23 |
| 3.3.6 FASE 6: Rapportering van bevindingen en beleidsaanbevelingen en valorisatie | 24 |
| 3.4 Referenties bij het onderzoeksvoorstel | 25 |
| 4 Gedetailleerd tijdschema | 28 |
| 5 Financieel plan | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| 6 Valorisatie en bekendmaking van onderzoeksresultaten | 30 |
| 7 Voorstelling van het onderzoeksteam | 31 |
| 7.1 Voorstelling van het projectteam KU Leuven en rol in het project | 31 |
| 7.1.1 Prof. dr. Ludo Struyven | 32 |
| 7.1.2 drs. Liesbeth Van Parys | 33 |
| 7.1.3 Greet Van Dooren | 34 |
| 7.1.4 Peter De Cuyper | 35 |
| 7.2 Relevante lopende projecten | 36 |
| bijlage 1 CV's | 37 |
| bijlage 2 Risico's bij het onderzoek en oplossingen | 45 |

Beknopte samenvatting

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 consultant vernieuwd tot één functie polyvalent bemiddelaar (met mogelijkheid tot enige specialisatie) 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 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 consultant/bemiddelaar (micro-niveau) en door kenmerken in zijn/haar onmiddellijke omgeving (meso-niveau)? Het gaat hier dus om een vraag naar bottom-up implementatieonderzoek om de 'black box' te openen van de implementatie van het activeringsbeleid bij VDAB en de tenderpartners op street-level niveau i.e. daar waar de bemiddelaars het activeringsbeleid produceren in interactie met de werkzoekende. In lijn met de oproep situeert dit onderzoeksvoorstel 'de uitkomsten van begeleiding en bemiddeling' op twee niveaus.

- Een eerste uitkomst is het activeringsbeleid zoals het wordt geproduceerd door de *bemiddelaars* in interactie met de werkzoekende. Het gaat hier om hun *activeringsaanpak* waarin twee componenten te onderscheiden zijn: de interactiestijl (bejegeningwijze) en de genomen beslissingen en acties (ingezette kanalenmix, doorverwijzingen,, opdrachten/afspraken, respons op knipperlichten, transmissie).
- Een tweede uitkomst van begeleiding en bemiddeling door de bemiddelaars zijn de *resultaten bij de werkzoekende*. In dit onderzoeksvoorstel 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, de mate waarin de werkzoekende gemotiveerd wordt en de mate waarin de werkzoekende meewerkt aan het activeringstraject.

In lijn met de oproep beogen we de volgende doelen met dit onderzoeksvoorstel:

- Nagaan in welke mate de bemiddelaars daadwerkelijk discretionaire ruimte en capaciteit ervaren in het uitvoeren van het activeringsbeleid; en in welke mate hierin een evolutie is ten opzichte van de voorgaande periode.
- Inzicht verwerven in de variëteit aan activeringsaanpak (stijl en concrete acties) die door de bemiddelaars worden gehanteerd gegeven deze gepercipieerde ruimte en capaciteit en de meso- en micro- factoren die dit bepalen.
- Nagaan in welke mate *de werkzoekenden* maatwerk en eigenaarschap ervaren; zich gemotiveerd voelen en daadwerkelijk actief meewerken aan het activeringstraject.

- Nagaan in welke mate de genoemde uitkomsten bij de werkzoekenden beïnvloed worden door de types activeringsaanpak van de bemiddelaars.

Om deze doelen te realiseren is een onderzoeksdesign vereist bestaande uit meerdere fasen en een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve dataverzameling- en analysemethoden.

- In een kwalitatieve vooronderzoeksfase zullen we in de eerste plaats de 'black box' van de implementatie van het activeringsbeleid openen door in dialoog te treden met bemiddelaars in een zogenaamde 'methode van analyse in groep' en door middel van diepte-interviews met teamleiders.
- In fase 2 bevragen we de bemiddelaars van VDAB en tenderpartners met een websurvey. Met een latente-klasse-analyse onderzoeken we vervolgens of verschillende types bemiddelaars kunnen onderscheiden worden wat hun activeringsaanpak betreft. Met behulp van regressie-analyse onderzoeken we ook welke meso- en micro-factoren deze verschillen in activeringsaanpak beïnvloeden.
- In fase 3 bevragen we de werkzoekenden met een telefonische survey over de mate waarin zij maatwerk en eigenaarschap ervaren, de kwaliteit van hun motivatie en hun deelname aan het activeringstraject.
- In fase 4 onderzoeken we met behulp van regressie-analyse en of structural equation modeling in welke mate de uitkomsten bij de werkzoekenden beïnvloed worden door de variëteit in activeringsaanpak bij de bemiddelaars. Daarvoor voorzien we een gelinkte bemiddelaar-werkzoekende steekproef: de steekproef van werkzoekenden wordt getrokken bij een selectie van bemiddelaars die de variëteit aan activeringsaanpak vertegenwoordigt.
- In fase 5 organiseren we terugkoppelingsworkshops voor de bemiddelaars en de teamleiders om de bevindingen af te toetsen, te verdiepen en tot gedragen beleidsaanbevelingen te komen.
- In fase 6 ten slotte zullen we rapporteren, synthetiseren en valoriseren naar verschillende doelgroepen (Werkgroep Activering, nationale beleidsactoren en sociale partners, internationale fora van beleidsmakers, wetenschappelijke fora) met aangepaste disseminatievormen.

We voorzien in een onderzoeksdoorlooptijd van juli 2015 tot en met december 2016.

1 | Titel van het O&O-project

De rol en impact van de bemiddelaar/consulent in het (nieuwe) begeleidings- en bemiddelingsmodel: een analyse van uitvoering, determinanten op meso- en microniveau en uitkomsten bij werkzoekenden

2 | Promotor

2.1 Promotor

Naam: Ludo Struyven
Functie: Hoofd Onderzoeksgroep
Instelling: KU Leuven
Onderzoekseenheid: Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt, HIVA
Contactadres: Parkstraat 47 (postbus 05300)
B-3000 Leuven
Telefoonnummer: +32 16 32 33 41
Faxnummer: +32 16 32 33 44
E-mail: ludo.struyven@kuleuven.be

2.2 Overige leden van het onderzoeksteam

Naam: Liesbeth Van Parys
Functie: FWO-aspirant - Senior onderzoeker
Instelling: KU Leuven
Onderzoekseenheid: Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt, HIVA
Contactadres: Parkstraat 47 (postbus 05300)
B-3000 Leuven
Telefoonnummer: +32 16 32 31 14
Faxnummer: +32 16 32 33 44
E-mail: liesbeth.vanparys@kuleuven.be

Naam: Greet Van Dooren
Functie: Senior onderzoeker
Instelling: KU Leuven
Onderzoekseenheid: Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt, HIVA
Contactadres: Parkstraat 47 (postbus 05300)
B-3000 Leuven
Telefoonnummer: +32 16 32 31 38
Faxnummer: +32 16 32 33 44
E-mail: greet.vandooren@kuleuven.be

Naam: Peter De Cuyper
Functie: Onderzoeksleider
Instelling: KU Leuven
Onderzoekseenheid: Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt, HIVA
Contactadres: Parkstraat 47 (postbus 05300)
B-3000 Leuven
Telefoonnummer: +32 16 32 31 75
Faxnummer: +32 16 32 33 44
E-mail: peter.decuyper@kuleuven.be

3 | Uitgebreide omschrijving van het projectvoorstel

3.1 Probleemstelling en doelen onderzoek

Arbeidsbemiddeling als publieke dienst in Vlaanderen neemt vandaag nieuwe vormen aan. Niet alleen worden vacaturemarkten verder ontsloten en geïntegreerd in de publiek beheerde vacaturedatabank, de digitalisering van informatie over vacante jobs, beschikbare werkzoekenden en vereiste en beschikbare competenties biedt een rijke bron voor directe en op maat gesneden online interactie tussen VDAB en werkzoekenden. Tegelijk zijn werkzoekenden vandaag meer en meer digitaal vaardig en responsabiliseert de VDAB hen op een klantgerichte en kansenverhogende manier, door kwalitatieve informatie en tools ter beschikking te stellen. 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 consulent/arbeidsbemiddelaar in zijn/haar dagelijkse contacten, via diverse kanalen, met klanten/werkzoekenden. Deze toenemende discretionaire bevoegdheid voor de arbeidsbemiddelaar gaat gepaard met een nieuw organisatiemodel waarin provinciale / regionale autonomie en teamwerking centraal staan. Met de recente evolutie van een sluitende aanpak naar een sluitend maatpak en sluitend maatpak plus (SM+) en de inkanteling van de opvolging van het zoekgedrag (per 1 juli 2015) worden de voorheen bestaande functies van bemiddelaar en consulent *vernieuwd tot één functie ‘bemiddelaar’* (hierna ‘bemiddelaar’) met de volgende kenmerken:

- De functie van bemiddelaar wordt meer polyvalent, in de zin dat voortaan van elke consulent of bemiddelaar wordt verwacht te bemiddelen tussen werkzoekenden en werkgevers, daar waar in het verleden een deel van de consulenten geen of nauwelijks netwerken hadden met werkgevers.
- De bemiddelaar krijgt niet alleen een taak in de begeleiding en bemiddeling, maar ook in de opvolging van het zoekgedrag en desgevallend de controle/transmissie
- Elke bemiddelaar functioneert in een of meerdere teams wat in dit kader een zekere mate van specialisatie in de functie toelaat.
- Bemiddelaars krijgen meer ruimte om individuele acties (afspraken/ opdrachten, doorverwijzingen naar bijv. opleiding, knipperlichten, transmissie) te ondernemen,

beslissingen te nemen, en de verschillende kanalen te gebruiken die hen ter beschikking staan om met werkzoekenden in contact te treden.

- De bemiddelaar wordt in zijn/haar werk ondersteund door tools en 'knipperlichten', verplicht dan wel indicatief, op basis van door de overheid bepaalde termijnen om een bepaalde dienstverlening aan te bieden.

Naast de aanpassingen in de functie van consultant/bemiddelaar, voorziet 'Iedereen bemiddelaar' ook een *nieuwe sturing op organisatorisch niveau*. In het nieuwe VDAB-model wordt de interne (a priori) sturing via labeling en automatisch gegenereerde oproepen losgekoppeld van de (a posteriori) verantwoording via performance targets en stuurbordgegevens. Dit lijkt te stroken met recente empirische bevindingen in de management literatuur. Tot voor kort waren er gemengde bevindingen over het feit of meer contractuele autonomie en prestatiebesturing (zoals voor VDAB via externe verzelfstandiging en sturing op basis van in de Beheersovereenkomst vastgelegde prestatienormen) leidt tot een grotere interne autonomie op de lagere niveaus van het management in de organisatie. De reden hiervoor ligt in het feit dat externe resultaatsturing en contractuele autonomie een tegengesteld effect blijken te hebben op de interne organisatie. Recent onderzoek toont aan dat een te sterke resultaatsturing, zoals gepropageerd door het *New Public Management*, negatieve gevolgen heeft voor interne decentralisering, vernieuwing en klantgerichtheid (Wynen et al., 2014; Wynnen & Verhoest, 2015). Door de loskoppeling van sturing en accountability verwachten we dat de bemiddelaars een meer gedecentraliseerde structuur ervaren.

In de keuze voor meer of minder interne decentralisering en beslissingsruimte speelt het type activiteit een voorname rol (Pollitt & Bouckaert, 2004). De primaire taak van de bemiddelaar is begeleiding en ondersteuning gericht op kansen geven. Er wordt aangenomen dat bemiddelaars voor deze taak gebaat zijn met meer discretionaire ruimte. Maar tegelijk wordt deze taak aangevuld met de opvolging en controle van de werkzoekende, een taak met eigen vereisten die de formele en gepercipieerde ruimte voor de bemiddelaar beperken met het oog op rechtsgelijkheid. Naast de aanpassingen aan de functie van bemiddelaar en de gewijzigde sturingscontext binnen de organisatie vormt de *integratie van begeleiding en controle* het derde element waarop dit onderzoeksvoorstel wordt geënt.

De genoemde extern en intern gerichte hervormingen onder de noemer 'Iedereen bemiddelaar' vergroten de discretionaire bevoegdheid (formele beleidsvrijheid) en 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 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)?*"

In lijn met de oproep situeert voorliggend onderzoeksvoorstel 'de uitkomsten van begeleiding en bemiddeling' op twee niveaus. Een eerste uitkomst is het activeringsbeleid zoals het wordt geproduceerd door de bemiddelaars in interactie met de werkzoekende. Het gaat hier om hun activeringsaanpak waarin twee componenten te onderscheiden zijn: de interactiestijl (bejegeningwijze) en de genomen beslissingen en acties (ingezette kanalenmix, doorverwijzingen, opdrachten/afspraken, respons op knipperlichten, transmissie). Een tweede uitkomst van begeleiding en bemiddeling door de bemiddelaars zijn de resultaten bij de werkzoekende, namelijk: de mate waarin de werkzoekende maatwerk en eigenaarschap

ervaart, de mate waarin de werkzoekende gemotiveerd wordt en de mate waarin de werkzoekende meewerkt aan het activeringstraject.

De doelstellingen van voorliggend onderzoeksvoorstel situeren zich dan ook op het niveau van deze uitkomsten en hun onderlinge relaties.

1. Doelstellingen op het niveau van *de bemiddelaar*:
 - Nagaan in welke mate de bemiddelaars daadwerkelijk discretionaire ruimte en capaciteit ervaren in het uitvoeren van het activeringsbeleid; en in welke mate hierin een evolutie is ten opzichte van de voorgaande periode.
 - Inzicht verwerven in de variëteit aan types activeringsaanpak (stijl en concrete acties) die door de bemiddelaars worden gehanteerd gegeven deze gepercipieerde ruimte en capaciteit en de meso- en micro- factoren die dit bepalen.
2. Doelstellingen op het niveau van *de werkzoekende*:
 - Nagaan in welke mate de werkzoekenden maatwerk en eigenaarschap ervaren; zich gemotiveerd voelen en daadwerkelijk actief meewerken aan het activeringstraject.
3. Doelstelling op het niveau van de gelinkte werkzoekenden en bemiddelaars:
 - Nagaan in welke mate de genoemde uitkomsten bij de werkzoekenden beïnvloed worden door de types activeringsaanpak van de bemiddelaars.

Een belangrijke afbakening in dit voorstel is dat het onderzoek is toegespitst op de wijze waarop de activering wordt uitgevoerd of het 'hoe' van de activering en begeleiding, te onderscheiden van het 'wat'. Over dit laatste, het 'wat', 'wie krijgt wat' en 'met welke effect', is er voor Vlaanderen trouwens al meer evidentie beschikbaar, in het kader van studiewerk door het Departement WSE, VDAB en van evaluatie-onderzoek van de ESF-acties (Van Dooren et al., 2011; Struyven et al., 2012; Struyven & Groenez, 2013). Over het 'hoe' van de begeleiding dateert het meest recente materiaal van 2004 (De Cuyper & Struyven), zoals de Viona-oproep ook aanstipt. Aan deze lacune in kennis wil dit voorstel tegemoetkomen.

3.2 Onderzoeksvragen en analysekader

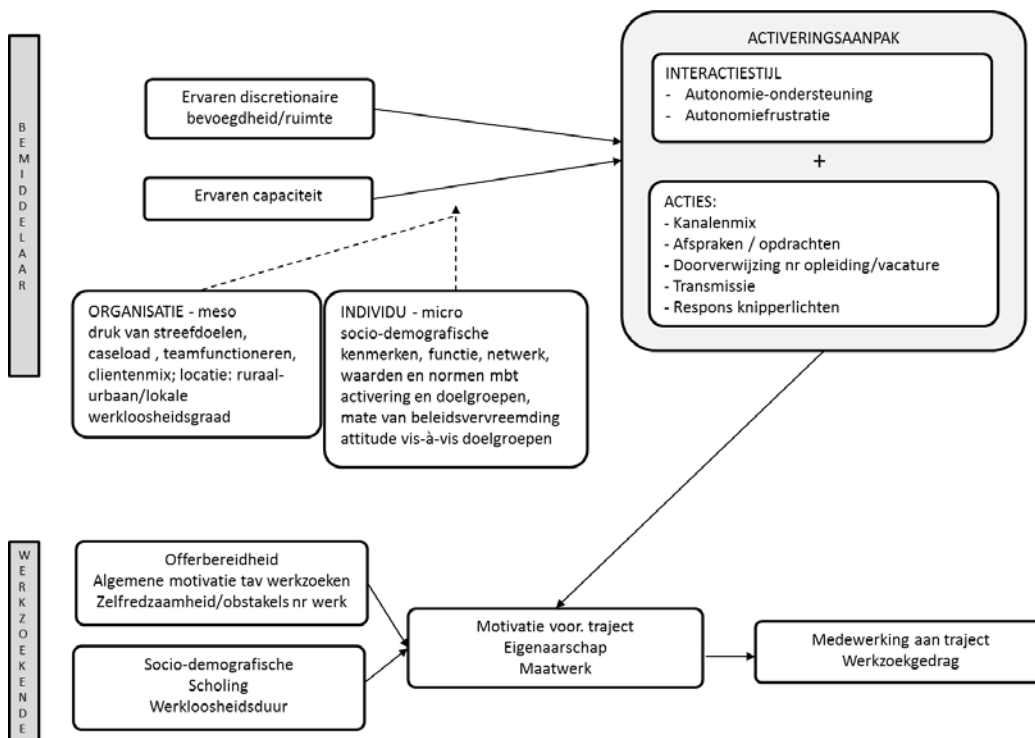
Voor de vertaling van de bovengenoemde onderzoeksdoelstellingen in onderzoeksvragen bouwen we verder op de gecumuleerde stand van kennis in de wetenschappelijke literatuur over implementatie in het algemeen en van activering in het bijzonder en knopen we aan bij basiswetenschappelijk onderzoek uitgevoerd in het kader van een lopend doctoraatsonderzoek van één van de kernleden van het onderzoeksteam Liesbeth Van Parys (hierna afgekort LVP).

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; en
2. Dat de variatie in types activeringsaanpak vanuit de bemiddelaar een invloed heeft op de motivatie en de acties van de werkzoekende.

Om deze verwachtingen te toetsen onderscheiden we stapsgewijze onderzoeksvragen. Figuur 1 hieronder verduidelijkt hun samenhang.

Figuur 1 Schematisch overzicht van de onderzoeksvragen en -concepten



Onderzoeksvraag 1: Hoe groot is de variatie in gepercipieerde discretionaire ruimte en capaciteit bij bemiddelaars? Is er hierin een evolutie ten opzichte van de periode voordien?

‘Tedereen bemiddelaar’ heeft tot doel om bemiddelaars 1) meer discretionaire bevoegdheid toe te kennen en 2) een grotere diversiteit aan middelen ter beschikking te stellen om het activeren af te stemmen op maat van de noden, capaciteiten en inspanningen van de individuele werkzoekende. Discretionaire bevoegdheid wordt formeel gecreëerd door het inruilen van vastgelegde criteria, doelgroepafbakening en administratieve modules voor maatwerk. Ook ontstaat er discretionaire ruimte als gevolg van tegenstrijdige richtlijnen en regels en spanningen tussen te realiseren doelen en te beantwoorden vragen enerzijds en beperkte middelen anderzijds (Van der Veen, 1990). Wat de capaciteit betreft, wordt de bemiddelaar enerzijds geconfronteerd met een toename aan kanalen, instrumenten en tools, maar zet de budgettaire context tegelijk druk op beschikbare (menselijke) middelen.

In een eerste stap in dit onderzoek gaan we na of de veronderstelling klopt dat bemiddelaars discretionaire ruimte en capaciteit ervaren in het activeren van werkzoekenden en of er een (positief) verschil is in ervaren ruimte en capaciteit ten opzichte van voor ‘Tedereen bemiddelaar’. We onderzoeken dit zowel bij bemiddelaars van VDAB als van de tenderpartners en verwachten variatie ten gevolge van verschillende sturingscontexten.

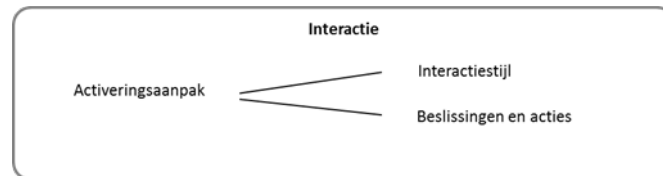
Onderzoeksvraag 2: In welke mate is er sprake van variatie in activeringsaanpak bij bemiddelaars wat betreft hun stijl en acties? Kan deze variatie worden gevat in een typologie van activeringsaanpak?

Het activeringsbeleid neemt finaal de vorm aan van interacties tussen bemiddelaars en hun werkzoekende klanten op ‘street-level’ niveau. Deze interacties vormen de basis van de ‘activeringsaanpak’ van de bemiddelaars en staan daarom centraal in voorliggend onderzoeksvoorstel (zie arcering Figuur 1). Ten gevolge van toegenomen discretionaire ruimte en capaciteit verwachten we een toenemende variatie in de activeringsaanpak van de bemiddelaars in hun interactie met de werkzoekenden. Onderzoek naar deze variatie kan zich in de eerste plaats toespitsen op de vraag hoe bemiddelaars omgaan met deze beleidsvrijheid en vooral met de spanningen tussen hun taken en richtlijnen en de beschikbare middelen. Onderzoek naar zogenaamde ‘coping strategies’ (creaming, parking, rantsoenering, doelverschuiving) in de traditie van Lipsky (1980; 2010) is uitvoerig gevoerd met betrekking tot activeringsbeleid in diverse landen (zie o.a. Wright, 2003 (Verenigd Koninkrijk); Thorén, 2008 (Zweden); Brodtkin & Marston (eds.), 2012 (VS & Europa)).

Voor een goed inzicht in de activeringsaanpak van bemiddelaars die op ‘street level’ ontstaan, menen we met Winter (2003b) dat het van belang is om zich niet blind te staren op disfunctioneel coping gedrag (cf. Lipsky). Coping wijst wel op een kloof tussen het voorziene en uitgevoerde beleid, maar zegt weinig over de inhoud van de activeringsaanpak van bemiddelaars en de variëteit daarin. Met dit onderzoeksvoorstel willen we daarom het gedrag van street-level dienstverleners meer in globo en onbevangen bestuderen vanuit concepten die dichter aansluiten bij de inhoudelijke beleidspraktijk zoals de ‘interactiestijl’ (bijv. ‘een strenge of meegaande aanpak’ cf. VIONA-oproep) en de ‘acties’ (bijv. ingezette kanalenmix) (Winter, 2003b).

Voortbouwend op het analysekader voor bottom-up implementatie-onderzoek van May en Winter (2000) definiëren we de activeringsaanpak die bemiddelaars hanteren in interactie met hun werkzoekende klanten als bestaande uit twee dimensies:

- *De interactiestijl*: het karakter van dagdagelijkse interacties tussen bemiddelaars en klanten wat de wijze van bejegening betreft met verbale en non-verbale communicatie (Van Yperen & Veerman, 2008). Het gaat hier bijv. om de mate waarin bemiddelaars dwingend, keuzeverlenend e.d. tewerk gaan t.a.v. de klant.
- *De beslissingen en acties*: de daadwerkelijke keuzes die bemiddelaars maken vis-à-vis individuele werkzoekenden. Deze zijn af te leiden uit de ingezette kanalenmix, de doorverwijzingen, vrijblijvende/verplichte opdrachten/afspraken, respons op knipperlichten, transmissie



De interactiestijlen van de bemiddelaars worden weinig onderzocht in activeringsonderzoek in tegenstelling tot hun acties (bijv. Winter, 2003b; Benarrosh, 2006; Toerien et al., 2013; Djuve & Kavli, 2014). Toch kunnen ze een even zonet een belangrijkere impact hebben op de motivatie en de medewerking ('compliance') van de werkzoekende. Beide zijn immers 'werkzame ingrediënten' van de aanpak van de bemiddelaar (Van Yperen & Veerman, 2008).

In lijn met de principaal-agent theorie (cf. Winter, 2003b) verwachten we dat persoonlijke voorkeuren en omstandigheden de interactie meer gaan bepalen naarmate de aspecten van de interactie minder zichtbaar worden voor de organisatie. Met andere woorden, bemiddelaars zullen onderling meer verschillen wat hun stijl dan wat hun acties betreft omdat bejegeningen van klanten nu eenmaal minder zichtbaar zijn voor de teamleider en niet gemeten worden via de registratiesystemen (informatie-asymmetrie).

Voor de conceptualisering en operationalisering van de 'interactiestijl' vertrekken we van de inzichten uit de sociaal-psychologische zelfdeterminatietheorie (ZDT) ontwikkeld door Deci & Ryan (1985) en toegepast op activering door Vansteenkiste & Van den Broeck (2014) en verder uitgewerkt voor het Vlaams activeringsbeleid i.k.v. lopend doctoraatsonderzoek (LVP). Dit theoretisch kader leent zich om twee redenen voor dit onderzoek.

1. ZDT leent zich tot het onderscheiden van *de dubbele rol van bemiddelaars* om enerzijds de werkzoekenden te bemiddelen en begeleiden en anderzijds hun zoekgedrag op te volgen en zo nodig te sanctioneren (transmissie). Vanuit de eerste rol worden bemiddelaars opgeroepen vertrouwen te stellen in het zoekvermogen van hun klanten en hen 'autonoom' (in de definitie van ZDT) te laten in het kiezen van een jobdoelwit en strategie om dit te bereiken (Vansteenkiste & Van den Broeck, 2014). Echter, vanuit de opvolgopdracht worden bemiddelaars opgeroepen om deze 'autonomie' van de klant te beperken wanneer blijkt dat het zoekgedrag onvoldoende (succesvol) is om te re-integreren in de arbeidsmarkt. De interactiestijl van de bemiddelaars kan dan ook getypeerd worden op basis van twee dimensies:
 - De mate van autonomie-ondersteuning:
 - - Geneigdheid tot het verlenen van *keuze en inspraak* aan werkzoekenden
 - - Geneigdheid tot het leveren van *maatwerk* t.a.v. werkzoekenden
 - De mate van autonomiefrustratie:
 - - Geneigdheid tot het benadrukken van de *individuele verantwoordelijkheid* van de werkzoekende op *niet-straffende* wijze

- - Geneigdheid tot het benadrukken van de *individuele verantwoordelijkheid* van de werkzoekende door middel van (dreiging met) *sancties* (bijv. transmissie)
2. ZDT leent zich ook voor dit onderzoek omdat deze theorie *een verband* legt tussen de *activeringsaanpak* van de bemiddelaars enerzijds en *de resultaten* die worden bereikt bij de werkzoekende anderzijds (zie ook onderzoeksvraag 4).

Onderzoeksvraag 3: In welke mate wordt variatie in de activeringsaanpak bepaald door gepercipieerde discretionaire ruimte en gepercipieerde capaciteit, gecontroleerd voor andere meso- en micro-factoren?

Hierboven stipten we al meermaals aan dat we variatie verwachten in de activeringsaanpak van bemiddelaars zowel bij VDAB als bij tenderpartners. Onderzoeksvraag 3 gaat over de determinanten van de variatie in activeringsaanpak (interactiestijl en –acties) van de bemiddelaars. De hypothese voor dit onderzoek luidt dat deze variatie in de eerste plaats bepaald wordt door (zie Figuur 1):

- De gepercipieerde discretionaire ruimte in de uitvoering van het activeringsbeleid
- De gepercipieerde capaciteit om het beleid uit te voeren

Deze twee determinanten hangen, zo verwachten we, samen met factoren op meso- en micro-niveau (zie Figuur 1). De discretionaire ruimte en capaciteit die bemiddelaars ervaren wordt in de eerste plaats bepaald door factoren op organisatie- en teamniveau (meso) die variëren binnen en tussen VDAB- en tenderlocaties. Het gaat hier om factoren zoals de sturing op streefcijfers en het toezicht op het naleven van regels door de teamleider (Lipsky, 2010), de caseload, de lokaal beschikbare instrumenten, de mate van indringing van informatie- en communicatietechnologie (Bovens & Zouridis, 2002), de taakdeling binnen het team en de moeilijkheidsgraad van de lokale klantenmix (Hasenfeld & Weaver, 1996) en de situatie op de lokale arbeidsmarkt. De ervaren discretionaire ruimte, capaciteit en effectiviteit van instrumenten hangen daarnaast mogelijk samen met kenmerken van de individuele bemiddelaar (micro) zoals het persoonlijk netwerk, de kennis van de arbeidsmarkt en de instrumenten, vervreemding van het uit te voeren beleid (Tummers, 2012), persoonlijke visie op activering en attitude vis-à-vis de doelgroep(en) (Maynard-Moody & Musheno, 2000), leeftijd en ervaring (Evans & Harris 2004), scholing (niveau, maar ook inhoudelijke richting), en gender.

Onderzoeksvraag 4: In welke mate ervaren de werkzoekenden maatwerk? Wat is de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om mee te werken aan de activeringsacties? In welke mate werken de werkzoekenden mee aan het activeringstraject?
 Onderzoeksvraag 5: In welke mate heeft het type activeringsaanpak een invloed op de maatwerkbeleving, de motivatie en de medewerking van de werkzoekende, gecontroleerd voor algemene motivatie en individuele kenmerken?

Inzicht verwerven in de variëteit van activeringsaanpak (stijl en acties) van de bemiddelaars bij VDAB en tenderpartners is niet alleen relevant vanuit de bezorgdheid over gelijke behandeling en responsiviteit, maar vooral omwille van de verwachting dat verschillende types interactie een verschillende effect hebben op de maatwerkbeleving, de motivatie en het zoekgedrag van werkzoekenden. Een volwaardige effectstudie valt buiten de mogelijkheid van dit onderzoek. Echter om na te gaan wat wenselijke en onwenselijke variatie in interacties zijn, is het van belang om inzicht te verwerven in de invloed van types op:

- *De maatwerkbeleving* van de werkzoekende: in welke mate ervaart de werkzoekende een aanpak op maat wat betreft gekozen kanalenmix, en tijdigheid, zinvolheid en aangepastheid van ingezette instrumenten?
- *De motivatie* van de werkzoekenden: welke interactietypes wakkeren een ‘autonome’ motivatie (‘een willen’) dan wel een ‘gecontroleerde’ motivatie (‘een moeten’) aan?
- *De mate waarin de werkzoekende meewerkt aan het activerinstraject*

Zoals hierboven gesteld, hebben we op basis van de zelfdeterminatietheorie specifieke verwachtingen omtrent de invloed van verschillende types interactiestijlen op deze resultaten bij de werkzoekenden. Volgens ZDT 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 bijv. met 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 wat bijdraagt tot 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 belemmerende en al dan niet straffende wijze. Bemiddelaars hebben de taak om in de eerste plaats de autonomie van klanten te ondersteunen, maar moeten zo nodig beperkend en straffend optreden. Ze zullen beide taken dan ook in verschillende mate combineren niet enkel in functie van individuele klanten, maar ook ten gevolge van eigen individuele voorkeuren en visies (micro) en organisatorische omstandigheden (meso). We verwachten dat een autonomie-frustrerende activeringsaanpak niet ingaat tegen een autonome motivatie op voorwaarde dat de aanpak ook voldoende autonomie-ondersteunend is.

De link tussen de onderzoeksoproep en de onderzoeksvragen en het onderzoeksplan van voorliggend onderzoeksvoorstel wordt op de volgende bladzijde schematische voorgesteld. In de volgende sectie lichten we toe hoe elk van de hier besproken onderzoeksvragen zal worden beantwoord.

| <i>Beleidsvraag</i> | <i>Onderzoeksvraag</i> | <i>Aanpak</i> |
|---|--|---|
| Ervaart de consultant/bemiddelaar dat zijn/haar inschatting en aanpak doorslaggevend wordt en dat hij/zij meer mogelijkheden en middelen ter beschikking heeft? | 1. Hoe groot is de variatie in gepercipieerde discretionaire ruimte en capaciteit bij bemiddelaars? Is er hierin een evolutie ten opzichte van de periode voordien? | - Fase 1: Vooronderzoek: methode van analyse in groep en diepte-interviews met resp. bemiddelaars en teamleiders - Fase 2: Web-survey bij bemiddelaars + beschrijvende analyse |
| Hoe verschilt de interactie tussen consultant/bemiddelaar en werkzoekende? Zijn er bepaalde types van arbeidsbemiddelaars? | 2. In welke mate is er sprake van variatie in activeringsaanpak bij bemiddelaars wat betreft hun stijl en acties? Kan deze variatie worden gevat in een typologie van activeringsaanpak? | Fase 2: Web-survey bij bemiddelaars + latente-klasse-analyse met indicatoren van activeringsaanpak |
| Welke determinanten bepalen deze verschillen in aanpak? | 3. In welke mate wordt variatie in de activeringsaanpak bepaald door gepercipieerde discretionaire ruimte en gepercipieerde capaciteit, gecontroleerd voor andere meso- en micro-factoren? | Fase 2: Web-survey bij bemiddelaars + regressie-analyses |
| Ervaart de werkzoekende dat er maatwerk wordt geboden en voelt hij/zij zich persoonlijk aangesproken en betrokken? | 4. In welke mate ervaren de werkzoekenden maatwerk? Wat is de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om mee te werken in de activeringsacties? In welke mate werken werkzoekenden mee aan het traject? | Fase 3: Telefonische survey bij werkzoekenden + beschrijvende analyse |
| Wat is het effect van de interactie tussen consultant en werkzoekende op de uitkomsten bij de werkzoekende? | 5. In welke mate heeft het type aanpak een invloed op de maatwerkbeleving, de motivatie en de medewerking door de werkzoekende, gecontroleerd voor algemene motivatie en individuele kenmerken? | Fase 4: - Gelinkte steekproef werkzoekenden – bemiddelaars - Combinatie data websurvey en telefonische survey + regressie-analyse / SEM |
| Kan of moet de kans op beïnvloeding door het type aanpak van de consultant geneutraliseerd worden? | 6a. Hoe duiden en interpreteren de direct betrokken medewerkers de typologie, de determinanten en de gemeten invloed op werkzoekenden? 6b. In welke mate is meer of minder variatie in activeringsaanpak wenselijk? | Fase 5: - Reflectie op bevindingen vanuit literatuur en beleidscontext. - Terugkoppelingsworkshops met bemiddelaars en teamleiders |

3.3 Onderzoeksplan

Het onderzoek naar de rol en de impact van de arbeidsbemiddelaar vatten we op als een bottom-up implementatieonderzoek binnen het beleidsdomein van activering van werkzoekenden. Kenmerkend voor dit implementatieonderzoek is de focus op het *street-level*; dit omvat zowel het proces als de uitkomsten van uitvoering van beleid (cf. Winter, 2003a). In voorliggend voorstel opteren we doelbewust de nadruk te leggen op een statistisch onderzoeksdesign: dit laat toe om bij een groter aantal observaties meer systematisch verwachtingen of hypothesen te toetsen en daarbij te controleren voor ‘derde’ variabelen (zoals er heel wat blijken te zijn vanuit het vooral kwalitatieve casestudy-onderzoek over de uitvoering van activering).

De centrale variabele in ons onderzoeksvoorstel is *de variatie in activeringsaanpak* bij bemiddelaars waarin we een stijlcomponent en een actiecomponent onderscheiden. In een eerste kwantitatief luik onderzoeken we de mate van variatie in de activeringsaanpak van de bemiddelaars bij VDAB en de tenderpartners en verklaren we deze variatie vanuit de gepercipieerde discretionaire ruimte en capaciteit van de bemiddelaars rekening houdend met de individuele kenmerken van de bemiddelaars (micro) en van de organisatorische context (meso) waarin ze werken (fase 2). In een tweede kwantitatief luik onderzoeken we vervolgens de maatwerkbeleving, de motivatie, en de gedragseffecten van de activeringsaanpak bij werkzoekenden (fases 3). We onderzoeken ook in welke mate deze resultaten bij de werkzoekenden verschillend beïnvloed worden door de variëteit aan types activeringsaanpak (fase 4).

Om het onderzoek en de onderzoeksresultaten voldoende te contextualiseren, te verifiëren met de praktijk en hanteerbaar te maken voor het arbeidsbemiddeling- en opvolgingsbeleid in Vlaanderen, voorzien we twee kwalitatieve onderzoeksfasen 1 en 5, resp. vooraf en na de kwantitatieve designs in fasen 2, 3 en 4.

| | |
|--------|---|
| Fase 1 | Kwalitatieve verkenning bij de direct betrokkenen, namelijk de doelgroep van consulenten/bemiddelaars bij VDAB en tender-partners verkenning van beschikbare administratieve data voor steekproefbepaling ontwikkelen of adapteren van meetinstrumenten voor fasen 2 en 3 |
| Fase 2 | Statistisch onderzoek o.b.v. een nieuw ontwikkelde survey bij bemiddelaars |
| Fase 3 | Statistisch onderzoek o.b.v. een nieuw ontwikkelde survey bij werkzoekenden |
| Fase 4 | Analyse o.b.v. gekoppelde survey-data bij bemiddelaars en werkzoekenden verzameld in de voorgaande fasen 2 en 3 |
| Fase 5 | Interpretatie en verificatie van de onderzoeksresultaten met de betrokken bemiddelaars en teamleiders en het trekken van lessen voor praktijk en beleid |
| Fase 6 | Eindrapportering, synthese en beleidsconclusies, valorisatie van de bevindingen |

We voorzien ten slotte in doorlopend overleg met de Werkgroep Activering met minimaal volgende formele bijeenkomsten: een startvergadering, een tussentijdse rapportering na afronding van fase 2 en een afsluitend rapporteringsoverleg (zie tijdschema).

3.3.1 FASE 1: Vooronderzoek: kwalitatieve fase; voorbereidende administratieve data-analyse en ontwikkeling schalen surveys

1. Kwalitatieve fase: Implementatieonderzoek heeft tot doel om de 'black box' te openen van wat gebeurt op het 'street-level niveau', namelijk daar waar het activeringsbeleid wordt 'geproduceerd' door bemiddelaars in interactie met individuele werkzoekenden. Het nieuwe model 'Iedereen bemiddelbaar' is een on-going proces dat startte met pilootteams (tot voorjaar 2015) en nog in de eerste helft 2015 veralgemeend wordt over heel Vlaanderen. Bovendien gaat dit gepaard met de ontwikkeling van nieuwe tools en de inkanteling van de opvolgings- en controletaak. Er is nog maar weinig systematisch materiaal verzameld door VDAB met betrekking tot het nieuwe sturings-, bemiddelings- en opvolgingsmodel. We achten het daarom van uiterst belang om bij aanvang van het onderzoek deze black box te openen in een diepgaande kwalitatieve fase waarin we de bemiddelaars en teamleiders zelf aan het woord laten. Dit moet toelaten om de onderzoeksvragen en de dataverzamelingsinstrumenten maximaal af te stemmen op de beleidsrealiteit op street-level niveau en zo tot praktijk- en beleidsrelevante bevindingen en aanbevelingen te komen.
 - Concreet zullen we de black box van de implementatie van het activeringsbeleid openen door middel van een '*méthode d'analyse en groupe*'. De MAG is een participatieve onderzoeks- en interventiemethode om collectieve kennis te genereren met de direct betrokken actoren bij complexe sociale fenomenen vanuit de eigen interpretaties van die betrokkenen (Van Campenhoudt et al., 2009) De MAG houdt in dat we een gerichte selectie van een achttal bemiddelaars uit enerzijds de pilootteams (groep 1) en anderzijds de niet-pilootteams (groep 2) uitnodigen om een zelf ervaren dilemma bij het uitvoeren van het activeringsbeleid te vertellen en toe te lichten. Door middel van deze narratieven verwerven we inzicht in de wijze waarop consultants hun rol in het kader van iedereen bemiddelaar opnemen, de keuzes en dilemma's waarmee ze daarin geconfronteerd worden alsook de bronnen en/of coping strategieën die ze aanwenden om die dilemma's op te lossen/af te wenden. In de eerste ronde(s) licht elke bemiddelaar zijn case toe. Vervolgens beslissen de bemiddelaars welke twee tot drie cases het meest representatief zijn voor hun werk en dus zullen meegenomen worden in de volgende fases van de MAG waarin deze cases verder worden verdiept. Voor elke groep neemt dit 1 dagdeel in beslag.
 - Daarnaast voorzien we *diepte-interviews* met teamleiders met focus op de sturingscontext waarin de bemiddelaars handelen en de eventuele diversiteit daarin op team niveau. We bevragen zowel teamleiders bij VDAB als bij de tenderpartners omwille van de specificiteit van de sturingscontexten in alle organisaties. Deze interviews zullen plaatsvinden na afloop van de MAG omdat dit toelaat de interviews te richten op specifieke thema's waarrond onduidelijkheid bestaat.
2. Daarnaast zullen we ook met VDAB enkele voorafgaande analyses ondernemen op de administratieve data. In de eerste plaats is dit wenselijk om tot een goede steekproefafbakening te komen doorinzicht te verwerven in de omvang en heterogeniteit van de populaties van VDAB-bemiddelaars in de pilootteams van 'Iedereen bemiddelaar' en in de niet pilootteams; alsook van de bemiddelaars bij de diverse tenderpartners in de diverse tenders (heterogeniteit van organisaties). Daarnaast willen we nagaan welke data met betrekking tot de bemiddelaars en de werkzoekenden uit de administratieve data geput kunnen worden zodat de lengte van de surveys bij bemiddelaars (fase 2) en werkzoekenden (fase 3) beperkt kan worden.
3. Ten derde zal in de vooronderzoeksfase gewerkt worden aan de ontwikkeling van de surveys.

- Eén van de meetinstrumenten voor de centrale variabele ‘activeringsaanpak’ werd ontwikkeld en getest in het kader van lopend doctoraatsonderzoek (LVP).
Daarnaast kunnen we ook terugvallen op de survey van het doctoraatsonderzoek voor de ontwikkeling van meetinstrumenten voor micro- (socio-demografische, scholing, visie op activering) en meso-factoren (caseload, taakdeling, druk van streefcijfers).
- Voor enkele andere meetinstrumenten maken we gebruik van schalen die in ander onderzoek ontwikkeld en getoetst werden:
 - Voor de gepercipieerde discretionaire ruimte maken we gebruik van de ‘operationele machteloosheid’ schaal van Tummers (2012)
 - Voor de gepercipieerde capaciteit maken we gebruik van schalen ontwikkeld door Winter (2003b)
 - Voor de motivatiekwaliteit van werkzoekenden vertrekken we van schalen ontwikkeld door Vansteenkiste et al. (2004)
- Andere meetinstrumenten worden nieuw ontwikkeld (bijv. gepercipieerd maatwerk en eigenaarschap) of worden geput uit de bestaande administratieve data (bijv. transmissiegraad).

Timing en doorlooptijd fase 1: juli – oktober 2015

3.3.2 FASE 2: Web-survey bij bemiddelaars

Het eerste kwantitatief luik van het onderzoeksplan omvat een web-survey bij de bemiddelaars die het activeringsbeleid uitvoeren. Het doel is een antwoord te formuleren op de volgende drie onderzoeksvragen:

| <i>Onderzoeksvraag</i> | <i>Type</i> | <i>Analysemethode</i> |
|--|-----------------------------|---|
| Hoe groot is de variatie in gepercipieerde discretionaire ruimte en capaciteit bij bemiddelaars? Is er hierin een evolutie ten opzichte van de periode voordien? | beschrijvend | samenvattingsmaten |
| In hoeverre leidt de variatie in activeringsaanpak bij bemiddelaars o.b.v. stijl en acties tot een typologie van activeringsaanpak? | explorerend en beschrijvend | latente klasse-analyse |
| In welke mate wordt variatie in activeringsaanpak bepaald door gepercipieerde discretionaire ruimte en gepercipieerde capaciteit, gecontroleerd voor andere meso- en micro-factoren? | verklarend | regressie-analyse: ordinary least squares en/of logistische regressie |

De volgende bemiddelaars worden bevroegd via de web-survey:

| <i>Doelgroep</i> | <i>Beoogde deelnemers</i> | <i>Streefcijfer respons*</i> |
|--------------------------------------|--|------------------------------|
| Bemiddelaars VDAB – pilootteams | Populatie pilootteams ‘Iedereen bemiddelaar’ | 100 |
| Bemiddelaars VDAB – niet pilootteams | A-selecte steekproef bij niet-pilootteams | 250 |
| Bemiddelaars tenderpartners | Populatie bij gerichte selectie van partners | 100 |

We zijn er ons van bewust dat het onderscheid tussen pilootteams en niet-pilootteams minder strikt is dan de omschrijving laat vermoeden. In de periode waarin de bevestigingen starten (november 2015) zijn in principe alle teams mee in de operatie ‘Iedereen bemiddelaar’, ook al verwacht men bij VDAB dat de ‘mindset’ bij de pilootteams mogelijk al verder geëvolueerd is. Daarom is het eerste doel van dit onderzoek niet een cross-team vergelijkend opzet naar activeringsaanpak. Evenmin is het de bedoeling om een cross-organisatorische vergelijking te maken. Wel is het doel om het verband te onderzoeken van de mate van discretionaire ruimte en capaciteit en de wijze van activeren gegeven team- en organisatiekenmerken. Door de heterogeniteit van de te bevestigende groep verwachten we in de eerste plaats een grotere variatie in de onafhankelijke variabelen (bijv. druk van streefcijfers).

De bevestiging peilt in de eerste plaats naar kenmerken van de interactie tussen de bemiddelaar en de werkzoekenden waarbij de aandacht hoofdzakelijk uitgaat naar de activeringsaanpak van de bemiddelaars in termen van zowel de gehanteerde activeringsstijl als de concrete acties. De typologie van activeringsaanpak wordt primair gebaseerd op de interactiestijl i.e. de motivationele dimensie (zie 3.2), aangevuld met acties door de bemiddelaar, zijnde: ingezette kanalen, opdrachten/afspraken, doorverwijzingen, respons op knipperlichten en transmissies. Waar mogelijk worden de surveydata ook aangevuld met administratieve data (achtergrondvariabelen; geregistreerde acties) om de duurtijd van de bevestiging te minimaliseren en de accuraatheid en validiteit van de antwoorden te maximaliseren (bv. door objectieve maat voor acties naast een subjectieve maat te hanteren).

De drie geformuleerde onderzoeksvragen vereisen eigen analysemethoden (zie tabel hierboven).

1. In de eerste plaats voorzien we *een korte beschrijvende analyse* over de ervaren mate van discretionaire ruimte en capaciteit bij de drie groepen bemiddelaars in het heden en over hun beleving van de evolutie in discretionaire ruimte en capaciteit ten opzichte van het verleden. We geven de voorrang aan gepercipieerde maten, omdat op basis van literatuur is gebleken dat er een discrepantie bestaat tussen gepercipieerde en formele discretionaire bevoegdheid, en de gepercipieerde discretionaire ruimte en capaciteit de acties en beslissingen beïnvloeden (Wynen et al., 2014; Wynnen & Verhoest, 2015).
2. Vervolgens voeren we *een latente-klasse-analyse* uit om na te gaan of er verschillende types bemiddelaars kunnen onderscheiden worden wat hun activeringsaanpak betreft. Zo een analyse laat toe om groepen van bemiddelaars te onderscheiden in de data die binnen een groep zo sterk mogelijk op elkaar lijken wat hun scores op de stijlvariabelen betreft, maar tussen groepen zo sterk mogelijk van elkaar verschillen (Vermunt & Madison, 2004). Lopend doctoraatsonderzoek (LVP) bracht alvast aan het licht dat er in de homogene setting van jongerenconsulenten van VDAB verschillende profielen bemiddelaars

kunnen onderscheiden worden. In dit onderzoek gaan we na of de bemiddelaars verschillen wat betreft de mate van autonomie-ondersteuning (inspraak/keuze en maatwerk) en autonomiefrustratie (benadrukken van eigen verantwoordelijkheid al dan niet op punitieve wijze).

3. Ten slotte gaan we na hoe de verschillen tussen bemiddelaars in activeringsaanpak verklaard kunnen worden door middel van *regressie-analyse*. Deze analyse laat toe om de invloed van de twee onafhankelijke variabelen (discretionaire ruimte en capaciteit) na te gaan gecontroleerd voor de micro- en meso-factoren.

Timing en doorlooptijd fase 2: Ontwikkeling survey: september-oktober 2015; Opstart en afname survey: november-december 2015; Analyses survey: januari-maart 2016

3.3.3 FASE 3: Telefonische survey bij werkzoekenden

Fase 3 omvat het tweede kwantitatieve luik van dit onderzoek waarin gefocust wordt op de beleving van het nieuwe begeleidings- en opvolgingsmodel door de werkzoekenden. De centrale onderzoeksvragen zijn hier:

1. *In welke mate ervaren de werkzoekenden daadwerkelijk maatwerk : worden zij op tijd benaderd, worden zij benaderd langs voor hen geschikte kanalen en krijgen zij passende ondersteuning?* We gaan ook na in welke mate ze daadwerkelijk ‘eigenaarschap’ ervaren van het traject.
2. *Wat is de kwaliteit van de motivatie van de werkzoekende om mee te werken (of niet) in de activeringsacties (bestaande uit afspraken, opdrachten, deelname aan opleidings- en begeleidingsacties)?* We focussen daarbij op het onderscheid tussen ‘autonome motivatie’ (een gevoel van ‘willen’) en ‘gecontroleerde motivatie’ (een gevoel van ‘moeten’).
3. *In welke mate werkt de werkzoekende mee in het activeringstraject?* De survey brengt de uitkomsten in kaart zoals deze tot uiting komen in gerapporteerd gedrag door de werkzoekende. Indien de administratieve data van VDAB het toelaten, kan een objectieve maat voor medewerking aan acties worden bepaald ter validering van de subjectief gerapporteerde actiegerichtheid. Hierbij wordt gecontroleerd voor zelfredzaamheid, offerbereidheid, werkloosheidsduur en achtergrondvariabelen.

De steekproeftrekking voor deze fase gebeurt in twee stappen in functie van de latere koppeling van de bemiddelaar en werkzoekenden data (zie Fase 4):

1. We maken een selectie van bemiddelaars op basis van hun activeringsaanpak zodat elk relevant type activeringsaanpak voldoende vertegenwoordigd is.
2. Bij de geselecteerde bemiddelaars trekken we een a-selecte steekproef van werkzoekenden. We beogen een gerealiseerde steekproef van 300 werkzoekenden uit de populatie van werkzoekenden tussen 25 en 55 jaar. We sluiten de jongeren en ouderen uit omdat voor hen specifieke activeringsregimes gelden. Met VDAB moet worden nagegaan hoe we de populatie verder kunnen afbakenen tot die werkzoekenden die daadwerkelijk contacten hebben gehad met een zelfde bemiddelaar.

Deze analyses gebeuren door middel van beschrijvende samenvattingsmaten (frequenties, histogrammen, gemiddelden, mediaan) en associatiematen.

Timing en doorlooptijd fase 3: Steekproeftrekking: eerste helft maart 2015; Ontwikkeling survey: oktober - november 2015; Opstart en afname survey: tweede helft maart en april 2016; Analyse survey: mei - juli 2016

3.3.4 FASE 4: Koppeling van survey bemiddelaars en werkzoekenden

In deze fase waarin de data uit de surveys bij bemiddelaars en werkzoekenden gekoppeld worden, stellen we de vraag *in welke mate het type activeringsaanpak van de bemiddelaar een invloed heeft op 1) het ervaren maatwerk, 2) de motivatie om deel te nemen aan het traject en 3) de medewerking aan het traject*. We controleren daarbij voor de socio-demografische kenmerken van de werkzoekende en zijn/haar motivatie om te werken (te onderscheiden van de motivatie om mee te werken in het traject naar werk; cf. Richer & Vallerand, 1995), offerbereidheid, scholing en werk(loosheids)verleden.

Idealiter werken we hier met een design waarbij de werkzoekenden gekoppeld zijn aan een selectie van bemiddelaars op basis van de latente klasse analyse (zie hierboven). De meerwaarde van gekoppelde data voor analyse is dat de invloed van de consulent op de werkzoekende daadwerkelijk kan worden aangetoond. De afwijking tussen beide perspectieven op de activeringsaanpak kan bovendien extra informatie reveleren. De haalbaarheid van dergelijk opzet (te bekijken in vooronderzoeksfase) hangt onder meer af van de mate waarin bemiddelaars fungeren als 'vaste bemiddelaars' voor een werkzoekende, de mate waarin de administratieve data toelaten om de link tussen bemiddelaars en werkzoekenden te maken, en of er een voldoende grote populatie werkzoekenden kan worden afgebakend die met de bemiddelaars in contact hebben gestaan. Indien dit (voor geen enkele van de bemiddelaarsgroepen (VDAB/tender)) mogelijk blijkt, is een alternatieve oplossing dat aan de werkzoekende wordt gevraagd om de activeringsstijl van zijn/haar belangrijkste bemiddelaar te beoordelen. In beide situaties gaat het om een subjectieve en dus mogelijk gekleurde beoordeling – in de eerste situatie door de bemiddelaar van zijn eigen handelen (een gemiddelde over alle werkzoekenden heen), in de tweede situatie door de werkzoekenden.

Deze analyses zullen gebeuren met regressie-analyse (OLS en/of logistische) en/of structural equation modelling (SEM).

Timing en doorlooptijd: augustus - oktober 2016

3.3.5 FASE 5: Terugkoppelende workshops met 1) bemiddelaar; 2) teamleiders

De bemiddelaars en hun teamleiders staan centraal in de implementatie van het activeringsbeleid en dus ook in dit onderzoek. Een kwantitatieve studie is superieur aan louter kwalitatief onderzoek om de onderzoeksvragen te beantwoorden, maar laat onvoldoende toe om een dialoog aan te gaan met deze cruciale actoren. Dit is van belang om

1. het onderzoek maximaal af te stemmen op de dagelijkse realiteit van het werk van de bemiddelaars
2. de onderzoeksresultaten te contextualiseren en te verdiepen

3. de bemiddelaars en teamleiders de kans tot feedback te geven met betrekking tot onderzoeksresultaten en (beleids)aanbevelingen die zullen worden aangewend om hun werk en werkcontext aan te passen.

Daarom voorzien we niet enkel bij de start (zie MAG in fase 1), maar ook op het einde van het onderzoek een fase waarin we in dialoog treden met de bemiddelaars en teamleiders zelf. Concreet organiseren we één of meerdere workshops (afhankelijk van de vraag) waarin respectievelijk de bemiddelaars en de teamleiders geïnformeerd worden over de resultaten van het onderzoek en uitgenodigd worden om feedback te geven over deze resultaten door middel van collectieve reflectie. De volgende vragen staan in deze workshops centraal:

- Hoe interpreteren de direct betrokken bemiddelaars en teamleiders de typologie van activeringsaanpak en de gemeten invloed (en onverkleerde variantie) van die aanpak op de werkzoekenden?
- In welke mate achten zij meer of minder variatie in activeringsaanpak wenselijk en haalbaar? Hoe kan gewenste verandering gefaciliteerd worden?

| |
|---------------------------------------|
| Timing en doorlooptijd: november 2016 |
|---------------------------------------|

3.3.6 FASE 6: Rapportering van bevindingen en beleidsaanbevelingen en valorisatie

In het kader van dit onderzoek voorzien we een rapportering op twee momenten:

| <i>Timing</i> | <i>Vorm van rapportering</i> | <i>Toelichting</i> |
|----------------------------|--|--|
| Tussentijds: april 2016 | - Beknopte nota - Presentatie op Werkgroep Activering | In de beknopte nota lichten we de resultaten toe van fase 2 i.e. het deelonderzoek naar de diversiteit in activeringsaanpak bij VDAB en de tenderpartners |
| Finaal: december 2016 | - Samenvatting in het Nederlands (incl. beleidsaanbevelingen) en Engels - 2 research papers met technische bijlage - Presentatie op Werkgroep Activering | - Finale rapportering zal gebeuren in de vorm van twee papers met technische bijlage. Paper 1: variatie in activeringsaanpak en determinanten - Paper 2: invloed van verschillen in activeringsaanpak op maatwerk, motivatie en zoekgedrag van de werkzoekende - Deze uitgebreide papers zullen vervolgens worden voorbereid voor publicatie in relevante nationale en internationale journals (zie valorisatie) |

De suggesties en opmerkingen van de leden van de Werkgroep Activering zullen worden verwerkt in de finale versie van de rapporteringen.

| |
|---|
| Timing en doorlooptijd: 1) maart – april 2016 en 2) oktober – december 2016 |
|---|

3.4 Referenties bij het onderzoeksvoorstel

Behncke, S., Frölich, M., & Lechner, M. (2010). Unemployed and their caseworkers: should they be friends or foes? *Journal of the Royal Statistical Society*, 173(1), 67-92.

Benarrosh, Y. (2006). *Recevoir les chômeurs à l'ANPE. L'institution entre don et contrat (Collection Logiques sociales)*. Paris: L'Harmattan.

Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology Is Transforming Administrative discretion and Constitutional Control. *Public Administration Review*, 62(2), 174-184.

Brodkin, E. Z., & Marston, G. (Eds.). (2014). *Work and the Welfare State: Street-Level Organizations and Workfare Politics*. Washington DC: Georgetown University Press.

De Cuyper, P., & Struyven, L. (2004). *De trajectbegeleiding van werklozen in Vlaanderen: de kloof tussen beleid en uitvoering onderzocht. (2 delen met synthese en beleidsaanbevelingen)*. Leuven: HIVA-KU Leuven.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.

Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11; 227-268.

Djuve, A. B.; & Kavli, H. C. (2014). Facilitating user involvement in activation programmes: When carers and clerks meet pawns and queens. *Journal of Social Policy*, 44(2), 235-254.

Engbersen, G. (1990). *Publieke Bijstandsgebeimen. Het ontstaan van een onderklasse in Nederland*. Leiden: Stenfert Kroese.

Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6); 871-95.

Hasenfeld, Y.; & Weaver, D. (1996). Enforcement, Compliance, and Disputes in Welfare-to-Work Programs. *Social Service Review*, 70(2); 235-256.

Hill, M., & Hupe, P. (2002). *Implementing Public Policy. Governance in Theory and Practice*. London: Sage publications.

Hupe, P.; & Buffat, A. (2014). A Public Service Gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review*, 16(4), 548-569.

Leroy, F., & Struyven, L. (Eds.). (2014). *Building Bridges. Shaping the Future of Public Employment Services towards 2020*. Brugge: Die Keure.

Lipsky, M. (1980/2010). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

May, P. J. & Winter, S. (2000). Reconsidering Styles of Regulatory Enforcement: Patterns in Danish Agro-Environmental Inspection. *Law & Policy*, 22(2), 143-73.

Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2000). State Agent or Citizen Agent: Two Narratives of Discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 329–58.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public Management Reform. A comparative analysis*. Oxford: Oxford University Press.

Richer, S. F.; & Vallerand, R. J. (1995). Supervisor's Interactional Styles and Subordinates' Intrinsic and Extrinsic Motivation. *The Journal of Social Psychology*, 135(6), 707-722.

Struyven, L., & Groenez, S. (2013). ESF-begeleidingsacties voor werkzoekenden: wat werkt voor wie? *Over.werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 23(1), 45-51.

Struyven, L., Groenez, S., Van Parys, L., & Heylen, V. (2012). *Interventies voor de trajectbegeleiding van werkzoekenden: waartoe leiden ze op langere termijn? Rapport voor de impact evaluatie van het ESF Vlaanderen 2007-2013* (117 pp.). Leuven: HIVA-KU Leuven.

Struyven, L., & Van Parys, L. (2014). Revisiting the pillars of the PES and common challenges. In F. Leroy & L. Struyven (Eds.), *Building Bridges. Shaping the future of Public Employment Services towards 2020* (pp. 47-69). Brugge: die Keure.

Thorén, K. (2008). *Activation Policy in Action. A Street-Level Study of Social Assistance in the Swedish Welfare State* (Doctoral Dissertation). Göteborg: Växjö University Press.

Toerien, M. G., Sainsbury, R., Drew, P., & Irvine, A. (2013). Putting Personalisation into Practice: Work Focused Interviews in Jobcentre Plus. *Journal of Social Policy*, 42(2), 309-327.

Tummers, L.G. (2012). Policy alienation of public professionals: The construct and its measurement. *Public Administration Review*, 72 (4), 516-525.

Van Campenhoudt, L., Franssen, A., & Cantelli, F. (2009). La méthode d'analyse en groupe. Explication, applications et implications d'un nouveau dispositif de recherche. *Théories et recherches. SociologieS. Revue de l'Association internationale des sociologues de langue française*. Retrieved from <http://sociologies.revues.org/2968>

Van der Veen, R. (1990). *De sociale grenzen van beleid. Een onderzoek naar de uitvoering en effecten van het stelsel van sociale zekerheid*. Leiden: Stenfert Kroese.

Van Dooren, G., Struyven, L., & Capéau, B. (2011). *Naar een verruime effectmeting van interventies voor werkzoekenden. Rapport voor de mid-term evaluatie van het ESF Vlaanderen 2007-2013*. Leuven: HIVA-KU Leuven.

Vansteenkiste, M., Lens, W., Dewitte, S., De Witte, H., & Deci, E. L. (2004). The “why” and “why not” of job search behavior: Their relation to searching, unemployment experience and well-being. *European Journal of Social Psychology*, 34, 345-363.

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

Van Yperen, T., & Veerman, J. W. (2008). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.

Vermunt, J. K., & Magidson, J. (2004). Latent class analysis. In M. Lewis-Beck, A. Bryman, & T.F. Liao (Eds.) *The Sage encyclopedia of social science research methods* (pp. 549–53). Newbury Park (CA): Sage.

Winter, S.C. (2003a). Implementation Perspectives: Status and Reconsideration. In B.G. Peters & J. Pierre (Eds.). *Handbook of Public Administration* (pp. 212-222). London: Sage Publications.

Winter, S. C. (2003b). Political Control, Street-Level Bureaucrats and Information Asymmetry in Regulatory and Social Policies. *Annual Meeting of the Association for Public Policy Analysis and Management*, Washington, DC.

Wynen, J., & Verhoest, K. (2015). Do NPM-type Reforms Lead to a Cultural Revolution within Public Sector Organizations ? *Public Management Review*, 17(3), 356-379.

Wynen, J., Verhoest, K., & Rübecksén, K. (2014). Decentralization in Public Sector Organizations. Do organizational Autonomy and Result Control Lead to Decentralization Toward Lower Hierarchical Levels ? *Public Performance & Management Review*, 37(3), 496-520.

Wright, S. E. (2003). *Confronting Unemployment in a Street-Level Bureaucracy: Jobcentre staff and client perspectives* (Doctoral Dissertation). Stirling: University of Stirling.

4 | Gedetailleerd tijdschema

Op basis van bijkomende informatie bij de Viona-oproep dient de onderzoeksopdracht te starten in 2015 en ten laatste tegen eind 2016 afgewerkt te worden. We stellen voor om te starten per 1 juli 2015 en te eindigen per 31 december 2016.

De overwegingen hierbij zijn als volgt:

- De eerste survey plannen we nog in de tweede helft 2015 (november-december): op die manier brengen we de situatie voor de consumenten in kaart op een ogenblik dat de veralgemening van 'Iedereen bemiddelaar' nog in zijn beginfase is. Deze eerste meting bij het begin van het nieuwe model maakt een herhalingsmeting in een verdergevoerde fase mogelijk.
- De tweede survey plannen we in maart-april 2016, zodat retrospectie mogelijk is over een voldoende lange periode van enkele maanden onder het nieuwe model.
- Dit Viona-onderzoek put voor de nieuwe dataverzameling zowel theoretisch als methodisch-instrumenteel uit het lopende doctoraatsonderzoek (LVP), waarvan het einde is voorzien in september 2016. Na afloop kan de betrokken doctoranda intensief meewerken aan de workshops, rapportering en valorisatie (fasen 5 en 6).

Zie volgende bladzijde

| | 06/15 | 07/15 | 08/15 | 09/15 | 10/15 | 11/15 | 12/15 | 01/16 | 02/16 | 03/16 | 04/16 | 05/16 | 06/16 | 07/16 | 08/16 | 09/16 | 10/16 | 11/16 | 12/16 | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| FASE 1: Vooronderzoek | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Opvragen administratieve data bij VDAB i.f.v. meetinstrumenten en steekproef | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 Methode van analyse in groep bemiddelaars + diepte-interviews teamleiders | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 Ontwikkeling en test van meetinstrumenten survey bemiddelaars | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE 2: Web-survey bemiddelaars | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 Ontwerp survey bemiddelaars | | | | | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 Verspreiding en afname web-survey bemiddelaars | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 Analyses survey bemiddelaars (incl. cleaning en preparatie) | | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | | | |
| FASE 3: Telefonische survey werkzoekenden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 Steekproeftrekking in functie van gekoppelde data bemiddelaars en werkzoekenden | | | | | | | | | | x | | | | | | | | | | |
| 3.2 Ontwikkeling en test meetinstrumenten survey werkzoekenden | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 Opstart en afname telefonische survey werkzoekenden | | | | | | | | | | x | x | | | | | | | | | |
| 3.4 Analyses survey werkzoekenden (inclusief cleaning en preparatie) | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | |
| FASE 4: Analyses gekoppelde data bemiddelaars – werkzoekenden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | x | | | |
| FASE 5: Kwalitatieve aftoetsing en rapportering | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 Terugkoppelingsworkshops met bemiddelaars en teamleiders | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 5.2 Rapportering (tussentijds en finaal) | | | | | | | | | | | X | | | | | | x | x | X | |
| Overleg met Werkgroep Activering: startvergadering, tussentijdse en finale mondelinge toelichting bij rapportage | | | | X | | | | | | | X | | | | | | | | | X |
| Bilateraal afstemmingsoverleg met VDAB (doorlopend) | | X | x | x | x | x | | | x | X | x | x | x | | | | | | | |

5 | Valorisatie en bekendmaking van onderzoeksresultaten

Voor dit onderzoeksproject voorzien we volgende stappen in de valorisatie:

- De eerste stap vindt reeds plaats tijdens fase 5 van het onderzoek, waarin 2 workshops zijn voorzien voor terugkoppeling en praktijkgerichte reflectie over de resultaten, resp. met bemiddelaars en teamleiders.
- Vervolgens voorzien we twee rapporteringsmomenten voor de Werkgroep Activering, mogelijk uitgebreid met andere partners.
- We voorzien ook de mogelijkheid voor extra presentaties op vraag vanuit beleidsactoren, sociale partners en VDAB-management.
- Daarnaast zullen de resultaten bekend worden gemaakt via presentatie op een Vlaamse beleidsgerichte conferentie of seminarie.

Een tweede doelpubliek waarvoor de resultaten zullen worden bekendgemaakt is gericht naar het internationale forum van beleidsmakers. We denken hier aan het Europese PES Network, de PES-to-PES Dialogue en het EU Mutual Learning Programme.

Vervolgens voorzien we de publicatie op basis van twee research papers, voor peer reviewde tijdschriften en wetenschappelijke conferenties.

Tenslotte zullen we op basis van de synthese enkele ge vulgariseerde publicaties verzorgen voor professionele of semi-wetenschappelijke tijdschriften (bv. Over.werk).

6 | Voorstelling van het onderzoeksteam

6.1 Voorstelling van het projectteam KU Leuven en rol in het project

Voor het uitvoeren van deze opdracht stellen we ons team voor dat bestaat uit een bundeling van krachten met rijke expertise op het domein van activering en implementatieonderzoek. Op deze wijze beogen we de beste combinatie te maken van benodigde expertise voor deze opdracht op inhoudelijk, beleidsgericht, theoretisch, methodologisch, onderzoekstechnisch en sociaal-communicatief vlak.

Volgende tabel geeft een overzicht van het team, evenals de expertise en de rol van het teamlid in deze opdracht. Vervolgens geven we een korte beschrijving van elk teamlid, met inbegrip van gelijkaardige projecten. Meer informatie over de cv's is opgenomen in bijlage.

| Teamlid | Functie | Expertise | Taken in de opdracht |
|--------------------|------------------------------------|---|--|
| Ludo Struyven | Hoofd Onderzoeksgroep | arbeidsmarktdynamiek activeringsbeleid arbeidsbemiddeling governance implementatie van beleid | project management desk research survey-onderzoek workshops rapportering kwaliteitscontrole |
| Liesbeth Van Parys | Senior onderzoeker - doctoranda | activeringsbeleid implementatie-onderzoek governance PES | desk research instrumentontwikkeling workshops eindrapportering kwaliteitscontrole |
| Greet Van Dooren | Senior onderzoeker | activeringsbeleid arbeidsbemiddeling kwetsbare groepen sociale economie | desk research interviews/focusgroepen workshops rapportering |
| Peter De Cuyper | Onderzoeksleider | arbeidsmarkt sectorale werking sociale economie integratie en inburgering | back-up projectmanagement kwaliteitscontrole |
| N. | Junior onderzoeker | | desk research survey-onderzoek interviews/focusgroepen data-analyse rapportering |

Met dit onderzoeksteam beschikken we over een aantal sterktes voor een succesvolle uitvoering van het onderzoek:

1. *Expertise inzake activeringsbeleid en arbeidsbemiddeling.* Alle leden van het team hebben meerdere jaren ervaring met onderzoeksopdrachten op het domein van de VDAB-werking en het activeringsbeleid. Twee leden van het team waren rechtstreeks betrokken in de procesevaluatie van het model van trajectbegeleiding, gepubliceerd in 2004. Ook met de meest recente ontwikkelingen in praktijk en beleid, zoals de on-going operatie 'Iedereen bemiddelaar', is het team goed vertrouwd. Op die manier heeft het team een ruime expertise opgebouwd over de praktijk en het beleid van VDAB, die dit onderzoek rechtstreeks ten nutte zal komen.

2. *Theoretische en onderzoeksmethodologische expertise.* Kenmerkend voor de wijze waarop het voorgestelde team deze opdracht zal aanpakken is niet alleen de beleidsgerichtheid en de aandacht voor interactie en inbreng vanuit de praktijk, maar ook de aansluiting bij de gecumuleerde stand van kennis en het streven naar verklaring naast louter beschrijvend onderzoek. Vooral dank zij het lopende doctoraatsproject (LVP) bezit ons team een up to date kennis van de implementatieliteratuur over activering en past het ook voor dit beleidsgericht onderzoek nieuwe theoretische inzichten toe, in het bijzonder door gebruik van aangepaste meetschalen voor interactiestijlen en motivatie o.b.v. zelfdeterminatietheorie.
3. *Expertise inzake kwantitatieve methoden.* Het HIVA beschikt over ruime expertise inzake survey-onderzoek en statistische methoden (w.o. latente klasse-analyse, regressie-analyse en structural equation modelling). Kenmerkend voor onze aanpak is de grote zorg voor methodologische kwaliteit van bevraging, respons, verwerking, en rapportering. Door de aandacht voor methodologie, kwaliteit bij bevraging en verwerking krijgt ons onderzoek ook internationaal aandacht en erkenning, ook al is het gericht op de empirische realiteit in eigen land.
4. *Expertise inzake kwalitatieve methoden.* Als team beschikken we bovendien ook over kwalitatieve methoden zoals interviews en focusgroepen. Het HIVA-KU Leuven paste de methodiek ‘methode van analyse in groep’ (MAG) eerder toe in het onderzoek over Stadsberoepen voor de FOD Maatschappelijke Integratie in samenwerking met de coördinator van Réseau MAG, Raphaël Darquenne (Université Saint-Louis, Brussel).

6.1.1 Prof. dr. Ludo Struyven

Ludo Struyven (PhD Sociale Wetenschappen, KU Leuven) is Hoofd van de Onderzoeksgroep Arbeidsmarkt van het HIVA – Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving van de KU Leuven. Daarnaast is hij deeltijds hoofddocent (10%) Sociologie KU Leuven (domein opleiding en werk) en gastprofessor voor het vak ‘Mens en organisatie’ aan de FUSL (Facultés Universitaires Saint-Louis, Brussel). Hij is gespecialiseerd in onderzoek naar arbeidsmarkt, onderwijs en opleiding, met bijzondere aandacht voor beleidsevaluatie, vraagstukken van inrichting, sturing en organisatie van deze sociale beleidsdomeinen, en landenvergelijkend onderzoek naar veranderingen in arbeidsmarktbeleid. Ludo Struyven is titularis van de leerstoel voor het DynaM-project, een samenwerkingsverband van de RSZ en het HIVA dat de dynamiek van de Belgische arbeidsmarkt in kaart brengt (www.dynam-belgium.org). Hij was promotor van de recent afgeronde on-going evaluatie van het Vlaamse ESF-programma 2007-2013 en heeft in het verleden meermaals meegewerkt aan evaluaties van Vlaamse, federale en Europese arbeidsmarktmaatregelen en programma’s. Momenteel is hij als één van de hoofd-partners betrokken in het EU-project INSPIRES (Innovative Social and Employment Policies for Inclusive and Resilient Labour Markets in Europe) gecoördineerd door de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Eén van de belangrijkste onderzoeksthema’s van Ludo Struyven, waarvoor hij ook internationale erkenning geniet, is dat van sturing en organisatie (‘governance’) van het arbeidsmarktbeleid. Dit onderzoek spitst zich toe op de wijze waarop verantwoordelijkheden zijn verdeeld, de wijze van organisatie en uitvoering en de wijze van financiering. Voorbeeld zijn de ESF-opdracht samen met de VDAB voor de strategische herpositionering van de publieke diensten voor arbeidsbemiddeling (Public Employment Services) in Europa. Dit

project resulteerde in de boekpublicatie (samen met Fons Leroy) *Building bridges* (zie onder bij belangrijkste publicaties).

Ludo Struyven heeft een rijke ervaring opgebouwd in implementatieonderzoek, procesevaluatie en procesondersteuning. In dit onderzoek wordt via een mix van kwantitatieve en kwalitatieve methoden nagegaan hoe het beleid wordt uitgevoerd in de praktijk, en worden participatieve methoden gehanteerd waarbij feedback over de bevindingen op zich een bron van nieuwe gegevens vormen doordat betrokkenen in de praktijk correcties en aanvullingen aanbrengen op hetgeen de onderzoeker heeft vastgesteld. Een recent voorbeeld is de ontwikkelde methodiek in het ESF-project Missing Link waarvoor het HIVA de titel van ESF-ambassadeur 2014 mocht in ontvangst nemen. Een ander voorbeeld was de ondersteunings- en evaluatie-opdracht voor de lokale proeftuinen voor samenwerking tussen OCMW's en VDAB (in opdracht van het Viona-onderzoeksprogramma).

Vijf belangrijkste publicaties

Struyven, L. (2014). 'Varieties of Market Competition in Public Employment Services. A Comparison of the Emergence and Evolution of the System in Australia, The Netherlands and Belgium', *Social Policy and Administration*, 48 (2), 149-168.

Fenger, M., Koster, F., Struyven, L., van der Veen, R. (2014). 'Smart policies or sheer luck? Labour market resilience in the low countries', *Social Policy and Administration* (accepted)

Leroy, F. & Struyven, L. (Eds.) (2014). *Building Bridges. Shaping the Future of Public Employment Services towards 2020*. Brugge: Die Keure.

Struyven L., Van Hemel L. (2009), 'The local integration of employment services: Assessing network effectiveness of local jobcentres in Flanders', Special Edition 'Employability on the labour market' of the journal *Environment and Planning C: Government and Policy*, 27(6), 1055-1071

Struyven, L., Steurs, G. (2005). Design and redesign of a quasi-market for the reintegration of jobseekers: empirical evidence from Australia and the Netherlands. *Journal of European Social Policy*, 15(3), 211-229.

Ludo Struyven zal optreden als promotor en expert arbeidsmarkt en -beleid voor dit project.

6.1.2 drs. Liesbeth Van Parys

Liesbeth Van Parys (1984) is licentiaat in de Politieke Wetenschappen major Overheidsmanagement en vervulde haar studies met een International Master in Social Policy Analysis. Sinds 2009 is zij onderzoeker in de onderzoeksgroep Arbeidsmarkt van het HIVA-KU Leuven. Ze verrichtte zowel exploratieve als evaluatiestudies met betrekking tot het beleid en het organisatiemanagement van de activering van werkzoekenden (met een bijzondere focus op de moeilijker bemiddelbaren en bereikbaren). Als aspirant van het Fonds Wetenschappelijk Onderzoek Vlaanderen voert zij momenteel doctoraatsonderzoek naar de rol van consulenten in het motiveren van jonge laaggeschoolde werkzoekenden in hun zoektocht naar werk. Daartoe combineert ze theoretische en empirische inzichten uit de sociale wetenschappen en de sociale psychologie. Ze houdt contact met experts in implementatie-onderzoek via haar doctoraatscommissie en door deelname aan de Permanent Study Group Public Policy van de European Group for Public Administration in 2012 en het panel 'The State at the Level of the Street' op de International Conference on Public Policy in 2015.

In dit onderzoeksproject brengt Liesbeth haar expertise in over de street-level implementatie en de rol van interactiestijlen voor motivatie voor de ontwikkeling van de bevraginginstrumenten; zal ze de onderzoeksmedewerker ondersteunen in de methodologische en analysefase en zal ze een actieve rol opnemen voor de beleidsgerichte valorisatie en de vertaling daarvan naar academische papers in nationale en internationale journals.

Vijf belangrijkste publicaties

Struyven, L., Van Parys, L. (2014). Revisiting the pillars of the PES and common challenges. In: Leroy F., Struyven L. (Eds.), *Building Bridges. Shaping the future of Public Employment Services towards 2020*, Chapt. 3. Brugge: die Keure, 49-69.

Van Parys, L., Struyven, L. (2013). Withdrawal from the public employment service by young unemployed: a matter of non-take-up or of non-compliance? How non-profit social work initiatives may inspire public services. *European Journal of Social Work*, 16 (4), 451-469.

Van Parys, L., Van Dooren, G., Struyven, L. (2013). Young, jobless and hard to reach. Evidence from nine pilots in the Youth Work Plan in Flanders. In: De Groof S., Elchardus M. (Eds.), *Early school leaving and youth unemployment* LannooCampus, 229-254.

Van Parys, L. (2012). How street-level workers' interaction and decision-making styles affect unemployed citizens' motivation to participate in activation. A literature review and conceptual model. *EGPA Annual Conference*. Bergen (Norway), 5-9 September 2012.

Struyven, L., Van Parys, L. (2009). *In het land van 'tenders' en 'appels à projets'. De eerste jaren van publieke makrtwerking voor de begeleiding van werkzoekenden in België*, 62 pp. Leuven: HIVA.

6.1.3 Greet Van Dooren

Greet Van Dooren is master in de Economische Wetenschappen (KU Leuven, 2008) en Internationale Politiek (KU Leuven, 2009). Sinds 2009 is ze verbonden aan het HIVA. Haar onderzoek focust zich voornamelijk op de sociale en/of arbeidsmarktactivering van kwetsbare doelgroepen. Enerzijds behandelt ze deze thematiek in klassiek beleids- en praktijkgericht onderzoek, vnl. kwalitatief onderzoek en procesevaluaties. Anderzijds behandelt ze deze thematiek in innovatieprojecten waarbij ze bijdraagt aan de ontwikkeling van meetinstrumenten, methodieken en dienstverleningsconcepten d.m.v. procesondersteuning en het gebruik van participatieve methoden uit het actieonderzoek. Het innovatieproject Missing Link, waar zij aan participeerde en waarbij een methodieboek en bijbehorende instrumenten werden ontwikkeld voor de integrale begeleiding van moeilijk bereikbare jongeren, kreeg de titel van ESF-ambassadeur 2014 voor de ontwikkeling van een uitmuntende methodiek die de arbeidsmarkt versterkt. Daarnaast werd het artikel 'Young, jobless and hard to reach. Evidence from nine pilots in the Youth Work Plan in Flanders.' (Van Parys, Van Dooren & Struyven, 2013) waaraan zij meewerkte bekroond met de prijs van de Stichting P&V voor onderzoek naar Vroegtijdig Schoolverlaten en Jeugdwerkloosheid.

In dit onderzoeksproject zal Greet haar kennis van begeleiding en bemiddeling van kwetsbare doelgroepen en expertise op vlak van kwalitatieve en participatieve onderzoeksmethoden inzetten.

Vijf belangrijkste publicaties

De Rick, K., Van Dooren, G., Groenez, S., De Cuyper, P. (2014). *Geen werk na een opleiding voor een kernpuntberoep? Een analyse van hefboomen voor tewerkstelling bij wie niet doorstroomt naar werk*. Leuven: HIVA-KU Leuven.

Van Dooren, G., (Ed.). (2014). *Missing link. Een integrale begeleiding voor moeilijk bereikbare jongeren*. Leuven: Acco.

Van Parys, L., Van Dooren, G., Struyven, L. (2013). Young, jobless and hard to reach. Evidence from nine pilots in the Youth Work Plan in Flanders. In: De Groof S., Elchardus M. (Eds.), *Early school leaving and youth unemployment* LannooCampus, 229-254.

Van Dooren, G., Struyven, L., Van Parys, L. (as contributor) (2011). *Anders toeliden naar werk. De effectiviteit van het vindplaatsgericht werken bij de activering van moeilijk bereikbare werkzoekenden in Antwerpen*. Leuven: HIVA-K.U.Leuven.

Van Dooren, G., Struyven, L., Capéau, B. (as contributor) (2011). *Naar een verruimde effectmeting van interventies voor werkzoekenden*. Leuven: HIVA-K.U.Leuven.

6.1.4 Peter De Cuyper

Peter De Cuyper (1975), socioloog, is sinds 1998 verbonden aan het HIVA-KU Leuven. Hij is gespecialiseerd in onderzoek naar het beleid, de sturing, organisatie en uitvoering van actief arbeidsmarkt- en integratiebeleid en dit voor diverse kansengroepen (nieuwkomers, allochtonen, ouderen). Deze expertise werd toegepast in tal van onderzoeks- en evaluatieopdrachten naar de rol en werking van (private en publieke) intermediairen op de arbeidsmarkt en de implementatie/vormgeving van activeringsmaatregelen. Daarbij heeft hij zowel aandacht voor de vraag- als aanbodzijde van de arbeidsmarkt.

Peter werkte onder meer mee aan de evaluatie van WEP+ waarbij onder meer de inschakelingsmodule werd bestudeerd, deed onderzoek naar het NT2-aanbod voor werkenden en werkzoekenden en is op dit moment betrokken bij twee ESF projecten van Velo vzw waarbij werkvloerbegeleiding centraal staat. Hij is coördinator van de onderzoekslijn 'efficiëntie en effectiviteit' binnen het Vlaams Steunpunt Inburgering en Integratie, waarin hij zich verdiept in het belang van taalkennis voor arbeidsmarktintegratie van nieuwkomers en de rol die beleidsinstrumenten daarbij kunnen spelen. Daarnaast is hij coördinator van de onderzoekslijn 'sociale economie' binnen het Vlaams Steunpunt Werk en Sociale Economie.

Peter De Cuyper heeft doorheen verschillende onderzoeksopdrachten ervaring opgebouwd met methoden op kwantitatief vlak (survey, verwerking administratieve data, gangbare kwantitatieve methoden) en op kwalitatief vlak (interviews met diverse stakeholders, focusgroepen, assisted qualitative data analysis). Daarbij hanteert hij indien mogelijk een mixed method approach waarbij kwantitatieve data (monitoringsdata en surveygegevens) gekoppeld worden aan kwalitatieve data. Deze benadering laat toe om zowel op beleids- als organisatieniveau suggesties tot optimalisering te formuleren.

Peter De Cuyper zal zijn expertise inzake kwantitatieve en kwalitatieve methoden inbrengen in dit project en fungeren als kwaliteitsbewaker.

Vijf belangrijkste publicaties

- Gonzalez-Garribay, M., & De Cuyper, P. (2015) *An evaluation framework for the Flemish integration policies* (in review)
- Struyven, L., De Cuyper, P. (2009). From right to obligation. The impact of Collective and Public Regulation on the Outplacement for Redundant Workers in Flanders. In: Larsen F., Van Berkel R. (Eds.), *The New Governance and Implementation of Labour Market Policies*, Chapt. 8. Copenhagen: DJØF-publishing Copenhagen, 165-186.
- De Cuyper, P., Jacobs, L. (2013). Wat na collectief ontslag? Proces en effecten van outplacement in kaart gebracht. *Over.werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 23 (1), 59-63.
- De Cuyper, P., Loutsch, V., Van Gyes, G., Spineux, A. (2003). *Participatief management en de sturing van verandering in de Belgische overheidssector: case studies / Management participatif et conduite de projets de changement au sein des services publics belges: études de cas*. Gent: Academia Press (Reeks Modernisering van de overheidsinstellingen).
- De Cuyper, P., De Rick, K., Gonzalez-Garribay, M. (2012). *Persoonlijke ontwikkelingsplannen in Vlaanderen: conceptontwikkeling*. Leuven: HIVA-KU Leuven.
- De Cuyper, P. & Jacobs, L. (2011). *Het NT2 aanbod in Vlaanderen: passend voor werkenden en werkzoekenden?* Leuven: HIVA-KU Leuven.

6.2 Relevante lopende projecten

Lopend doctoraatsonderzoek over activering en motivatie van werkzoekenden

Financiering: FWO (aspirant: Liesbeth Van Parys)

Periode : 1-10-2011 tot 30-09-2016

"Connect2work", ESF innovatieproject in samenwerking De8 en VDAB waarbij hooggeschoolde anderstalige allochtonen worden gematcht met autochtone mentoren. Het HIVA ontwikkelt het concept en staat in voor de procesbegeleiding en monitoring.

- Financiering: ESF innovatieproject
- Periode: 2014-2015

Steunpunt Inburgering en Integratie, werkpakket efficiëntie en effectiviteit. In dit project wordt onder meer onderzocht of op basis van gekoppelde KBI-VDAB en KSZ data de effectiviteit kan worden nagegaan van diverse vormen van begeleiding (op de werkvloer) op de arbeidsmarktpositie van nieuwkomers. Het gaat onder meer om Nederlands op de werkvloer, stages, schakelpakketten Nederlands etc...

- Financiering: Vlaamse overheid
- Periode: 2011-2015

PES 2020 – advies voor een langetermijnvisie van de publieke diensten voor arbeidsbemiddeling in Europa

Financiering: ESF

Periode : 1-03-2011 tot 30-06-2012 en 1-11-2013 tot 30-10-2014

INSPIRES – Innovative Social and Employment Policies for Inclusive and Resilient Labour Markets in Europe

Financiering: EU – 7th FP

Periode: 1-01-2013 tot 30-06-2016

bijlage 1 CV's

PERSONAL INFORMATION

Ludo Struyven



 **HIVA – Research Institute for Work and Society**
 Katholieke Universiteit Leuven
 Parkstraat 47 PO Box 5300
 3000 Leuven
 Belgium
 +32 16 32 33 41  +32 485 160886
 Ludo.struyven@kuleuven.be
 <https://www.hiva.be>

Sex Male | Date of birth 08/11/1958 | Nationality Belgian

WORK EXPERIENCE

July 2007-onwards

Head of Research Unit and member of the Board of Directors

HIVA-KU Leuven

Policy Research and Academic Research in the field of Labour Market and Education:

- coordinator of a multidisciplinary team of 12 researchers;
- research manager in the field of active labour market policies, education and training, employment services and unemployment insurance systems.

Business or sector Research institute/University

July 2007-onwards

Associate Professor in Sociology (part time, 10% KU Leuven + 10% UCL - FUSL)

Faculty of Social Sciences – KU Leuven (University of Leuven),

Parkstraat 47, B-3000 Leuven (PO Box 5300), Belgium;

Visiting professor at the French speaking University of Louvain-la-Neuve – campus Facultés Universitaires Saint-Louis (FUSL), Brussels

Teaching the following courses:

- sociology of education and work (Masters);
- sociology of work and organisation (3th Bachelor)

Business or sector Academic

1994-2007

Research Manager; research fellow at the Centre for Sociological Research (2002-2006)

HIVA-KU Leuven

- Research manager in the field of active labour market policies, education and training, employment services and unemployment insurance systems

Business or sector Research Institute/University

EDUCATION AND TRAINING

2002-2006

PhD in Social Sciences

ISCED 6

KU Leuven (University of Leuven), Belgium

Thesis: 'The Compulsive Force of Reform. A Sociological Study of the Emergence and Consequences of Market Competition on Employment Services'

Promoter: prof. dr. J. Bundervoet (KU Leuven) and prof. dr. R. Van der Veen (Erasmus University Rotterdam)

PERSONAL INFORMATION

Liesbeth Magdalena Leon Van Parys



 HIVA – Research Institute for Work and Society
 University of Leuven
 Parkstraat 47 PO Box 5300
 3000 Leuven
 Belgium
 +32 16 32 31 14
 liesbeth.vanparys@kuleuven.be
 <https://www.hiva.be>

Sex Female | Date of birth 16/08/1984 | Nationality Belgian

October 2011-Present

PhD Fellow and senior research associate

FWO – Flemish Research Council & HIVA – Research Institute for Work and Society

- PhD Fellow at FWO (Research Foundation Flanders): How can caseworkers at public employment services motivate young low educated job seekers in their pathways to work? Building on theoretical and empirical insights from social sciences as well as social psychology
- Senior research associate at host institution HIVA-KU Leuven Research Institute for Work and Society – Labour Market Research Group – continuation of research 2009-2011

Business or sector Research

March 2009-September 2011

Research associate

HIVA – Research Institute for Work and Society

- Explorative and evaluation studies on the design and the management of policies to activate (harder to reach) unemployed persons
- Research on the marketization and implementation of welfare-to-work services by European public employment services

Business or sector Research

October 2008-March 2009

Intern

International Labour Organization (Geneva) Skills and Employability Department; Disability team

- Research on and promotion of the inclusion of persons with disabilities in the labour market

Business or sector Research

2007

Student work

Prof. dr. Geert Bouckaert and Prof. dr. Marleen Brans, Public Management Institute KU Leuven

Business or sector Research and education

WORK EXPERIENCE

EDUCATION AND TRAINING

2007-2008

International Master in Social Policy Analysis

Maxima cum laude

KU Leuven with CEPS Insteaad, Tilburg University, Université de Nancy2 & Université de Luxembourg

- Thesis: *'The impact of participation in vocational training on earnings growth for employees with different levels of education in Belgium 1996-2002;'*
 Supervisor: Prof. dr. Ides Nicaise

2006 Field research in function of first master thesis

Cape Town (South-Africa) in collaboration with University of the Western Cape in the framework of the VLIR-programme Dynamics of Building a Better Society

2004-2007 1st and 2nd Licentiate Political Sciences

Magna cum laude

KU Leuven

- Public management
- Thesis: '*Ward committees as an instrument for participatory development in Cape Town (South Africa): an analysis*' [in Dutch];
Supervisor: Prof. dr. Marleen Brans

2002-2004 1st en 2nd Candidature Social Sciences

Magna cum laude

KU Leuven

- Political sciences

ADDITIONAL INFORMATION**Fellowships**

- 2006: Travel grant for students from VLIR-UOS (For a 3 month stay in Cape Town, South Africa in the framework of a thesis study in 2006 in collaboration with Western Cape University)
- 2011-2016: PhD Fellowship from FWO – Research Foundation Flanders

Scientific awards

Foundation P&V Prize for research on integration of young people excluded by early school leaving and unemployment: Van Parys, L., Van Dooren, G., Struyven, L. (2013). Young, jobless and hard to reach. Evidence from nine pilots in the Youth Work Plan in Flanders. In: De Groof S., Elchardus M. (Eds.), Early school leaving and youth unemployment LannooCampus.

Publications

<https://lirias.kuleuven.be/cv?u=u0047180&link=true>



**Europass
Curriculum Vitae**

Personal information

First name(s) / Surname(s) Peter De Cuyper
 Address(es) HIVA – Research Institute for Work and Society
 Parkstraat 47 Box 5300, B-3000 Leuven
<http://www.hiva.be>
 Telephone(s) +32 16 32 31 75 Mobile: +32 487 328327
 Fax(es) +32 16 32 33 44
 E-mail Peter.decuyper@kuleuven.be
 Nationality Belgian
 Date of birth 10.02.1975
 Gender Male

Work experience

Relevant experience of the past 5 years

Dates *Since 2009*

Occupation or position held Research manager HIVA
 Research Coordinator work package efficiency and effectiveness of civic integration policies at the Policy research centre on Integration;
 Coordinator Social Economy Research Centre (SERC) at the Policy Centre Work and Social Economy,

Main activities and responsibilities Conducting quantitative and qualitative research commissioned by public authorities, intermediary organisations or private companies; writing project proposals; supervising research projects; coaching of researchers; disseminating research results
 Research fields: civic integration policy, labour market policy & social economy
 Type of research: evaluation research, implementation research, policy research, research based consultancy

Name and address of employer HIVA - Research Institute for Work and Society, Katholieke Universiteit Leuven
 Parkstraat 47, Box 5300, B-3000 Leuven

Type of business or sector Research

Dates *1998- 2009*

Occupation or position held Junior – senior – expert researcher

Main activities and responsibilities Conduction of research projects in the field of civic integration, labour market policy & social economy;

Name and address of employer HIVA - Research Institute for Work and Society, Katholieke Universiteit Leuven
 Parkstraat 47 PO Box 5300, B-3000 Leuven

Type of business or sector Research

Education and training

Dates *1993-1997*


Title of qualification awarded Master in Social Sciences, specialisation: sociology (Cum laude)

| | |
|--|---|
| Principal subjects/occupational skills covered | Sociology of social policy, sociology of culture, organizational sociology Quantitative and qualitative research methods Dissertation title: "The social integration contract: an implementation analysis (Magna cum laude) |
| Name and type of organisation providing education and training | Katholieke Universiteit Leuven, Faculty of Social Sciences, Leuven (Belgium) |
| Additional training | Several courses attended concerning: Management skills (time management, project management, coaching ...) Research skills (methodological courses) |


PERSOONLIJKE INFORMATIE


Greet Van Dooren



 HIVA – Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving
 Katholieke Universiteit Leuven
 Parkstraat 47 bus 5300
 3000 Leuven
 België

 +32 16 323138  +32 477 468769

 greet.vandooren@kuleuven.be

 <https://www.hiva.be>

 Vul uw Instant Messaging netwerk in Vul uw Instant Messaging account in

Geslacht Vrouwelijk | Geboortedatum 14/04/1986 | Nationaliteit Belgische

WERKERVARING

Oktober 2009 – oktober 2013
 Oktober 2013- heden

 Junior Onderzoeker
 Senior Onderzoeker

HIVA – Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving, Katholieke Universiteit Leuven

Thema's: de sociale en arbeidsmarktactivering van kwetsbare groepen (moeilijkbereikbare jongeren, hoogopgeleide anderstaligen, doelgroepwerknemers uit de sociale economie).

Klassiek beleids- en praktijkgericht onderzoek, vnl. kwalitatief onderzoek en (proces)evaluaties.

Innovatieprojecten: bijdragen aan de ontwikkeling van meetinstrumenten, methodieken en dienstverleningsconcepten d.m.v. procesondersteuning en het gebruik van methoden uit het actieonderzoek.

Soort onderneming of sector Wetenschappelijk onderzoek – Onderzoeksgroep arbeidsmarkt

ONDERWIJS EN OPLEIDING

2008-2009

Master in de Vergelijkende en Internationale Politiek,

Onderscheiding

Katholieke Universiteit Leuven

▪ Eindverhandeling: 'De impact van microkrediet in Bangladesh. Een evaluatie van de Grameen Bank en BRAC'

Promotor: Prof. Dr. P. Develtere

2007-2008

Master in de Economische Wetenschappen

Grote onderscheiding

Katholieke Universiteit Leuven

▪ Eindverhandeling: 'Van huisvrouw tot carrièrevrouw: de evolutie van de arbeidsmarktparticipatie van vrouwen in België sinds 1960'

Promotor: Prof. Dr. E. Buyst

2004-2007

Bachelor in de Economische Wetenschappen

Onderscheiding

Katholieke Universiteit Leuven

ADDITIONELE INFORMATIE

Onderscheidingen

- Prijs van de Stichting P&V voor voor onderzoek naar Vroegtijdig Schoolverlaten en Jeugdwerkloosheid met het artikel Van Parys, L., Van Dooren, G., Struyven, L. (2013). Young, jobless and hard to reach. Evidence from nine pilots in the Youth Work Plan in Flanders. In: De Groof S., Elchardus M. (Eds.), *Early school leaving and youth unemployment LannooCampus*, 229-254.
- ESF-ambassadeur 2014 voor de ontwikkeling van een uitmuntende methodiek die de arbeidsmarkt versterkt samen met het ESF-innovatieproject Missing Link van Arktos vzw, Wonen & Werken vzw en HIVA KU Leuven. Van Dooren, G., Ed. (2014). *Missing link. Een integrale begeleiding voor moeilijk bereikbare jongeren*. Leuven: Acco.

BIJLAGEN

- Lijst van publicaties: <https://lirias.kuleuven.be/cv?u=u0055121&link=true>

bijlage 2 Risico's bij het onderzoek en oplossingen

Een onderzoeksdesign is nooit vrij van valkuilen. Voor het hier voorgestelde onderzoeksplan zetten we de voornaamste op een rijtje en geven we aan hoe we erop anticiperen.

- Laten de administratieve data toe om een link te leggen tussen bemiddelaar en werkzoekenden? Wat met werkzoekenden geregistreerd onder meerdere bemiddelaars? Wat met werkzoekenden zonder veel contact? Wat indien uit de administratieve data niet te achterhalen is welke bemiddelaar instaat voor welke werkzoekende? Uit lopend doctoraatsonderzoek (LVP) blijkt dat de link inderdaad niet zomaar eenvoudig te maken is op basis van administratieve data. Mogelijk lukt dit beter in kader van het nieuwe sturings-, bemiddelings- en opvolgingsmodel. We verwachten dat de link zuiverder is tussen werkzoekenden en bemiddelaars bij tenderconsulenten. De onderzoeksvraag in welke mate de variatie in activeringsaanpak samenhangt met verschillen in ervaren maatwerk, motivatie en actiebereidheid van de werkzoekende kan zo nodig op deze groep worden toegespitst.
- Voorhoede teams versus volgteams: Het nieuwe sturings-, bemiddelings- en begeleidingsmodel werd eerst getest in enkele 'pilotteams' (oktober 2014 tot maart 2015) en wordt sinds maart 2015 in alle VDAB-teams uitgerold. Daar is echter geen specifieke timing voor voorzien waardoor het moeilijk wordt om na te gaan hoe ver de volgteams staan in de implementatie van de nieuwe aanpak. Om te vermijden dat de resultaten gecontamineerd worden door 'kinderziekten' in een overgangsfase zal daarom omzichtig worden omgegaan bij de selectie van niet-pilotteams voor dit onderzoek.
- De interactie tussen de bemiddelaar en de werkzoekende wordt niet enkel beïnvloed door organisatorische kenmerken en kenmerken van de individuele bemiddelaar, maar ook door kenmerken van de werkzoekende zelf. De wijze waarop de bemiddelaar zich opstelt, zal onvermijdelijk mee bepaald worden door de wijze waarop de werkzoekende overkomt en zichzelf opstelt. Hiermee houden we op twee manieren rekening. In Fase 2 van het onderzoek zullen we controleren voor de klantenmix i.e. de moeilijkheidsgraad (op basis van verschillende factoren die terug te vinden zijn in de administratieve data) van de klanten waarmee de bemiddelaars/het team geconfronteerd worden. In Fase 3 en Fase 4 zullen we controleren voor de kenmerken van de individueel bevroegde werkzoekende.
- Potentieel lage respons op survey bij bemiddelaars. Het behalen van een voldoende hoge respons bij de bemiddelaars zal op volgende wijzen worden bevorderd: 1) goede timing van de survey i.e. in een kalmer seizoen en ná de hervormingsperiode (pilotteams en intussen reeds gevorderde niet-pilotteams); 2) lengte en duurtijd van de survey beperken door maximaal in te zetten op beschikbare administratieve data en goede selectie van te bevragen concepten; 3) het uitsturen van herinneringsmails en eventueel herinneringstelefoons; en 4) bewustmaking van het belang van de survey via de teamleiders. In het lopend doctoraatsonderzoek (LVP) werd eveneens een web-survey georganiseerd bij VDAB-bemiddelaars met een respons van 51% in de zomerperiode. Daaruit werd geleerd dat de respons kan worden gemaximaliseerd door middel van

herinneringsemails alsook door bewustmaking via teamleiders. Daarnaast moet de lengte en duurtijd van de bevraging zo minimaal mogelijk gehouden worden.