



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Van goede naar betere dienstverlening

**Tevredenheids- en behoefteonderzoek voor het
Vervangingsfonds en Participatiefonds**

Inge van den Ende, Mandy Goes en Roxanne de Vreede

Zoetermeer, 26 april 2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking door partijen anders dan de opdrachtgever in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, by other actors than the contractor without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Samenvatting

Achtergrond en doel van het onderzoek

Voor advies en ondersteuning op het gebied van verzuim-, vervangings-, re-integratie- en personeelsbeleid in het primair onderwijs bestaan er twee nauw samenwerkende fondsen, namelijk het Vervangingsfonds (Vf) en Participatiefonds (Pf).

Om ervoor te zorgen dat de dienstverlening van het Vf en Pf goed (blijven) aansluiten op de ontwikkelingen en behoeften bij schoolbesturen en medewerkers in het primair onderwijs, hebben de fondsen Panteia gevraagd een onderzoek uit te voeren met als doel inzicht te geven in:

- De *tevredenheid* over de huidige dienstverlening van het Vervangingsfonds en het Participatiefonds onder de doelgroepen van beide fondsen (schoolbesturen, werknemers binnen het primair onderwijs, uitkeringsgerechtigden afkomstig uit het primair onderwijs en ketenpartners);
- *Behoeften aan andere producten of diensten* vanuit het Vervangingsfonds en/of Participatiefonds onder de doelgroepen van beide fondsen.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt dan ook:

Hoe tevreden zijn de doelgroepen van het Vervangings- en Participatiefonds over de huidige dienstverlening en welke behoeften bestaan er voor de dienstverlening in de toekomst?

Voor dit onderzoek zijn de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd: een kort deskresearch, enkele diepte-interviews met stakeholders, (telefonische of online) enquêtes onder de vier doelgroepen en een focusgroep met schoolbesturen.

Schoolbesturen

De bekendheid onder de 350 schoolbesturen met het Vervangingsfonds is groot (98%). Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid voor schoolbesturen om een declaratieverzoek voor de vervangingskosten in te dienen. Wel besteden de meeste (63%) schoolbesturen deze handeling uit aan een extern administratiekantoor; bij éénpitters wordt dit het vaakst uitbesteed (75% van de éénpitters geeft dit aan). Schoolbesturen die dit zelf regelen, zijn over het algemeen (zeer) tevreden (57%) over deze dienst. Eénpitters zijn vaker tevreden (85%), zeker in vergelijking met kleine schoolbesturen (35% is tevreden). De tevredenheid is ook groter bij schoolbesturen die een ziekteverzuim hebben dat lager is dan 5% (79%) dan bij schoolbesturen met een hoger ziekteverzuim (43%).

Daarnaast biedt het Vf advies en ondersteuning via adviseurs Arbeid & Vitaliteit. Schoolbesturen die deze adviseurs kennen (92%) en er gebruik van maken (69%), zijn overwegend positief over deze dienst. Zij waarderen voornamelijk het 'prettig kunnen sparren' en het 'advies op maat'. Eénpitters en de grootste schoolbesturen geven het vaakst aan het huidige en komende schooljaar geen gebruik te zullen maken van adviseurs. Gemiddeld geven schoolbesturen het Vf een 7,1 met als voornaamste verbeterpunten: het vereenvoudigen van het declaratiesysteem, een betere communicatie en naamsbekendheid, en het verminderen van bureaucratie/het verhogen van de flexibiliteit.

Ook het Participatiefonds is onder de meeste schoolbesturen (93%) wel bekend, net als de mogelijkheid om een vergoedingsverzoek voor uitkeringskosten bij het Pf in te dienen (93%). De meeste besturen dienen deze verzoeken zelf in en ongeveer de helft



daarvan is hierover zeer tevreden. Van de andere producten en diensten die het Pf aanbiedt is de onderwijsvacaturebank het meest bekende en gebruikte product. Veel schoolbesturen zijn vanwege de gebruiksvriendelijkheid ook (zeer) tevreden (60%) over de vacaturebank. De 'Subsidie Sluitende Aanpak' is daarentegen vrij onbekend. Het merendeel van de schoolbesturen (73%) geeft aan deze subsidie niet te kennen. Dit geldt ook voor de regionale speeddates en POvoorderegio, wat twee recente diensten zijn (sinds 2017) die bovendien zijn ingericht voor specifieke regio's. Gemiddeld geven schoolbesturen het Pf een 6,6 met wederom als voornaamste verbeterpunten: het vereenvoudigen van het declaratiesysteem, een verbetering van de communicatie en de naamsbekendheid en een meer proactieve en klantvriendelijkere houding.

De voornaamste aanvullende behoefte van (kleine en middelgrote) schoolbesturen, die de fondsen hen kunnen bieden, is een vaste adviseur die vanuit een onafhankelijke blik de situatie kan analyseren en advies kan geven. Een ruime meerderheid (55%) van alle schoolbesturen, ongeacht de omvang, zou het waarderen als een adviseur vanuit de fondsen jaarlijks met hen contact op zou nemen. Hiermee vragen schoolbesturen dus niet om ondersteuning op een specifieke thema maar om een adviseur die hen kan helpen bij alle mogelijke situaties rondom verzuim-, vervangings- en personeelsbeleid. De behoeften aan ondersteuning op specifieke thema's, zoals de eigen aangedragen hoofdpijndossiers (m.n. langdurige ziekteverzuim, re-integratie, arbeidsongeschiktheid en ontslag), duurzame inzetbaarheid en vraag en aanbod, is namelijk veel lager. Daarentegen ziet een deel van het veld wel een rol voor de fondsen op deze specifieke thema's.

Uitkeringsgerechtigden

Het Participatiefonds biedt ondersteuning aan uitkeringsgerechtigden die afkomstig zijn uit het primair onderwijs. Deze uitkeringsgerechtigden zijn dan ook vaak bekend geworden met het fonds nadat zij in een uitkeringssituatie terecht zijn gekomen (65%). Uitkeringsgerechtigden die meer dan een jaar een uitkering ontvangen, zijn verplicht om de 5-fasen re-integratiebegeleiding te doorlopen. Het individuele re-integratiegesprek met het re-integratiebedrijf (fase 2) en de re-integratieactiviteit(en) op basis van het adviesrapport (fase 3) dragen volgens uitkeringsgerechtigden het meest bij aan hun toekomstige werkhervatting. De voorlichtingsbijeenkomst (fase 1) draagt hier volgens hen het minst aan bij. Alhoewel de meeste uitkeringsgerechtigden (44%) (heel) tevreden zijn over de totale aanpak van de 5-fasen re-integratiebegeleiding, vindt slechts een derde dat het een goede bijdrage levert aan hun toekomstige werkhervatting. Zij zien graag dat er meer maatwerk, persoonlijk contact en betere informatievoorzieningen zouden worden geboden. Over de communicatie vanuit het Pf en het re-integratiebedrijf zijn de meeste uitkeringsgerechtigden tevreden.

De onderwijsvacaturebank is, naast de 5-fasen re-integratiebegeleiding, ook onder uitkeringsgerechtigden het meest bekende en gebruikte product dat het Pf aanbiedt. Uitkeringsgerechtigden zijn niet eenduidig over hun tevredenheid over de vacaturebank: de groep die (heel) tevreden is, is bijna even groot als de groep die zich er niet over uit spreekt. Zij geven aan behoefte te hebben aan gerichte vacatures die aansluiten bij hun behoeften en/of dat het toepassen van bepaalde filters mogelijk is, zoals bijvoorbeeld de regio en het type functie.

De meeste uitkeringsgerechtigden hebben geen behoefte aan (aanvullende) ondersteuning vanuit de fondsen in de situatie voor (73%) of na hun ontslag (84%).



Ook noemen zij geen andere ondersteuningsbehoeften. Voor een deel is dit te verklaren door het grote aandeel uitkeringsgerechtigden die ten tijde van de enquête alweer een baan hadden gevonden. De kleine groep die wel ondersteuning zou willen, heeft vooral behoefte aan persoonlijke ondersteuning/begeleiding.

Werknemers

De bekendheid onder werknemers uit het primair onderwijs met zowel het Vervangings- als Participatiefonds is laag. Aangezien voor beide fondsen geldt dat hun dienstverlening niet primair gefocust is op deze doelgroep, is dat niet vreemd.

Werknemers blijken het meest behoefte te hebben aan ondersteuning bij duurzame inzetbaarheid, na ziekteverzuim vanwege stress of psychische klachten en bij dreigend ontslag. Steeds geldt echter dat het Vervangings- en Participatiefonds niet als voorkeursaanbieders zijn genoemd. Dat is de eigen werkgever (bij duurzame inzetbaarheid en na ziekteverzuim) of een vakbond (bij dreigend ontslag). De behoefte aan ondersteuning bij *re-integratie na ontslag* is relatief gezien lager dan bij de eerder genoemde thema's. De werknemers die wel behoefte hebben aan ondersteuning verwachten het meeste baat te hebben bij informatie over hun arbeidsmogelijkheden (43%) en hun rechten en plichten (42%). Hierbij geldt dat de fondsen de voorkeursaanbieders zijn voor het bieden van informatie over arbeidsmarkt mogelijkheden. Voor informatie over de rechten en plichten is dat voor werknemers in het primair onderwijs een vakbond. De meeste werknemers staan wel open voor informatie vanuit de fondsen over (nieuwe) ondersteuningsmogelijkheden rondom duurzame inzetbaarheid, ziekteverzuim en ontslag.

Ketenpartners

De ketenpartners (o.a. administratiekantoren en salarisdienstverleners) verzorgen voor een deel van de schoolbesturen het indienen van de declaratieverzoeken bij de fondsen. Over het digitale loket 'Mijn Vf' hebben de meeste ketenpartners geen uitgesproken mening, maar meer dan een kwart is ontevreden. Dit wijkt af van het oordeel van schoolbesturen die de declaraties zelf regelen; daar was een relatief grote groep wel tevreden over deze dienst. De ketenpartners zijn voornamelijk kritisch over de gebruiksvriendelijkheid van het loket. Over het contact met het Vf is het merendeel van de ketenpartners (53%) tevreden. Ketenpartners maken ook veel gebruik van de helpdesk waar zij tevens (zeer) tevreden over zijn. De voornaamste redenen om tevreden te zijn, blijken de goede bereikbaarheid van de helpdesk en de wijze waarop de helpdesk goed luistert naar de vragen die worden gesteld. Gemiddeld beoordelen de ketenpartners de dienstverlening van het Vf met een 6,5. De voornaamste verbeterpunten die zij geven gaan over 'Mijn Vf': dit systeem zou gebruiksvriendelijker, overzichtelijker en sneller moeten werken.

Ketenpartners die de vergoedingsverzoeken voor schoolbesturen indienen via het werkgeversportaal van het Pf zijn hierover veelal (zeer) tevreden (67%). Zij vinden dat het portaal prettig werkt en dat zij alles goed terug kunnen vinden. Ook zijn ketenpartners in zijn algemeenheid tevreden over het contact met het Pf en specifiek met de helpdesk. Zij vinden dat de helpdesk goed bereikbaar is en goed luistert naar hun vragen. De ketenpartners geven het Pf een 6,7 omdat zij vinden dat het fonds genoeg diensten aanbiedt, dat informatie goed te vinden is en verzoeken redelijk adequaat worden afgehandeld. Wel geven zij een aantal verbeterpunten voor het werkgeversportaal. Het gaat vooral om het wegwerken van achterstanden, het tijdig reageren en het eenvoudiger maken van het reglement.



Er zijn vrijwel geen ketenpartners die behoefte hebben aan andere producten of diensten vanuit het Vervangings- of Participatiefonds.

