



Klanttevredenheidsonderzoek trajecten 2019

Rapportage voor:

Oog voor werk

Veldwerk Optimaal BV

© maart 2020, drs. Jan van den Einde

Alle rechten voorbehouden.

Onderdelen uit deze rapportage mogen zonder voorafgaande toestemming van het bureau en/of de auteur worden gebruikt, zij het onder de strikte voorwaarde van een juiste bronvermelding: **Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek trajecten 2019', Veldwerk Optimaal BV 's-Hertogenbosch.**

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Samenvatting **4**

Hoofdstuk 1. Opdracht en werkwijze **5**

Hoofdstuk 2. Uitkomsten onderzoek trajecten 2019 **7**

Hoofdstuk 3. Mening opdrachtgevers **13**

SAMENVATTING

Dit klanttevredenheidsonderzoek is een Kritische Prestatie Indicator (KPI). Gelet op onderstaande gemiddelde beoordeling van uw dienstverlening door cliënten die een traject hebben doorlopen, scoort re-integratiebedrijf Oog voor werK een vol rapportcijferpunt hoger dan het gemiddelde van alle andere deelnemende re-integratiebedrijven:



Ter vergelijking: in 2018 scoorde Oog voor werK ook een hoog cijfer, namelijk een 8,7. Het responspercentage bedraagt 100%, alle cliënten hebben gereageerd. Dit komt de betrouwbaarheid van de uitkomsten zeer ten goede.



Best beoordeelde aspecten

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen (100%)
- ✓ Snelheid van kennismaking (100%)
- ✓ De eerste kennismaking (100%)
- ✓ De plaats waar de gesprekken plaatsvonden (100%)
- ✓ Nakomen van afspraken (100%)
- ✓ Rekening houden met uw wensen (100%)
- ✓ Aandacht voor uw rechten (100%)
- ✓ Aandacht voor uw plichten (100%)
- ✓ Begrip hebben voor uw situatie (100%)
- ✓ Respectvolle houding (100%)
- ✓ Duidelijke informatie verstrekken (100%)
- ✓ Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt (100%)

Minst goed beoordeelde aspecten (relatief gezien)

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ Telefonische bereikbaarheid (94%)
- ✓ Duidelijk aangegeven wat de volgende stap is (94%)
- ✓ Aandacht voor vacatures (25%)



HOOFDSTUK 1. OPDRACHT EN WERKWIJZE

In opdracht van re-integratiebedrijf Oog voor werk heeft Veldwerk Optimaal een Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2019 een traject hebben doorlopen. Het gaat hierbij om:

- ✓ 14 trajecten 'Werkfit maken'
- ✓ 3 overige trajecten (loopbaanadvies en re-integratie 2^e spoor)

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de eisen die UWV hieraan stelt.

Al vele jaren voert Veldwerk Optimaal BV klanttevredenheidsonderzoeken uit. Eén eis van het UWV is dat het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een MOA-gecertificeerd onderzoeksbureau met gekwalificeerde onderzoekers. Veldwerk Optimaal is een full-service bureau: van face-to-face, telefonisch, mystery guest t/m online onderzoek. Sinds 1995 zijn Veldwerk Optimaal en haar onderzoekers lid van de MOA.

Onlangs heeft de MOA het Fair Data keurmerk gelanceerd. Alleen organisaties die lid zijn van de MOA mogen het Fair Data keurmerk voeren en daarmee aan hun klanten en de consumenten zichtbaar maken dat data en privacy bij Veldwerk Optimaal voldoen aan strenge kwaliteitseisen op het gebied van de omgang met persoonsgegevens en daarmee in vertrouwde handen zijn.



De voorgeschreven vragenlijst van UWV is gehanteerd bij 'Werkfit maken' en 'Naar werk'. Bij de overige trajecten is de vragenlijst van BOW gehanteerd (onafhankelijke kwaliteitsorganisatie Blik op Werk). Deze vragenlijsten zijn uitgezet bij alle cliënten die de trajecten hebben afgerond. Het re-integratiebedrijf heeft Veldwerk Optimaal voorzien van de contactgegevens van alle cliënten.

Bovendien is ook 1 opdrachtgever geïnterviewd m.b.v. de betreffende vragenlijst 'Opdrachtgevers'.



ONDERZOEKVERANTWOORDING

Dit onderzoek is uitgevoerd gedurende de meetperiode 1 januari - 31 december 2019.

Veldwerk Optimaal heeft zich maximaal ingespannen om cliënten te enthousiasmeren tot deelname aan het onderzoek. Dit gebeurt standaard volgens de volgende methodiek:

- ✓ Cliënten zijn in de regel per e-mail uitgenodigd om de vragenlijst online in te vullen. Hiervoor krijgt de cliënt in de uitnodigingsmail een URL-link plus unieke toegangscode aangereikt.
- ✓ Indien men de voorkeur gaf aan het schriftelijk invullen van de vragenlijst, dan heeft men een papieren versie kunnen opvragen. Ook de cliënten die niet per e-mail benaderd konden worden, hebben een uitnodigingsbrief plus vragenlijst per post ontvangen. Schriftelijke vragenlijsten werden retour gestuurd naar een antwoordnummer (postzegel niet nodig).
- ✓ Na een week/10 dagen is aan cliënten die nog niet hadden gereageerd een reminder gestuurd, met nogmaals het verzoek om de vragenlijst in te vullen.

- ✓ Bleek dat na het versturen van de reminder de vereiste respons niet was gehaald, dan zijn willekeurige cliënten gebeld en is met hen telefonisch de vragenlijst afgenomen.
- ✓ Cliënten die om diverse redenen niet zelf de vragenlijst konden invullen zijn direct bij de 1e benadering gebeld en met hen is de vragenlijst telefonisch afgenomen. Indien telefonisch niet mogelijk was, is de vragenlijst face-to-face afgenomen.

Telefonische of face-to-face interviews zijn uitgevoerd door interviewers van Veldwerk Optimaal.

Tabel a.: Overzicht deelname aan het onderzoek

Deelname	Aantal / %
Aantal cliënten aangeschreven	17
Aantal deelnemers aan het onderzoek	17
Responspercentage	100%

Tabel b.: Minimale respons-eisen UWV

Aantal aangeschreven cliënten	Respons-eis
Minder dan 10 klanten	50%
10-50 klanten	40%
51-100 klanten	30%
Meer dan 100 klanten	25% of tenminste 40

Uit tabel b. blijkt dat UWV een minimale respons eist van 40% (bij 17 cliënten die zijn aangeschreven). Het werkelijke responspercentage uit tabel a. toont aan dat voldaan is aan de minimale respons-eis van UWV.

De deelnemers aan het onderzoek hebben via de volgende methodiek(en) deelgenomen (tabel c.).

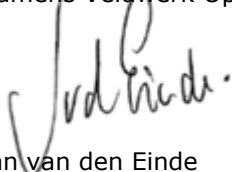
Tabel c.: Overzicht wijze van deelnemen

Wijze van deelnemen	Aantal
#online	16
#schriftelijk	0
#telefonisch	1
#face-to-face	0

Ondertekening

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door Veldwerk Optimaal BV, Buitenhaven 27, 5211 TP 's-Hertogenbosch, onder verantwoordelijkheid van senior projectleider drs. Jan van den Einde.

Namens Veldwerk Optimaal BV,



Jan van den Einde
Senior projectleider

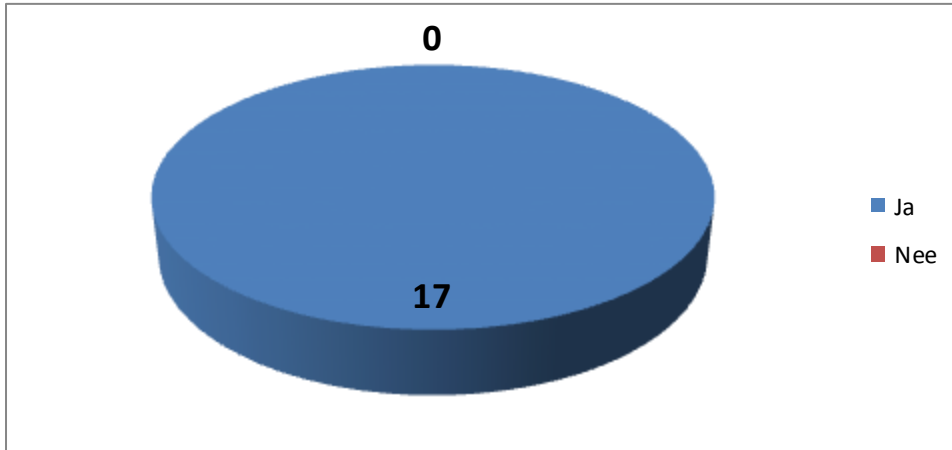


HOOFDSTUK 2. UITKOMSTEN ONDERZOEK TRAJECTEN 2019

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de resultaten van **alle** verplichte vragen uit het onderzoek gepresenteerd. Niet alleen van uw re-integratiebedrijf (n=17), maar op verschillende momenten ook in vergelijking tot de resultaten van alle re-integratiebedrijven (n=947).

ALGEMEEN (VRAAG 1 T/M VRAAG 5)

Grafiek n.a.v. vraag 1: Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

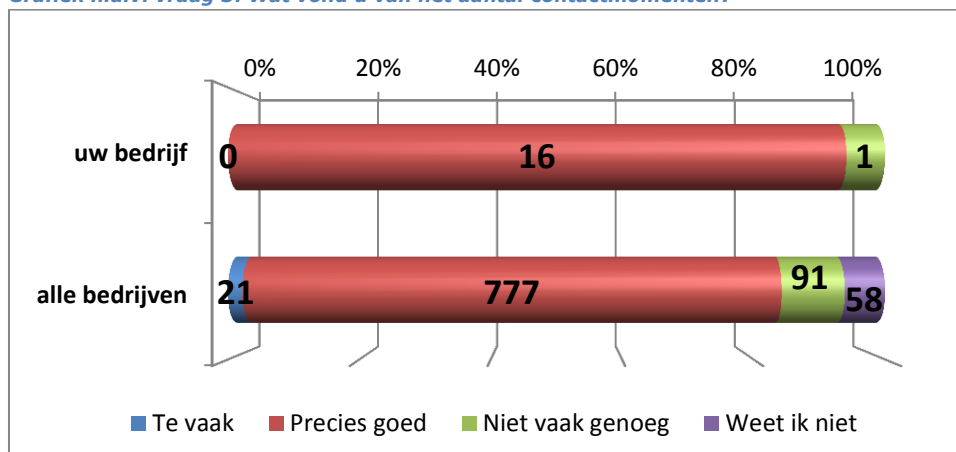


In totaal hebben 17 cliënten contact gehad met het re-integratiebedrijf. Dit aantal vormt de basis voor alle volgende uitkomsten. 0 Cliënt(en) heeft(hebben) geen contact gehad en hoefde(n) om die reden de vragenlijst niet in te vullen.

Tabel n.a.v. vraag 2: Hoe vaak heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

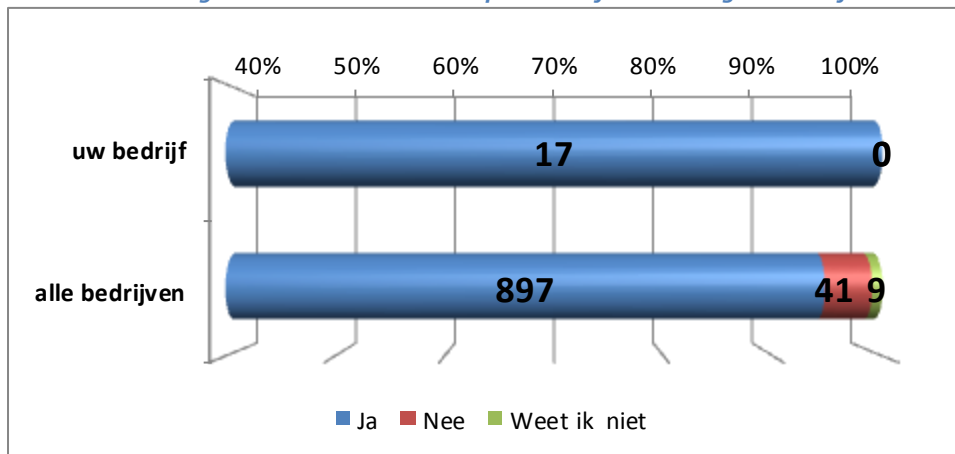
Aantal keer contact per maand	Gemiddeld aantal keer geldig voor uw bedrijf	Gemiddeld aantal keer geldig voor alle bedrijven
Persoonlijk contact	2,5	2,5
Telefonisch contact	1,4	2,0
Via e-mail contact	1,8	2,2

Grafiek n.a.v. vraag 3: Wat vond u van het aantal contactmomenten?



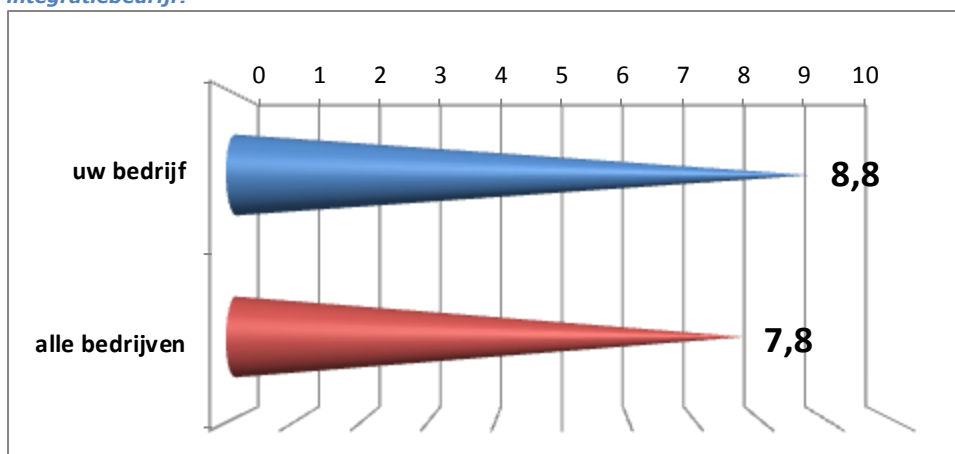
Een overgrote meerderheid van de cliënten die contact hebben gehad met uw re-integratiebedrijf vond het aantal contactmomenten precies goed.

Grafiek n.a.v. vraag 4: Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



Alle cliënten hadden een vast contactpersoon bij Oog voor werk.

Grafiek n.a.v. vraag 5: Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van het re-integratiebedrijf?



Uw klanten beoordelen uw dienstverlening met een gemiddeld rapportcijfer 8,8; dit is hoger dan de minimale eis van UWV, namelijk een 6,5, bovendien een vol rapportcijferpunt hoger dan het gemiddelde van alle andere deelnemende re-integratiebedrijven. Cliënten 'Werkfit maken' gaven het cijfer 8,7, cliënten 'Naar werk' noteerden het cijfer 9,5 en cliënten in de overige trajecten beoordeelden Oog voor Werk met een 8,3.

[lijst met eventuele toelichtingen]

Rapportcijfer	Toelichting
10	Een 10. Ik ben erg fijn begeleid tijdens het proces om weer aan het werk te gaan. Veel dingen over mijzelf geleerd en daardoor betere inzichten gekregen. Ook de begeleiding was prettig. Het was een succesvol traject.
10	Hans was een aangenaam persoon om mee om te gaan en 2-wekelijks gesprekken mee te hebben. Hij was empathisch, sociaal en kwam met goed advies.
10	Met Hans Meyer had ik een goede klik. Als ik een probleem had, dan loste hij het probleem voor mij op, het is een topper.
10	Gezien mijn problematiek was ik erg zoekende, wat geschikt werk zou zijn m.b.t. mijn gezondheid. Hans Meyer en ik hebben alle scenario's uitvoerig besproken en dat de uitkomst het beroep is waarvoor ik ben opgeleid is fijn en geeft ook rust.
10	Prima consultant, een echte professional.
9	Hans Meyer luistert goed, adviseert, steunt, houdt je een spiegel voor, stimuleert je, is heel positief, denkt open-minded en gelooft in je.
9	Ik ben gewoon zeer tevreden.

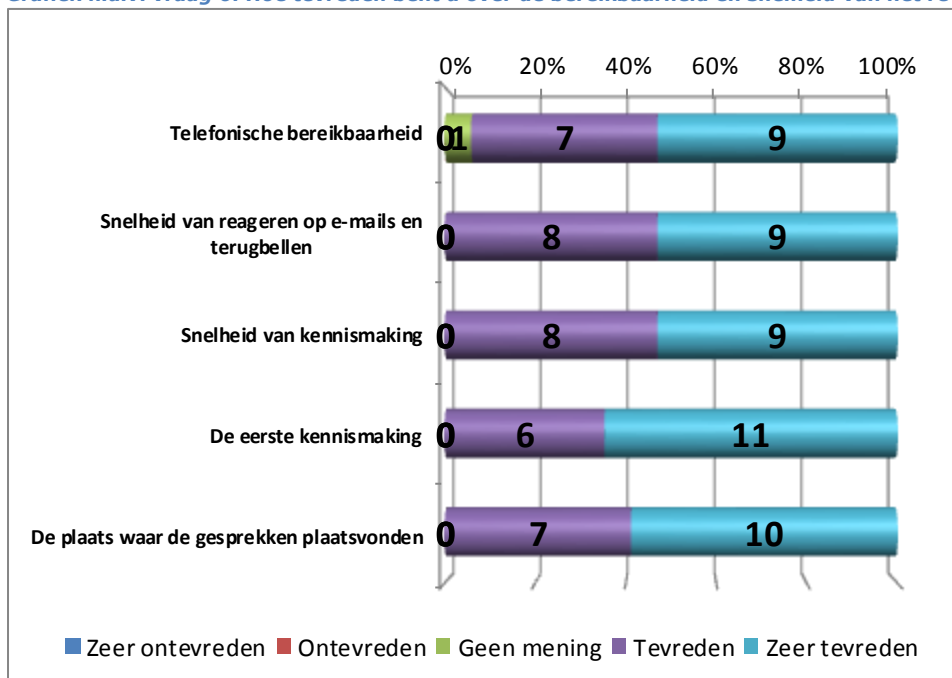
Rapportcijfer	Vervolg toelichting
9	Hans zorgt voor een persoonlijke benadering. Hij geeft ook ruimte om het over randzaken te hebben die niet direct van toepassing zijn op jouw situatie. Prettige gesprekspartner waar je prima mee kan overleggen en zaken wat verder mee kan uitdiepen. Hij neemt de tijd voor je en geeft je nooit het gevoel dat je een rare vraag hebt gesteld.
9	Zeer vriendelijk! Goede hulp, duidelijk, echt een hulp.
9	Precies de juiste begeleiding, ondersteuning en hoeveelheid afspraken die ik nodig had.
8	Aangezien wij het traject niet konden afmaken, wat heel jammer is, heb ik wel altijd een fijn contact met Oog voor werK gehad.
8	Netjes en professioneel geholpen. Eerlijk en open contact waar een aantal handvatten voor de toekomst uitkwamen.
8	Omdat de gesprekken goed en rustig verliepen. Ik had wel iets meer van het beroepenspel en schatkist verwacht. Maar de sfeer was altijd prettig en ontspannen en er werd ook geen druk uitgeoefend om op bepaalde vacatures te reageren.
8	Prettige gesprekken, daardoor bewust worden van wat je kan en niet kan en als ik had moeten solliciteren was ik goed voorbereid.
7	Ging met andere doelstelling het traject in. UWV heeft dit niet goed uitgelegd. Dacht dat er uit traject ook vacatures zouden komen. Ging meer over persoonlijke vaardigheden.



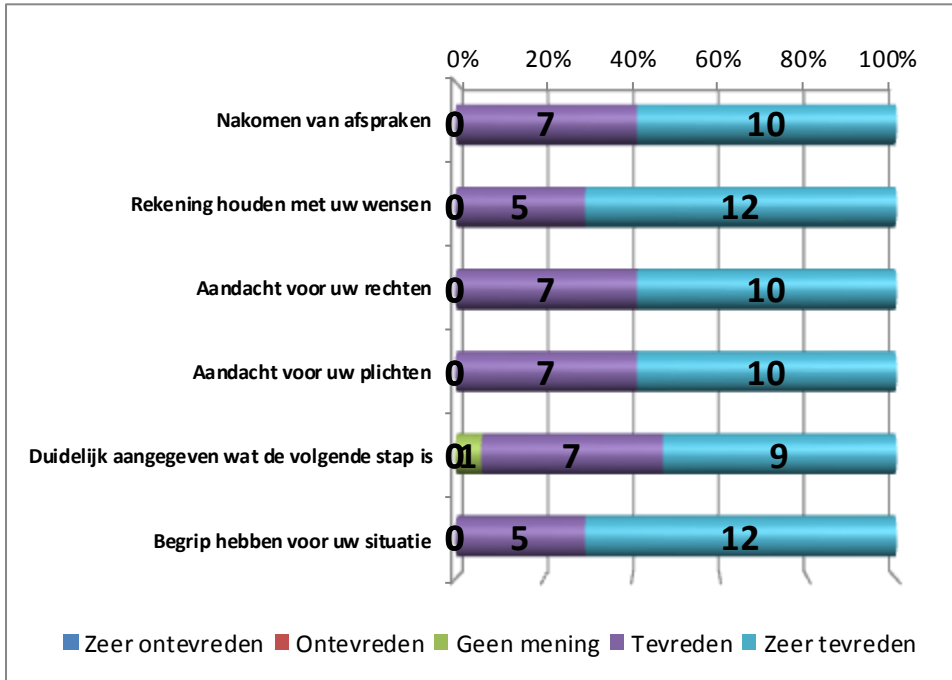
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID, BEGELEIDING EN CONTACTPERSO(O)N(EN) (VRAAG 6 T/M VRAAG 8)

In de navolgende 3 grafieken wordt steeds – per onderwerp en per aspect – afgebeeld hoe tevreden cliënten van uw re-integratiebedrijf zijn met uw dienstverlening.

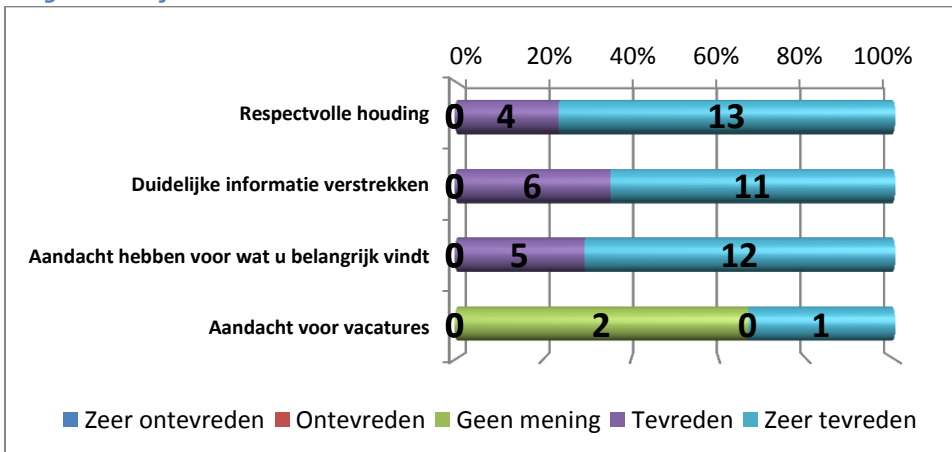
Grafiek n.a.v. vraag 6: Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?



Grafiek n.a.v. vraag 7: Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?



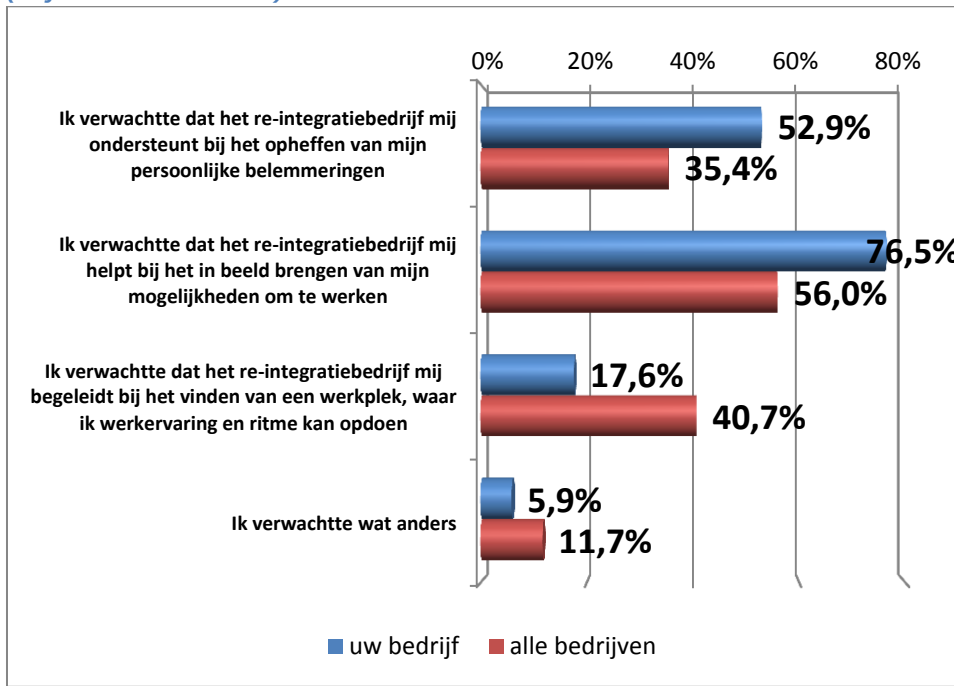
Grafiek n.a.v. vraag 8: Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf?



VERWACHTINGEN (VRAAG 9 EN VRAAG 10)

Welke verwachtingen hadden cliënten van uw dienstverlening? En in hoeverre sloot de dienstverlening aan op hun verwachtingen? De antwoorden op deze vragen worden getoond in de volgende 3 grafieken.

Grafiek n.a.v. vraag 9: Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf? (trajecten Werkfit maken)

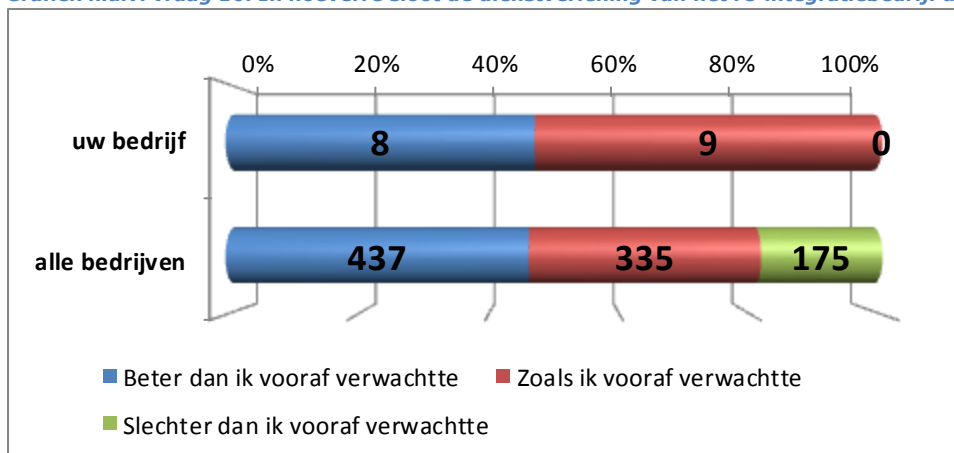


[lijst met anders]

Anders, namelijk:

Samen gezocht naar vrijwilligerswerk.

Grafiek n.a.v. vraag 10: In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



Geen enkele cliënt was van mening dat de dienstverlening slechter was dan men vooraf verwachtte.

[lijst met eventuele opmerkingen/toelichtingen]

	Toelichting
Beter	Omdat Hans Meyer je heel erg stimuleert om te onderzoeken welk werk bij je past.
Beter	Omdat ik voor ik begon nog niet helemaal op de hoogte was wat ik precies kon verwachten.
Beter	Ik verwachtte dat het zakelijker zou zijn, maar er ook genoeg ruimte was voor mijn medische en mentale toestand.
Beter	Omdat ik echt gehoord ben en ook begrepen.
Beter	Omdat ik nu een weer aan het werk ben d.m.v. vrijwilligerswerk, stage en een studie.
Beter	Omdat ik veel problemen aan mijn hoofd heb en met de computer, dat loste hij op en dat gaf mij rust.
Beter	Omdat ik geen idee van een reïntegratiebedrijf had en ik er sterk ben uitgekomen.
Beter	Omdat ik dacht dat ik er niets aan zou hebben maar de begeleiding was waardevol om verder te kunnen.
Naar verwachting	Omdat ik een goede eerste indruk had en daardoor ook vertrouwen.
Naar verwachting	Omdat het traject in mijn ogen te vroeg kwam omdat mijn revalidatie nog moet beginnen.
Naar verwachting	Naderhand werd duidelijk dat het puur traject was om werkfit te maken.
Naar verwachting	Omdat de eerste kennismaking een positief gevoel heeft gegeven.
Naar verwachting	Wat ik er van verwachtte is niet echt uitgekomen, maar ik heb ik er wel iets uitgehaald wat net zozeer waardevol is en ik niet had verwacht.
Naar verwachting	Omdat ik erg onzeker was welk soort werk er bij mij zou passen en waar ik vacatures moest vinden.
Naar verwachting	Omdat de 1e kennismaking meteen perfect was. En helder wat mij te wachten stond.



OPMERKINGEN TOT SLOT (VRAAG 11)

Cliënten gaven tot slot nog de volgende aanvullende opmerkingen.

[lijst met eventuele opmerkingen]

	Opmerkingen
	Graag werk ik in de toekomst weer samen met dit bedrijf als hier de mogelijkheid toe bestaat.
	Ik ben geholpen om positiever naar vacatures te kijken en meer open te staan om ze aan te schrijven en hoe belangrijk het is om mijn onzekerheid aan te pakken en zelfverzekerder te zijn. Op mijn leeftijd hoef je nog niet uitgerangeerd te zijn.
	Prima dienstverlening met een persoonlijke benadering.
	Ik zou iedereen het aanraden om hier een traject te starten als het nodig is. Hans is praktisch en duidelijk. Ik kon echt wat met de dingen die we hadden besproken. Ik heb veel geleerd over mijzelf en hoe ik nu te werk moet gaan.
	Geen op of aanmerkingen, ik vind Hans een bijzonder goede begeleider.
	Half jaar is tekort geweest voor mij. Ik had een vertrouwensband opgebouwd voor mijn problemen en dat ging goed. Nu ben ik Hans kwijt en ik ben bang weer terug te vallen terwijl ik hem nog nodig heb. Hoop dat UWV daar wat aan kan doen.
	Perfect re-integratiebureau, u mag mijn naam gebruiken voor reviews.



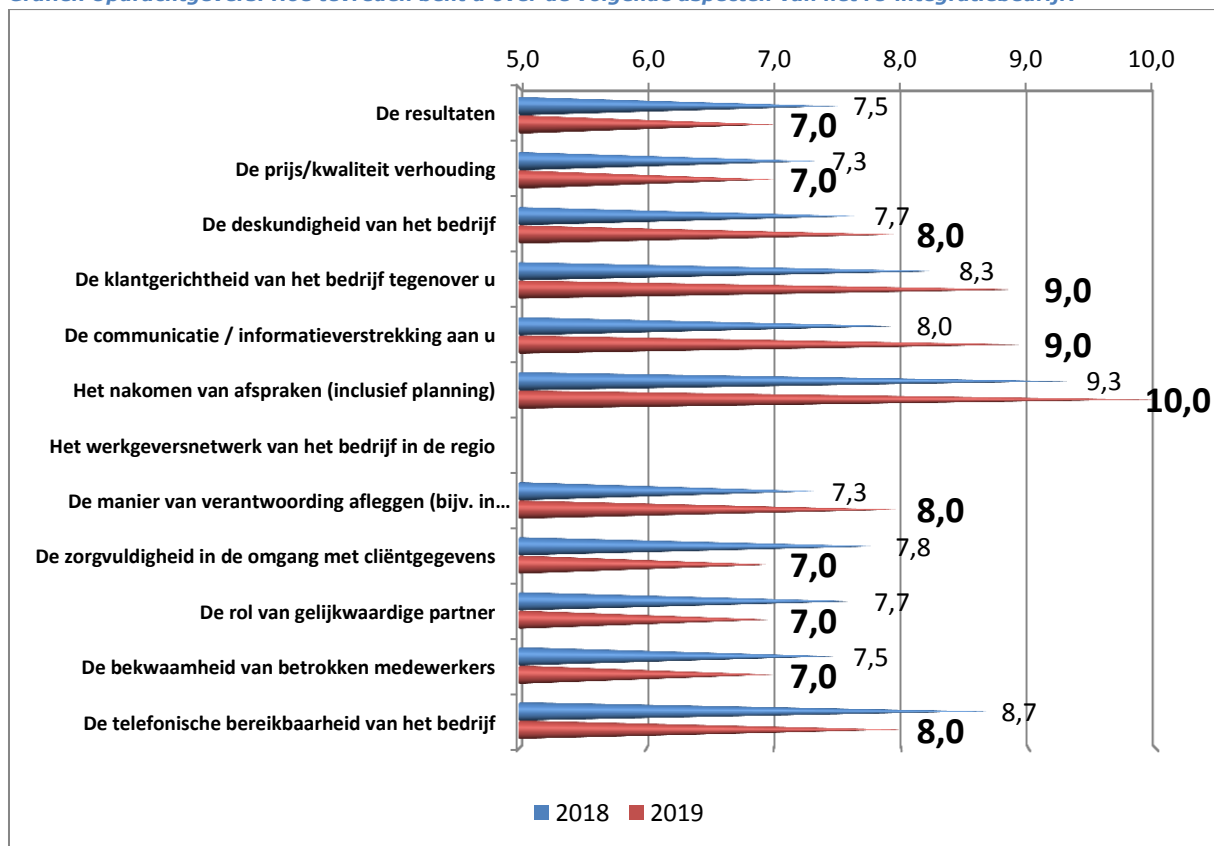
HOOFDSTUK 3. MENING OPDRACHTGEVERS

Wij hebben 1 opdrachtgever geïnterviewd. Deze opdrachtgever is zeer tevreden over de dienstverlening van Oog voor Werk en geeft een 8 als rapportcijfer. In 2018 was het gemiddelde rapportcijfer een 7,8 (toen 3 opdrachtgevers).

Deze opdrachtgever heeft Oog voor Werk aangeraden bij collega's of andere relaties; tevens heeft men geen klachten over de dienstverlening van het re-integratiebedrijf.

Opdrachtgever is gevraagd om 12 aspecten een rapportcijfer te geven om daarmee uitdrukking te geven aan de mate van tevredenheid; de 12 aspecten hebben alles te maken met de dienstverlening van het re-integratiebedrijf. In onderstaande grafiek wordt 2019 vergeleken met 2018.

Grafiek Opdrachtgevers: Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het re-integratiebedrijf?



Het aspect "Het werkgeversnetwerk van het bedrijf in de regio" is niet beoordeeld door de opdrachtgever(s) omdat het aspect voor geen van de opdrachtgevers van toepassing was.

Oog voor Werk krijgt uitsluitend voldoende, kortom, uitstekende rapportcijfers. De hoogste waarderingen zijn er t.a.v.:

- ✓ Het nakomen van afspraken (inclusief planning)
- ✓ De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u
- ✓ De communicatie / informatieverstrekking aan u
- ✓ De deskundigheid van het bedrijf
- ✓ De manier van verantwoording afleggen (bijv. in voortgangsrapportages)
- ✓ De telefonische bereikbaarheid van het bedrijf



Veldwerk Optimaal BV
Buitenhaven 27
5211 TP 's-Hertogenbosch
Telefoon: 073-6120903
E-mail: info@veldwerkoortimaal.nl
www.veldwerkoortimaal.nl