



Klanttevredenheidsonderzoek trajecten 2020

Rapportage voor:

Oog voor werk

Veldwerk Optimaal BV

© 25 maart 2021, 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 2020, Veldwerk Optimaal BV 's-Hertogenbosch.**

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Samenvatting **4**

Hoofdstuk 1. Opdracht en werkwijze **5**

Hoofdstuk 2. Uitkomsten onderzoek trajecten 2020 **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 Oog voor werk bijna een vol rapportcijferpunt (0,9) hoger dan de norm die het UWV stelt voor alle re-integratiebedrijven:



Ter vergelijking: eerder scoorde Oog voor werk een 8,7 (2018) en een 8,8 (2019). M.a.w. een 8 en een half gemiddeld over een periode van 3 jaar! Ook het responspercentage, dit jaar 76%, is hoog.



Best beoordeelde aspecten

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ De eerste kennismaking (100%)
- ✓ Nakomen van afspraken (100%)
- ✓ Aandacht voor uw plichten (100%)
- ✓ Telefonische bereikbaarheid (92%)
- ✓ Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen (92%)
- ✓ Snelheid van kennismaking (92%)
- ✓ Respectvolle houding (92%)
- ✓ De plaats waar de gesprekken plaatsvonden (85%)
- ✓ Rekening houden met uw wensen (85%)
- ✓ Aandacht voor uw rechten (85%)
- ✓ Duidelijk aangegeven wat de volgende stap is (85%)
- ✓ Duidelijke informatie verstrekken (85%)

Minst goed beoordeelde aspecten (relatief gezien)

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ Begrip hebben voor uw situatie (77%)
- ✓ Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt (69%)



HOOFDSTUK 1. OPDRACHT EN WERKWIJZE

In opdracht van re-integratiebedrijf Oog voor werK heeft Veldwerk Optimaal een Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2020 een traject hebben doorlopen. Het gaat hierbij om:

- ✓ 14 trajecten UWV 'Werkfit maken'
- ✓ 1 traject UWV 'Naar werk'
- ✓ 1 traject Re-integratie 2e spoor
- ✓ 1 traject Loopbaanbegeleiding

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.

In 2017 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 vragenlijst 'Opdrachtgevers'.



ONDERZOEKVERANTWOORDING

Dit onderzoek is uitgevoerd gedurende de meetperiode 1 januari - 31 december 2020.

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 via een URL-link plus unieke toegangscode.
- ✓ 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	13
Responspercentage	76%

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	6
#schriftelijk	2
#telefonisch	5
#face-to-face	0

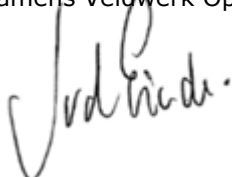
Toelichting waarom de minimale respons-eis niet is gehaald

Een toelichting is niet nodig, omdat voldaan is aan de minimale respons-eis van UWV.

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,

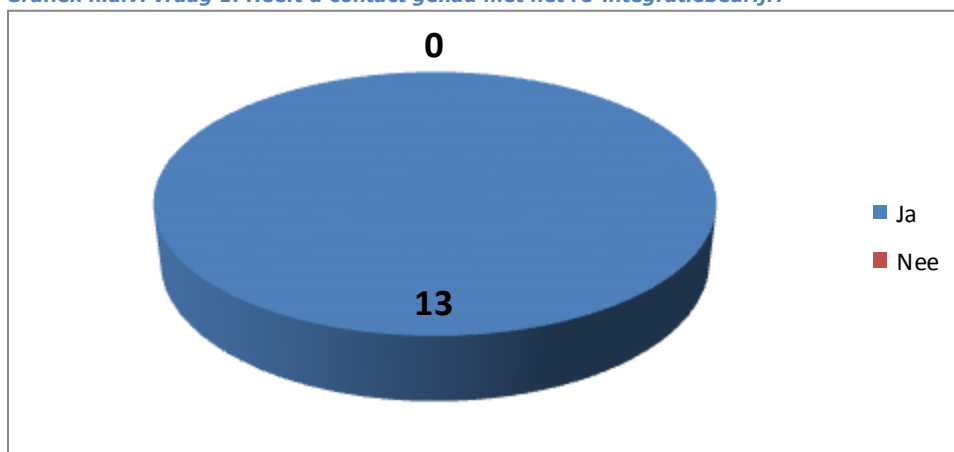


HOOFDSTUK 2. UITKOMSTEN ONDERZOEK TRAJECTEN 2020

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de resultaten van **alle** verplichte vragen uit het onderzoek gepresenteerd. Niet alleen van uw re-integratiebedrijf (n=13), maar op verschillende momenten ook in vergelijking tot de resultaten van alle re-integratiebedrijven (n=1522).

ALGEMEEN (VRAAG 1 T/M VRAAG 5)

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

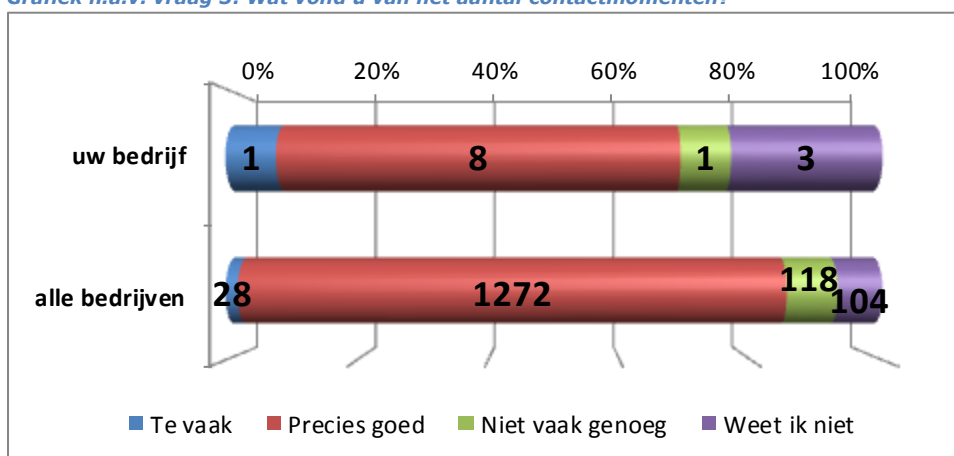


In totaal hebben 13 cliënten contact gehad met het re-integratiebedrijf. Dit aantal vormt de basis voor alle volgende uitkomsten. 0 Cliënt(en) heeft(hebben) geen contact gehad en hoefde(n) om die reden de vragenlijst niet in te vullen.

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

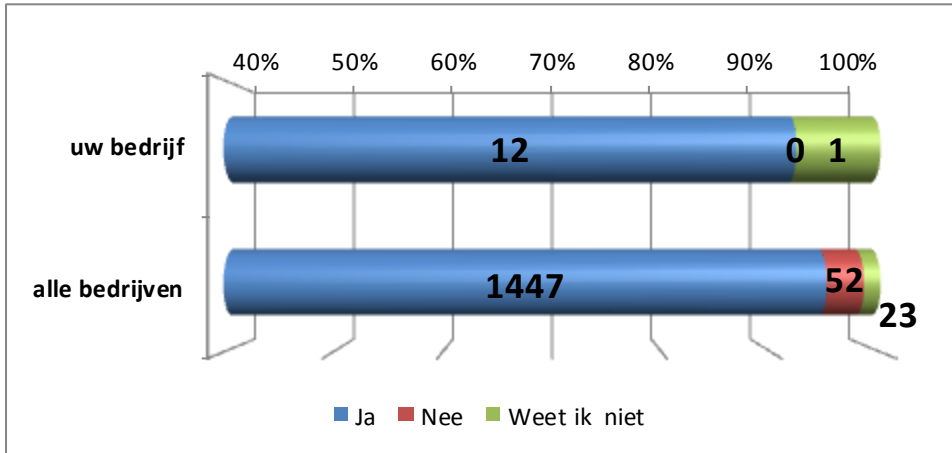
Aantal keer contact per maand	Gemiddeld aantal keer geldig voor uw bedrijf	Gemiddeld aantal keer geldig voor alle bedrijven
Persoonlijk contact	2,0	2,5
Telefonisch contact	2,0	2,0
Via e-mail contact	2,0	2,2

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



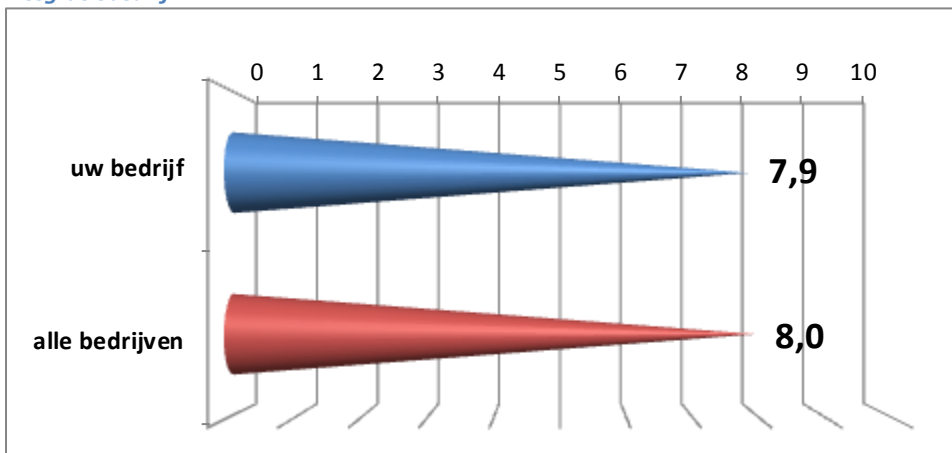
Een overgrote meerderheid van de cliënten die contact hebben gehad met uw re-integratiebedrijf vond het aantal contactmomenten precies goed.

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



Veruit de meeste 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 7,9; dit is hoger dan de minimale eis van UWV, namelijk een 7,0. Cliënten 'Werkfit maken' gaven gemiddeld een 8,1, cliënten in de overige trajecten gaven gemiddeld een 7,0.

Zie ook de toelichtingen op de geven cijfers op de volgende bladzijde.

[lijst met eventuele toelichtingen]

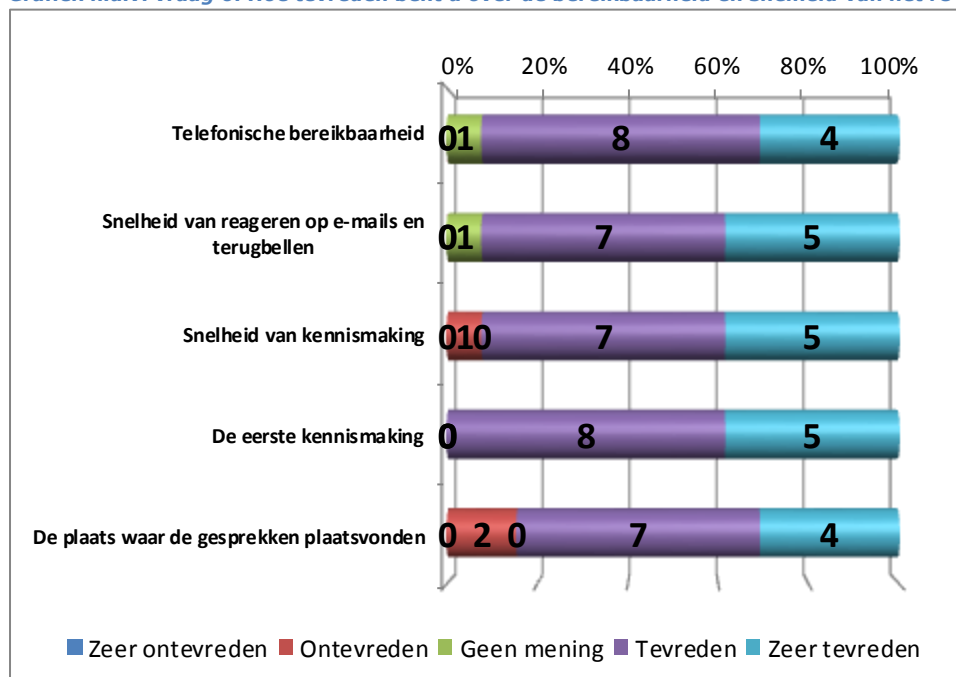
Rapportcijfer	Toelichting
10	Ik word veel geholpen
10	Hans Meyer heeft mij echt op weg geholpen bij het runnen van mijn eigen bedrijf.
9	Ik ben redelijk op weg geholpen. Ik heb inzicht gekregen in welke beroepen geschikt zijn voor mij. Ik zou wel graag geholpen willen zijn met het opstellen van sollicitatiebrieven. Door de Corona maatregelen hebben we vanaf februari tot de afloop alleen telefonisch contact gehad, dat vind ik jammer. Er waren geen mogelijkheden tot beeldbellen. Het is overmacht, waar "Oog voor werk" niets aan kon doen.
9	Persoonlijke man. Heel tevreden.
9	De heer Hans Meyer stond klaar voor mij als ik problemen had.
9	Zeer goed geholpen. Goede begeleiding en aandacht voor mijn situatie en vraagstukken.
8	Er werd goed geluisterd. Meegedacht met bepaalde zaken.
8	Prettige samenwerking
8	Ik was zeer tevreden met de dienstverlening
8	Ben goed geholpen. Luisteren.
6	Prima geholpen. Vriendelijk. Betrouwbaar. Maar verricht ook weer geen wonderen.
5	Door omstandigheden ben ik heel snel weer gestopt met het traject. Ik vond het heel vervelend dat er ontzettend veel druk op mij werd gelegd als er geen contact was. Ik werd soms 4x op een dag gemaïld en gebeld.
4	Traject voor mij niet goed gelopen. Weinig ondersteuning gekregen. Begeleider was wel aardige persoon maar heb er weinig aan gehad.



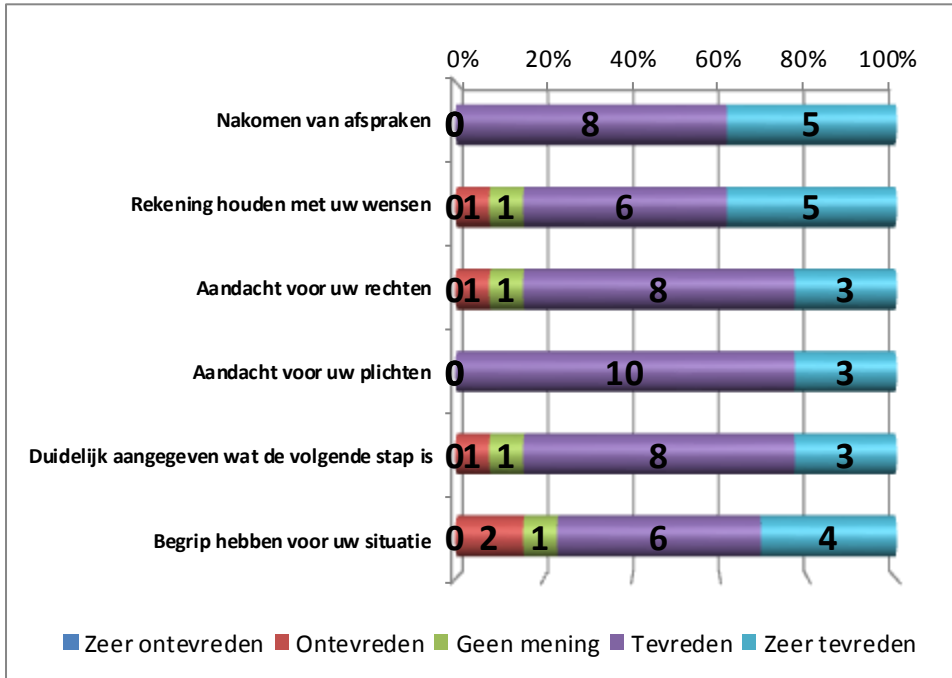
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID, BEGELEIDING EN CONTACTPERSO(O)N(EN) (VRAAG 6 T/M VRAAG 8)

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

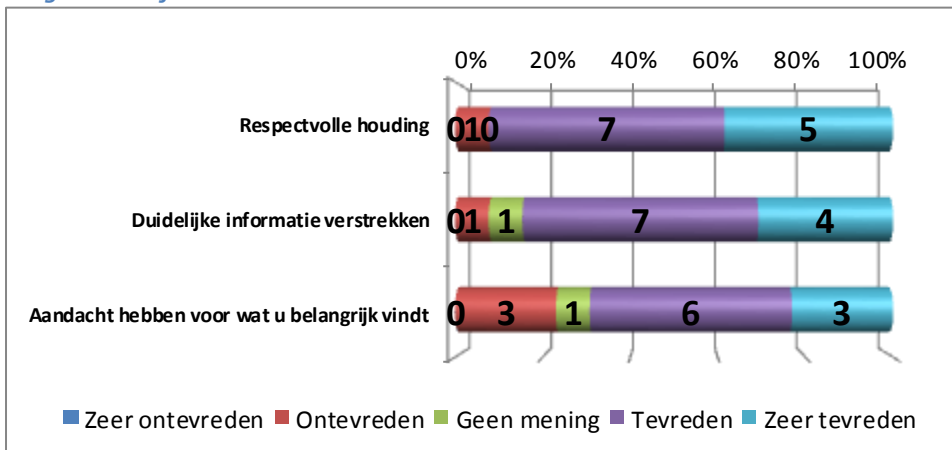
Grafiek n.a.v. vraag 6: Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?



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



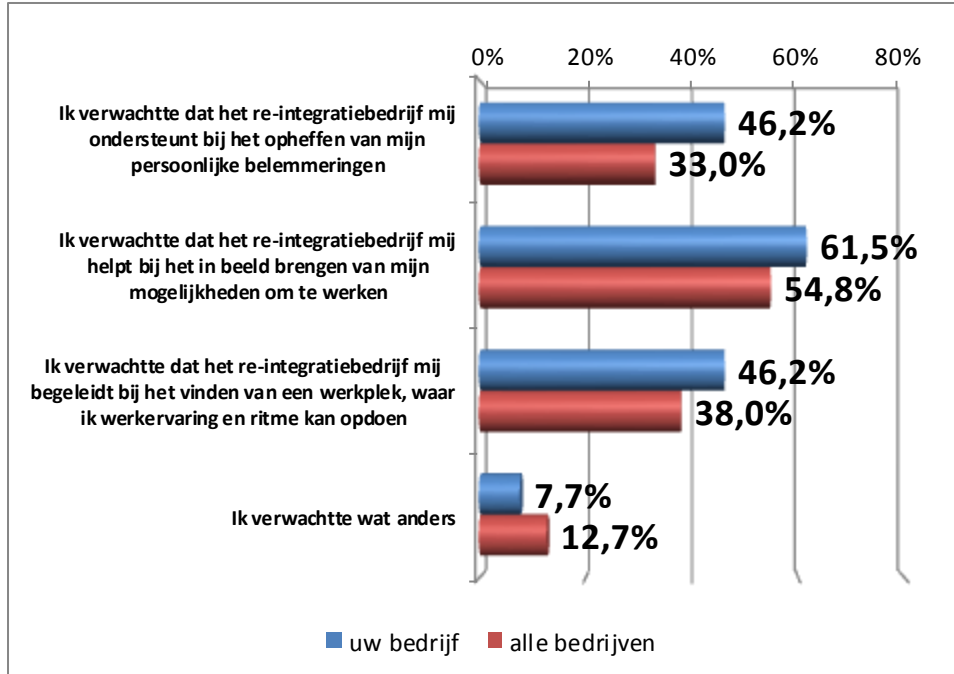
Grafiek n.a.v. vraag 8: Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf?



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 2 grafieken.

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

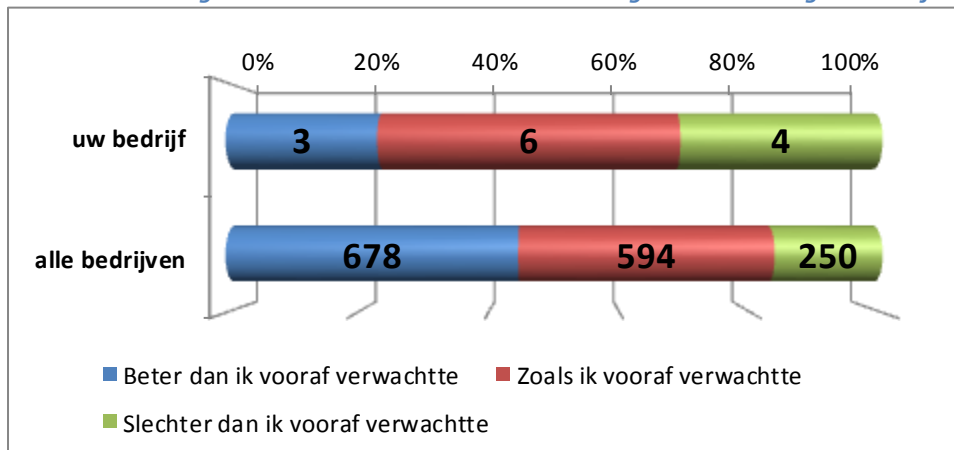


[lijst met anders]

Anders, namelijk:

Dat er meer ruimte was voor mijn problemen.

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



[lijst met eventuele opmerkingen/toelichtingen]

	Toelichting
Beter	Had geen verwachting. Viel allemaal mee. Aangenaam verrast dat iemand mij een duwtje in de rug kon geven.
Beter	Omdat het eerst moest klikken en hij heeft mij rust gegeven in mijn hoofd, dat had ik vooral nodig.
Beter	Omdat ik er meer zekerder door ben geworden.
Naar verwachting	Ik had wel verwacht dat ze mee zouden denken.
Naar verwachting	Eerdere ervaring.
Naar verwachting	Heeft me laten zien wat mijn mogelijkheden zijn.
Naar verwachting	Kwam mijn wensen tegemoet.
Slechter	Te weinig oog voor mijn beperkingen.
Slechter	Omdat ik waarschijnlijk veel te hoge verwachtingen had.
Slechter	Had er meer van verwacht. Valt heel erg tegen. Weinig ondersteuning.
Slechter	Ik had het mij heel anders voorgesteld. Dit was ontzettend zakelijk. Mensen die gaan re-integreren hebben een rugzak. Daar moet meer aandacht voor zijn.



OPMERKINGEN TOT SLOT (VRAAG 11)

Cliënten gaven tot slot nog de volgende aanvullende opmerkingen.

[lijst met eventuele opmerkingen]

	Opmerkingen
	Hans Meyer is een goede coach voor mij, hij heeft mij rust en vertrouwen gegeven. Jammer dat zijn contract bij UWV stopt. Ik ben bang dat ik zonder hem niet verder kan, ik heb hem in deze corona tijd hard nodig om verder door te pakken.
	De uitkomst was een grote teleurstelling. Had er graag mee verder gegaan. Weinig ondersteuning gekregen.
	Mijn begeleider deed goed zijn werk. Alleen vond ik de druk die op mij werd gelegd niet fijn.

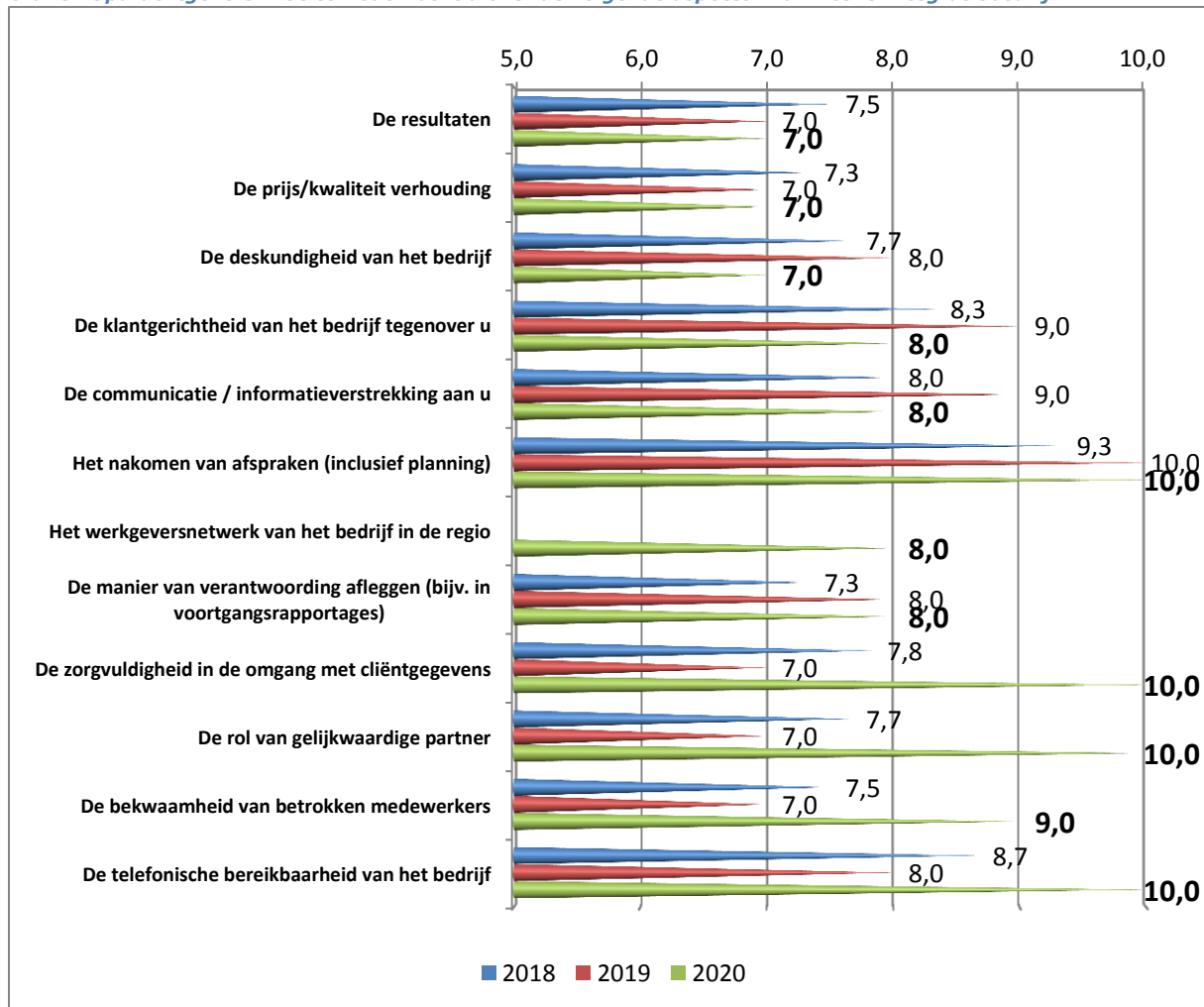


HOOFDSTUK 3. MENING OPDRACHTGEVERS

Wij hebben 1 opdrachtgever geïnterviewd. Deze opdrachtgever is tevreden over de dienstverlening van Oog voor werK en geeft een 7 als rapportcijfer. Eerder kreeg Oog voor werK een 8 (2019, 1 opdrachtgever) en een 7,8 (2018, 3 opdrachtgevers). M.a.w. een 7,6 gemiddeld over een periode van 3 jaar.

Opdrachtgever is gevraagd om 12 aspecten een rapportcijfer te geven om daarmee uitdrukking te geven aan de mate van tevredenheid met en over de dienstverlening van Oog voor werK. Zie onderstaande grafiek, waarbij tevens een vergelijking wordt gemaakt met de cijfers van 2018 en 2019.

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



Oog voor werK krijgt uitsluitende voldoende, kortom, uitstekende rapportcijfers. De hoogste waarderingen, 4x een 10 en 1x een 9, zijn er voor de aspecten:

- ✓ Het nakomen van afspraken (inclusief planning)
- ✓ De zorgvuldigheid in de omgang met cliëntgegevens
- ✓ De rol van gelijkwaardige partner
- ✓ De telefonische bereikbaarheid van het bedrijf
- ✓ De bekwaamheid van betrokken medewerkers

Het overall gemiddelde berekend over de 12 aspecten bedraagt een 8,5. Dit is hoger dan in vorige jaren (7,9 in 2018 en in 2019).



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