



Klanttevredenheidsonderzoek trajecten 2018

Rapportage voor:

Oog voor werk

Veldwerk Optimaal BV

© januari 2019, 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 2018', Veldwerk Optimaal BV 's-Hertogenbosch.**

INHOUDSOPGAVE

BLZ

Samenvatting **4**

Hoofdstuk 1. Opdracht en werkwijze **5**

Hoofdstuk 2. Uitkomsten onderzoek trajecten 2018 **7**

Hoofdstuk 3. Mening opdrachtgevers **14**

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:



Het responspercentage van 91% is erg hoog, hetgeen ten goede komt aan de betrouwbaarheid van de uitkomsten.



Best beoordeelde aspecten

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ Telefonische bereikbaarheid (100%)
- ✓ Snelheid van kennismaking (100%)
- ✓ De eerste kennismaking (100%)
- ✓ De plaats waar de gesprekken plaatsvonden (100%)
- ✓ Nakomen van afspraken (100%)
- ✓ Aandacht voor uw rechten (100%)
- ✓ Aandacht voor uw plichten (100%)
- ✓ Duidelijk aangegeven wat de volgende stap is (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]

- ✓ Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen (95%)
- ✓ Rekening houden met uw wensen (95%)
- ✓ Aandacht voor vacatures (75%)



HOOFDSTUK 1. OPDRACHT EN WERKWIJZE

In opdracht van re-integratiebedrijf Oog voor werk heeft Veldwerk Optimaal een Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2018 een traject hebben doorlopen. Het gaat hierbij om:

- ✓ 14 trajecten 'Werkfit maken'
- ✓ 2 trajecten 'Naar werk'
- ✓ 6 overige trajecten (outplacement, re-integratie 2^e spoor en IRO traject)

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 zijn ook 3 opdrachtgevers geïnterviewd m.b.v. de betreffende vragenlijst 'Opdrachtgevers'.



ONDERZOEKVERANTWOORDING

Dit onderzoek is uitgevoerd gedurende de meetperiode 1 januari - 31 december 2018.

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	22
Aantal deelnemers aan het onderzoek	20
Responspercentage	91%

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 22 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.).

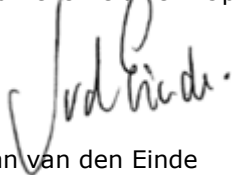
Tabel c.: Overzicht wijze van deelnemen

Wijze van deelnemen	Aantal
#online	18
#schriftelijk	0
#telefonisch	2
#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

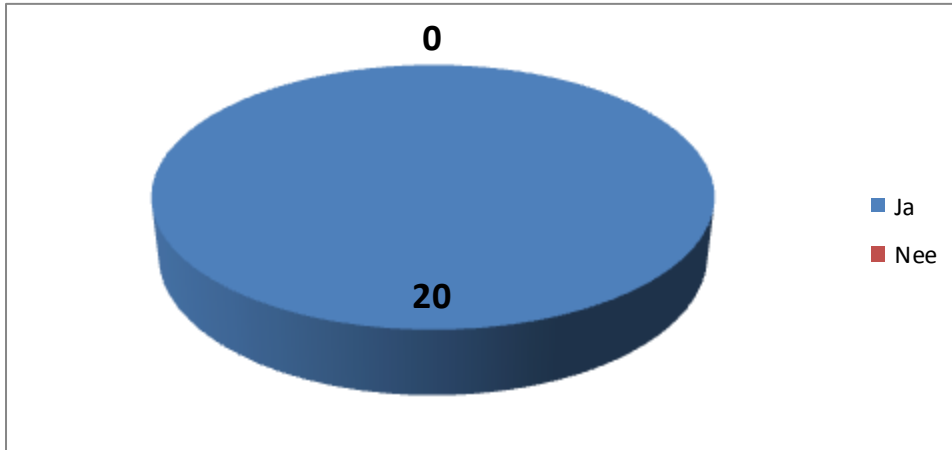


HOOFDSTUK 2. UITKOMSTEN ONDERZOEK TRAJECTEN 2018

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de resultaten van **alle** verplichte vragen uit het onderzoek gepresenteerd. Niet alleen van uw re-integratiebedrijf (n=20), maar op verschillende momenten ook in vergelijking tot de resultaten van alle re-integratiebedrijven (n=142).

ALGEMEEN (VRAAG 1 T/M VRAAG 5)

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

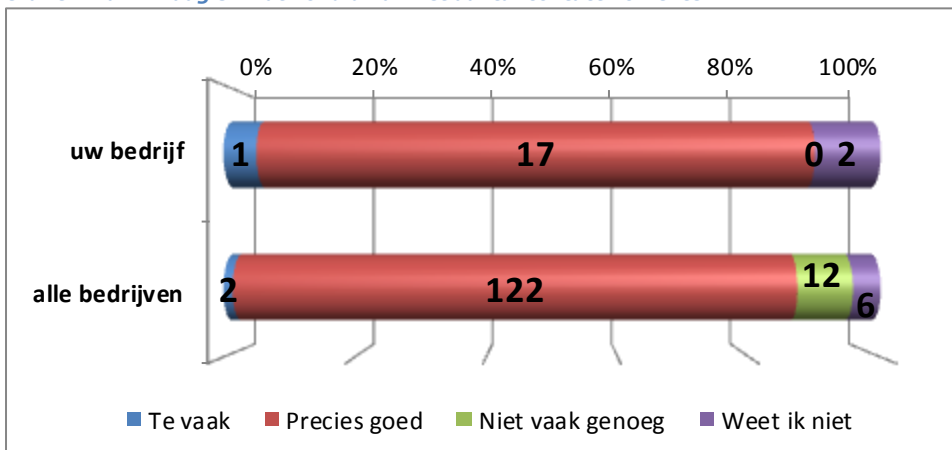


In totaal hebben 20 cliënten contact gehad met het re-integratiebedrijf. Dit aantal vormt de basis voor alle volgende uitkomsten. 0 Cliënt(en) heeft(hebben) geen contact gehad en hoefde(n) om die reden de vragenlijst niet in te vullen.

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

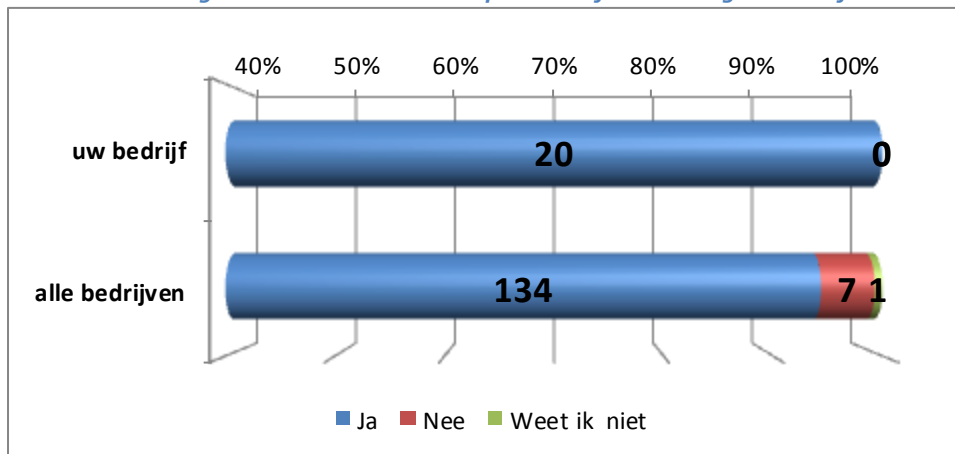
Aantal keer contact per maand	Gemiddeld aantal keer geldig voor uw bedrijf	Gemiddeld aantal keer geldig voor alle bedrijven
Persoonlijk contact	2,8	2,8
Telefonisch contact	1,5	1,6
Via e-mail contact	2,1	2,3

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



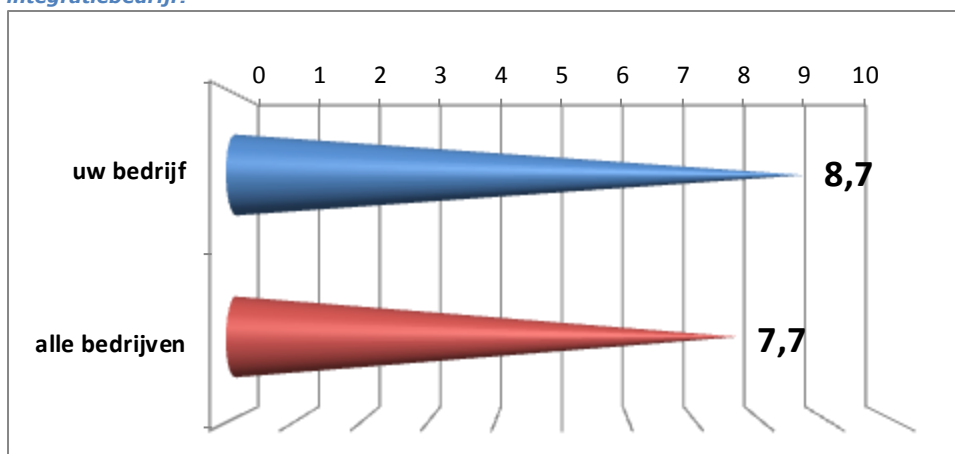
Een overgrote meerderheid van de cliënten die contact hebben gehad met uw re-integratiebedrijf vond het aantal contactmomenten precies goed.

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 8,7; 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	Omdat hij zeer goed bereikbaar is en ik zeer tevreden ben over de hulp die hij heeft geboden.
10	Door zijn positieve benadering, oplossingen, oppepmomenten. Luistert goed waar ik mee zat en tegen op liep, vertrouwend gevoel, hij gaf handvatten waar ik veel aan had.
10	De begeleiding door Hans Meyer van 'Oog voor werk' is door mij als prettig ervaren. Hans liet mij mijn oude en nieuwe valkuilen (her)ontdekken. Al mijn ervaringen werden 'opnieuw' op een rijtje gezet en dus ook mijn mogelijkheden, kracht en kennis. De kunde, het geduld en de analyses van Hans Meyer, gaven mij mijn rust en zelfvertrouwen terug. Hans is een Mensen Mens. Ik kan alleen nog maar zeggen, dank je wel Hans en tegen de wereld, 'Ik ben terug!'.
10	Hans Meyer is lief, een vriendelijk persoon. Hij luistert goed naar je, zoekt samen met je naar een oplossing. Hans denkt met je mee. Geeft veel ideeën. Hans doet zijn werk goed en helpt je weer met plezier doorgaan met je leven.

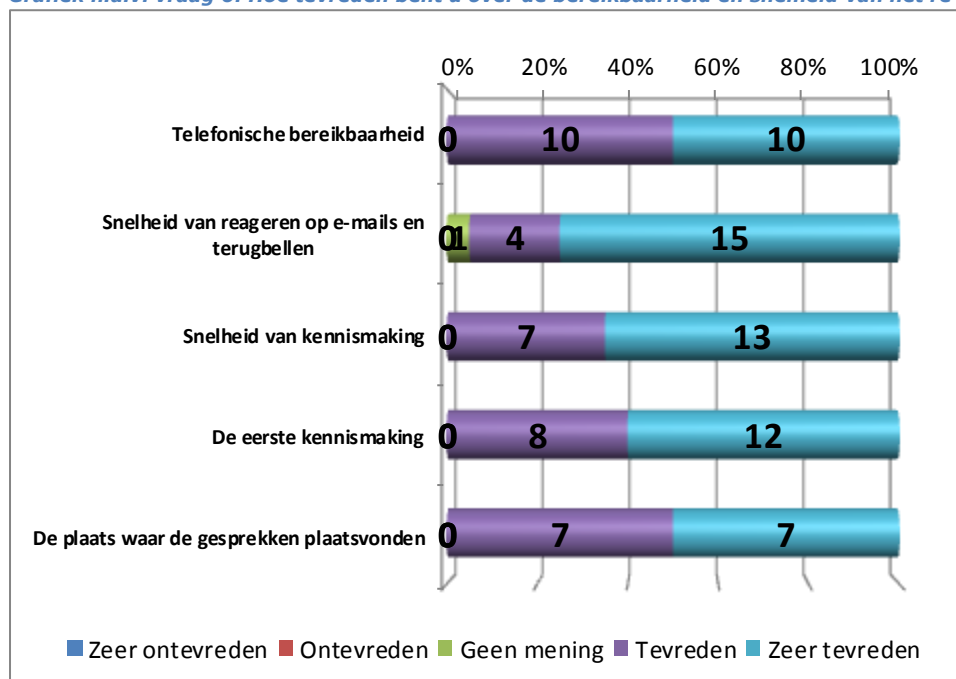
Rapportcijfer	Vervolg toelichting
9	Altijd werden mijn vragen beantwoord. Ook duidelijkheid. Het heeft mij enorm geholpen.
9	De ondersteuning en de hulp waren heel goed.
9	Prima begeleiding, goed luisterend oor en was actief met persoonlijke aandacht.
9	Altijd goed geholpen. Goed advies en hulp.
9	Vanwege de goede werkwijze en de persoonlijkheid.
9	Ik ben heel erg tevreden over de dienstverlening van Oog voor werk. Tienen geef ik nou eenmaal bijna niet, dus daarom een 9!
8	Prettig contact, advies op maat, concrete stappen gemaakt.
8	Goede begeleiding bij het zoeken naar werk. Je wordt niet gezien als een nummer maar als een persoon.
8	Het was precies goed wat ik op het moment nodig had. Hans staat altijd klaar om me te helpen.
8	Prettig contact en geïnteresseerd in mij als persoon.
8	Persoonlijke begeleiding. Niet te opdringend. Toch wel stok achter de deur om stappen te ondernemen.
8	Tevreden over coaching.
7	Men deed zijn best, maar het was niet aan mij besteed.



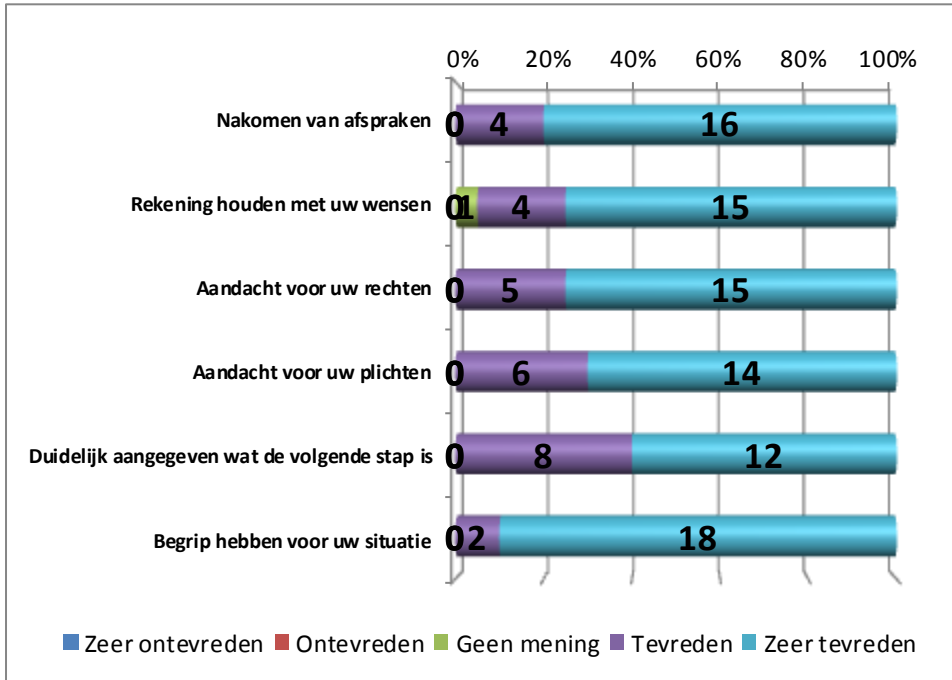
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID, BEGELEIDING EN CONTACTPERSO(O)N(EN) (VRAAG 6 T/M VRAAG 8)

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

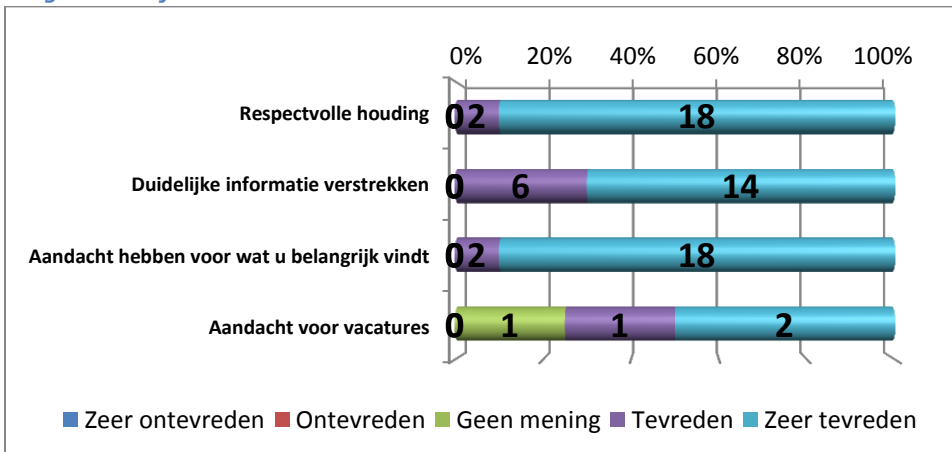
Grafiek n.a.v. vraag 6: Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?



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



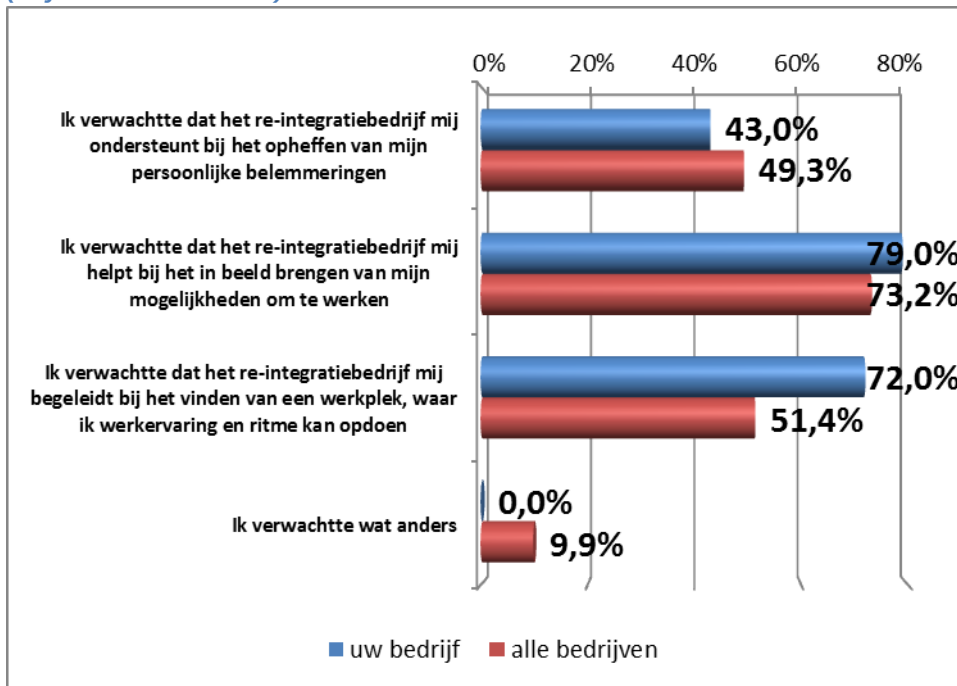
Grafiek n.a.v. vraag 8: Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf?



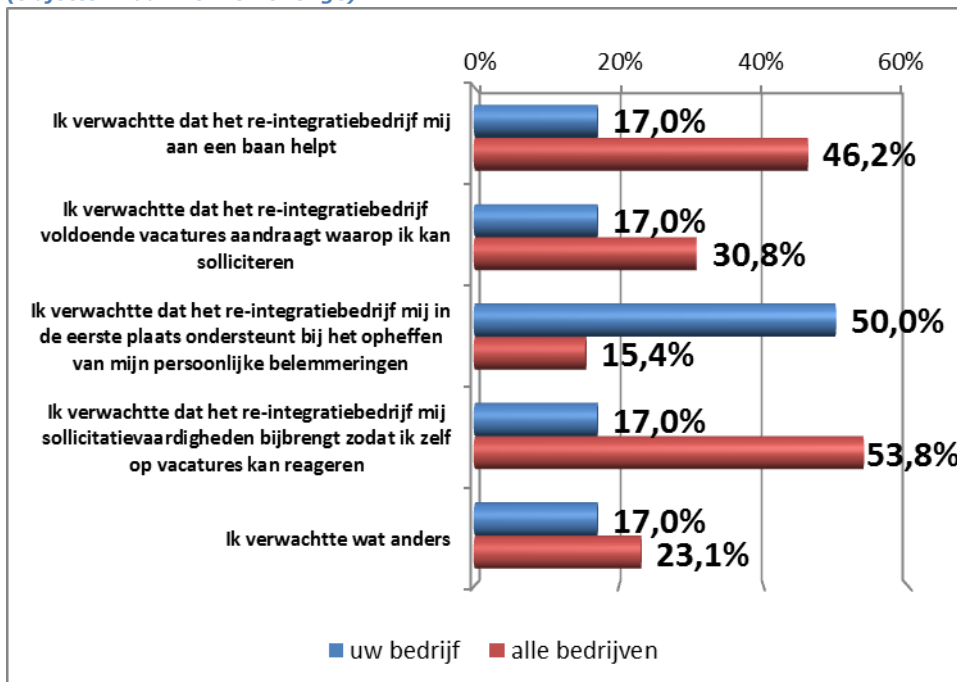
VERWACHTINGEN (VRAAG 9 EN VRAAG 10)

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.

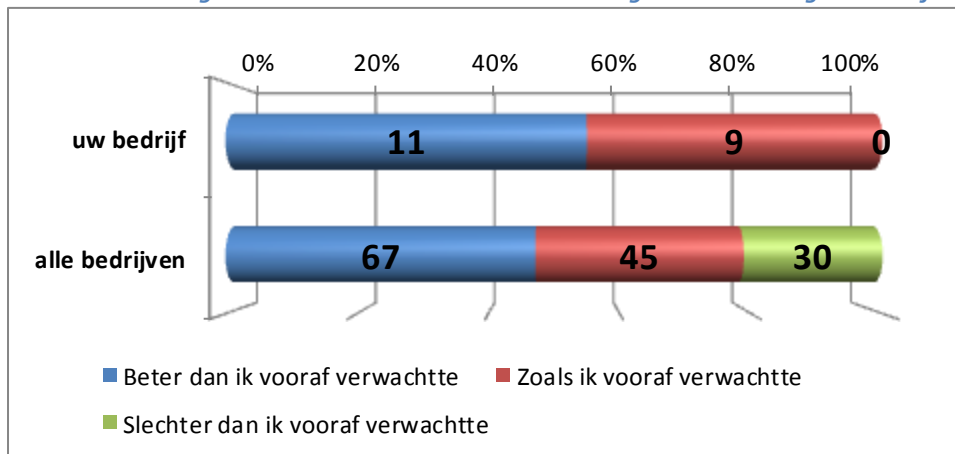
Grafiek n.a.v. vraag 9: Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf? (trajecten Werkfit maken)



Grafiek n.a.v. vraag 9: Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf? (trajecten Naar werk en Overige)



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 ik er in het begin sceptisch tegenover stond.
Beter	Omdat ik geen uitgesproken verwachtingen had en ik geen ervaringen had met re-integratie.
Beter	Ik heb mijn onzekerheden overwonnen.
Beter	Door de situatie waar ik in zat, had ik niet het idee dat er iets uit zou komen.
Beter	Ik ben goed begeleid.
Beter	Veel inzicht gekregen in mijn eigen kunnen.
Beter	Ik werd begrepen.
Beter	Omdat we uiteindelijk in een hele goede werkvorm, heel effectief zijn geweest.
Beter	Ik dacht eerst dat ik niets kon vinden. En dat ik er misschien niet klaar voor was om te beginnen i.v.m. ziekte.
Naar verwachting	Omdat daarover afspraken zijn gemaakt.
Naar verwachting	Omdat naar mijn gevoel begeleiding en hulp goed zijn gelukt.
Naar verwachting	Omdat ik verwachtte aan het werk geholpen te worden en dat is grotendeels gelukt.
Naar verwachting	Vanuit de drie bedrijven waaruit ik mocht kiezen, vond ik deze het meeste bij mij aansluiten.
Naar verwachting	Het contact en de hulp waren goed.
Naar verwachting	Omdat ik door mijn depressie hier weinig aan had.
Naar verwachting	Ik ging er open in.
Naar verwachting	Ik had vanaf de 1e kennismaking een goed gevoel bij Oog voor werk.
Naar verwachting	Omdat het mij zou ondersteunen.



OPMERKINGEN TOT SLOT (VRAAG 11)

Cliënten gaven tot slot nog de volgende aanvullende opmerkingen.

[lijst met eventuele opmerkingen]

	Opmerkingen
	Ik ben zeer tevreden over Hans, hij luistert goed naar mensen en laat ze uitpraten. Hij komt zijn afspraken na, in het begin was ik een beetje sceptisch over het traject maar het is mij zeer meegevallen. Kortom, ik ben zeer tevreden over de hulp en ben er zeker verder mee gekomen.
	Ik ben erg tevreden over hoe ik begeleid ben. Heb nu een mooie en duidelijke CV en kan een goede motivatiebrief schrijven. En ik weet de juiste vacatures te vinden.
	Ik ben tevreden over het traject bij Oog voor werk.
	Dat meer mensen hiervan gebruik kunnen maken; het was zeer prettig om te weten dat er iemand voor je is om alles weer te kunnen overwinnen en dat je er niet alleen voor staat.
	Ik ben door dit bedrijf en deze contactpersoon uitstekend begeleid en geholpen, zelfs zo dat mijn behandeling versneld is afgemaakt.
	Prima begeleiding!
	Zeer tevreden. Goed geholpen, als Ik al vragen had.
	Hans is zeer ervaren. Hij weet hoe hij mensen kan begeleiden. Omdat hij ook goed bereikbaar is, is de drempel lager en kon ik goed communiceren als ik vragen had. Hij denkt goed mee en laat je van een andere kant zien dat het wel goed komt. Al met al ben ik tevreden met hem als coach.
	Dankzij Oog voor werk heb ik weer vertrouwen in mijzelf.



HOOFDSTUK 3. MENING OPDRACHTGEVERS

Wij hebben 3 opdrachtgevers geïnterviewd. Zij zijn alle 3 zeer tevreden over de dienstverlening van Oog voor Werk en geven gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer.

[lijst met eventuele opmerkingen]

Opmerkingen
Snel schakelen, korte lijntjes, duidelijke rapportages; mag iets meer zelf initiatief nemen.
Gehele traject is goed gegaan.
Fijne interactie tussen mijzelf en Oog voor werk.

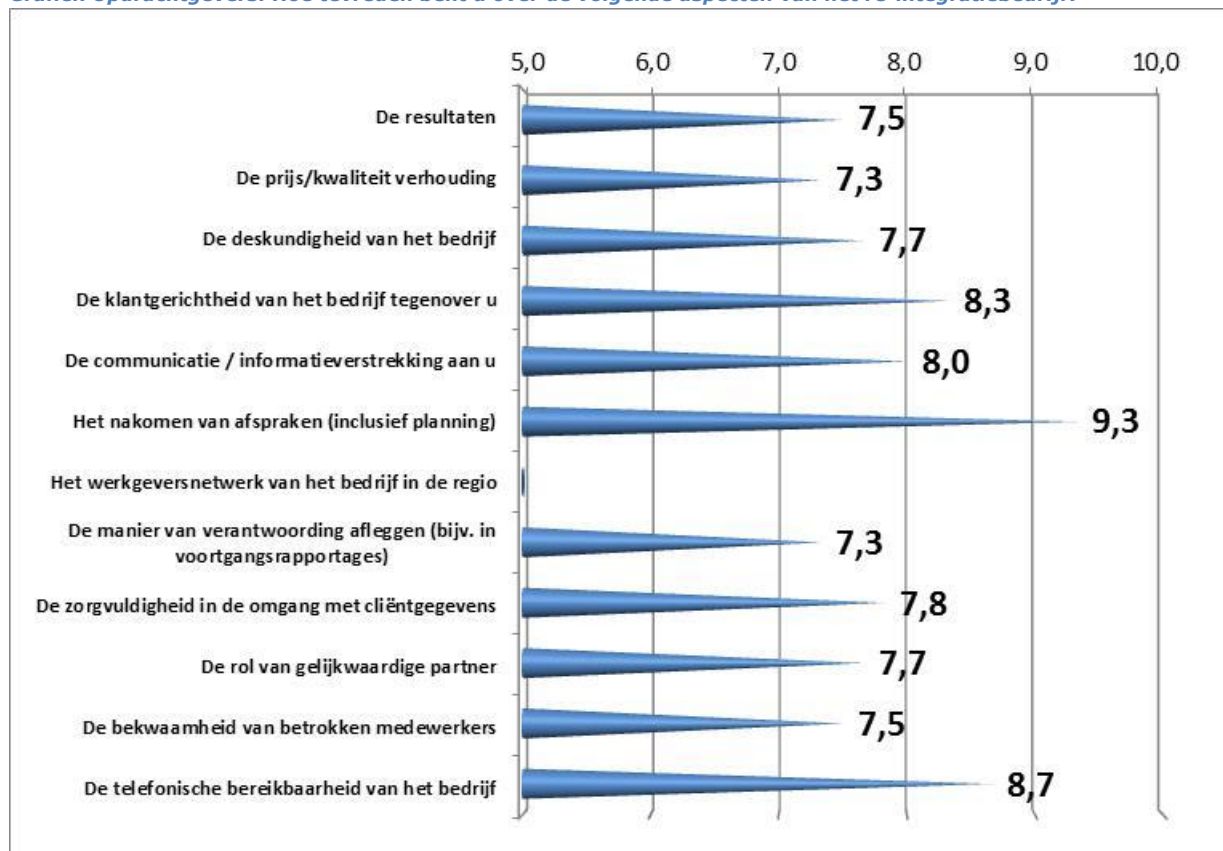
1 Van de 3 opdrachtgevers heeft Oog voor werk aangeraden bij collega's of andere relaties; bij de andere 2 was dit niet aan de orde. Geen van de opdrachtgevers had een klacht over de dienstverlening van het re-integratiebedrijf. 1 Opdrachtgever had nog een afsluitende opmerking:

[lijst met eventuele opmerkingen]

Opmerkingen
Succesvol traject, doel bereikt, medewerker heeft een andere baan gevonden.

Opdrachtgevers 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.

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 opdrachtgevers omdat het aspect voor geen van de opdrachtgevers van toepassing was.



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