



## **Tevredenheidsonderzoek 2010 / 2011**

De Wijngaert Re-integratie

Zoetermeer, donderdag 4 augustus 2011

In opdracht van De Wijngaert Re-integratie

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. 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 in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. 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, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoek onder cliënten</b>	<b>8</b>
2.1	Rapportcijfer	8
2.2	Totaaloordeel	9
2.3	Het traject	11
2.4	Het resultaat	12
2.5	Kenmerken	14
<b>3</b>	<b>Onderzoek onder opdrachtgevers</b>	<b>15</b>
3.1	Rapportcijfer	15
3.2	Totaaloordeel	16
3.3	Kenmerken	18
<b>4</b>	<b>Toelichting, verbeter suggesties en klachten</b>	<b>20</b>

# 1 Inleiding

## *Uitvoering onderzoek*

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode 1 juli 2010 tot en met 1 juli 2011 een traject hebben afgerond zijn voor dit onderzoek benaderd.

De cliëntgegevens voor het onderzoek zijn aangeleverd bij Stratus. Deze zijn vervolgens gecontroleerd op volledigheid (is alle benodigde informatie aangeleverd). Alle bruikbare gegevens zijn in het onderzoek betrokken.

De cliënten zijn zowel per email als schriftelijk uitgenodigd. Deze groep cliënten heeft een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

In deze rapportage zijn ook de resultaten opgenomen van het onderzoek onder opdrachtgevers waaronder het UWV. De opdrachtgevers zijn uitsluitend per e-mail benaderd.

We hebben met veel zorg geprobeerd om de anonimiteit van de cliënten te beschermen. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hun ingevulde vragenlijst.

Om in aanmerking te komen voor het keurmerk moet o.a. de norm 'tevredenheid klanten' worden gehaald.

Deze tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. Bijgaand rapport zijn de uitkomsten van dit onderzoek.

Het klanttevredenheidsonderzoek is één van de normen van het keurmerk. Heeft u de norm klanttevredenheid gehaald, biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk gehaald heeft. Op basis van de auditrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Aan de resultaten in dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

### *Respons en rapportage*

In het rapport worden uw resultaten vergeleken met die van het gemiddelde van alle deelnemers aan het onderzoek.

Voor uw bedrijf zijn in totaal 20 cliënten benaderd en 1 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 10 voor cliënten en 1 voor opdrachtgever(s). Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen rond de dienstverlenings-aspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage.

Soms zijn niet alle adressen gebruikt. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld omdat er dubbele adressen in het bestand zitten, essentiële gegevens ontbreken of er zoveel adressen zijn aangeleverd dat er een steekproef is getrokken. Tijdens het onderzoek is zo goed mogelijk bijgehouden welk deel van de adressen onbestelbaar is (fout adres, e-mail fout, post onbestelbaar retour). Uiteindelijk blijft een netto steekproef over. Deze netto steekproef is ook de basis om de respons voor uw bedrijf vast te stellen.

### *Diensten*

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 11 diensten geformuleerd. In tabel 1 zijn de verschillende diensten te zien.

**Tabel 1: Diensten**

---

dienst 1	Scholing en opleiding
dienst 2	Fysieke en mentale behandeling of begeleiding
dienst 3	Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
dienst 4	Organisatieadvies en onderzoek
dienst 5	Jobcoaching
dienst 6	Verzuimbegeleiding (wet poortwachter)
dienst 7	Outplacement
dienst 8	Toeleden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeleden naar werk vanuit situatie geen werk
dienst 10	Sociale activering
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten

---

In dit rapport is op een paar plaatsen een uitsplitsing gemaakt naar type dienst. In die gevallen zijn alleen de resultaten te zien van de diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd voor het onderzoek.

**Tabel 2: Resultaten voor het Keurmerk**

	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Toeleiden naar werk vanuit de situatie geen werk	20	10	50,0%	7,9	ja
Totaal cliënten	20	10	50,0%	7,9	ja
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	1	1	100,0%	7,0	nvt

*Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend m.b.t. het behalen/behouden van het keurmerk. Zie hiervoor ook de inleiding.*

De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responseis zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk zijn opgenomen. Er wordt gekeken naar het aantal uitgestuurde vragenlijsten en de respons.

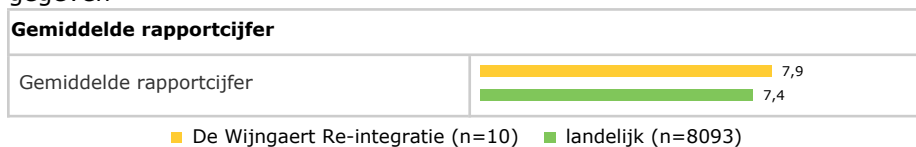
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd voor erg lage rapportcijfers. Bij kleine aantallen ingevulde vragenlijsten kan een rapportcijfer 1 namelijk een erg grote invloed hebben op het gemiddelde cijfer. In dit geval zijn alle onvoldoendes even zwaar meegeteld, ongeacht of het om een 1 gaat of om een 5. Bedrijven die overwegend ruime voldoende halen maar gemiddeld geen 6,5 omdat er enkele erg lage scores tussen zitten, krijgen dan toch het keurmerk.

## 2 Onderzoek onder cliënten

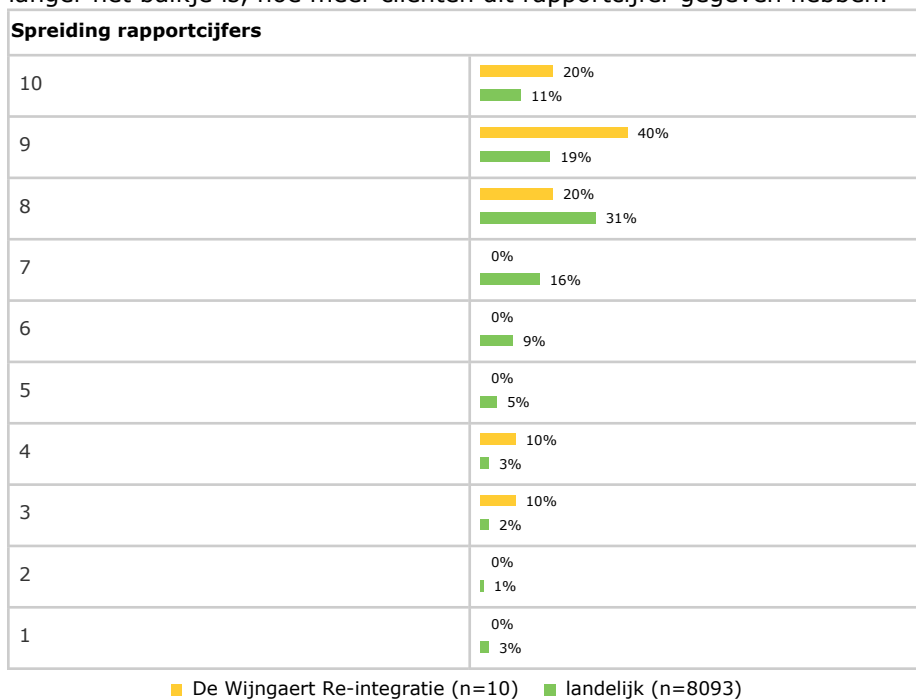
### 2.1 Rapportcijfer

Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven weergegeven op verschillende manieren

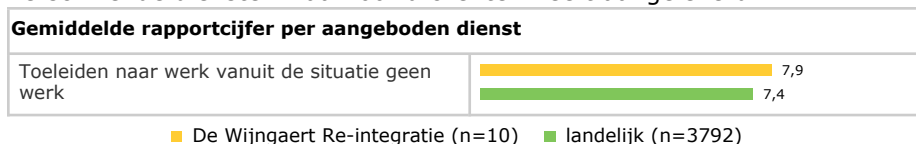
Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven



In deze figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.



In onderstaande figuur zijn de rapportcijfers uitgesplitst naar de verschillende diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd.

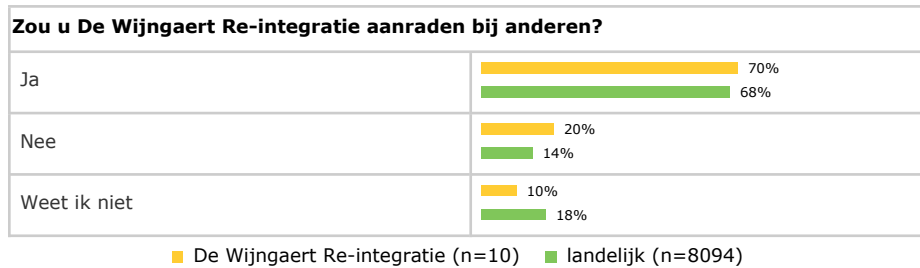


## 2.2 Totaaloordeel

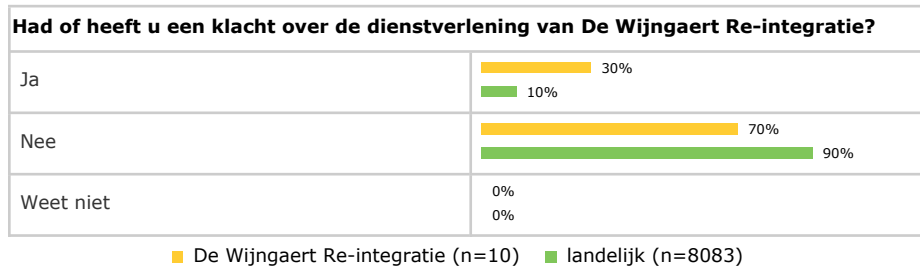
De cliënten hebben de mogelijkheid gehad om de dienstverlening van uw bedrijf te beoordelen op verschillende aspecten. In onderstaande figuur zijn hiervan de resultaten te zien.



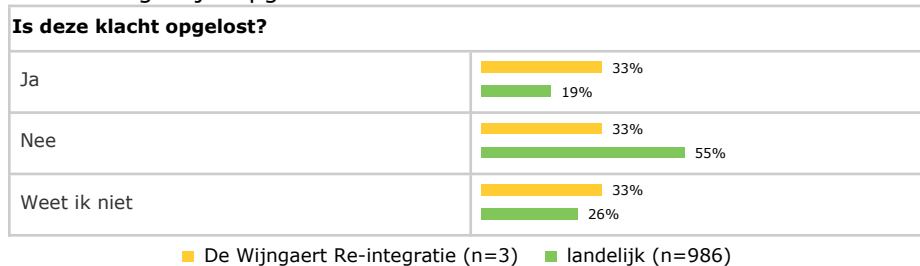
Een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid van cliënten is de vraag of zij een bedrijf zouden aanraden bij anderen. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien.



Soms hebben cliënten klachten over de dienstverlening van een bedrijf. In de figuur hieronder is te zien welk percentage van de respondenten een klacht had.



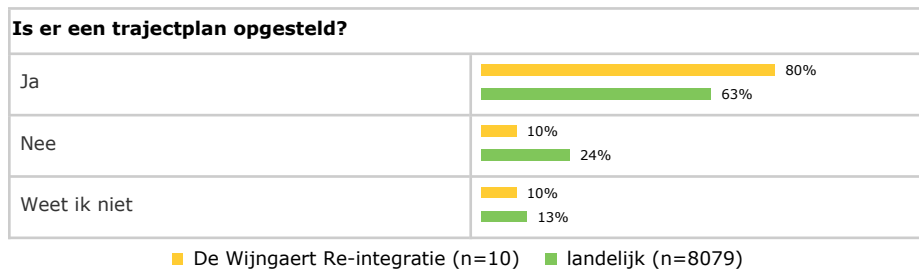
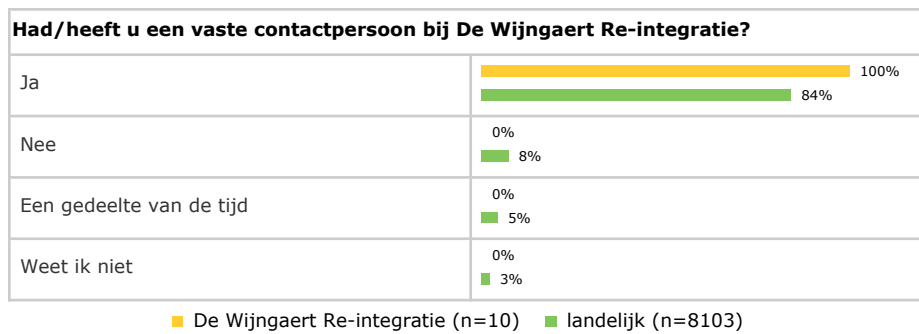
Het is uiteraard belangrijk om klachten op te lossen. In onderstaande figuur is te zien of de klachten van de cliënten op het moment van invullen van de vragenlijst opgelost waren.



### **2.3 Het traject**

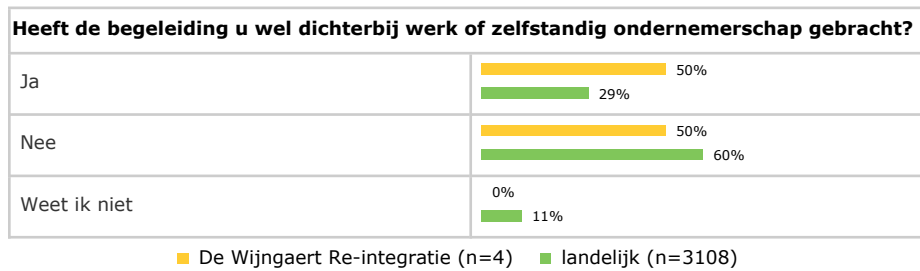
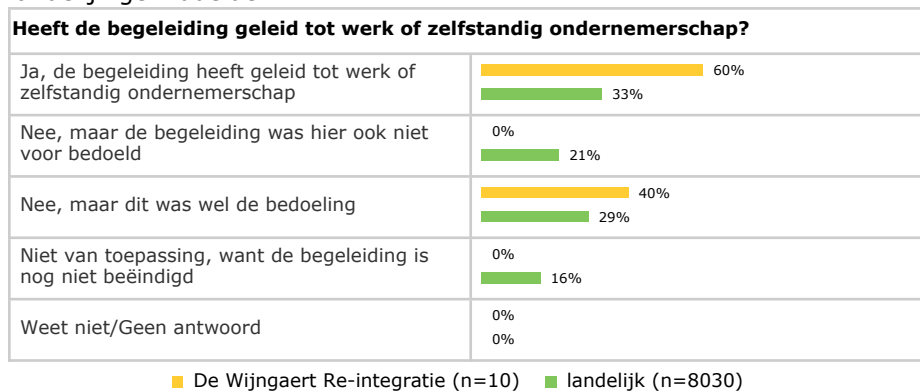
Het traject dat gevolgd is door de cliënten is opgesplitst in verschillende delen. Aan cliënten is gevraagd hoe zij de dienstverlening ervaren hebben. Hierbij zijn vragen gesteld als: heeft u een vast contactpersoon, en is er een trajectplan opgesteld. In de figuren in deze paragraaf (op deze en/of de volgende pagina) zijn de resultaten van deze vragen weergegeven, wanneer uw cliënten deze vragen voorgelegd hebben gekregen (dit is afhankelijk van de gevolgde dienst).

Indien er minder dan 5 cliënten gereageerd hebben, worden geen resultaten van deze vragen weergegeven om hun privacy te waarborgen. *Omdat er minder dan 5 cliënten gereageerd hebben, worden geen resultaten getoond.*



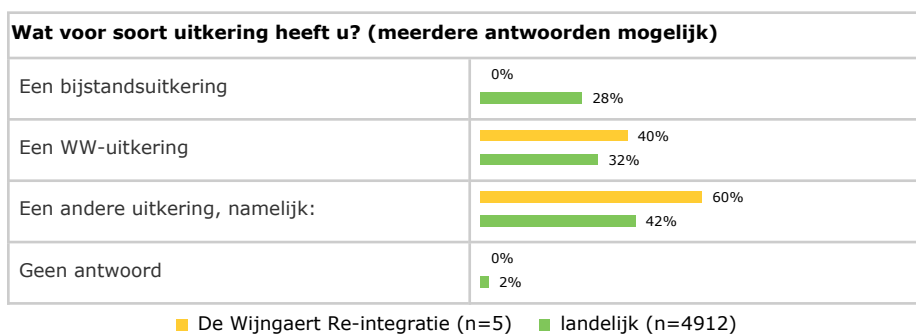
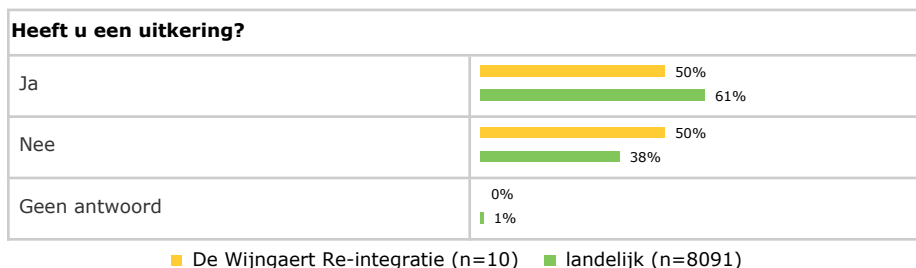
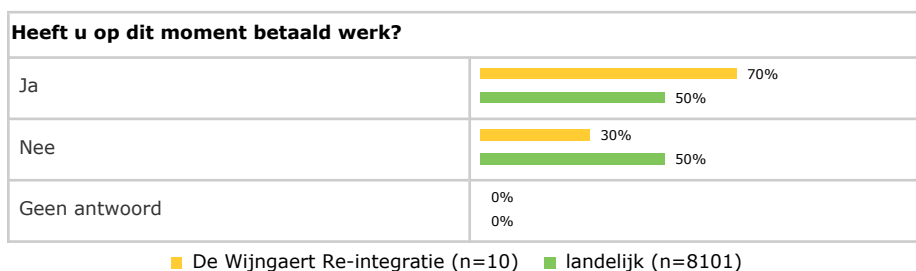
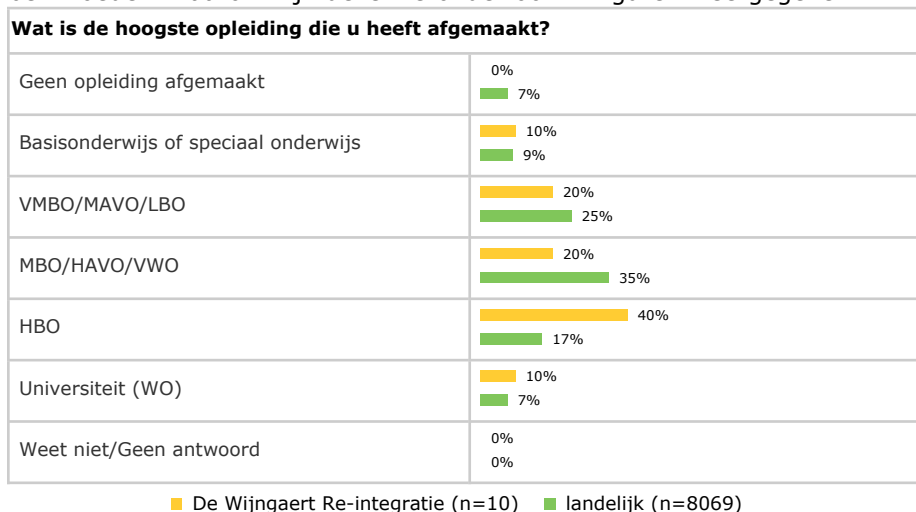
## 2.4 Het resultaat

Het resultaat van de dienstverlening kan zijn dat deze heeft geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap. Hieronder is te zien voor hoeveel procent van de cliënten van uw bedrijf dat het geval was, afgezet tegen het landelijk gemiddelde.



## 2.5 Kenmerken

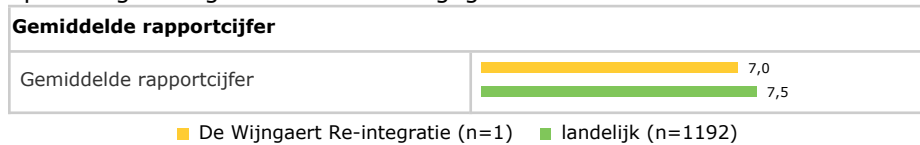
De achtergrondkenmerken van uw cliënten kunnen de resultaten beïnvloeden. Daarom zijn deze hieronder ook in figuren weergegeven.



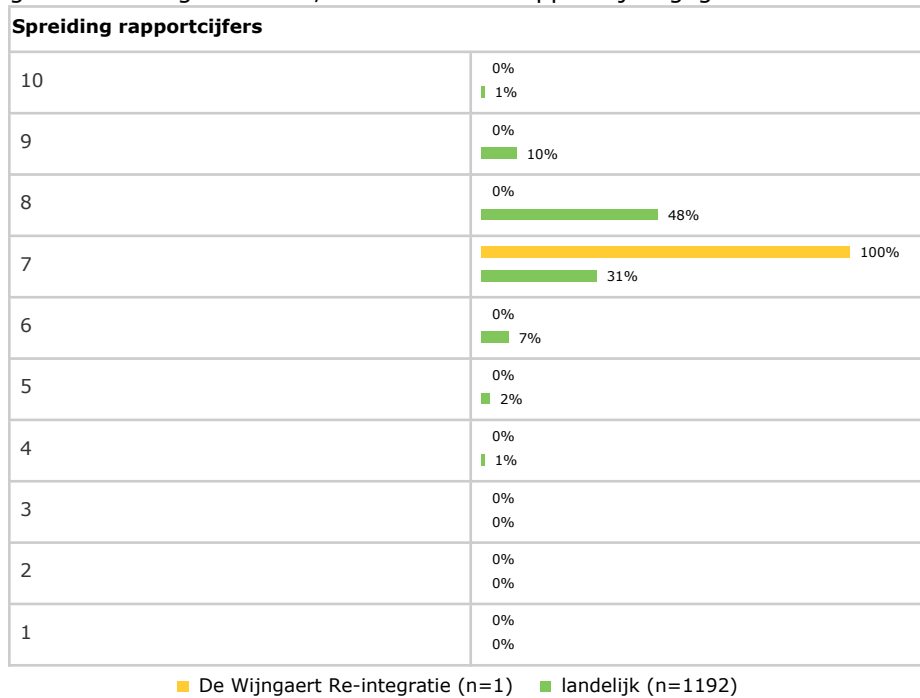
### 3 Onderzoek onder opdrachtgevers

#### 3.1 Rapportcijfer

Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven weergegeven. Hierbij ziet u eerst het rapportcijfer wat uw opdrachtgevers gemiddeld hebben gegeven.



In de volgende figuur ziet u de spreiding van de rapportcijfers. Hierbij geldt: hoe langer de balk, hoe vaker een rapportcijfer gegeven is.



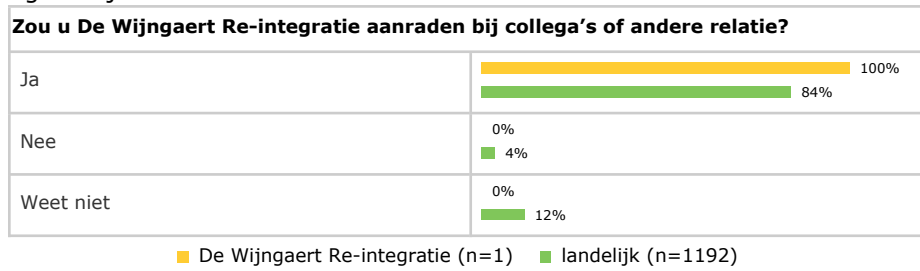
### 3.2 Totaaloordeel

De opdrachtgevers hebben de mogelijkheid gehad om de dienstverlening van uw bedrijf te beoordelen op verschillende aspecten. In onderstaande figuur zijn hiervan de resultaten te zien.

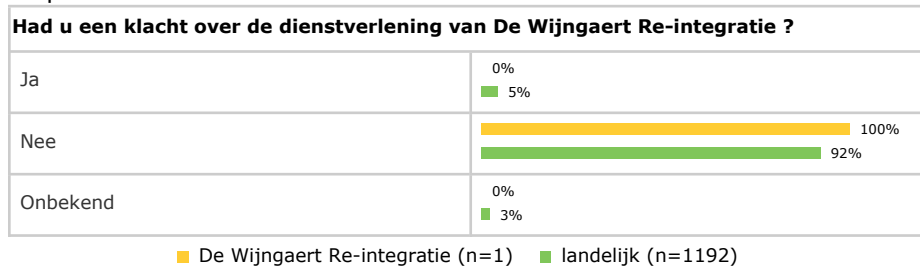
Oordeel Opdrachtgevers over de dienstverlening	
De resultaten	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,2</p>
De prijs/kwaliteit verhouding	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,2</p>
De deskundigheid van De Wijngaert Re-integratie	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,7</p>
De klantgerichtheid van De Wijngaert Re-integratie tegenover u	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,7</p>
De communicatie/informatieverstrekking door De Wijngaert Re-integratie aan u	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,5</p>
Het nakomen van afspraken (inclusief planning)	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,6</p>
Het werkgeversnetwerk van De Wijngaert Re-integratie in de regio	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,0</p>
De manier van verantwoording afleggen (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,2</p>
De zorgvuldigheid in de omgang met cliëntgegevens	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,8</p>
De rol van gelijkwaardige partner	<p>De Wijngaert Re-integratie (n=1): 7,0 landelijk (n=1119): 7,6</p>

■ De Wijngaert Re-integratie (n=1) ■ landelijk (n=1119)

Een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid van opdrachtgevers is de vraag of zij een bedrijf zouden aanraden bij anderen. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien.

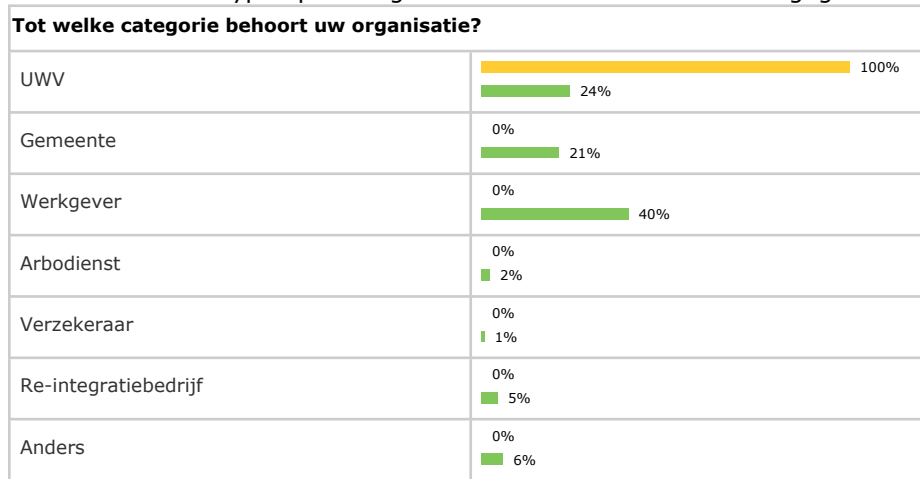


Soms hebben opdrachtgevers klachten over de dienstverlening van een bedrijf. In de figuur hieronder is te zien welk percentage van de respondenten een klacht had.



### 3.3 Kenmerken

De opdrachtgevers zijn voor dit onderzoek opgedeeld in een aantal typen. De groep waartoe de opdrachtgevers behoren kan de beoordeling wat beïnvloeden. Het type opdrachtgevers is daarom hieronder weergegeven.



■ De Wijngaert Re-integratie (n=1) ■ landelijk (n=1192)



## 4 Toelichting, verbeter suggesties en klachten

### 4.1 Bij cliënten

In de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer dat zij geven bij het totaaloordeel toe te lichten. Ook wordt gevraagd of men verbeter suggesties heeft. De antwoorden die hierbij zijn gegeven bieden mogelijk handvatten voor verbeteracties. De antwoorden worden in dit hoofdstuk letterlijk weergegeven zoals ze door de respondenten zijn ingevoerd. Zij geven de perceptie van de respondent weer. Het getal dat steeds is vermeld vóór de toelichting is het rapportcijfer dat de betreffende relatie heeft gegeven.

- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Omdat ik uiterst tevreden ben over de aanpak van de Wijngaert en ik een leuke baan heb dankzij hun!  
verbetersuggestie: geen
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Omdat de Wijngaert Re-integratie mij uitstekend heeft geholpen!  
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Er werd zeer respectvol t.a.v. mijn persoon en omstandigheden omgegaan en dit heeft o.a. mijn zelfverzorging zeer positief benadrukt. Komt mij nu goed van pas want ik ben in de laatste fase van onderhandeling voor een nieuwe job.  
verbetersuggestie: Niet mogelijk, het was gewoon perfect!
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: algemeen voor de inzet en gesprekken.  
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: De kwaliteit van de dienstverlening door De Wijngaert aan mij was heel goed. Het belangrijkste vond ik dat er tijd voor je genomen werd en aandacht aan alles werd besteed.  
verbetersuggestie: De Wijngaert Re-intergratie kan de dienstverlening aan mij niet verbeteren. Het was voor mij een uitstekend re-intergratiebureau.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ik ben zeer tevreden over de begeleiding. Ik kon meteen terecht, werd uiterst serieus genomen in wat ik wilde en kon op dat moment. Gesprekken waren motiverend en hebben uiteindelijk geleid naar werk. Ondanks dat traject is beëindigd, kan ik nog wel terecht voor advies e.d.  
verbetersuggestie: Voor mij was het helemaal oke zo!
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: - Goede tips en adviezen - Erg stimulerend! - Positieve benadering. - Ze doen hun best voor je.  
verbetersuggestie: - Aanname telefoon c.q. intercom bij voordeur kan / kon professioneler.  
-Wermap mist opbergmogelijkheid van eigen administratie.
- cijfer: 1,2,3 of 4  
toelichting: Het bedrijf is erg gebrand op het binnenhalen van cliënten en winst te maken. Mijn ervaring is dat de heer de Wijngaert het goed en positief weet te brengen, maar de praktijk bleek anders bij mij. Ik zie in mijn omgeving dat dit ook beter kan door meer contact en daadwerkelijke begeleiding in plaats van een aantal teleurstellingen (proefplaatsingen die niet doorgaan op laatste nippertje of na lang wachten op duidelijkheid)  
verbetersuggestie: Niet, omdat ik niet weer met zijn reïntegratiebureau in zee zou gaan
- cijfer: 1,2,3 of 4  
toelichting: ik wil niet zeggen  
verbetersuggestie:

Cliënten die aangeven dat ze een klacht hebben/hadden over de dienstverlening, worden gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

- klachtomschrijving: persoonlijke leef situatie
- klachtomschrijving: Zie voorgaande tekst

## **4.2 Bij opdrachtgevers**

Ook opdrachtgevers hebben de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer toe te lichten en verbeter suggesties te doen.

*Er is geen toelichting of verbeter suggestie gegeven.*

Opdrachtgevers die aangeven dat ze een klacht hebben/hadden over de dienstverlening, worden gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

*Er is geen omschrijving van klachten gegeven / er zijn geen klachten.*