



CONTENZA

RE-INTEGRATIEBEDRIJF

**VOORBEELDRAPPORTAGE
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
2017-2018**

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING & CONCLUSIE.....	3
INLEIDING	4
METHODE.....	5
RESULTATEN TRAJECT ‘NAAR WERK’	6
ALGEMEEN.....	6
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID	9
BEGELEIDING	11
CONTACTPERSO(O)N(EN)	14
VERWACHTINGEN.....	16
RESULTAAT	18
TEVREDENHEID.....	19
AANVULLENDE OPMERKINGEN.....	19
RESULTATEN TRAJECT ‘WERKFIT MAKEN’	20
ALGEMEEN.....	20
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID	23
BEGELEIDING	25
CONTACTPERSO(O)N(EN)	28
VERWACHTINGEN.....	29
TEVREDENHEID.....	30
AANVULLENDE OPMERKINGEN.....	32
OVER CONTENZA.....	33

SAMENVATTING & CONCLUSIE

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij Re-integratiebedrijf het traject 'naar werk' of 'werkfit maken' hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Trajecten 'naar werk'

- Re-integratiebedrijf heeft 10 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- Responspercentage van 100% (10 respondenten)
- Re-integratiebedrijf krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8,2 voor de trajecten 'naar werk'

Trajecten 'werkfit maken'

- Re-integratiebedrijf heeft 20 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- Responspercentage van 80% (16 respondenten)
- Re-integratiebedrijf krijgt van haar klanten gemiddeld een 8,0 voor het traject 'werkfit maken'.

INLEIDING

Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van Re-integratiebedrijf. Het re-integratiebedrijf heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van Re-integratiebedrijf, die in de periode 1 april 2017 tot 1 april 2018 het UWV traject 'naar werk' of 'werkfit maken' hebben afgerond.

Van Re-integratiebedrijf hebben wij vernomen dat er in de periode 1 april 2017 tot 1 april 2018 10 klanten in het traject 'naar werk' en 20 klanten in het traject 'werkfit maken' zijn afgerond. Contenza heeft via Re-integratiebedrijf de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is afhankelijk van de situatie van de klant, een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het inkoopkader 2016-2020 verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contenza

Rijksstraatweg 239

9752CB Haren

METHODE

De klanten van Re-integratiebedrijf zijn op de volgende manier benaderd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek.



Contenza heeft alle klanten van Re-integratiebedrijf per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.



Contenza heeft alle klanten tevens een uitnodiging per email gestuurd. In deze email stond een hyperlink naar de vragenlijst.



Alle klanten die de vragenlijst niet binnen een week tijd hebben ingevuld, hebben via de email één of twee herinnering ontvangen.



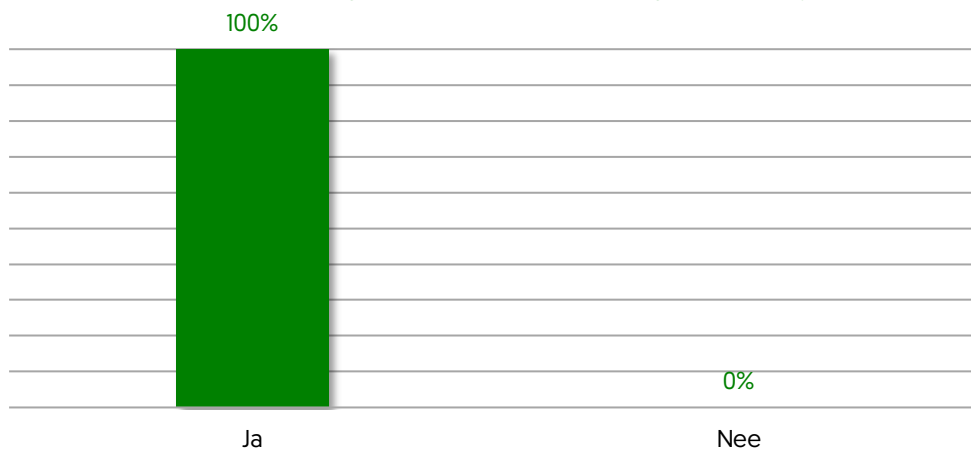
De klanten van Re-integratiebedrijf hebben de vragenlijst ingevuld. Contenza heeft de antwoorden op de open vragen van alle respondenten bekeken om respondenten te verwijderen die de vragenlijst niet serieus hebben ingevuld. Indien nodig zijn de antwoorden op de open vragen zo aangepast dat ze niet herleidbaar naar een persoon zijn.

RESULTATEN TRAJECT ‘NAAR WERK’

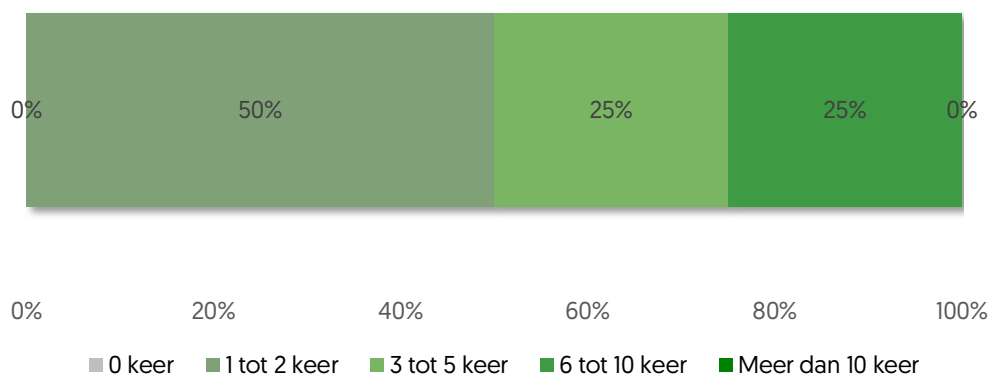
Hieronder zullen de resultaten van het traject naar werk behandeld worden. Deze vragen zijn onderverdeeld in de onderdelen: algemeen, bereikbaarheid en snelheid, begeleiding, contactperso(n)en, verwachtingen, resultaat en tevredenheid.

ALGEMEEN

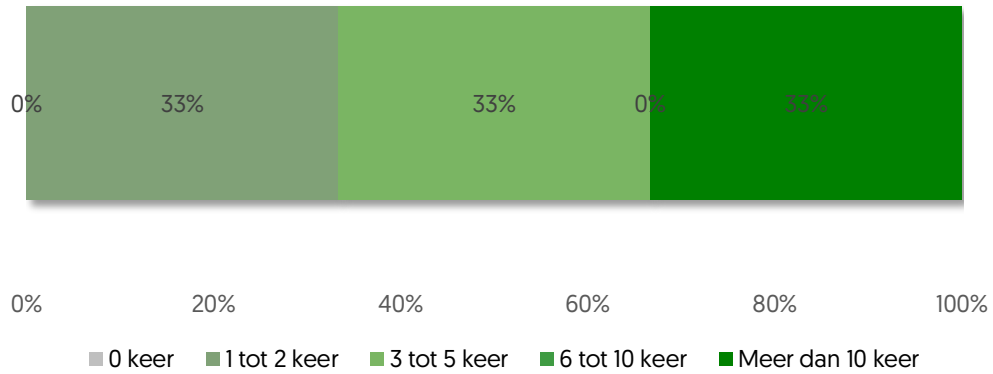
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



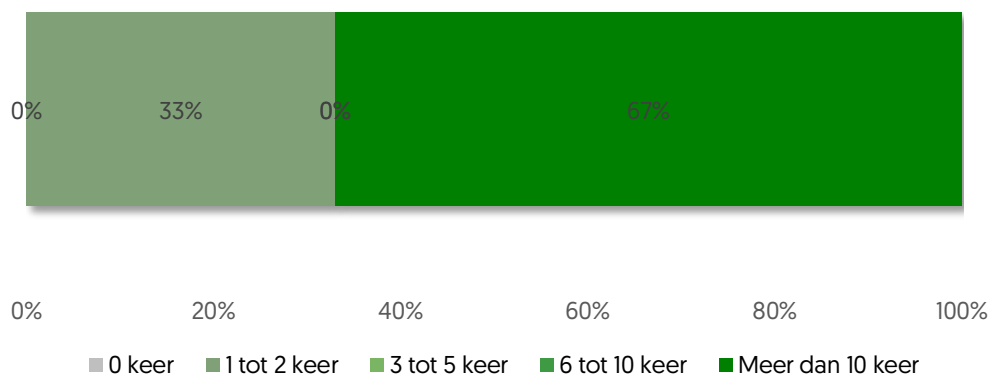
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



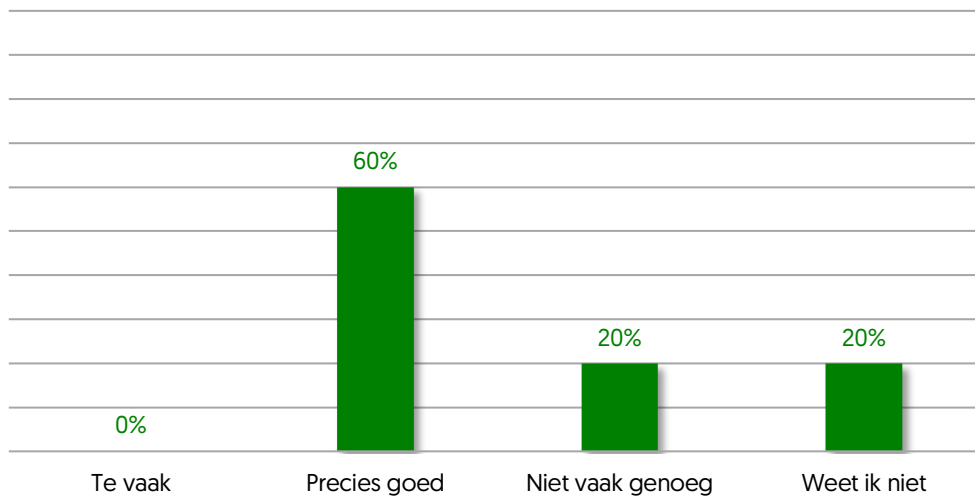
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



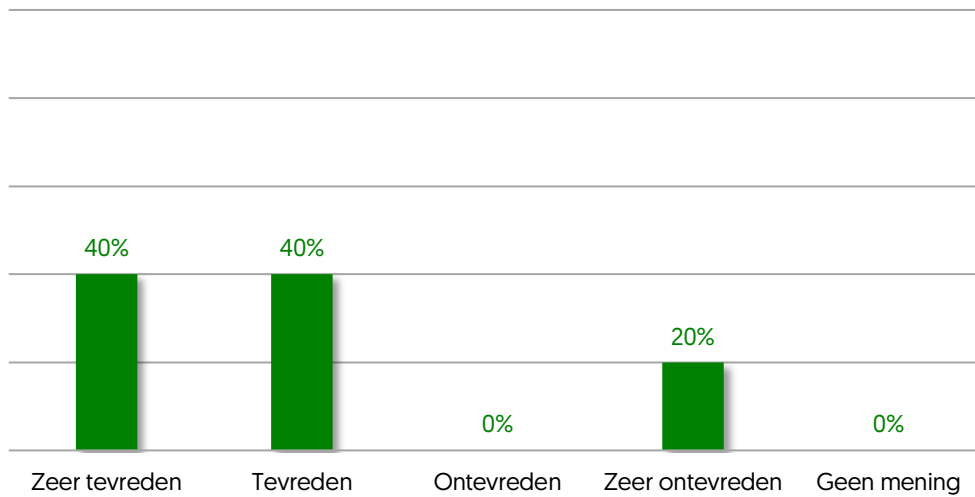
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



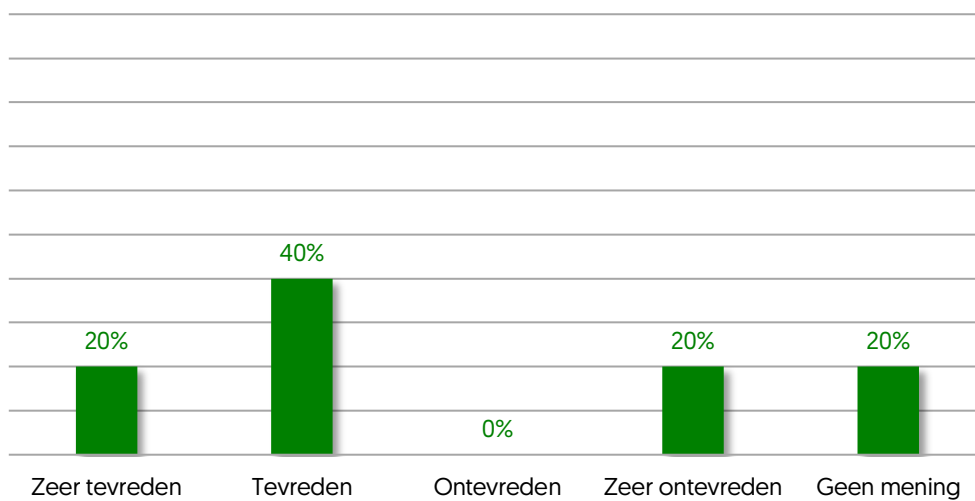
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

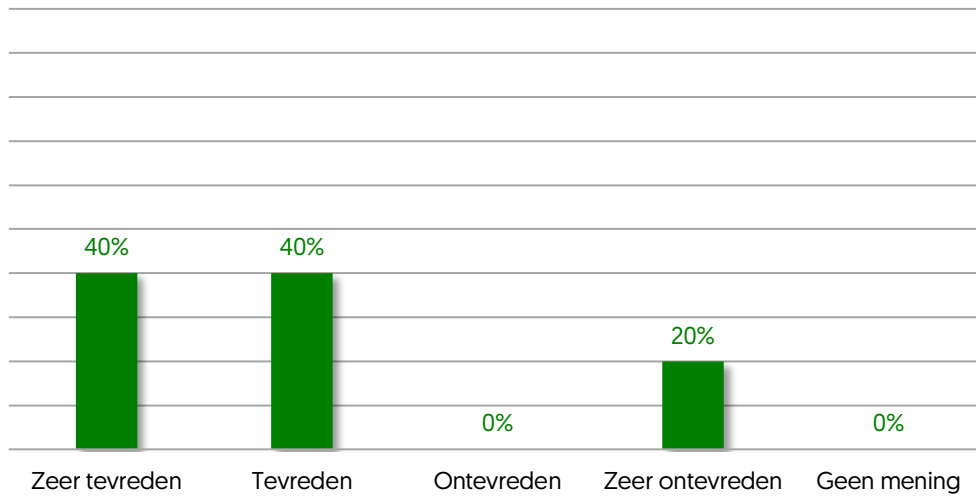
Telefonische bereikbaarheid



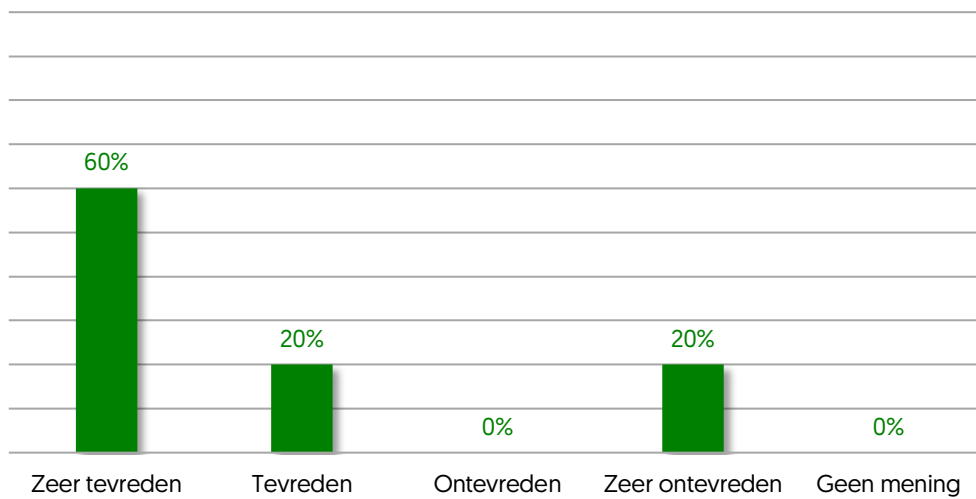
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



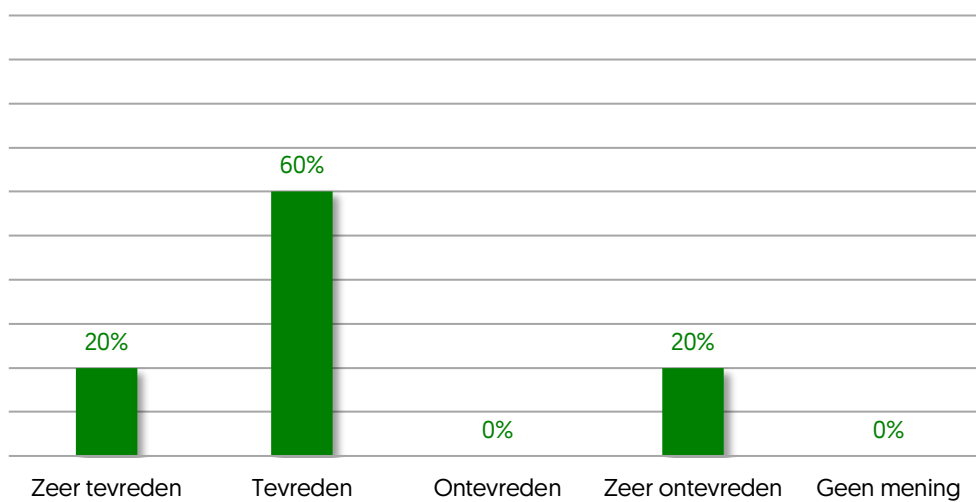
Snelheid van kennismaking



De eerste kennismaking



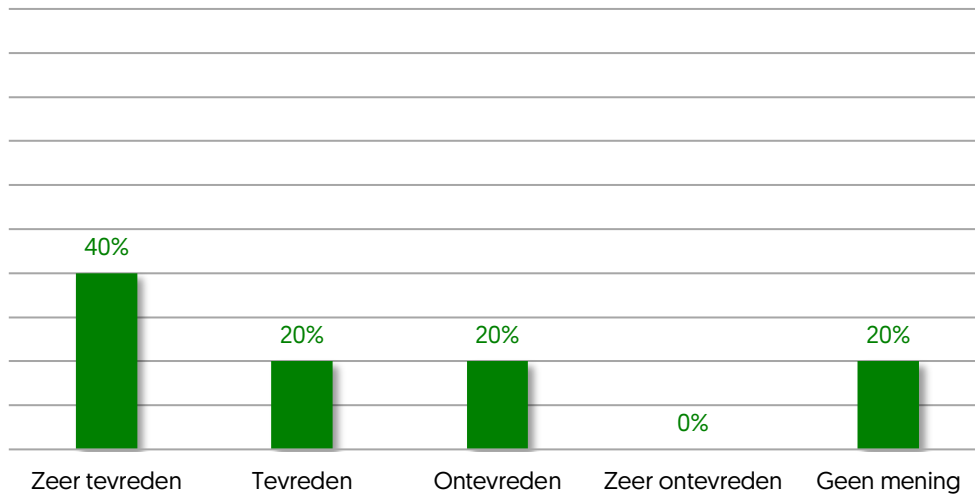
De plaats waar de gesprekken plaatsvonden



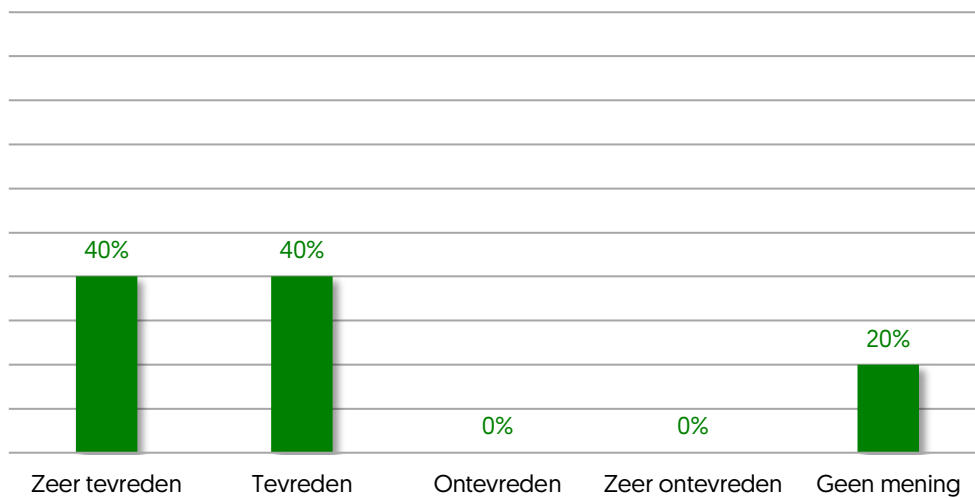
BEGELEIDING

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

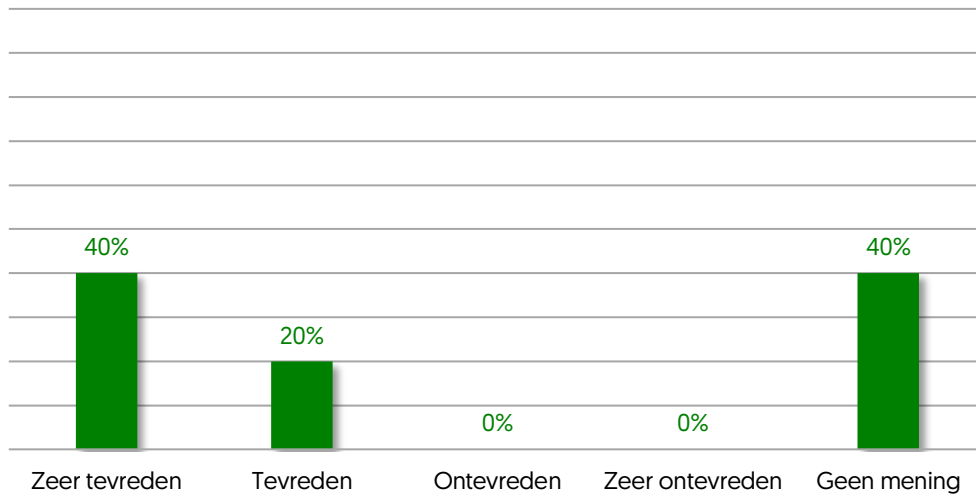
Nakomen van afspraken



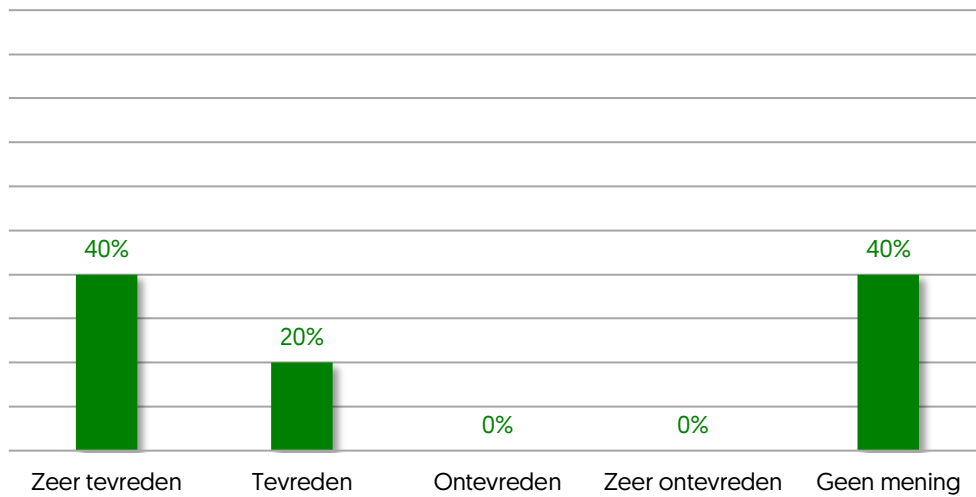
Rekening houden met uw wensen



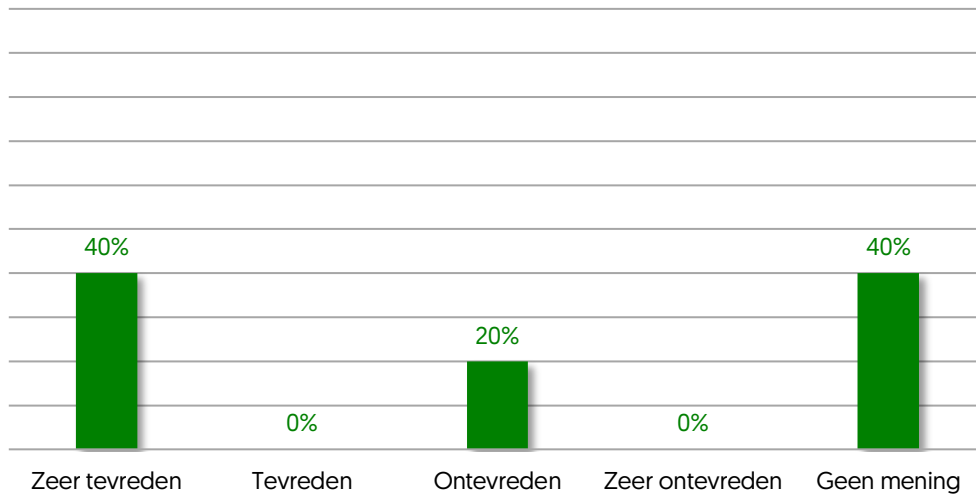
Aandacht voor uw rechten



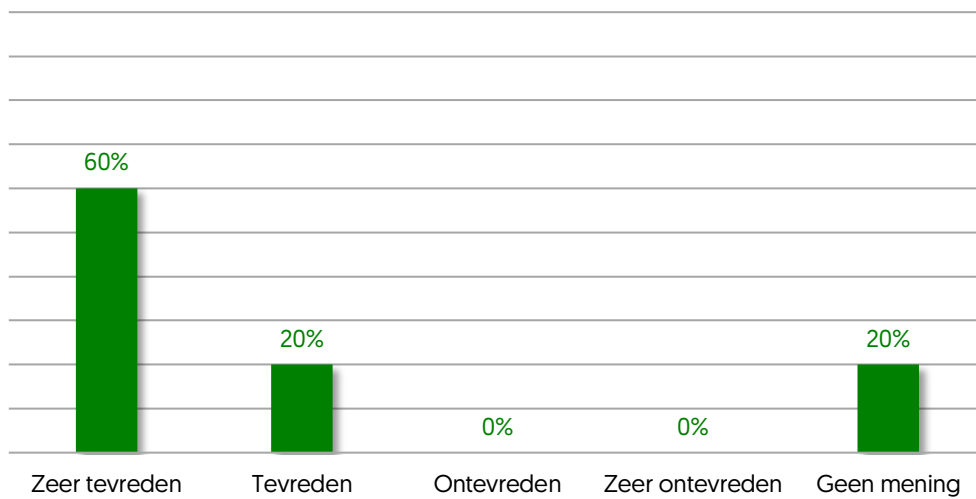
Aandacht voor uw plichten



Duidelijk aangegeven wat de volgende stap is



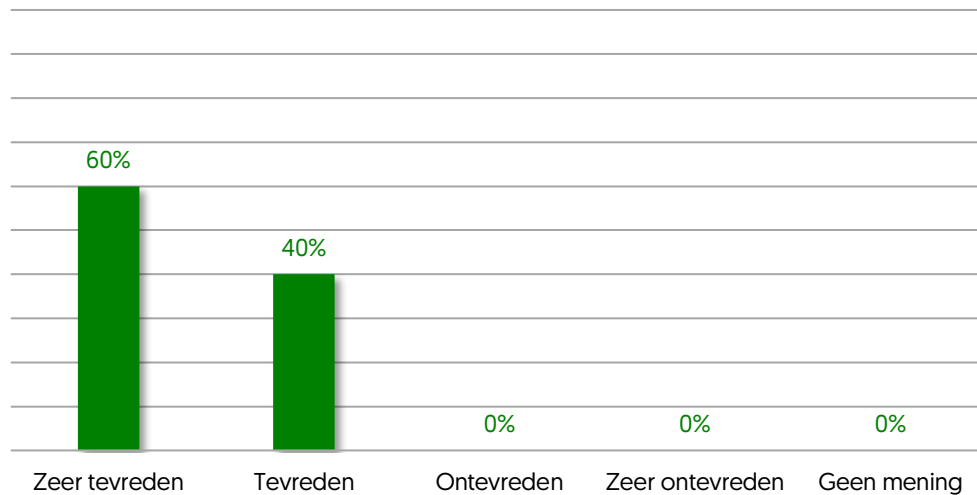
Begrip hebben voor uw situatie



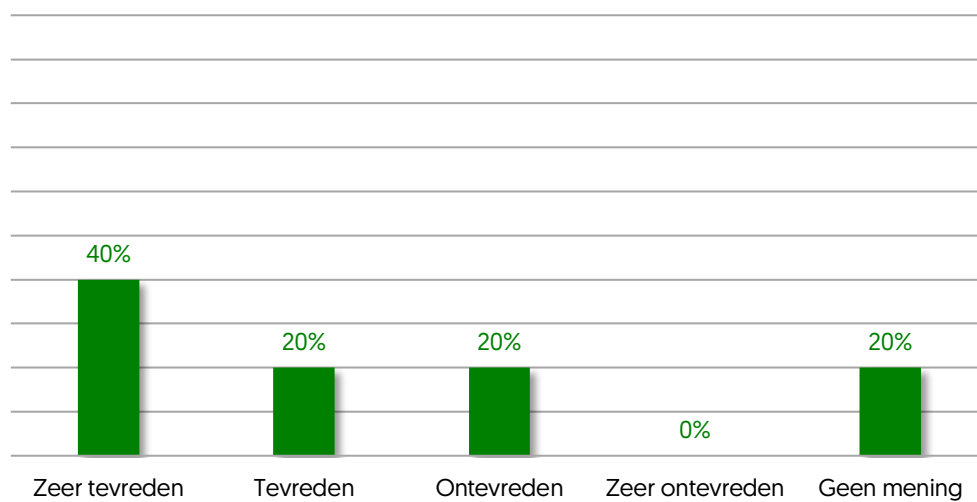
CONTACTPERSO(O)N(EN)

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

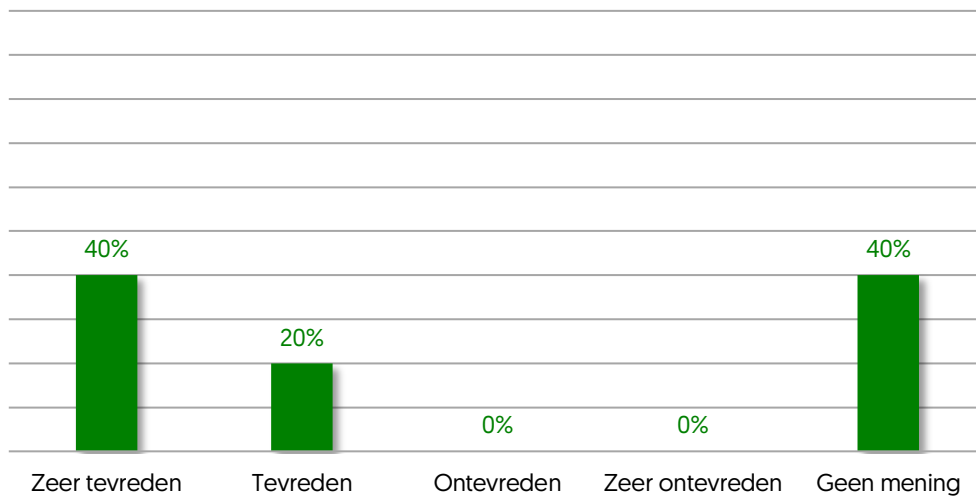
Respectvolle houding



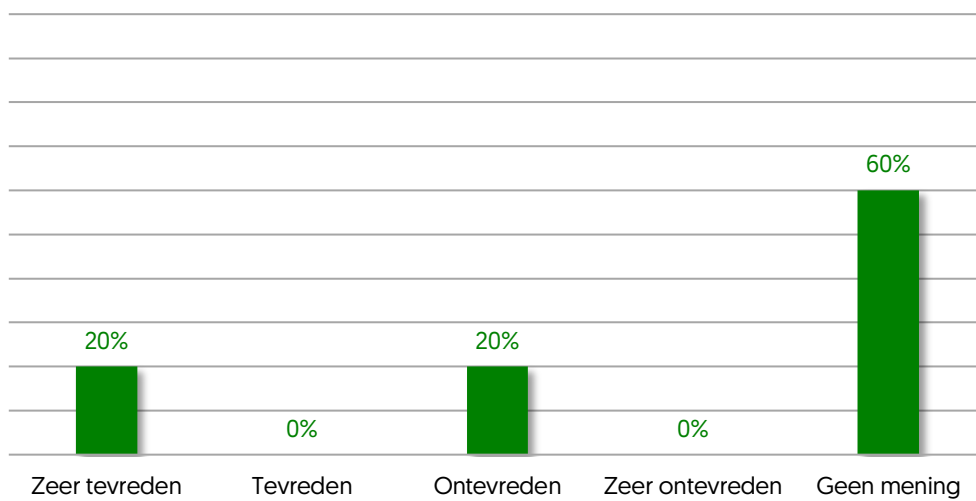
Duidelijk informatie verstrekken



Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt

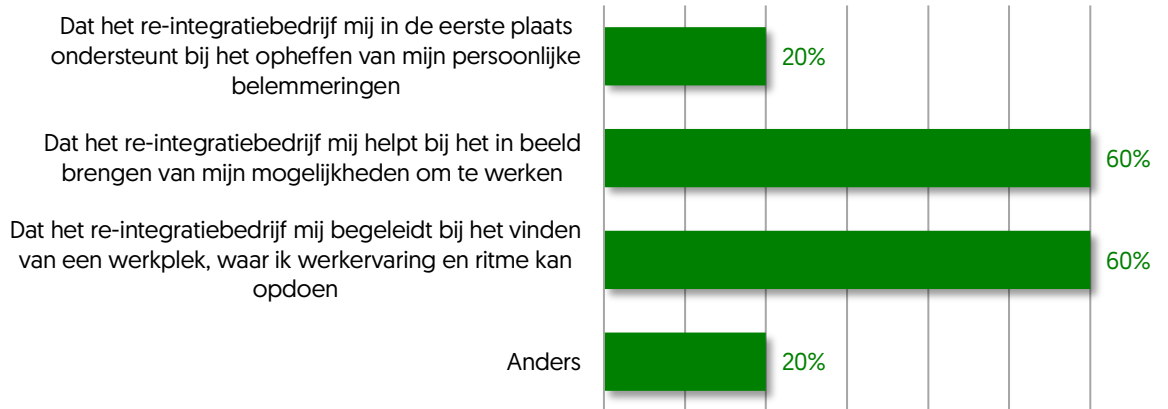


Aandacht voor vacatures



VERWACHTINGEN

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



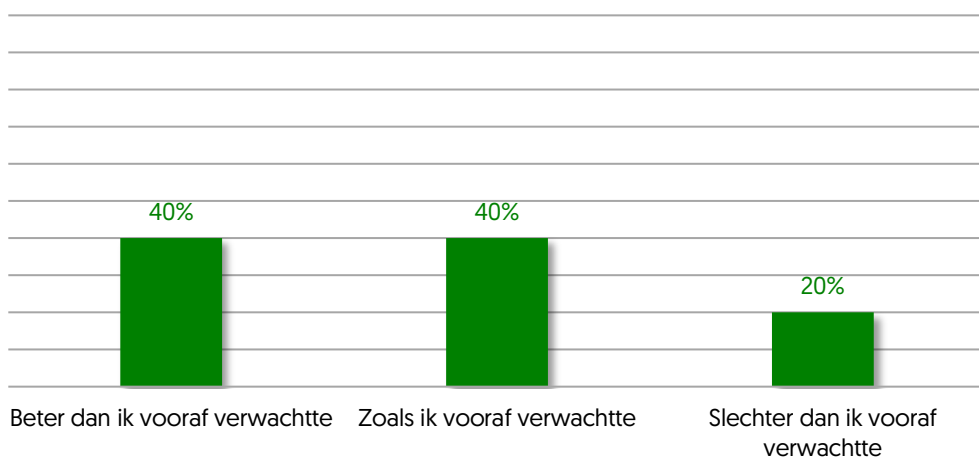
ANDERE VERWACHTINGEN VAN DE BEGELEIDING:

VERWACHTING

Ik had graag advies ontvangen over het opbouwen van mijn eigen bedrijf

Ik had eigenlijk geen verwachtingen vooraf.

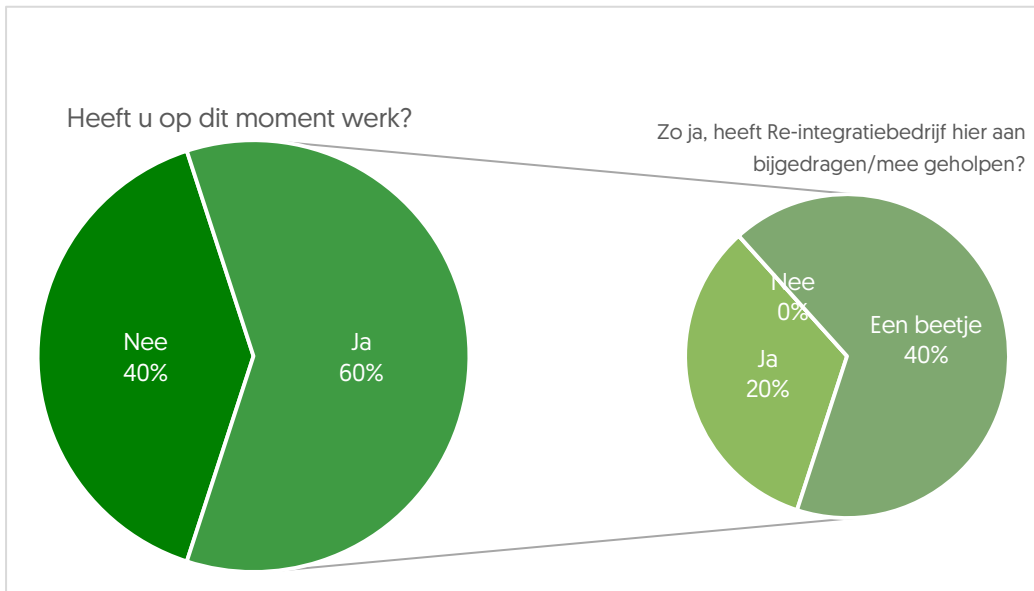
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



IN HOEVERRE SLOOT DE DIENSTVERLENING VAN HET RE-INTEGRATIEBEDRIJF AAN OP UW VERWACHTING?

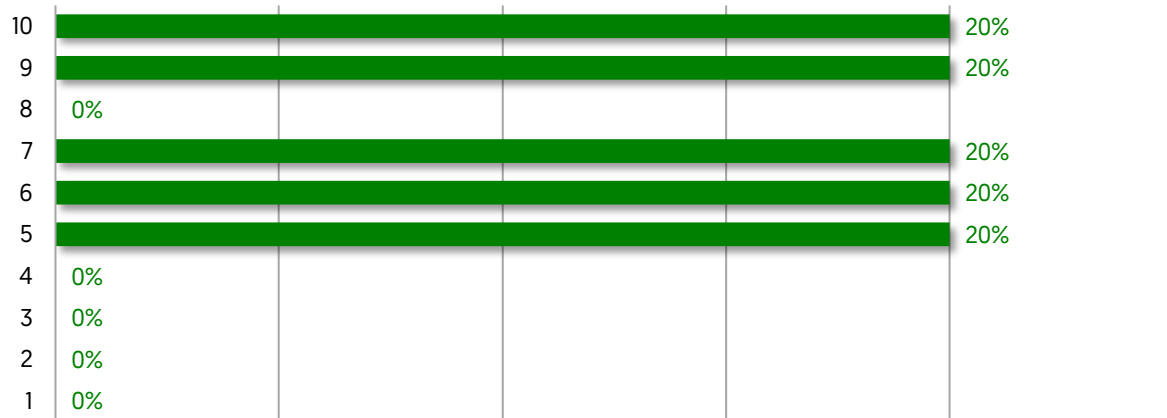
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat	Ze mij echt geholpen hebben. Re-integratiebedrijf heeft echt goede coaches.
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat	Ik door hen een baan heb gevonden.
Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat	ik druk doende was met het opzetten van een eigen zaak. Daar hebben ze me niet mee geholpen. Dat is een gemiste kans.
Zoals ik vooraf verwachtte, omdat	Ik dit vaker heb gedaan. Daardoor wist ik wat ik kon verwachten.

RESULTAAT



TEVREDENHEID

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



WAAROM GEEFT U DIT CIJFER?

CIJFER	REDEN
10	Omdat ik zeer tevreden ben. Ik ben nu een beter mens dan voorafgaand aan het traject.
7	Wel op zich tevreden maar moest soms erachteraan bellen
5	Ik vind het jammer dat ik niet ben geholpen bij het opzetten van mijn eigen bedrijf. Re-integratiebedrijf heeft mij niet goed kunnen helpen.
9	Wat een fantastische service, echt super! Concreet, duidelijk en echte hulp – hands-on!

AANVULLENDE OPMERKINGEN

AANVULLENDE OPMERKINGEN

Goed advies en hulp gehad van Hendrikje.

Ik was zeer tevreden over haar.

RESULTATEN TRAJECT ‘WERKFIT MAKEN’

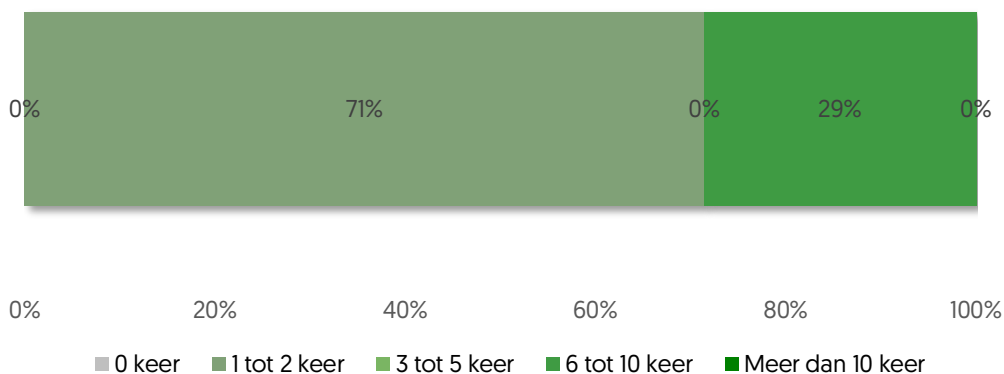
Hieronder zullen de resultaten van het traject werkfit maken behandeld worden. Deze vragen zijn onderverdeeld in de onderdelen: algemeen, bereikbaarheid en snelheid, begeleiding, contactperso(o)n(en), verwachtingen, resultaat en tevredenheid.

ALGEMEEN

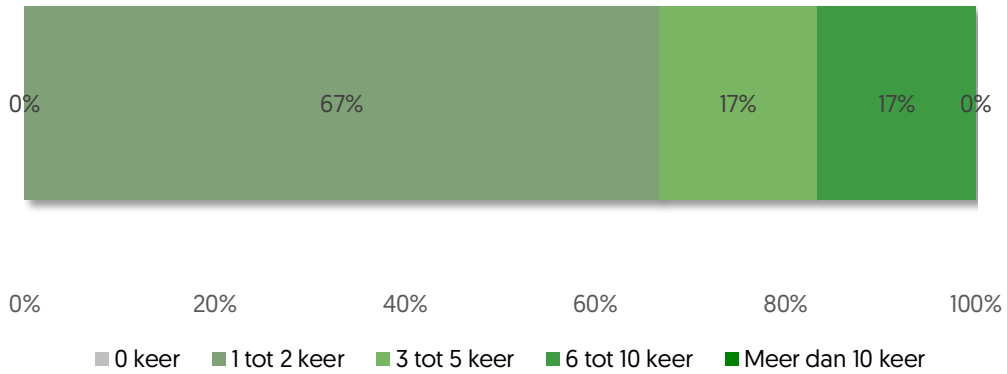
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



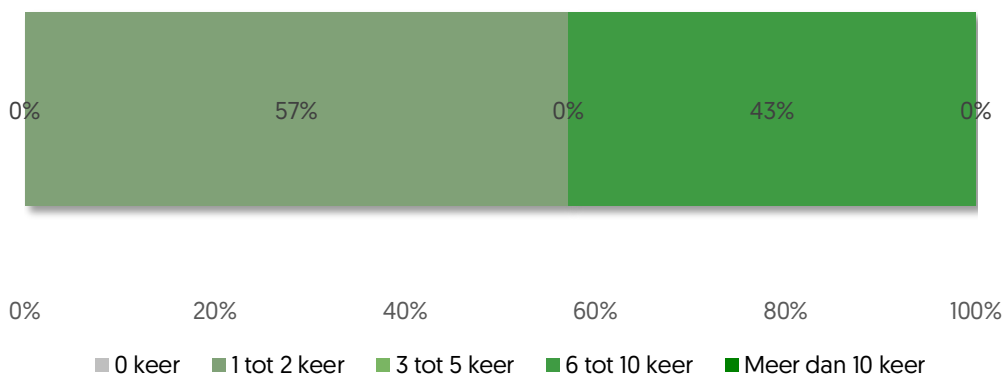
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf [aantal keer per maand]?



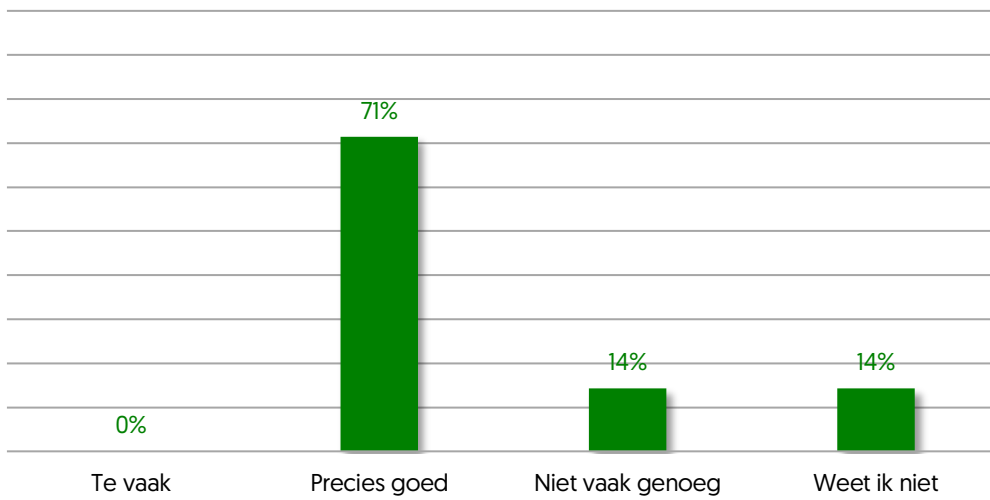
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het re-integratiebedrijf [aantal keer per maand]?



Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het re-integratiebedrijf [aantal keer per maand]?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



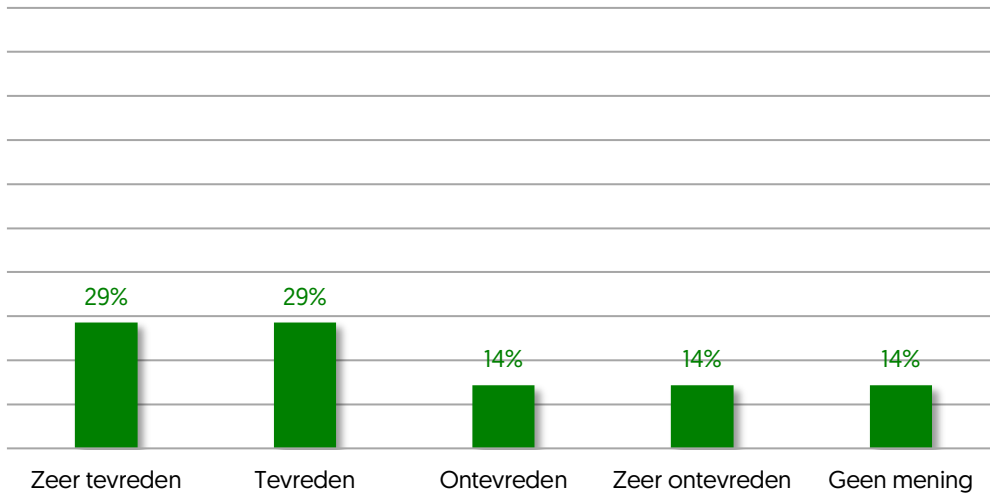
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



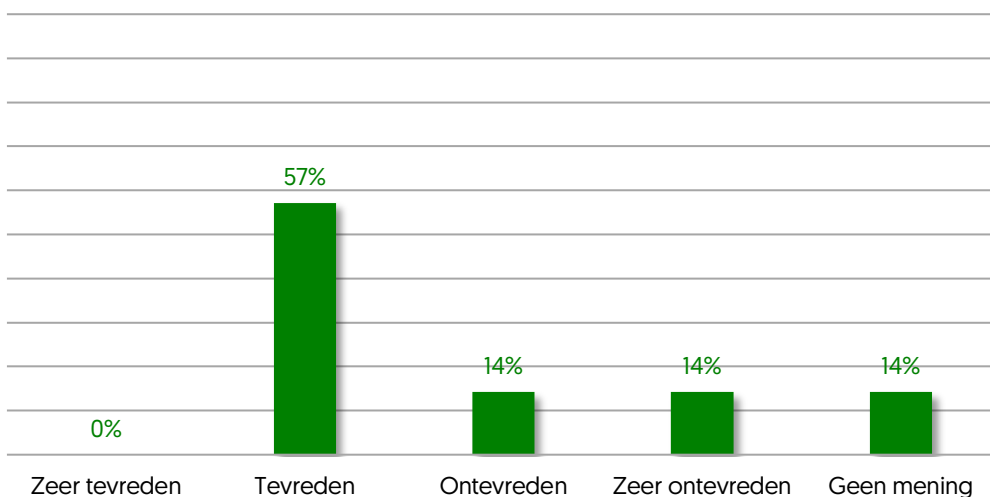
BEREIKBAARHEID EN SNELHEID

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

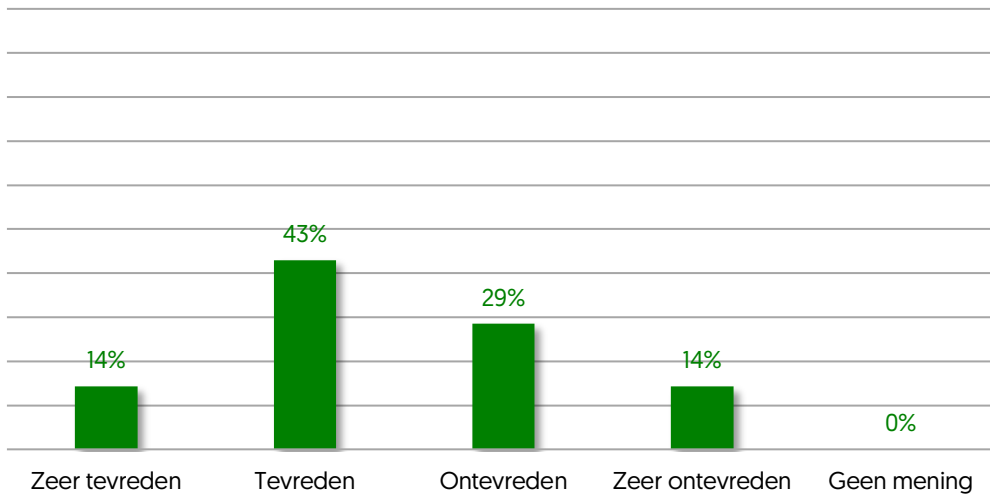
Telefonische bereikbaarheid



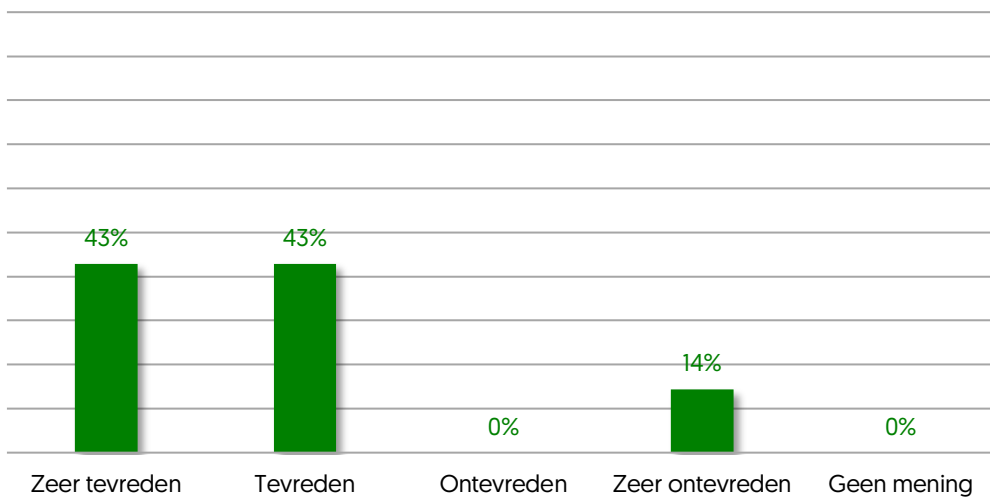
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



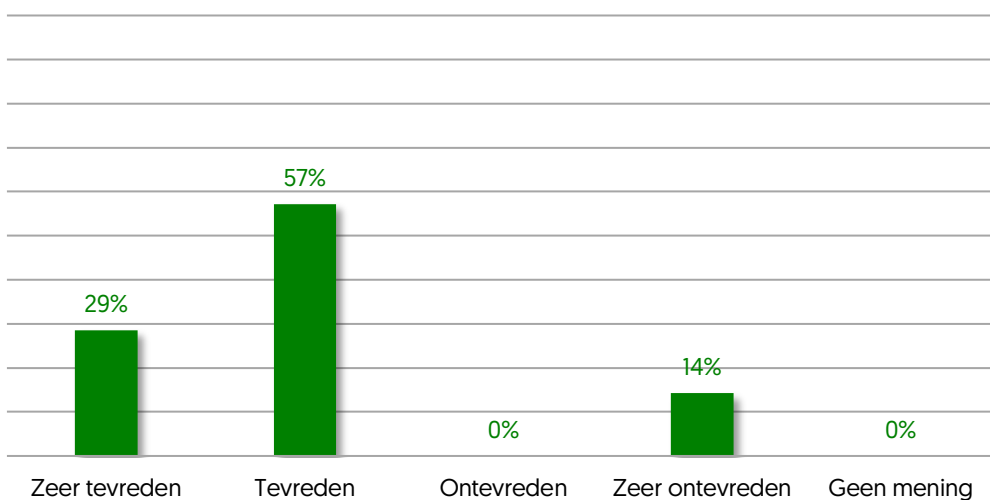
Snelheid van kennismaking



De eerste kennismaking



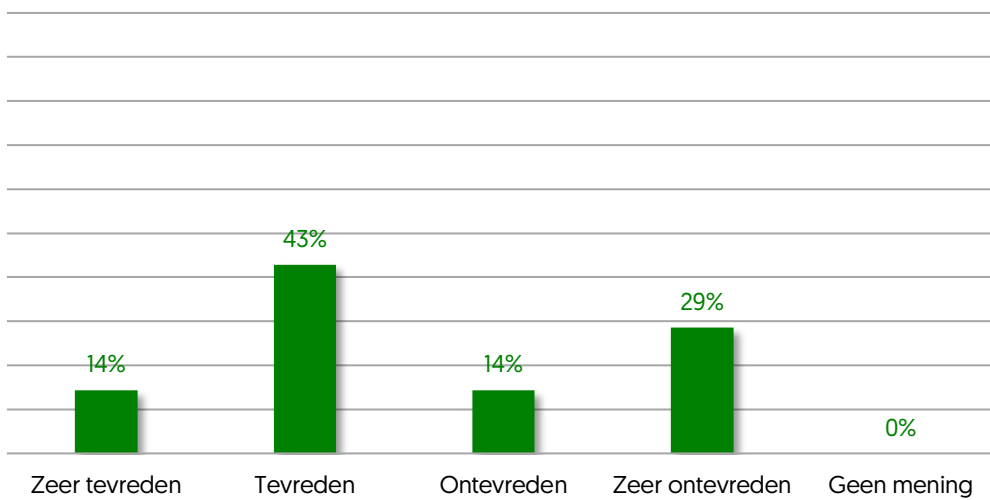
De plaats waar de gesprekken plaatsvonden



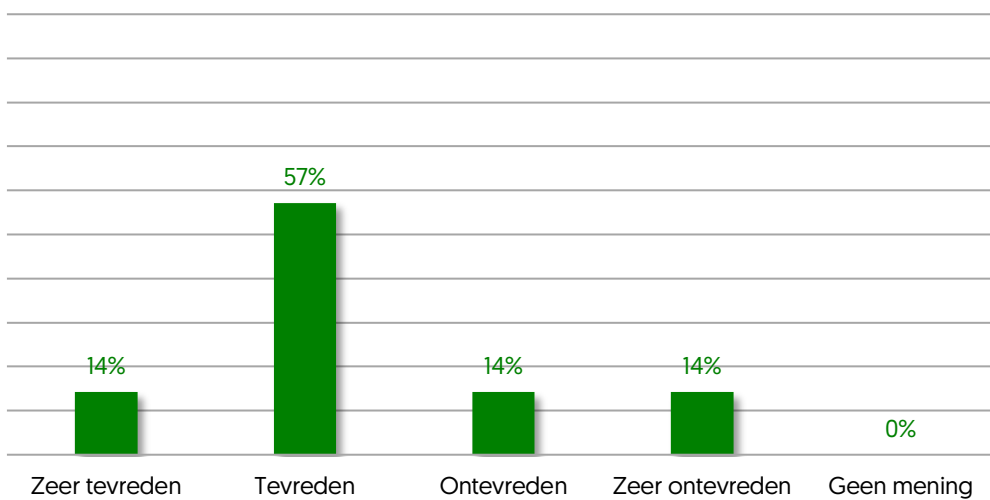
BEGELEIDING

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

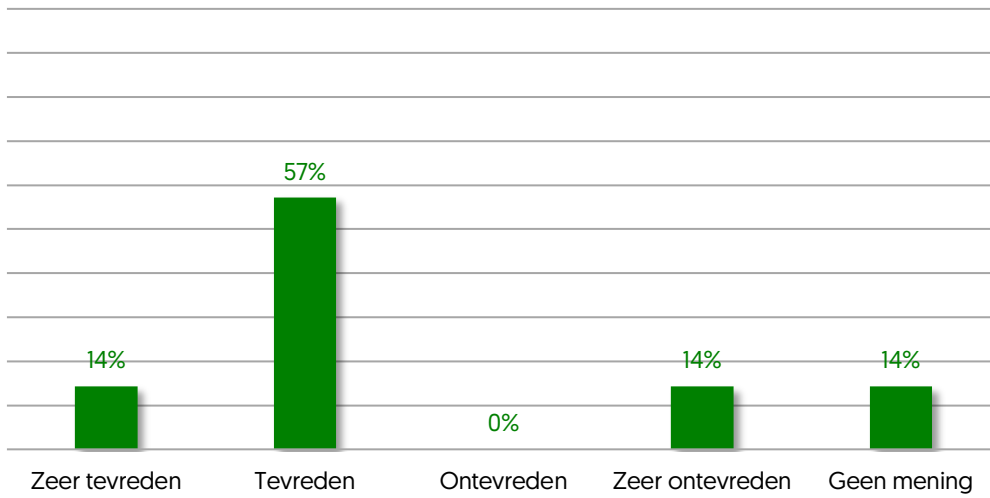
Nakomen van afspraken



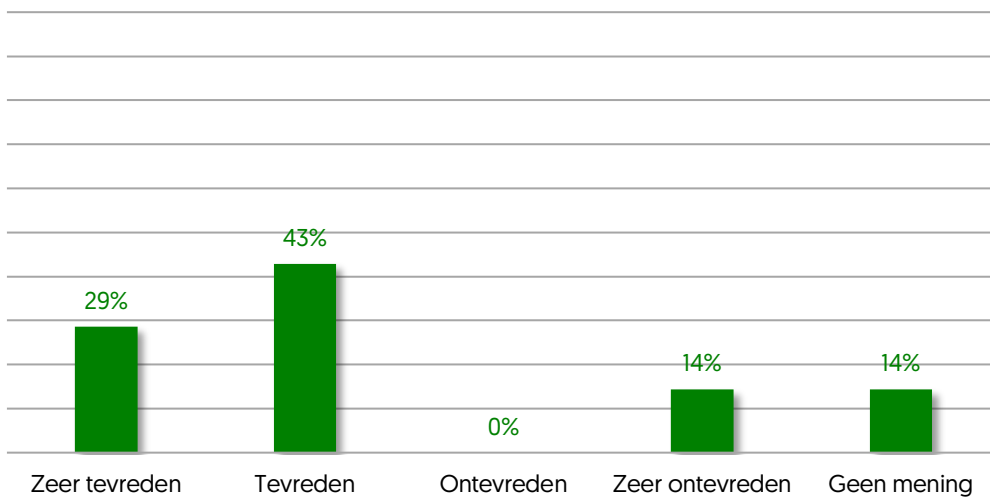
Rekening houden met uw wensen



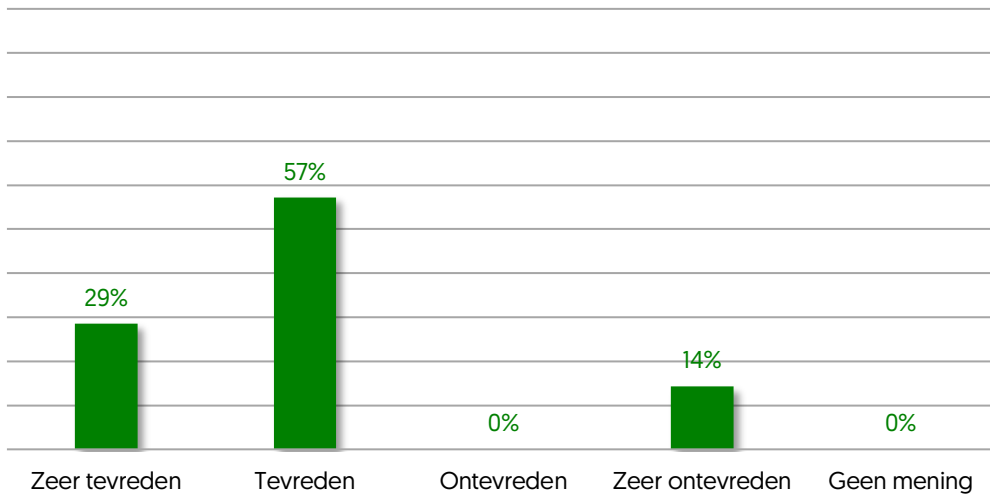
Aandacht voor uw rechten



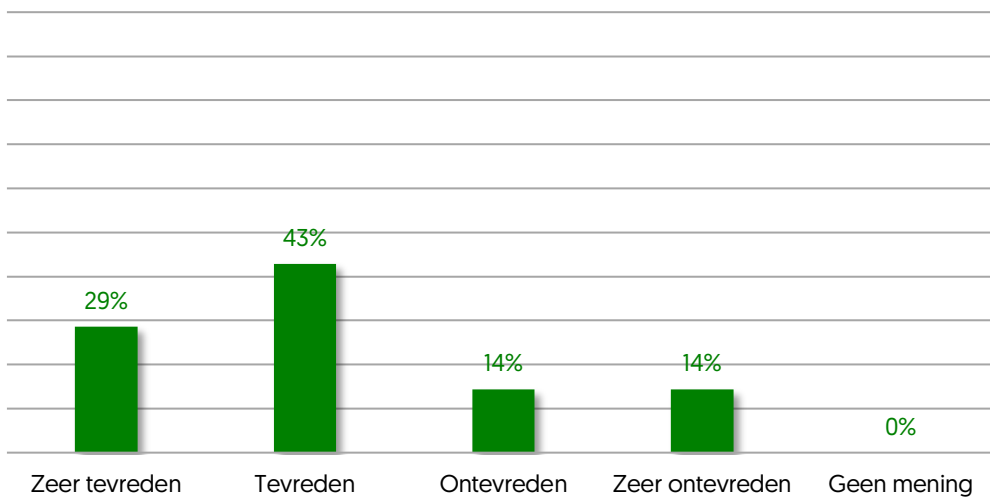
Aandacht voor uw plichten



Duidelijk aangegeven wat de volgende stap is



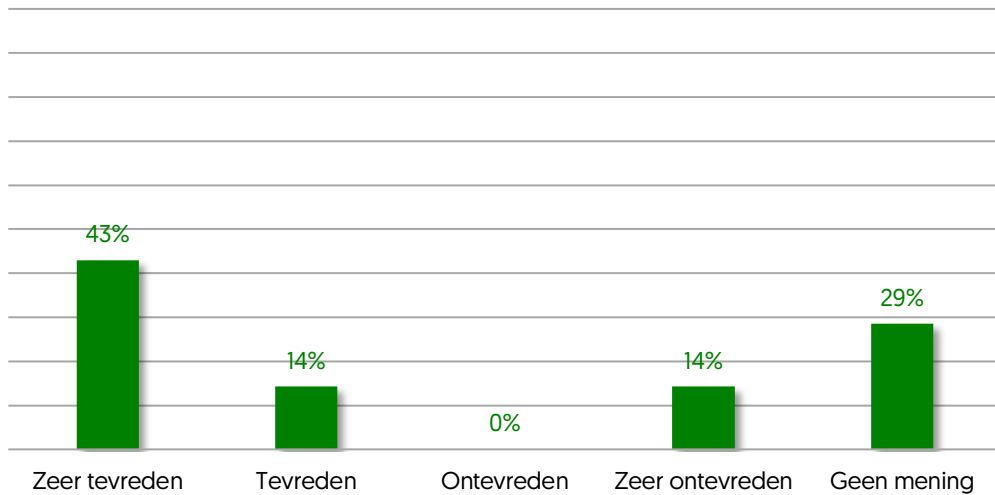
Begrip hebben voor uw situatie



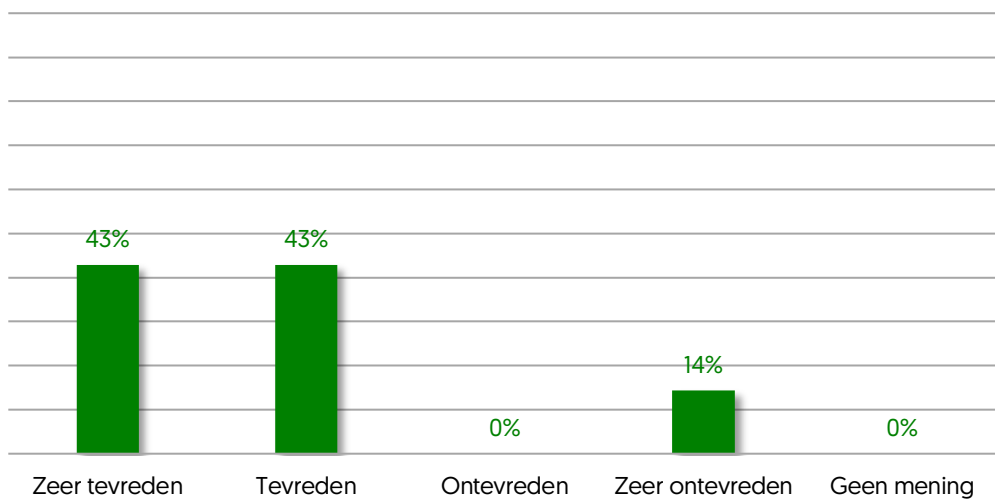
CONTACTPERSO(O)N(EN)

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

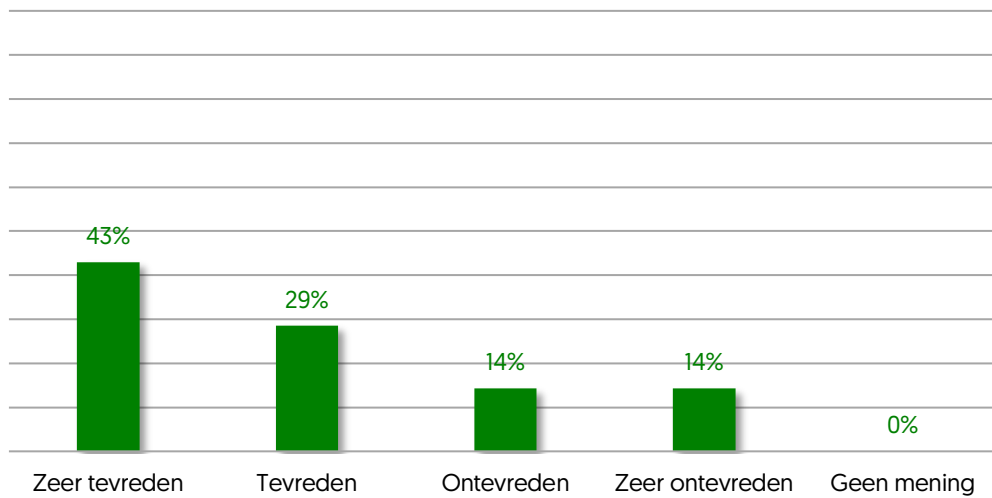
Duidelijk informatie verstrekken



Respectvolle houding



Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



VERWACHTINGEN

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



ANDERE VERWACHTINGEN VAN DE BEGELEIDING:

VERWACHTING

het helpen opstarten van mijn eigen bedrijf met succes.

helpen bij het verkennen van de mogelijkheden om als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan

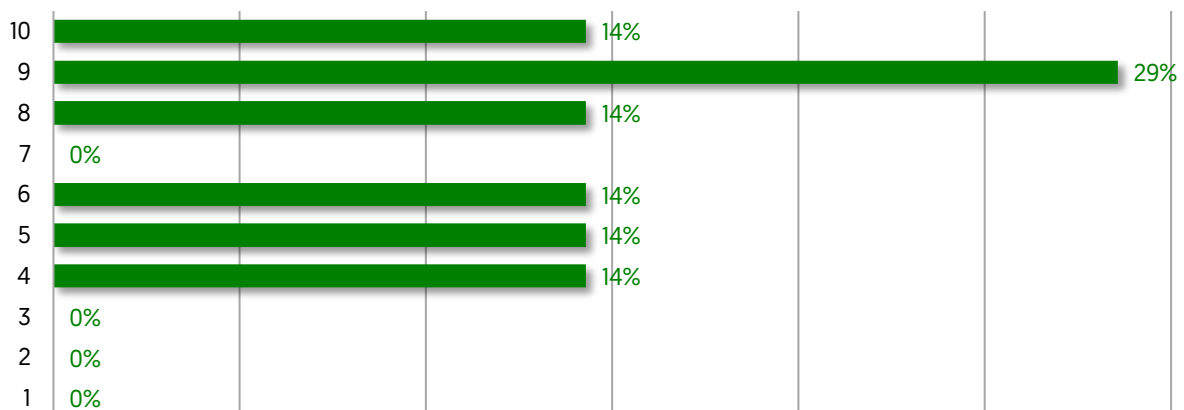
Ik wilde graag als ondernemer aan de slag.

IN HOEVERRE SLOOT DE DIENSTVERLENING VAN HET RE-INTEGRATIEBEDRIJF AAN OP UW VERWACHTING?

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat	Het info was voor het opstarten van een eigen bedrijf. Ik vond de informatie duidelijk en concreet. Hier had ik echt wat aan.
Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat	ik nog steeds niet ben gekomen tot het gewenste resultaat naar verwachting.
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat	Er meer begeleiding was dan ik verwacht had. Ik had soms een dipje en vond het heel fijn dat ik mijn coach dan kon bereiken.
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat	ik heb al mijn doelen – samen met mijn coach – bereikt.
Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat	intensievere begeleiding had verwacht en een gerichter eindresultaat. Jammer dat ik steeds met een nieuwe coach te maken had.
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat	Hij me overal bij helpt

TEVREDENHEID

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



WAAROM GEEFT U DIT CIJFER?

CIJFER	REDEN
5	Werd vaak niet of pas na navraag gereageerd op mail. Ook werd ik niet terug gebeld nadat ik hem gebeld had. Toen was voor mij het vertrouwen weg. Voelde geen betrokkenheid meer. Voelde me niet meer dan een nummer.
9	Omdat we goed zijn geholpen door hun, met heel duidelijk en concreet advies waar ik gelijk mee aan de slag kon.
8	Ik ben zelf een bedrijf begonnen. De kennis hiervoor is bij het re-integratiebedrijf heel groot. Dus veel adviezen, stappen gevolgd. Vaardigheden ontwikkeld.
6	De dienstverlening is naar mijn idee niet toereikend genoeg geweest
9	Zeer tevreden over de competentie en de ervaring van de deskundige
10	Omdat ik goed word geholpen door Hendrikje.

AANVULLENDE OPMERKINGEN

AANVULLENDE OPMERKINGEN

Ik vind dat dit bedrijf niet goed aansluit bij mensen die ondernemer willen worden. Alles lijkt gericht op het vinden van een baan. Dit bedrijf sloot niet goed aan bij mijn wensen.

Ik ben fantastisch geholpen – kan niet beter!

Is een goed bedrijf en raad het iedereen aan

OVER CONTENZA

Contenza focust zich volledig op klanttevredenheidsonderzoek voor re-integratiebedrijven. Hierdoor hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Contenza is lid van MOA, Center for Information Based Decision Making & Marketing Research and Analytics.