



**CONTENZA**

**YA! Re-integratie**

**Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek**

**04 februari 2020**

# Samenvatting & Conclusie



Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij YA! Re-integratie het Traject werkfit maken en Traject naar werk hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

## Traject naar werk

- ✓ YA! Re-integratie heeft 20 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 85% (17 respondenten)
- ✓ YA! Re-integratie krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.4 voor het Traject naar werk

## Traject werkfit maken

- ✓ YA! Re-integratie heeft 62 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 79% (49 respondenten)
- ✓ YA! Re-integratie krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.1 voor het Traject werkfit maken




# Inhoudsopgave

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Werkfit Maken	6
Algemeen	7
Bereikbaarheid & Snelheid	10
Begeleiding	13
Contactpersonen	16
Verwachtingen	19
Tevredenheid	25
Aanvullende opmerkingen	34
Resultaten Naar Werk	35
Algemeen	36
Bereikbaarheid & Snelheid	39
Begeleiding	42
Contactpersonen	45
Verwachtingen	48
Tevredenheid	52
Aanvullende opmerkingen	55
Over Contenza	56



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van YA! Re-integratie. YA! Re-integratie heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van YA! Re-integratie, die in de periode 1 april 2018 tot en met 31 december 2019 het UWV Traject werkfit maken of het UWV Traject naar werk hebben afgerond.

Van YA! Re-integratie hebben wij vernomen dat er in de periode 1 april 2018 tot en met 31 december 2019 62 klanten in het Traject werkfit maken en 20 klanten in het Traject naar werk zijn afgerond. Contenza heeft via YA! Re-integratie de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het inkoopkader 2016-2020 verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contenza

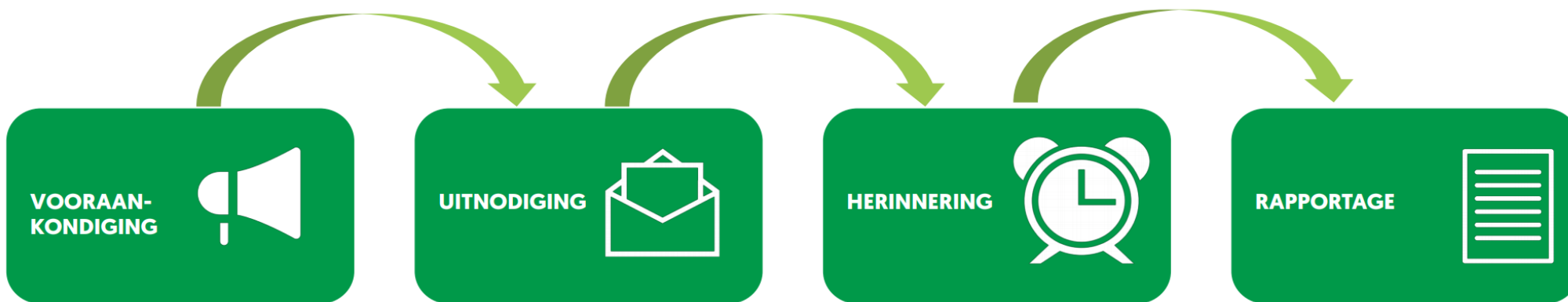
Rijksstraatweg 239

9752CB Haren



# METHODEN

# De Onderzoeksstappen



YA! Re-integratie heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd.

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

Twee dagen later heeft Contenza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uitziet kunt u vinden via onze website. Vanuit het oogpunt van bescherming van persoonsgegevens zijn de ingevulde vragenlijsten niet gekoppeld aan de respondenten.

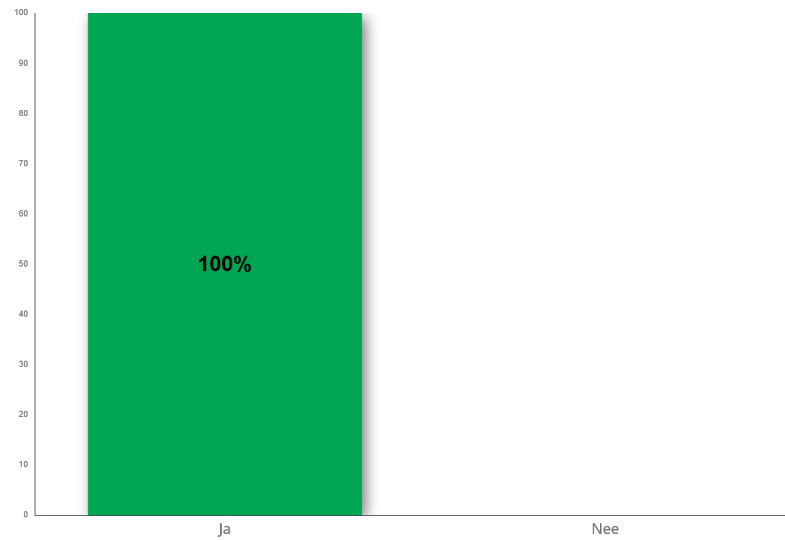
Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

Op 04 februari 2020 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven

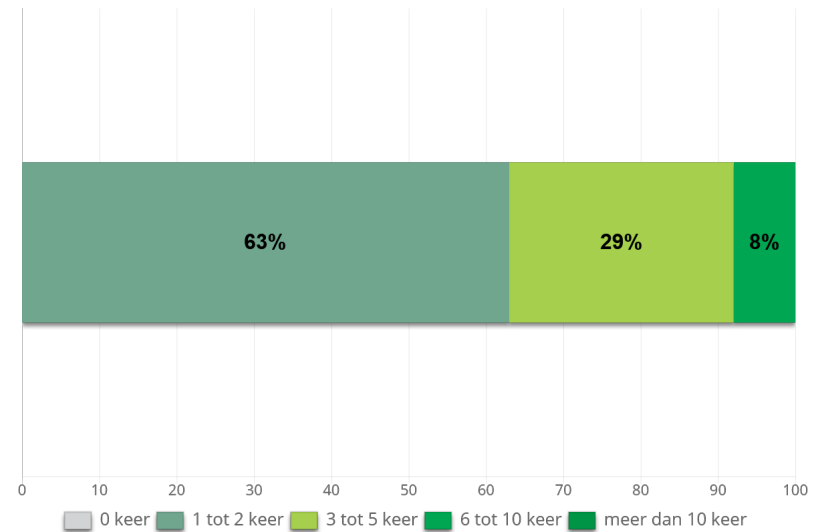


**Resultaten Werkfit Maken**

Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

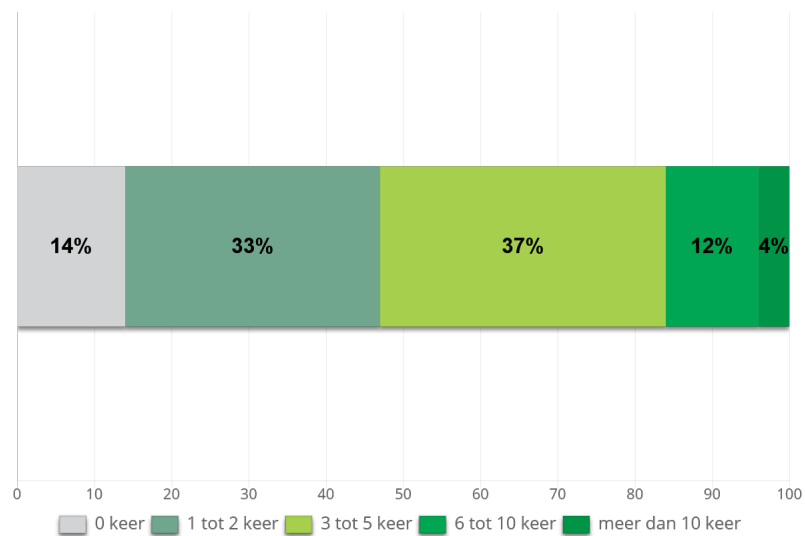


Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?

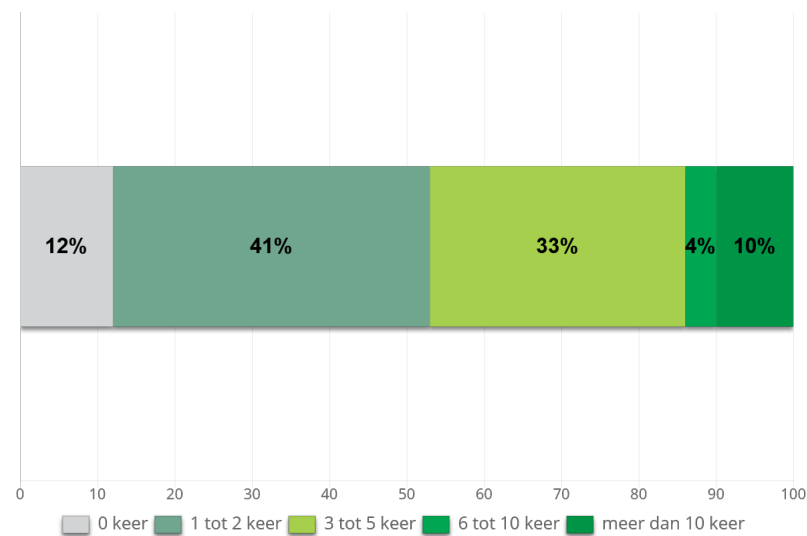




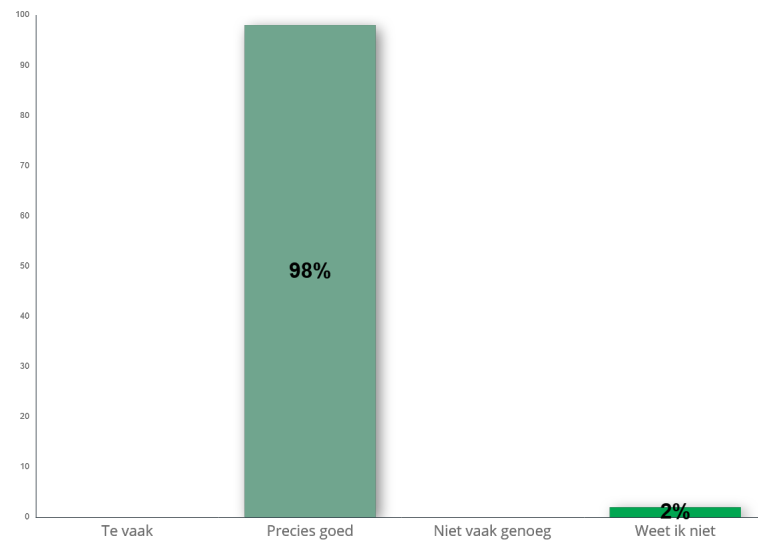
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reïntegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



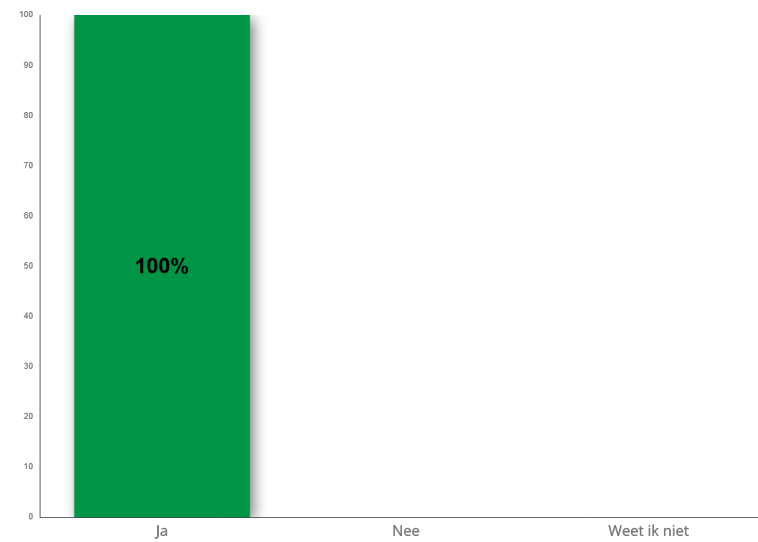
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reïntegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



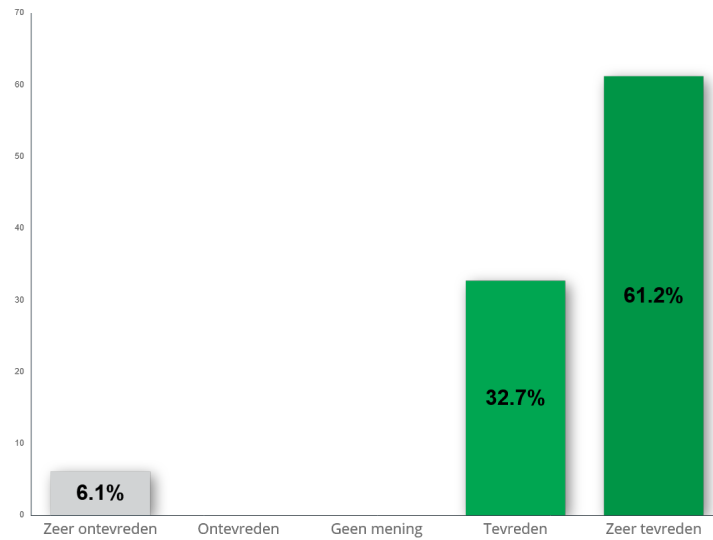
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



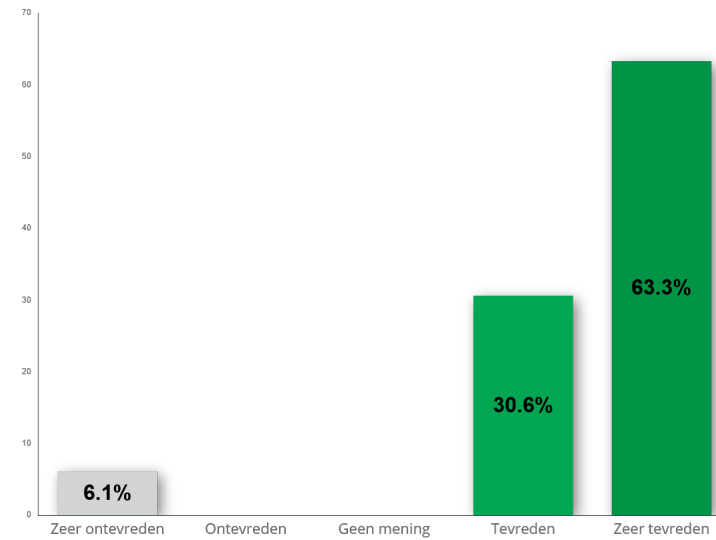
# Bereikbaarheid en Snelheid

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

Telefonische bereikbaarheid



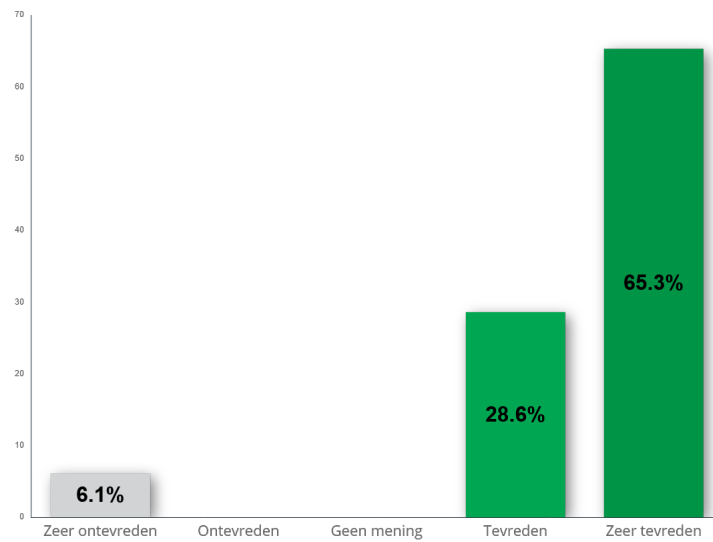
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



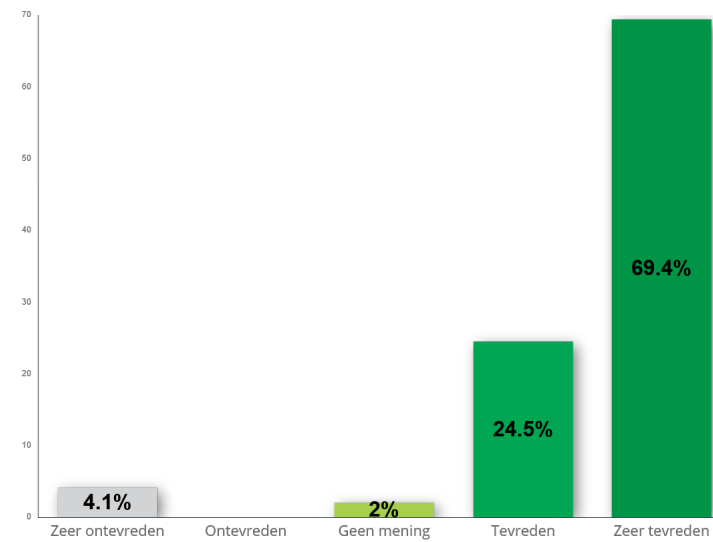
# Bereikbaarheid en Snelheid

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

Snelheid van kennismaking



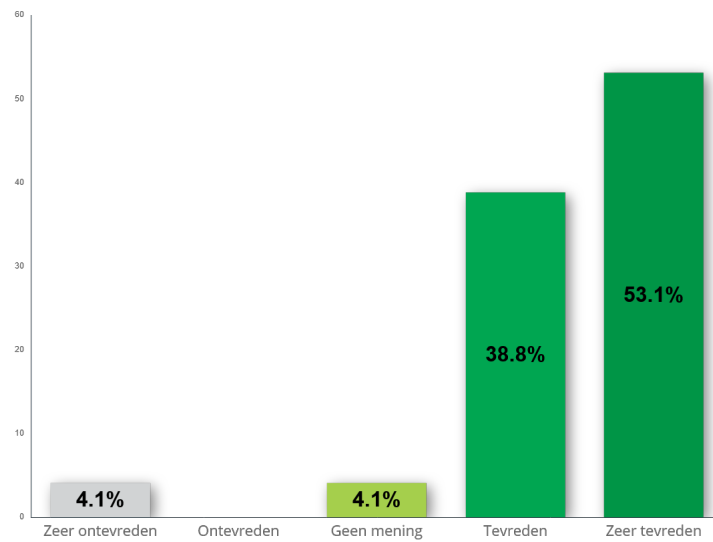
De eerste kennismaking



# Bereikbaarheid en Snelheid

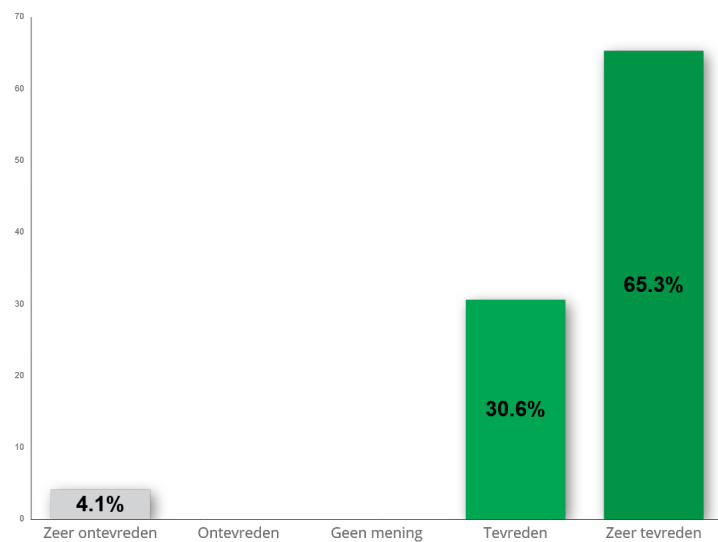
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

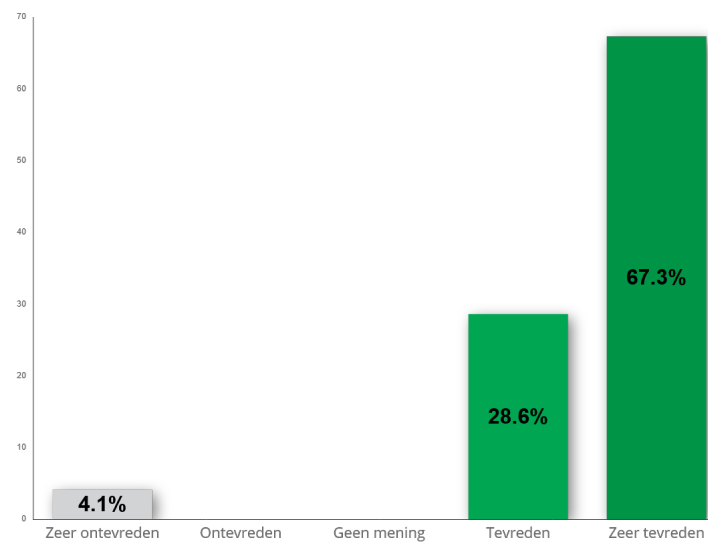


## Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

### Nakomen van afspraken

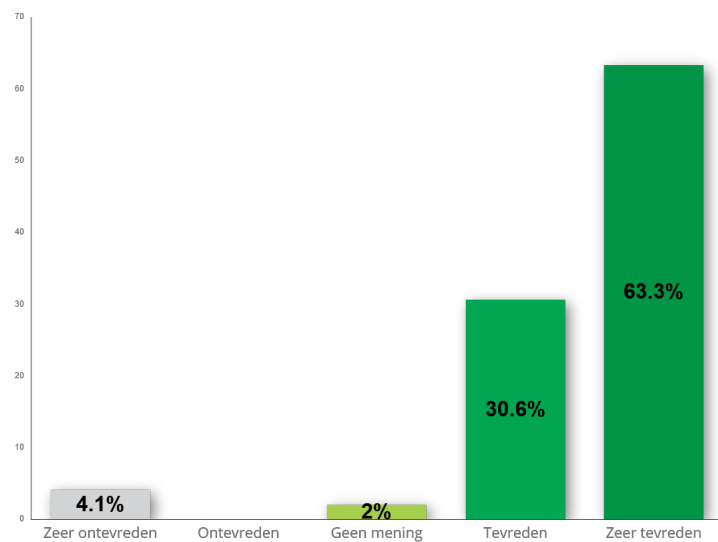


### Rekening houden met uw wensen

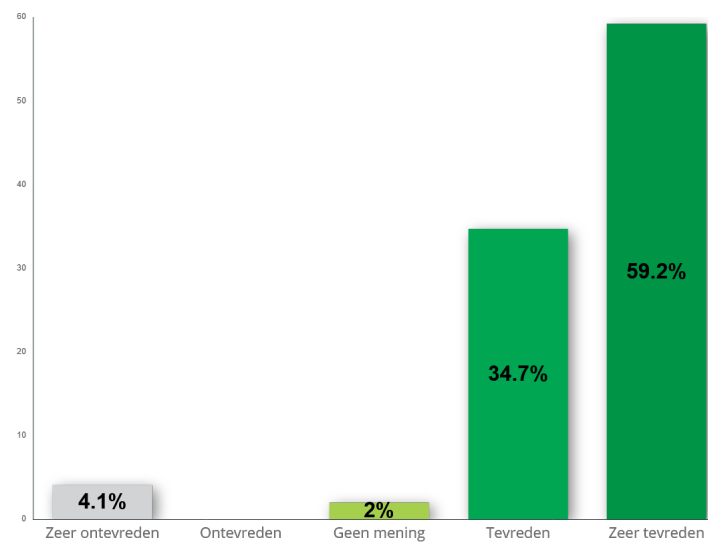


## Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten

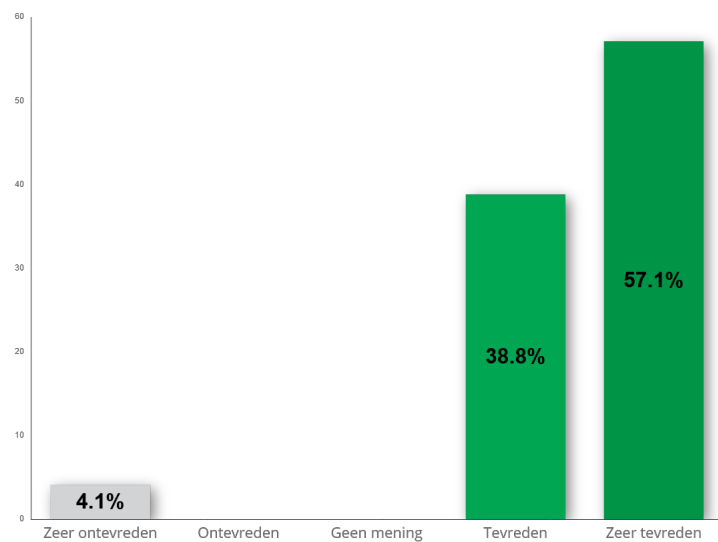


Aandacht voor uw plichten

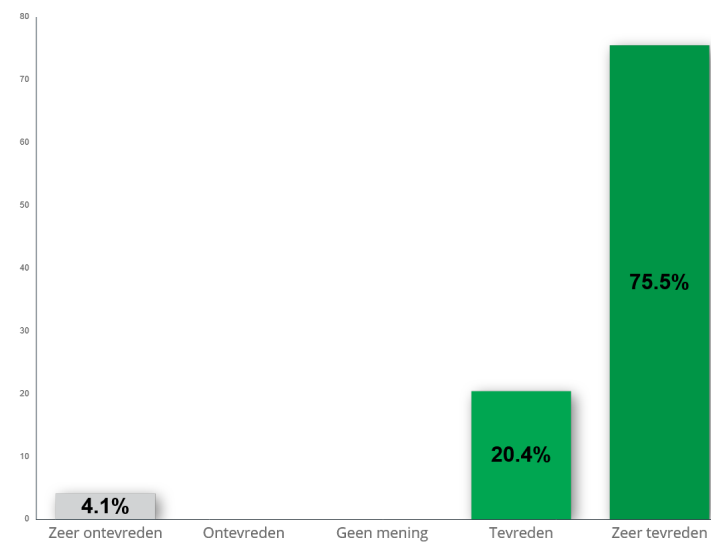


## Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is



Begrip hebben voor uw situatie

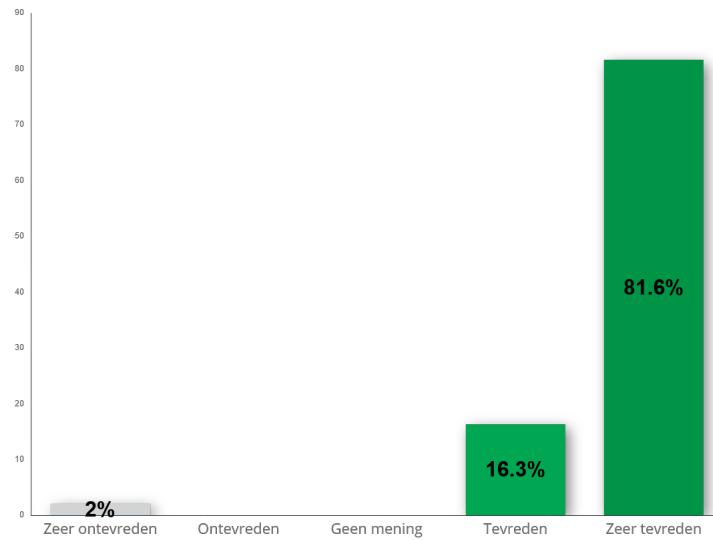




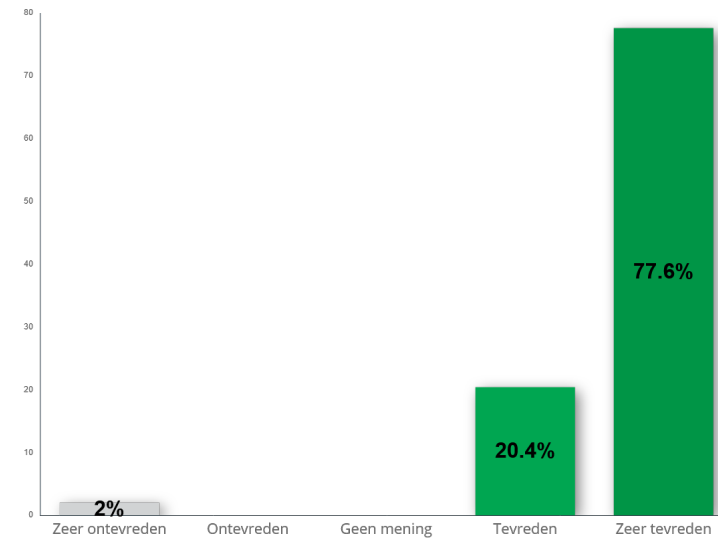
# Contactpersonen

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

Respectvolle houding



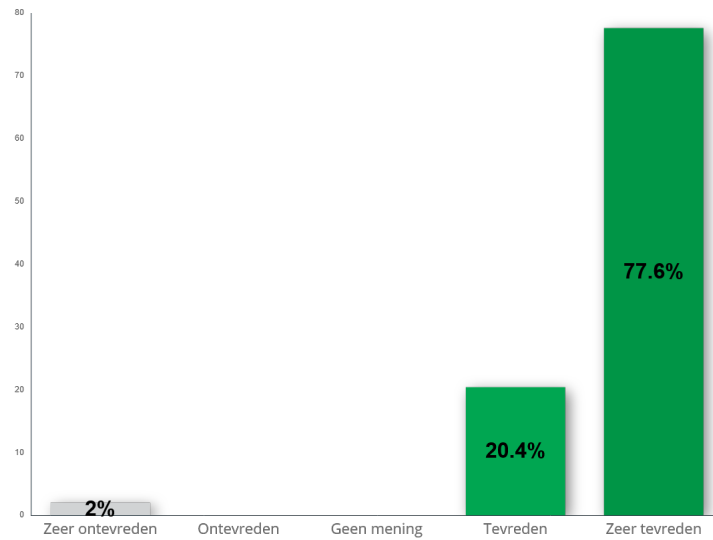
Duidelijke informatie verstrekken



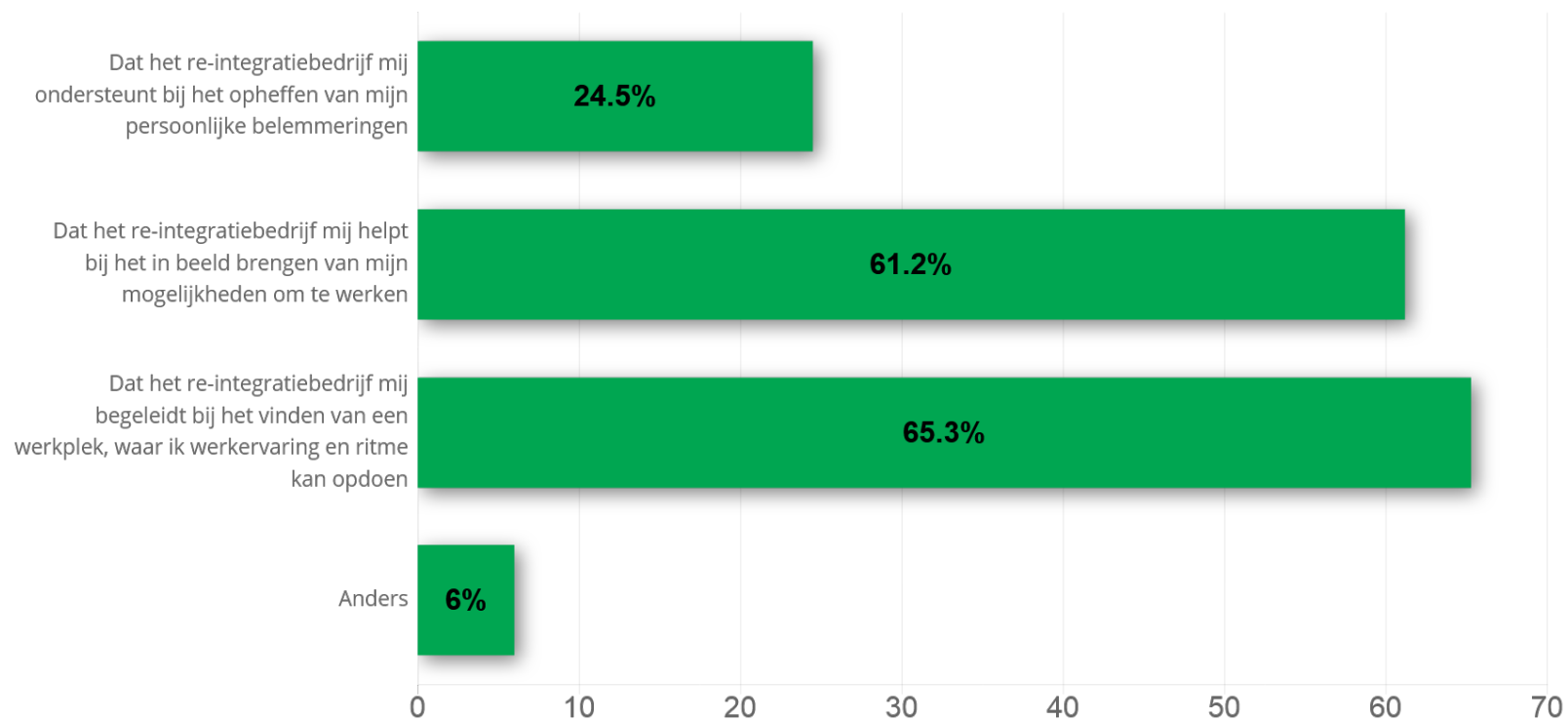
# Contactpersonen

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

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



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





Ik had andere  
verwachtingen,  
namelijk...

ondersteuning in mijn zoektocht

wist niet wat ik moest verwachten, daar ik nog nooit zo'n traject gevolgd had

hopelijk kunnen we dit na mijn herstel opnieuw opstarten

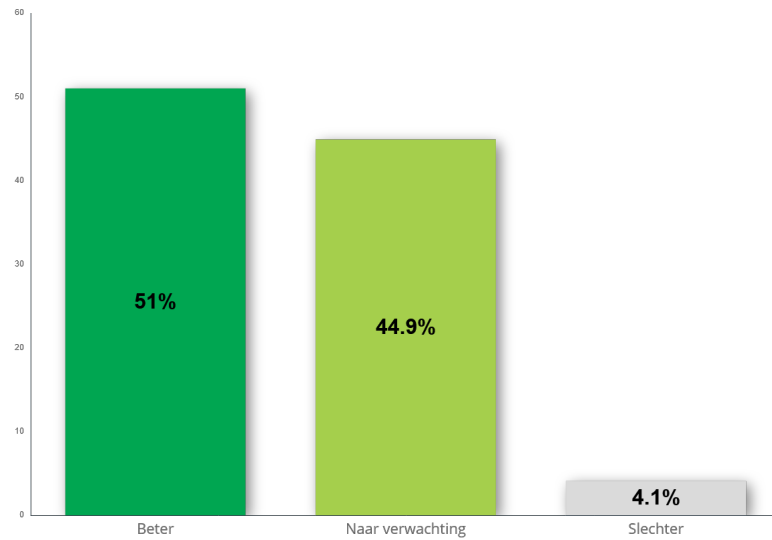
de positieve kanten van mezelf laat inzien waardoor ik in mijn kracht kom te staan.

Ik had geen echte verwachtingen. Ging er met open visie in. Puur en alleen om te kijken of het me verder zou brengen.

Mij ondersteunt, en het brengen van in beeld dat ik het juist heel goed kan. Mij begeleidt bij het schrijven van de juiste brief

# Verwachtingen

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: er naar een lange termijn oplossing wordt gekeken dmv bv scholing. Anders maak je geen kans en is de kans van slagen bijna onhaalbaar om ook echt aan het werk te komen en blijven. Dat is het doel !
- Beter: ik zelf geen hoop meer had op het vinden van werk
- Beter: Ik al snel een plek heb gevonden. En ik van tevoren dat niet had gedacht.
- Beter: Ik al vaker soortgelijk traject hdb doorlopen, met gevoel van druk
- Beter: Ik overal hulp bij kreeg wat ik nodig had.
- Beter: Ik niet alleen werd geholpen met een baan maar ook met bijv een huis zoeken en wat ik hiervoor moest regelen. Ik hoopte een zittende baan te vinden als verpleegkundige, dit is helaas niet gelukt.
- Beter: zij duidelijk heeft gemaakt waar ik op dat moment stond en een spiegel voorhield, om mijn mogelijkheden te laten zien.
- Beter: ik heel goed geholpen ben
- Beter: ik er sterker ben uitgekomen.
- Beter: meteen weer een baan aangeboden kreeg
- Beter: Ze meer voor me deed dan ik dacht
- Beter: Liep heel vlot

...



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

...

- Beter: Ik uiteindelijk een opleiding ben gestart, terwijl het traject daar niet voor bedoeld was.
- Beter: Maatwerk, mensenkennis
- Beter: Ik niet wist wat het precies inhoud
- Beter: je goed begeleid wordt. En goed overleg over wat de mogelijkheden zijn.
- Beter: Ze deed meer dan je kon verwachten en altijd bereikbaar en behulpzaam
- Beter: Ik al eens meer met een re-integratiebureau bezig ben geweest maar toen vond ik de werkwijze en het resultaat teleurstellend.
- Beter: ik niet verwachte dat ze zoveel voor me doet
- Beter: Zien in dat ik nog niet klaar ben voor de arbeidsmarkt, hebben ervoor gezorgd dat ik nog een vervolg traject mag volgen
- Beter: Inzet gewoon geweldig!!
- Beter: Yvonne mij meenam in een positieve flow, het aanzetten tot daden
- Beter: ik er echt mee ben geholpen.
- Zoals verwacht: ik weet niet wat ik moest verwachten
- Zoals verwacht: Ik het zelf niet kon , en ik had een opstapje nodig

...



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

...

- Zoals verwacht: het met mijn beperkingen zeer moeilijk is
- Zoals verwacht: De 1ste kennismaking al fijn was
- Zoals verwacht: het intake gesprek een goede basis vormde voor het traject.
- Zoals verwacht: Ik verwachtte geholpen te worden met het zoeken naar geschikt werk en dat heeft ze gedaan.
- Zoals verwacht: ik er redelijk proactief in stond zelf, wel wist wat ik ongeveer wilde en hier ben ik zo goed mogelijk in begeleid, zonder me af te sluiten voor eventuele andere werk mogelijkheden
- Zoals verwacht: Dat het naar een baan heeft geleid
- Zoals verwacht: had geen verwachting vooraf, omdat ik midden in een burn-out zat
- Zoals verwacht: Ik een passende werkplek heb gevonden.
- Zoals verwacht: Goede begeleiding
- Zoals verwacht: Het moeilijk zou worden
- Zoals verwacht: ik met hun hulp, met anderen in contact kwam, om een opleiding en stage plaats te vinden.
- Zoals verwacht: Ze toch alles in werk toestellen dat het voor be ide partijen goed en fijnwas
- Zoals verwacht: We tijdens het eerste gesprek al een gezamenlijk doel konden vaststellen

...



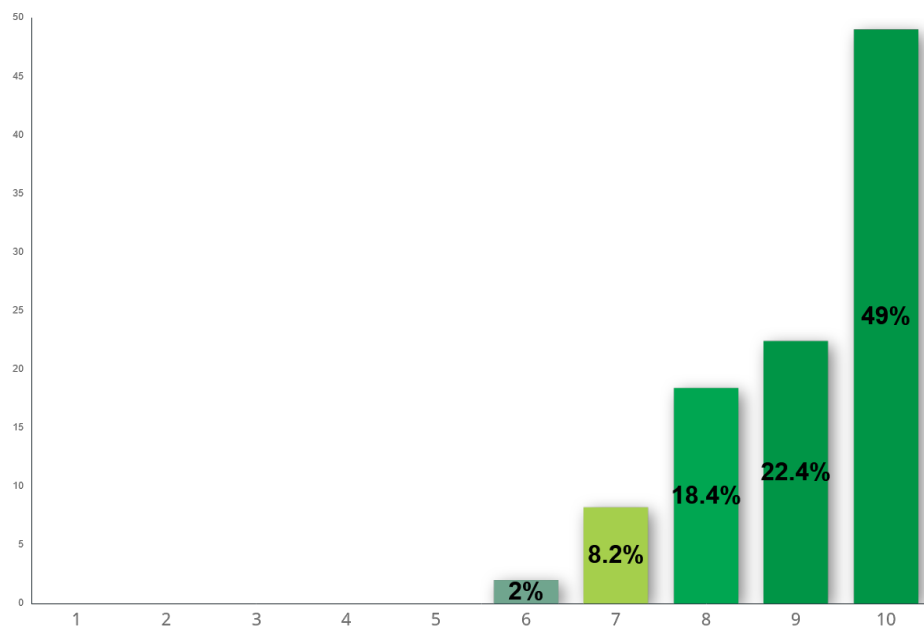


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

...

- Zoals verwacht: Het aan mijn verwachtingen voldeed
- Zoals verwacht: gezien mijn leeftijd en achtergrond niet gemakkelijk om passend werk te vinden, vertrouwen in het verkrijgen daarvan blijft moeilijk gezien ervaringen en ziekte
- Zoals verwacht: er een goede klik was, ikzelf voldoende zelfkennis beschikte om geen onrealistische doelen te scheppen en omdat de medewerkers van het reïntegratiebureau competent genoeg waren om mijn doelen te bereiken.
- Slechter: Er geen inspanningen zijn verricht om mij daadwerkelijk aan werk voor het opbouwen van ritme zijn gedaan.
- Slechter: Ik door uwv te vroeg doorverwezen ben..

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



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van YA! Re-integratie een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit  
cijfer?

- 10: Omdat ik me prettig en begrepen voelde door het bedrijf, mijn contactpersoon was aardig , behulpzaam en recht door zee.  
En ik heb er een leuke baan aan over gehouden wat voor mij belangrijk is
- 8: Omdat ze moeite heeft gedaan en me netjes overal mee heeft geholpen
- 9: vanwege de openheid, daadkracht en inzichten geven. Toegankelijk en behulpzaam op ieder front. Duidelijke taal en zeer kundig persoon.
- 9: Omdat ik er zeer tevreden over ben
- 7: Ik wil eigenlijk een 8- geven. Verbeterpunt soms chaotisch. Mag professioneler.
- 9: Omdat ik het als heel fijn heb ervaren! Ik heb me zeer op mijn gemak gevoeld, ik had het gevoel dat ze precies wist wie ik was en wat ik nodig had. Dat gaf een vertrouwd gevoel.
- 10: Ze stond altijd voor ons klaar.  
Leefde erg met ons mee  
Niets was haar teveel  
Regelde alles voor ons.  
We zijn haar heel dankbaar voor de goed steun. Super
- 10: Heel tevreden
- 9: In de lastige situatie waar ik in zat heeft zij mij enorm goed geholpen en ondersteund.  
Bij vragen of lastige momenten was ze altijd bereikbaar.

...



Waarom geeft u dit  
cijfer?

...

- 10: Door het begrip en de hulp! Zeer vriendelijke en persoongericht gehandeld
- 7: Reïntegratie te vroeg gestart.
- 8: Omdat ik tevreden was op de manier hoe we samen werkte
- 9: Omdat ze ook goed rekening hebben gehouden met mijn beperkingen en voelde me dus serieus genomen.
- 10: Omdat ze me eerlijk en oprecht hebben behandeld en me precies geholpen met wat ik nodig had op dat moment.
- 10: Persoonlijk, vanuit het hart wordt je begeleidt op een professionele en fijne manier.
- 10: Omdat er naar mijn mening veel aandacht wordt besteedt aan de wensen van de klant.  
Ik vind dat er goed naar je wordt geluisterd en je komt samen tot een plan van slagen.  
Op het juiste moment ben ik weer losgelaten.
- 10: Nergens werd ik gehoord en de ernst van mijn probleem gezien. Niet bij de huisarts, psycholoog of het uwv. Je afschepen met "zo maar wat zeggen" maakte het voor mij nog zwaarder. Je roept om hulp [wat al moeilijk genoeg is] en er wordt niets mee gedaan. Je wordt eerder de grond in getrapt. Ik snap nu goed waarom mensen een einde aan hun leven brengen. Bij YA! Re-integratie waren mijn klachten en problemen gelijk duidelijk. Daar werd ik gehoord en werd er op een gepaste manier mee om gegaan.
- 8: Ik geef dit cijfer, omdat ik vind dat mijn begeleider heel goed deed aansluiten van

...



Waarom geeft u dit  
cijfer?

...

mijn wensen. Ik zelf was heel duidelijk wat ik wilde en verwachtte, waarom ik haar had gekozen, heeft ook te maken dat zij niet zakelijk over kwam.

- 10: Het reïntegratiebureau heeft samen naar mijn wensen gekeken en we hebben samen bepaald of deze realistisch en haalbaar waren. Dit bleek het geval te zijn. Het reïntegratiebureau heeft mij voldoende geholpen en ondersteund in het Werkfit traject, waardoor wij samen het doel van het traject hebben bereikt. Hierover kan ik niets anders dan heel erg tevreden zijn.
- 8: dat ze zich heel goed inzette voor mijn persoonlijke situatie. Alleen was het te vroeg dat ik er gebruik van mocht maken, zat toen nog in de ziektewet. Werkfit traject, had graag gewild dat het later waas geweest, had ik denk ik nu meer aan gehad.
- 10: Het voelde goed  
Ze heeft veel gedaan voor me  
En kon altijd terecht met alle vragen , niets was te veel .
- 9: Ze heeft me niet alleen geholpen met zoeken naar een baan.  
Maar door mijn persoonlijke problemen ook naar een huis en wat ik hiervoor allemaal moest regelen.  
Super!  
Zoeken naar een zittende baan in de zorg ging erg moeizaam. Dit was wel erg jammer.
- 9: Goed, fijn en duidelijk contact en uitleg. Jammer genoeg ging het niet goed met mij waardoor ik opgenomen moest worden.  
Na contact en overleg is in samenwerking met het UWV besloten het werk fit programma te beëindigen.

...



Waarom geeft u dit  
cijfer?

...

- 10: Professionele, creatieve hands-on reïntegratiebegeleider
- 8: Omdat ik erg tevreden ben over de persoon Ankie Weerens, zij heeft me goed begeleidt.
- 10: Omdat ze met je mee denkt.  
En de band tussen ons beiden was super en fijn om samen te werken
- 9: ze heeft me zeer goed geholpen
- 10: Fijne hulp, begrip en steuntje in de rug.
- 8: Goede begeleiding, goed contact
- 10: Ik ben super begeleid door Yvonne! Voelde me begrepen... bleek ook uit haar ideeën en het uitvoeren hiervan. Blij haar te hebben ontmoet. Deed me goed. Geen druk, wel ontwikkeling ... begeleiding op maat
- 10: Goede begeleiding, vriendelijk. Alles komt duidelijk over. Je voelt je op je gemak.
- 9: omdat Yvonne me super heeft geholpen!  
Dankzij haar had ik heel snel weer een baan.
- 7: Ik was er tevreden over .
- 6: Door de goede klik in wat belangrijk is welke acties er ondernomen moesten worden.
- 9: Ik voelde me op mijn gemak bij haar en ze heeft me heel goed geholpen.

...



Waarom geeft u dit cijfer?

...

- 10: Yvonne Govers, heeft mij de juiste aandachtspunten geleerd. En dankzij haar heb ik nu een top baan.
- 9: Ik heb het traject als ontzettend prettig ervaren. Voelde oprechte betrokkenheid, er werd duidelijk gecommuniceerd, onduidelijkheden snel verhelderd. Er is goed met me meegedacht over wat bij mij past en waar ik mij zelf goed bij voel. Ik voelde mij gehoord en serieus genomen. Ik denk dat het ontzettend belangrijk is dat je goed klikt met je contactpersoon, want dan haal je er samen veel meer uit. Dit was bij mij dan ook het geval en daar ben ik erg dankbaar voor.
- 10: Het persoonlijke contact en de inzet van Yvonne is geweldig!
- 10: Ik had geen betere begeleiding kunnen wensen.
- 10: Het was precies de hulp die ik nodig had, persoonlijk en zeer gericht.
- 10: gewoon super professioneel en behulpzaam
- 10: Helder, duidelijk, oplossingsgericht, vanuit een andere invalshoek advies. Advies wat past bij de persoonlijke situatie en zowel lichamelijke situatie. Goede samenwerking. Als je zelf wilt werken aan je situatie, zal Ankie Weerens je ook verder kunnen helpen. Hier geeft ze je de ruimte voor, en neemt je lichamelijke situatie ook serieus.
- 10: Ik had gewoon een super mens die kei hard voor mij bezig was, goed luisterde en zich goed kan inleven.



Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Ik beseft dat ik heel veel geluk heb met Ankie Weerens. De samenwerking tussen ons ging goed. Zij werkt met de goede intentie. Door haar inzet en goede manier van informatie voorzien, kan ik door scholing als ik het traject af heb van scholing echt solliciteren met papieren. Soms is het wel moeilijk om te begrijpen hoe een traject in elkaar steekt. Het zou fijn zijn als daar meer informatie over was, zodat je beter weet welke wegen en tools je hebt, er zijn, en kunt gebruiken om tot werk te komen. Ankie Weerens was mijn zeer behulpzame begeleiding hierin en zal af en toe wel gek zijn geworden van al mijn 101 vragen. Maar dat is ook het spannende van het hele traject, waar vind je hier info over ???

Goed werk, ga zo door en verlies jullie beweegredenen waarom jullie het werk verrichten op jullie manier vooral niet.

Geen op of aanmerkingen , het is goed zoals het is

Ik ben zeer tevreden over het traject ook al was het kort, maar zoals aangegeven bij een vervolg van het re-integratie traject werk ik graag weer samen met YA! Re-integratie.

Ya-reintegratiebureau is zeker aan te raden voor iedereen.

Top vrouw!

Aanrader!

Geen idee wat ik zonder haar gedaan zou hebben op dat moment.

Mijn keuze voor Ya! Re-integratie werd bepaald door de persoonlijke aanpak die ze me konden geven. In mijn ogen was dat mogelijk omdat het een klein bedrijf is. Mijn ervaring met een vorig re-integratiebedrijf was dat het programma meer algemeen was en daar kon ik niet echt mee vooruit.

Dat ik heel te vrede ben over hoe het gegaan is

...





Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

...

Ik ben blij dat ik zelf het verzoek heb gedaan tot werk fit traject en een keuze met Yvonne Govers van Ya - coaching is een goeie keuze geweest, tot nu toe blij met dit bedrijf die weten waar ze het over hebben en je laten zien waar je kansen liggen.

Gewoon weg super

Super bedrijf!!

Goed bureau. Gedegen, out of the box, positieve coach

Gewoon zo doorgaan! Echt jullie doen het super.

Ja, de werkwijze van het UWV, wat ze aanbieden is prima maar de manier waarop gecommuniceerd word is verschrikkelijk.

Zeer onduidelijk. Roept veel vragen op.

Weinig gevoel richting de mens kant.

Starre organisatie vol met regeltjes, niet mens gericht.

Hebben lak aan de regelgeving betreft de privacywet.

Een aanrader om voor hen te kiezen

Ik ben er zeer tevreden over

Ik zou iedereen die het nodig heeft en het mij vraagt naar hun doorverwijzen.

Het was jammer genoeg maar kort dat ik van jullie diensten gebruik kon maken. Ik vond het wel een fijne, goed en vriendelijke begeleiding.

Geweldig bedrijf, persoonlijk contact, prima!!

...



Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

...

Dit is een super bedrijf! Heel erg persoonlijk

Ga zo door, kan het iedereen aanbevelen die in deze situatie verkeert

Ik persoonlijk heb een hele fijne ontwikkeling door gemaakt samen met mijn begeleider. Dat wil niet zeggen dat iedereen het met mij eens kan zijn omdat we allemaal verschillende mensen zijn. Maar ik zal dit re-integratie bureau zeker aan bevelen bij anderen. Vriendelijke groeten

Ik had geen verwachtingen , omdat ik niet wist (vooraf) wat de dienstverlening in hield. Fijn re-integratiebedrijf die ik iedereen kan aan bevelen. TOP

Voor deze vraag, mis ik een mogelijkheid mbt iets anders in te kunnen vullen. Alle drie de mogelijkheden zijn nml niet van toepassing. Maar je moet ergens iets in vullen, anders kun je niet "verzenden".

Zou nu graag eigenlijk nog een x gebruik van hun willen maken om passend wek te vinden bij mijn situatie/alleen lukt dat mij niet, en de uwv doet niks/heb ook nog een rechtzaak tegen hun lopen.

Ze hebben veel voor ons betekend.

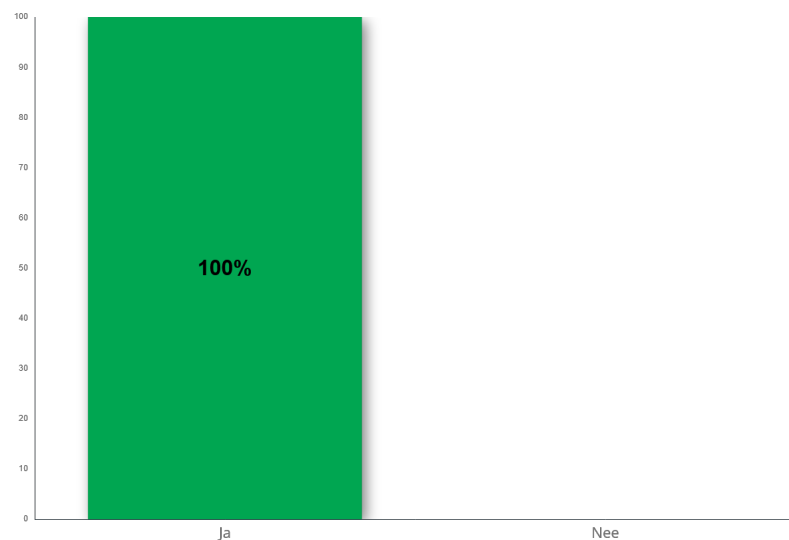
Echt super.

Maakt je niet vaak mee dat iemand zich zo goed inzet voor iemand

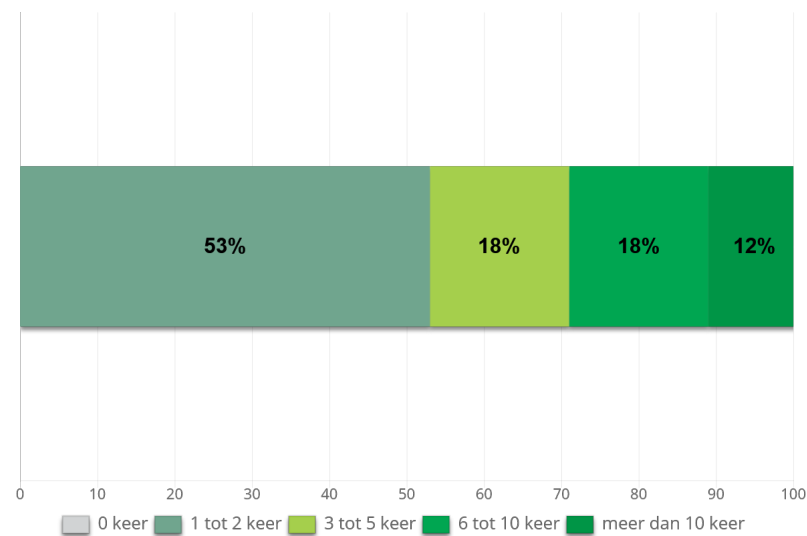


**Resultaten Naar Werk**

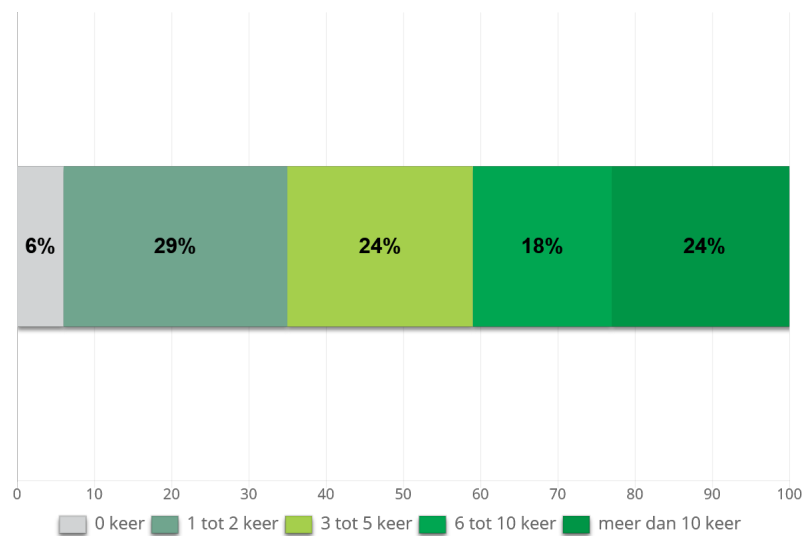
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



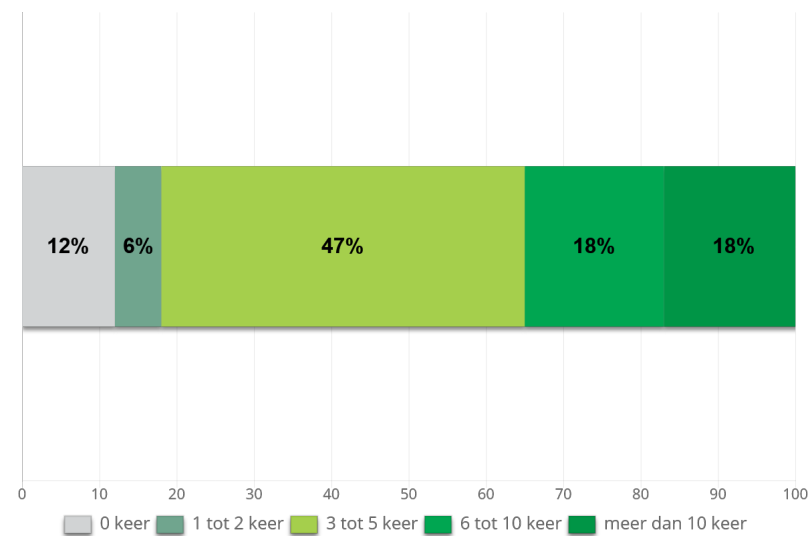
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



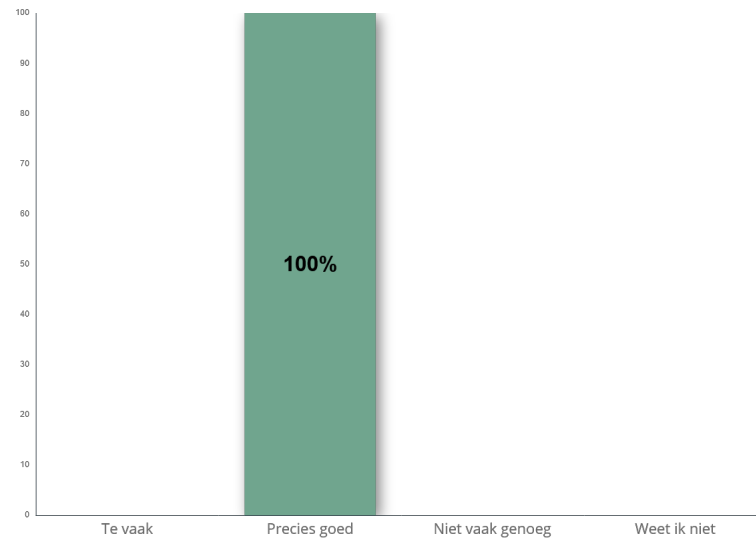
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reïntegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



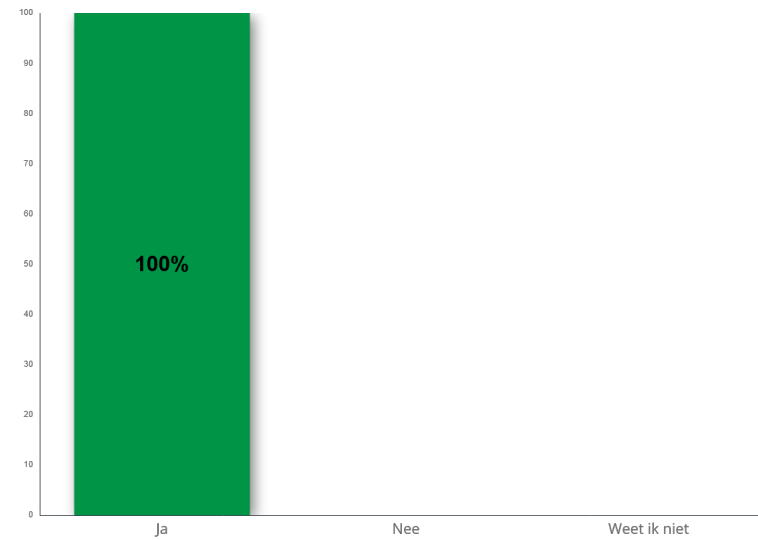
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reïntegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



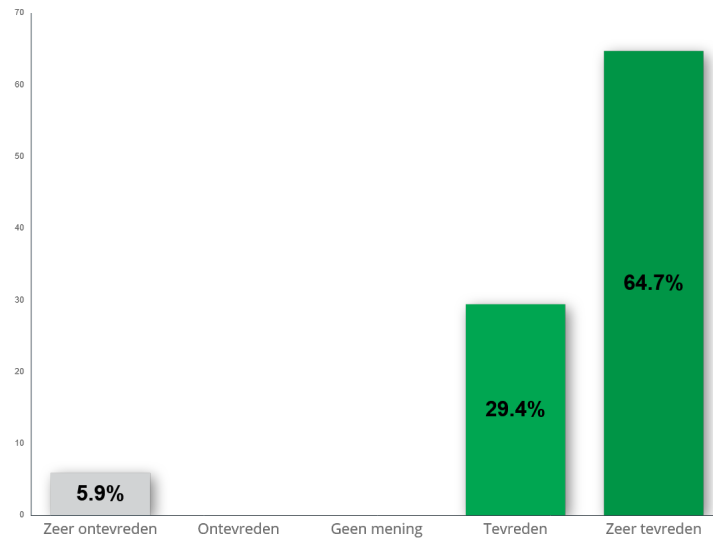
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



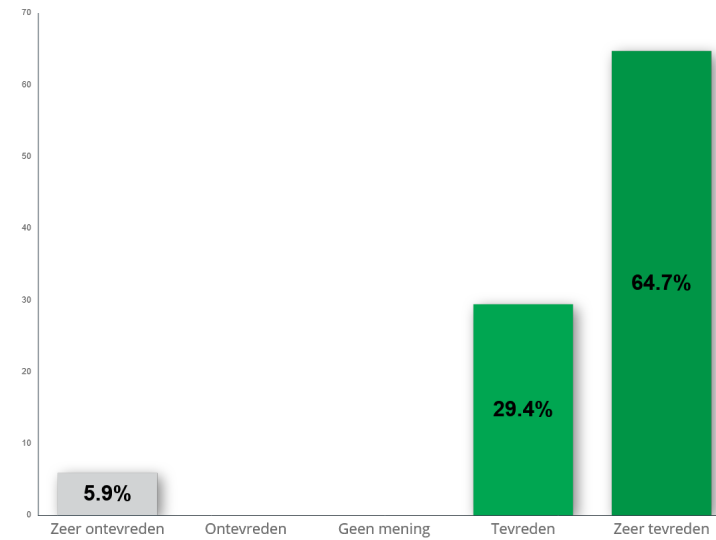
# Bereikbaarheid en Snelheid

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

Telefonische bereikbaarheid



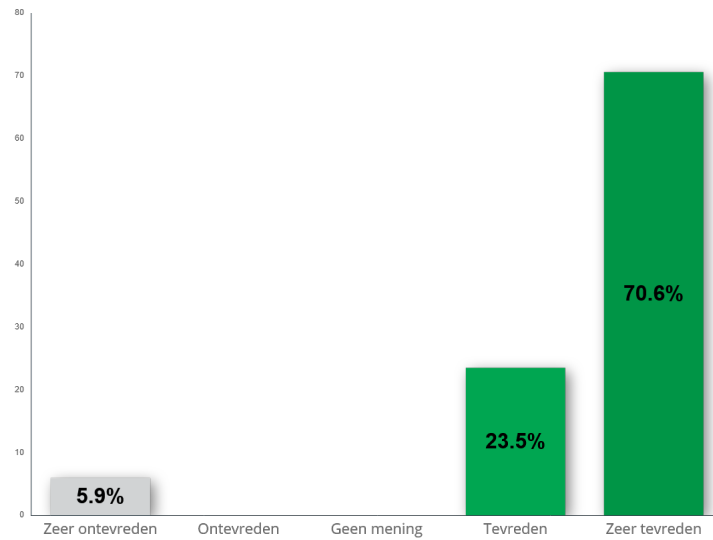
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



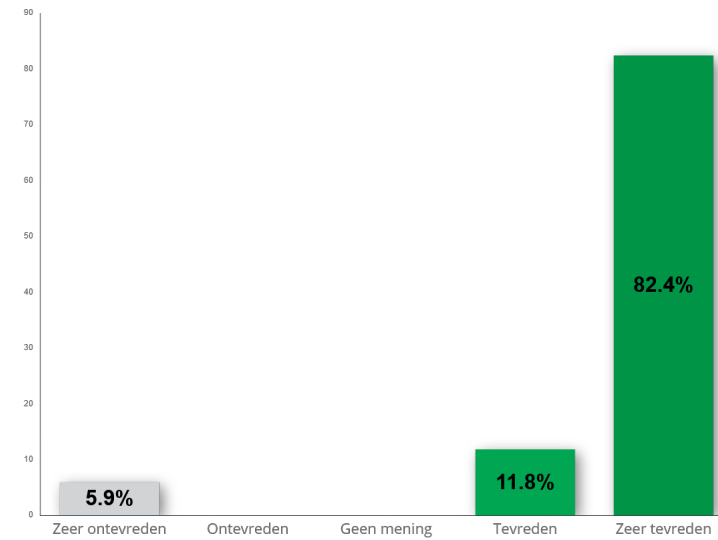
# Bereikbaarheid en Snelheid

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

Snelheid van kennismaking



De eerste kennismaking

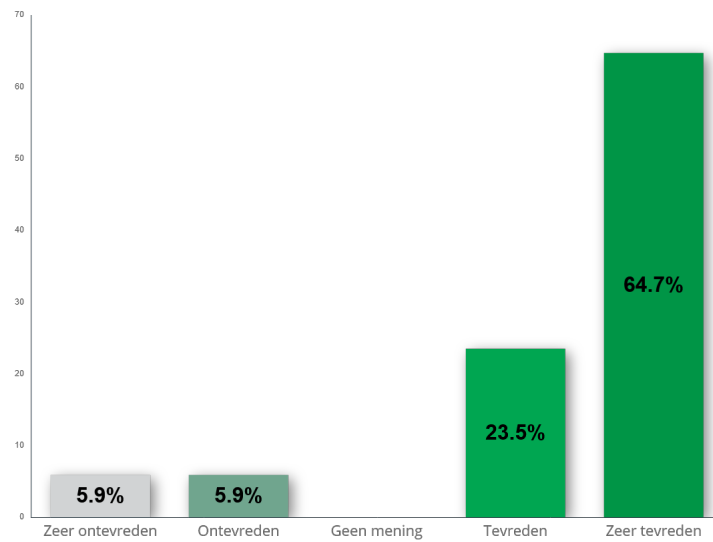




# Bereikbaarheid en Snelheid

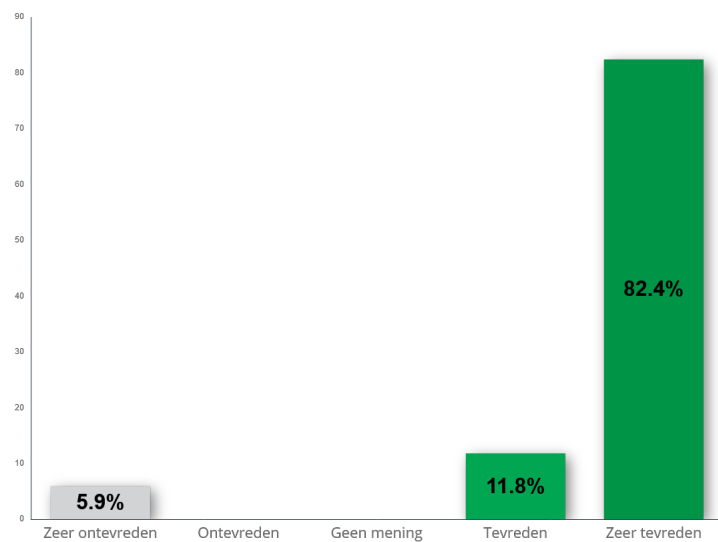
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

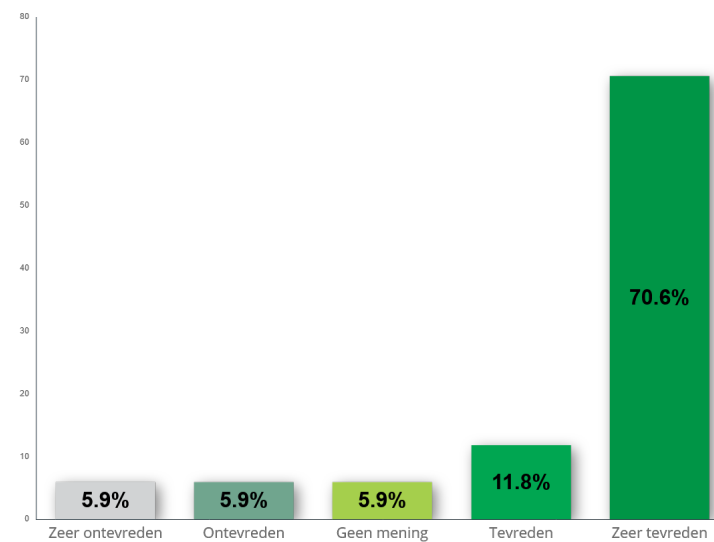


## Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

### Nakomen van afspraken

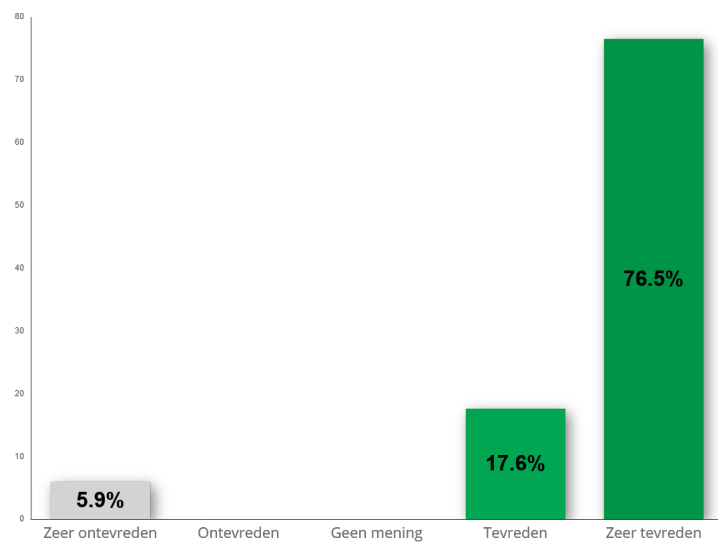


### Rekening houden met uw wensen

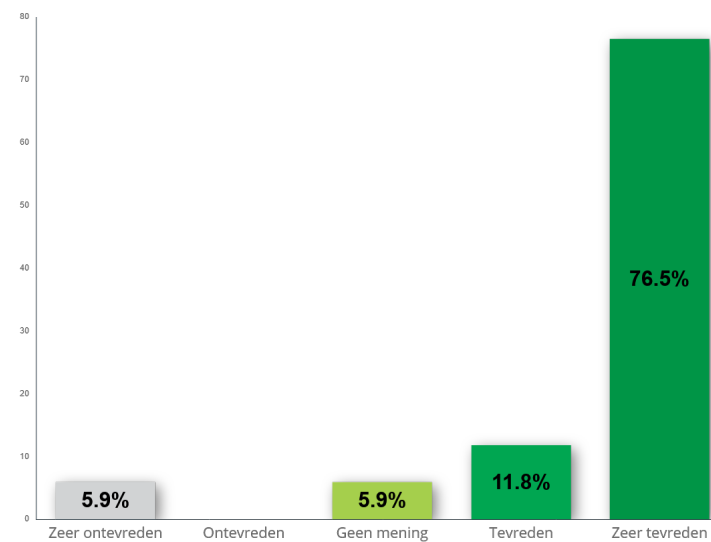


## Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten

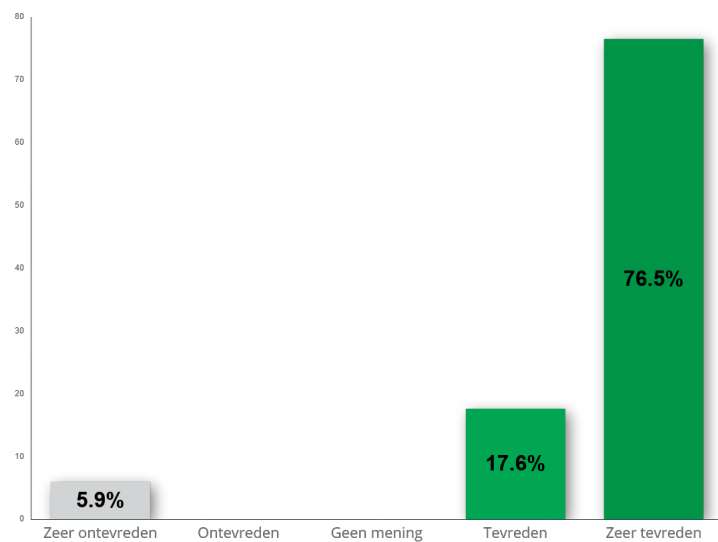


Aandacht voor uw plichten

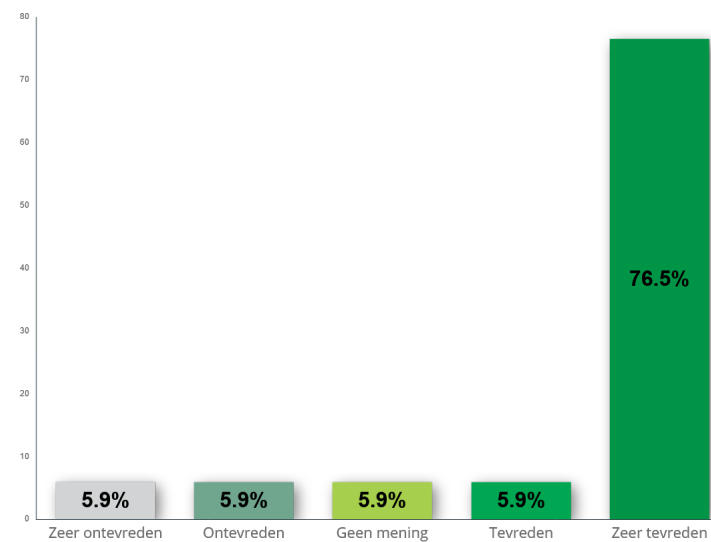


## Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

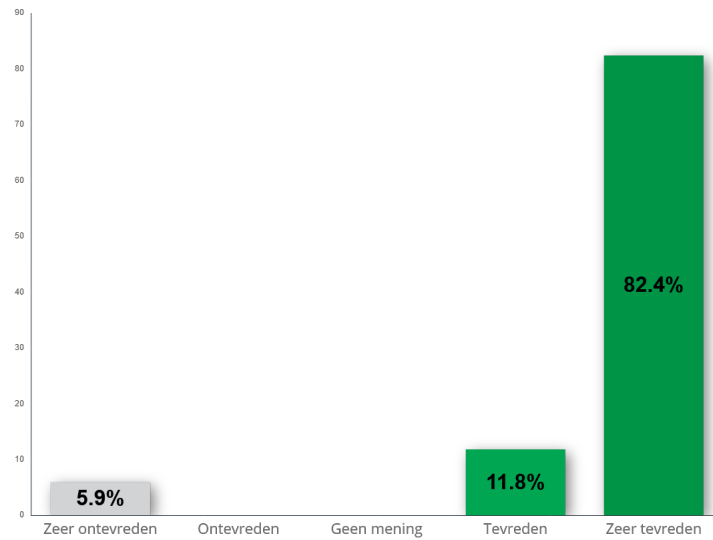


Begrip hebben voor uw situatie

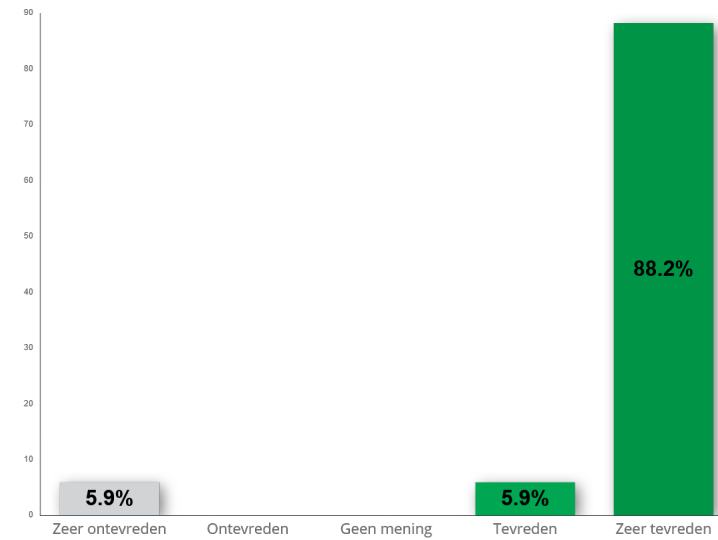


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding

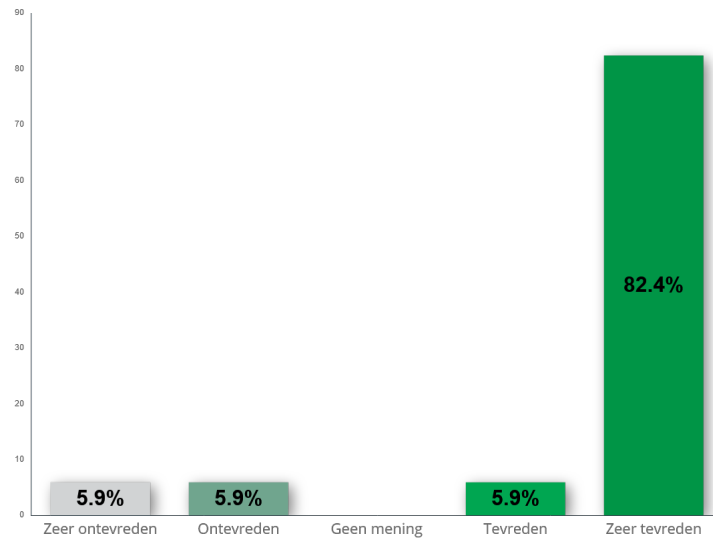


Duidelijke informatie verstrekken

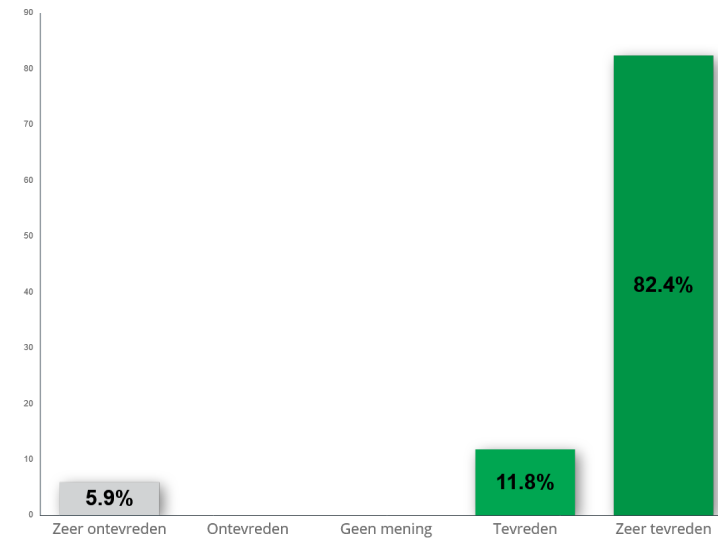


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

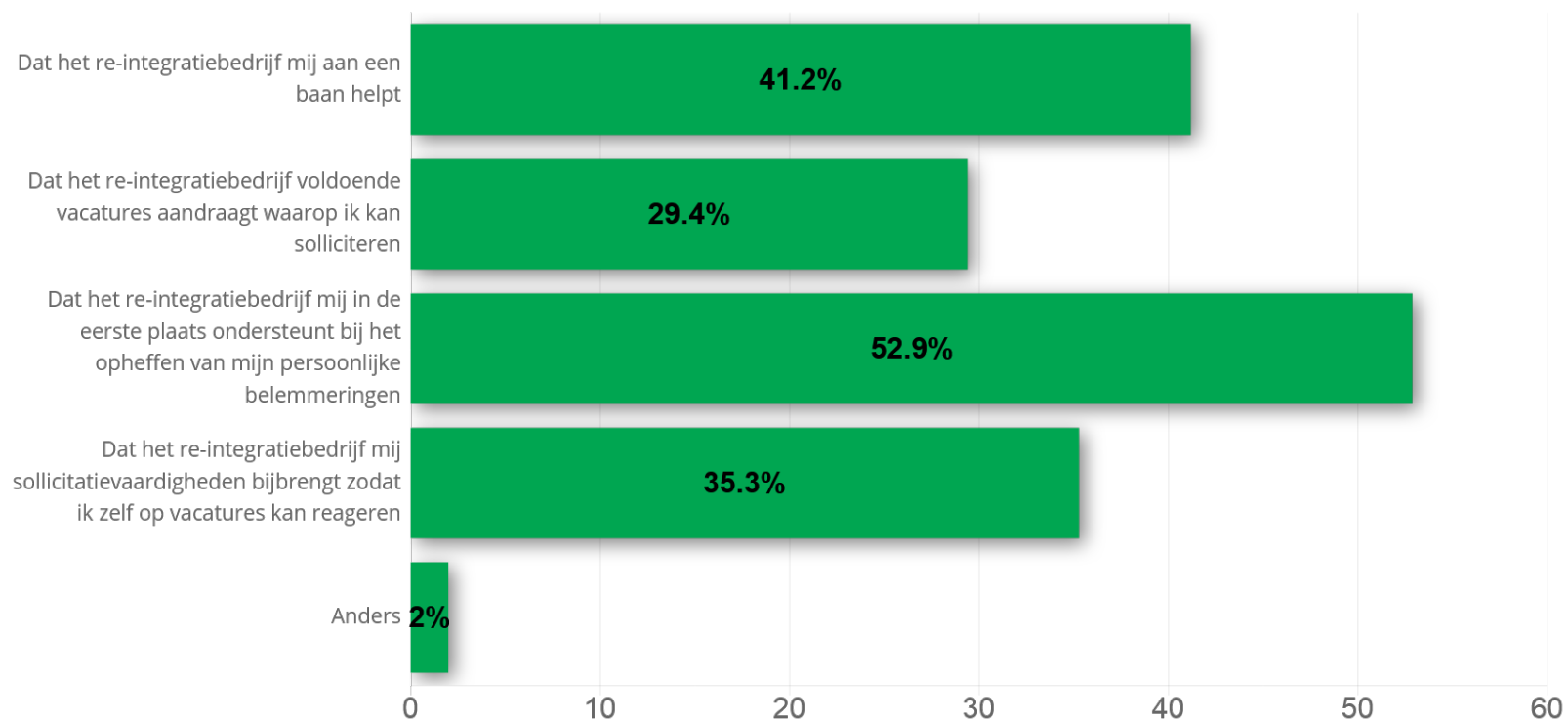
Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



Aandacht voor vacatures



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





Ik had andere  
verwachtingen,  
namelijk...

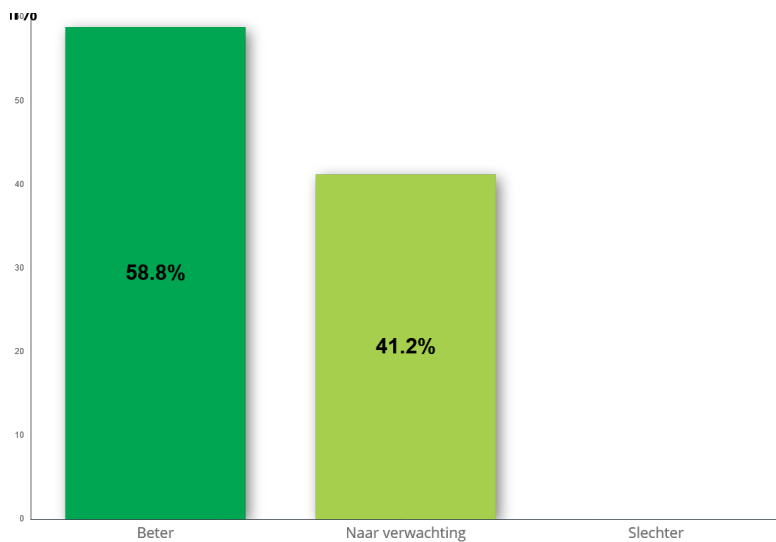
passend werk

Het opstarten van mijn eigen bedrijf



# Verwachtingen

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

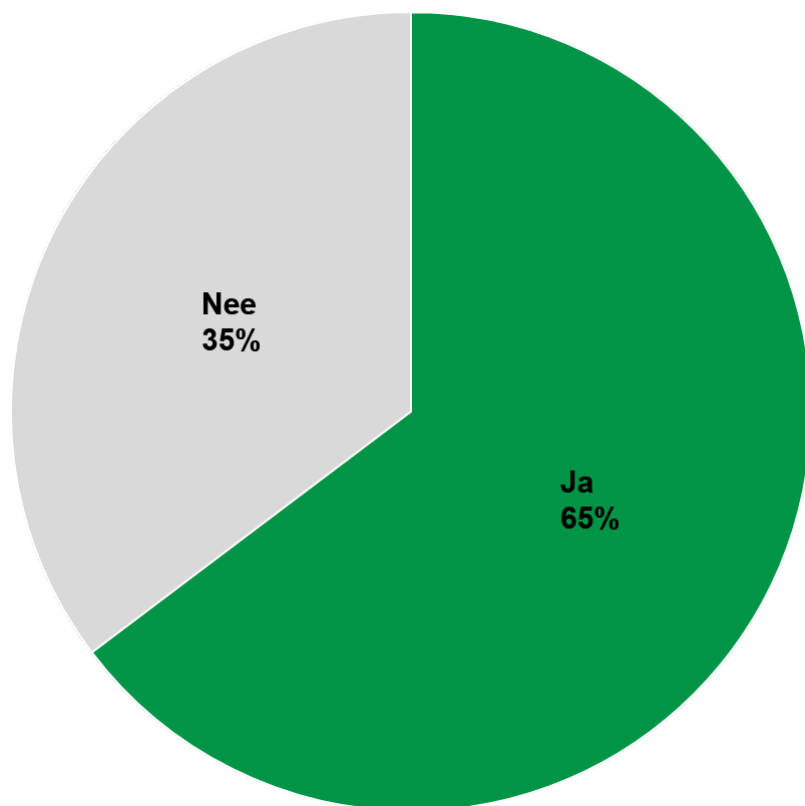




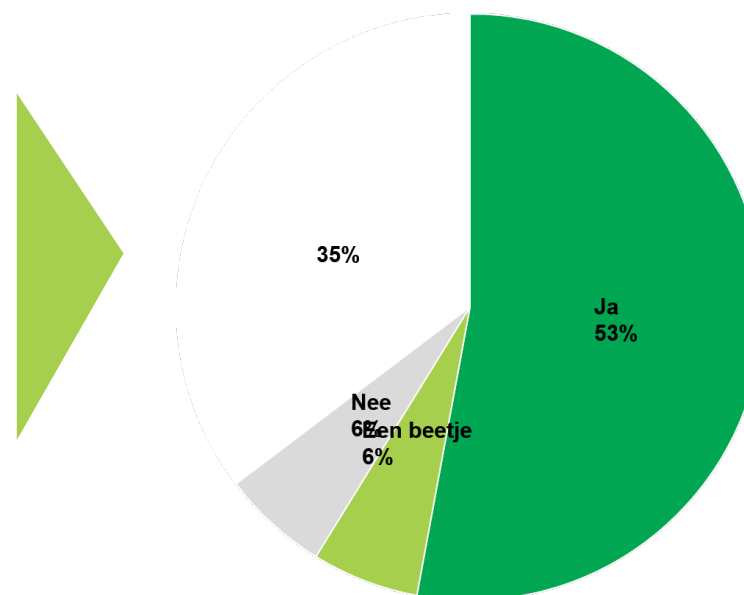
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: er begrip voor mij wordt getoond
- Beter: Ik had nog nooit begeleiding gehad door een reïntegratiebedrijf, het was veel persoonlijker op mij afgestemd en empatischer dan ik dacht.
- Beter: zij gaf mij inzicht dat ik mijn hart moest volgen, hierdoor ben ik weer terug gekeerd in het werken in de zorg
- Beter: er ook persoonlijke aandacht was
- Beter: Niet veel vertrouwen meer had in dergelijke situaties na veel tegenslagen te hebben gehad de afgelopen jaren.
- Beter: het vorige re-integratie bureau zeer slecht was
- Beter: Betrokkenheid zeer groot was
- Zoals verwacht: dit is wat ik van een reïntegratie buro verwacht
- Zoals verwacht: ik er een baan aan over heb gehouden.
- Zoals verwacht: Ze met persoonlijk contact en vol overgave voor je klaar staan
- Zoals verwacht: ik graag weer aan het werk wilde, maar vanwege een paar beperkingen passend werk nodig had

Heeft u op dit moment werk?

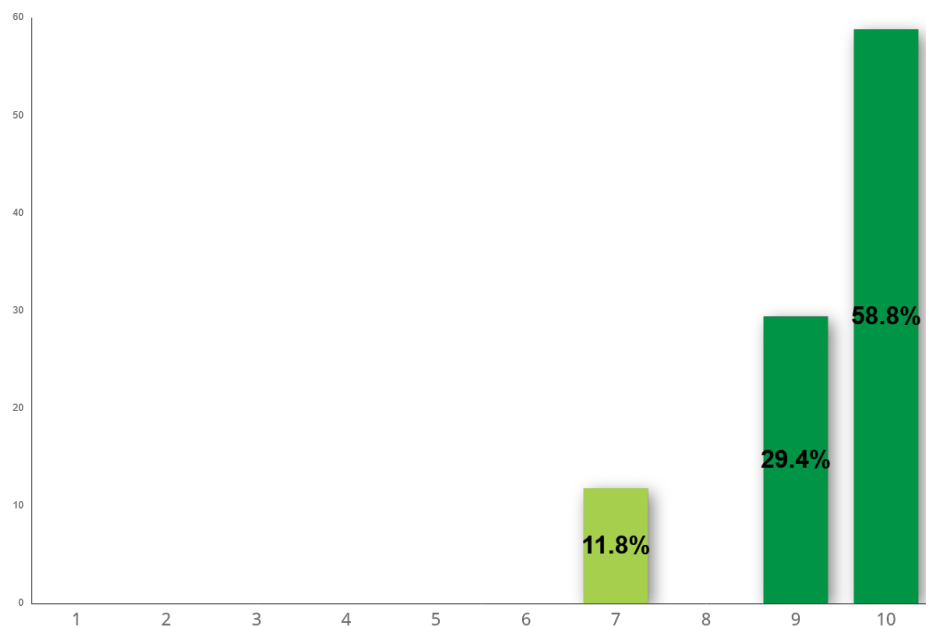


Zo ja, heeft Re-integratiebedrijf hier aan bijgedragen/mee geholpen?



# Tevredenheid

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



Gemiddeld geven 'Naar Werk' klanten van YA! Re-integratie een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit  
cijfer?

- 10: Ik had geen betere begeleiding kunnen krijgen.
- 10: Omdat ik het n goed contact vond
- 10: Begeleiding was uitstekend en heeft voor een baan gezorgd.
- 10: Ben zeer tevreden over de manier waarop ik geholpen ben.
- 10: Een bedrijf vol passie!
- 10: omdat zij veel moeite heeft gedaan om voor mij een baan te vinden
- 9: Ze hebben me goed geholpen met het zoeken naar werk.  
Uiteindelijk heb ik daar ook mijn nieuwe baan aan te danken.
- 9: Zeer betrokken bij zoeken naar werk en heel klant vriendelijk
- 9: Omdat ik er zeer tevreden over ben
- 10: Omdat degene waar ik contact mee had heel veel moeite deed voor mij.  
Niks was teveel en ik mocht en kon ten alle tijde contact opnemen via telefoon,  
email of whatsapp.  
Er was een hele goede klik van beide kanten.
- 10: Goed bereikbaar voor vragen, meedenken, behulpzaam en realistische  
begeleiding. Maatwerk, werkwijze sluit goed aan.
- 10: Omdat Ankie enorm haar best voor mij heeft gedaan en altijd vriendelijk tegen mij  
was.

...



Waarom geeft u dit  
cijfer?

...

- 10: Omdat ze dat verdient na alle moeite die ze heeft gedaan
- 9: Zeer kundig, begripvol,
- 9: Omdat ik door mijn coach goed ben begeleid. Zij heeft mij handvaten gegeven om verder te kunnen en mij laten inzien over welke kwaliteiten ik beschik
- 7: een paar keer tweezijdig wat "communicatie botsingen" gehad betreft passend werk, maar dit heeft zich uiteindelijk goed hersteld



Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Begeleiding van dit re-integratie buro heb ik als zeer prettig ervaren.

Zeer tevreden met het proces en het resultaat en de geboden handvaten en eerlijkheid.

Ik kan iedereen aanraden om met dit re-integratiebedrijf aan het werk te gaan. Geweldige mensen [Ankie en Yvonne] en ze staan voor 200% achter het werk wat ze doen. En gaan voor de volle 100% voor de cliënt waarvoor ze de belangen behartigen. Niet alleen zakelijke maar ook persoonlijke steun geven ze. En denken mee in alle mogelijke situaties die zich voor doen.

Ga zo door!

Dat dit YA-Re- intergratie een heel fijn bedrijf is

Ik kan dit re-integratiebedrijf aan iedereen aanbevelen.

Bedankt !!!

Zou bij volgende keer weer voor hun kiezen



**Over Contenza**



# Over Contenza



Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het inkoopkader 2016-2020. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen. Door deze werkwijze voldeed 97,7% van alle onderzoeken in het voorgaande meetjaar aan de vereiste respons.

Contenza is lid van MOA en werkt volgens de richtlijnen van Fair Data. Dit betekent dat we bepaalde gedragsregels hanteren om de persoonsgegevens van respondenten zo goed mogelijk te beschermen. Zie ook <https://www.moaweb.nl/fair-data-privacy-code.html>

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via [contact@contenza.nl](mailto:contact@contenza.nl)



