



YA! Re-integratie

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

04 maart 2021

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 werkfit maken

- ✓ YA! Re-integratie heeft 36 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 83.3% (30 respondenten)
- ✓ YA! Re-integratie krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.9 voor het Traject werkfit maken

Traject naar werk

- ✓ YA! Re-integratie heeft 6 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 83.3% (5 respondenten)
- ✓ YA! Re-integratie krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.6 voor het Traject naar werk



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	24
Aanvullende opmerkingen	30
Resultaten Naar Werk	31
Algemeen	32
Bereikbaarheid & Snelheid	35
Begeleiding	38
Contactpersonen	41
Verwachtingen	43
Tevredenheid	47
Aanvullende opmerkingen	49
Over Contenza	50



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van YA! Re-integratie. YA! Re-integratie heeft Contentza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van YA! Re-integratie, die in de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 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 januari 2020 tot en met 31 december 2020 36 klanten in het Traject werkfit maken en 6 klanten in het Traject naar werk zijn afgerond. Contentza 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 Contentza
Rijksstraatweg 239
9752CB Haren



METHODEN

De Onderzoeksstappen



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

Contentza 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 Contentza 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 uit ziet 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.

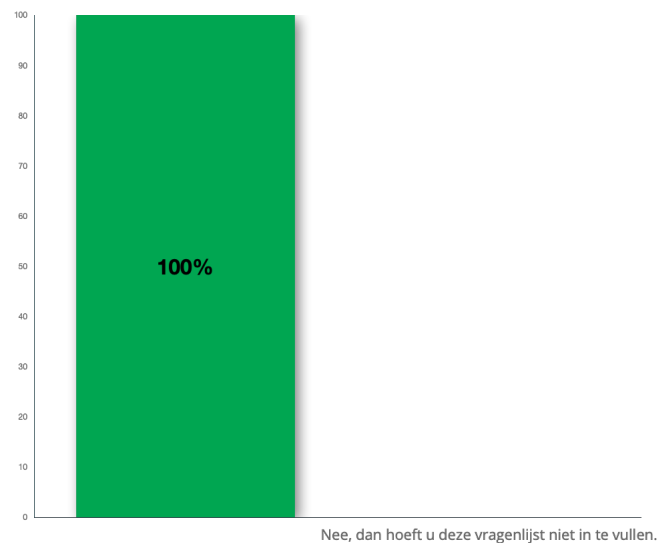
Op 04 maart 2021 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



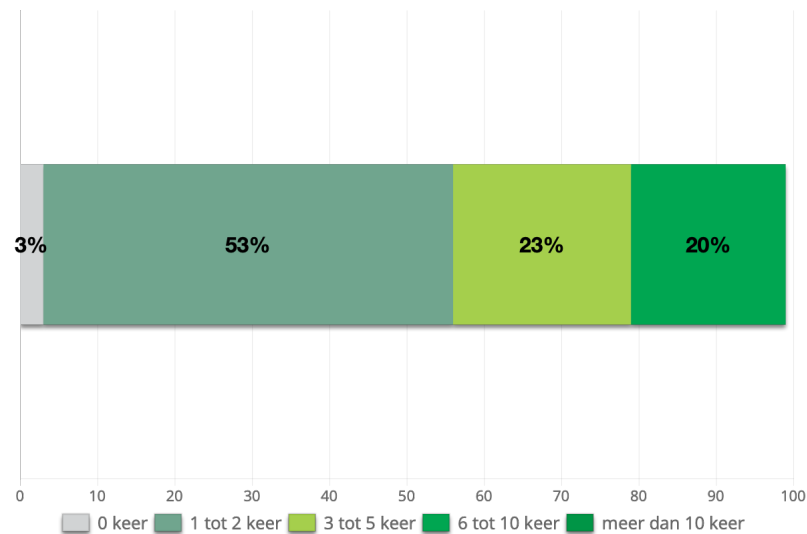
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

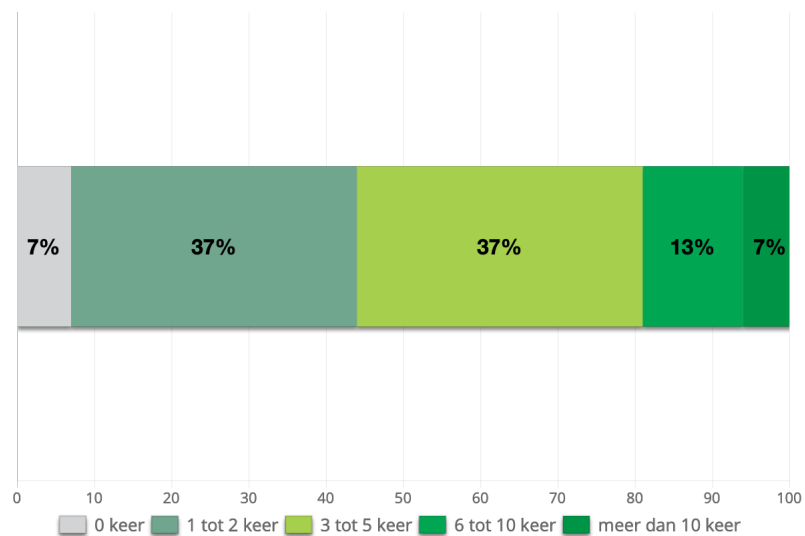
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



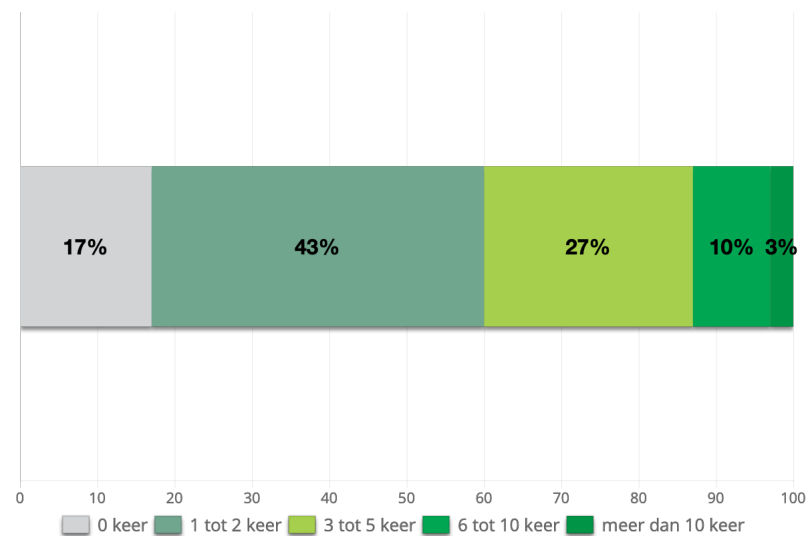
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



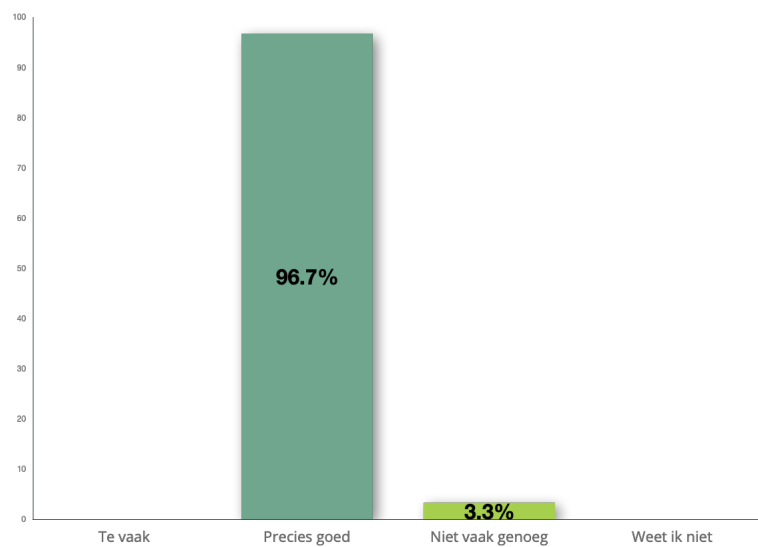
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



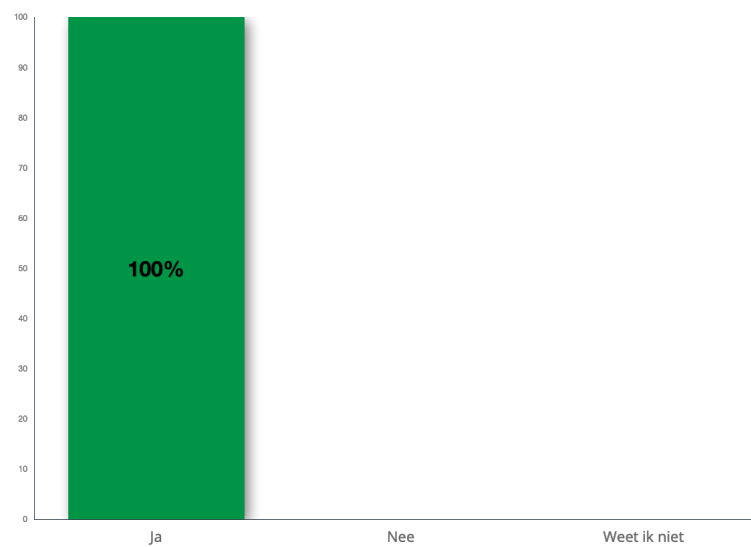
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



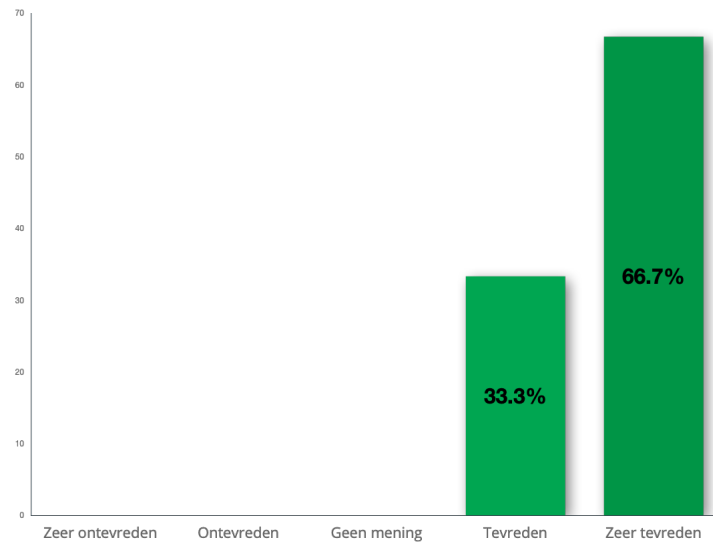
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



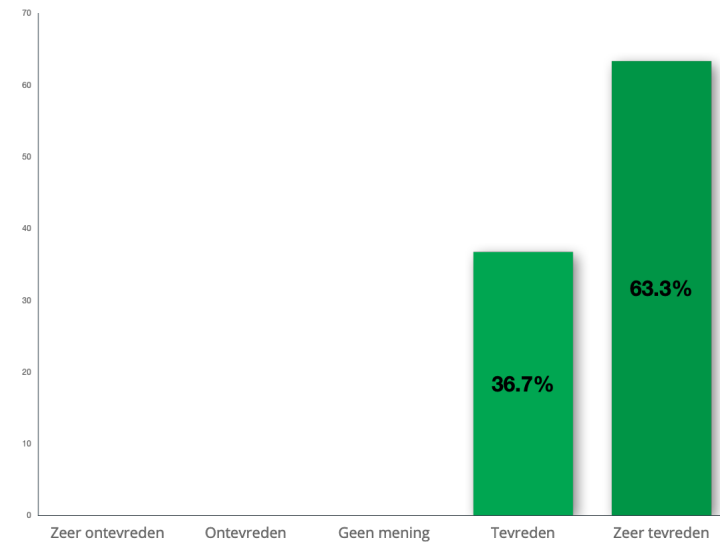
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Telefonische bereikbaarheid



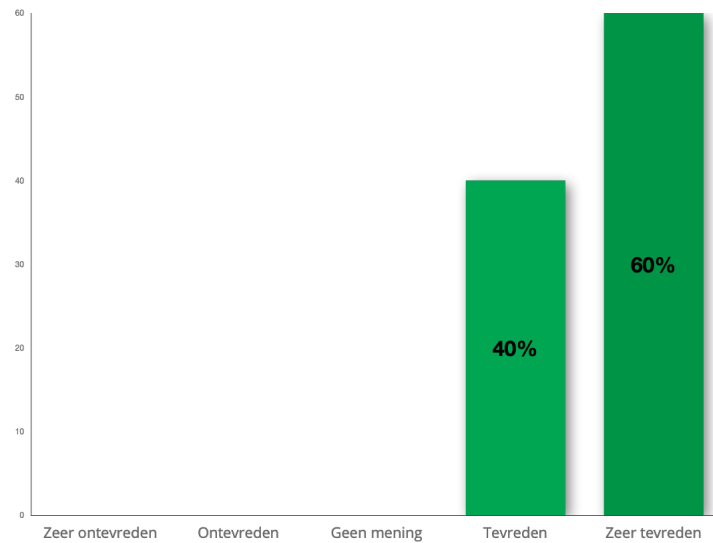
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



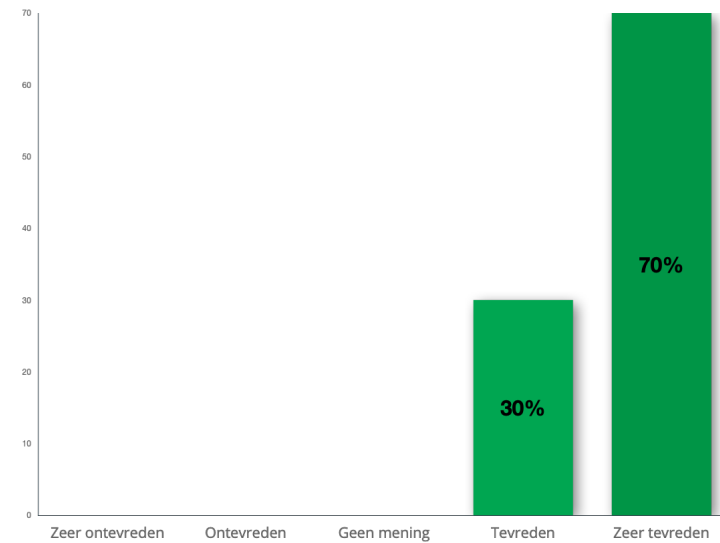
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Snelheid van kennismaking



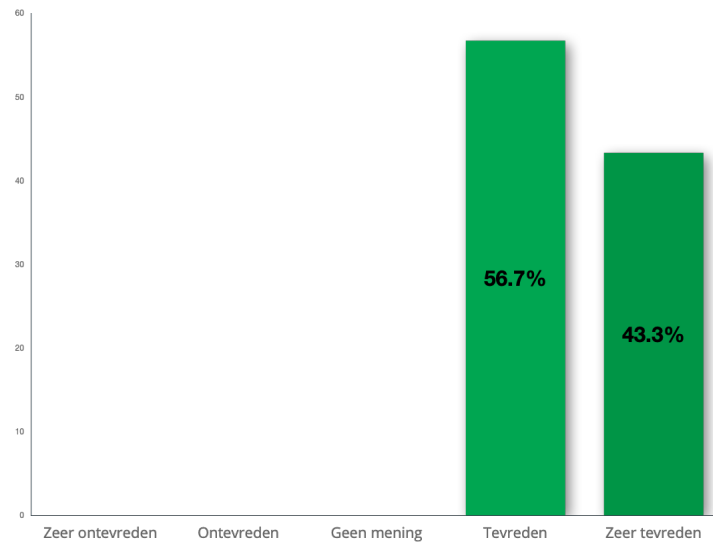
De eerste kennismaking



Bereikbaarheid en Snelheid

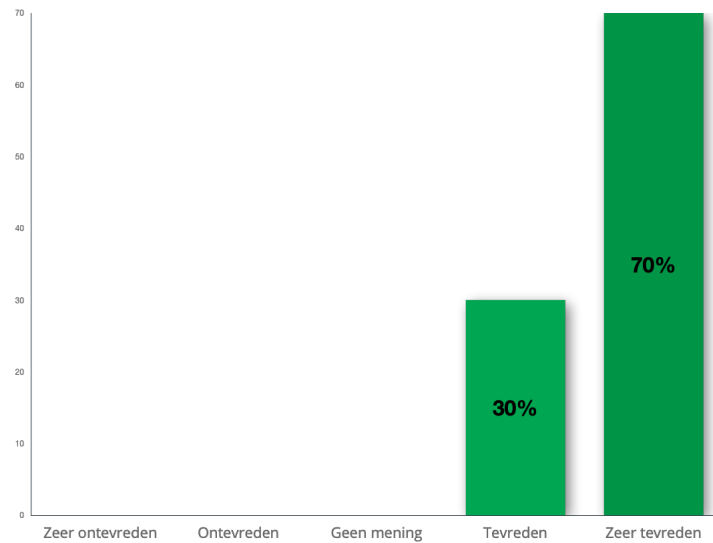
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

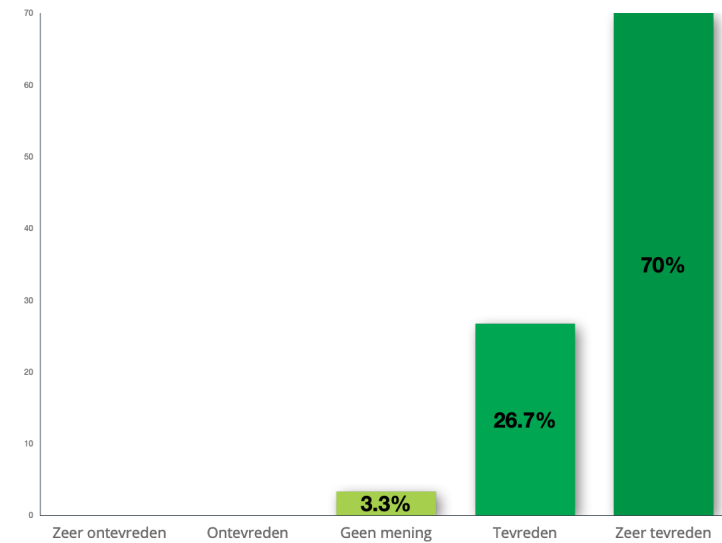


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Nakomen van afspraken

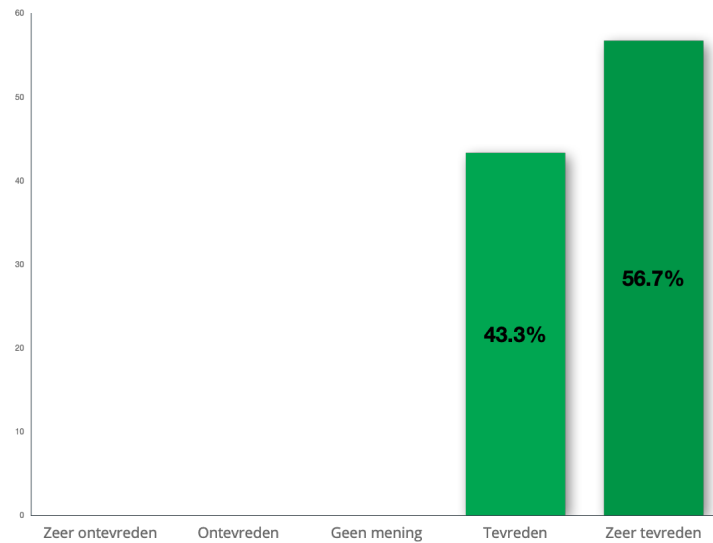


Rekening houden met uw wensen

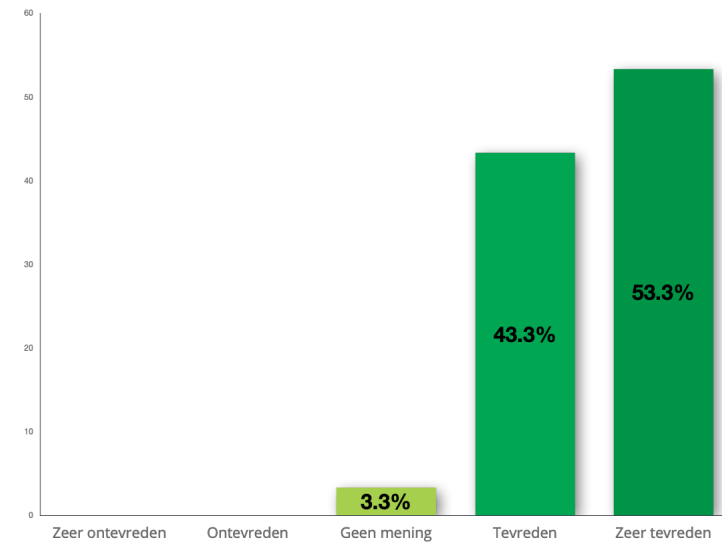


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten

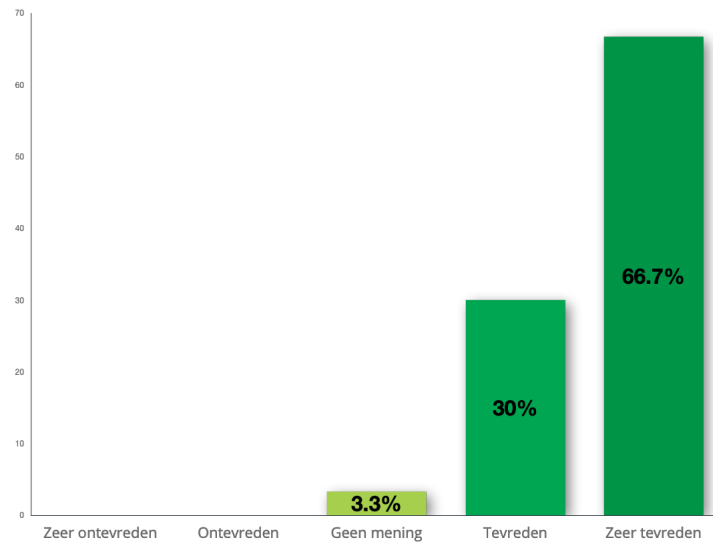


Aandacht voor uw plichten

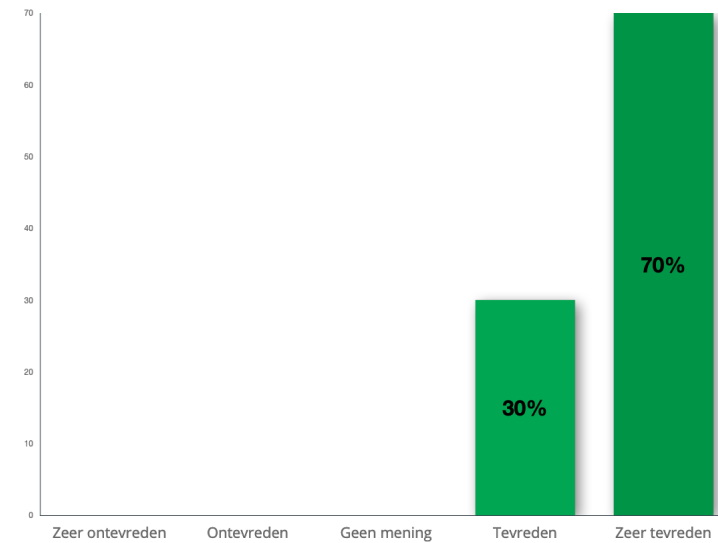


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

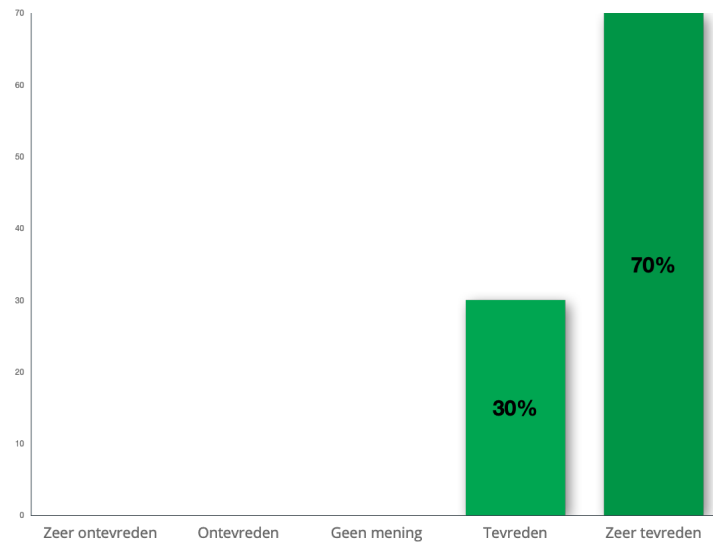


Begrip hebben voor uw situatie

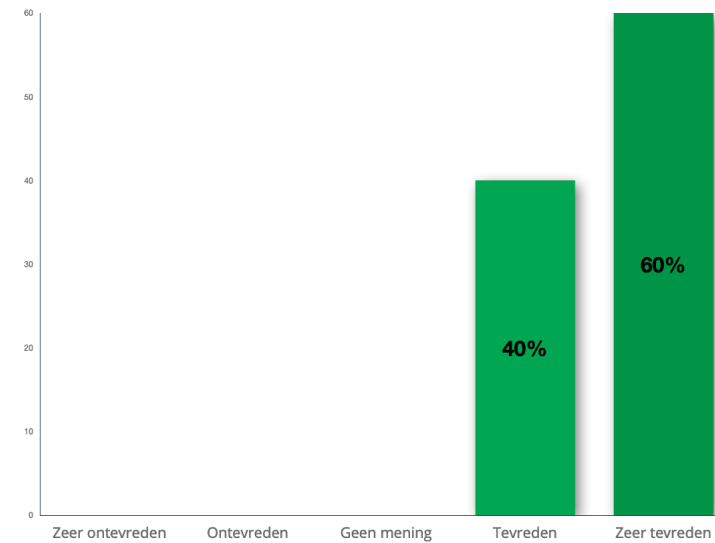


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding

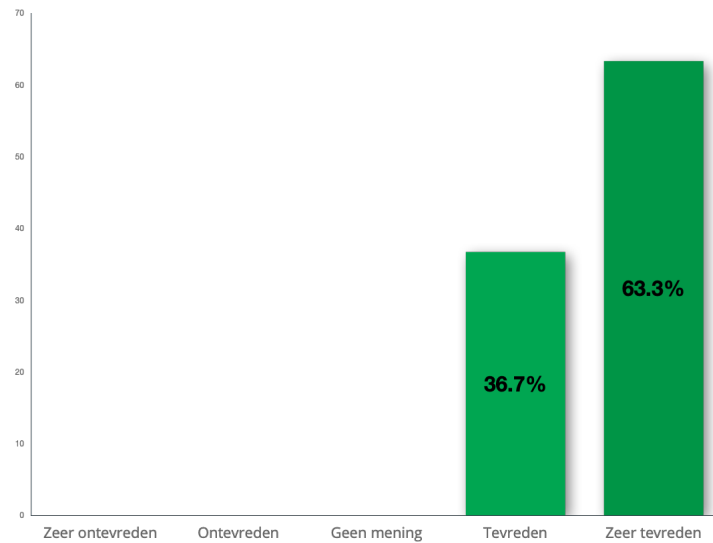


Duidelijke informatie verstrekken

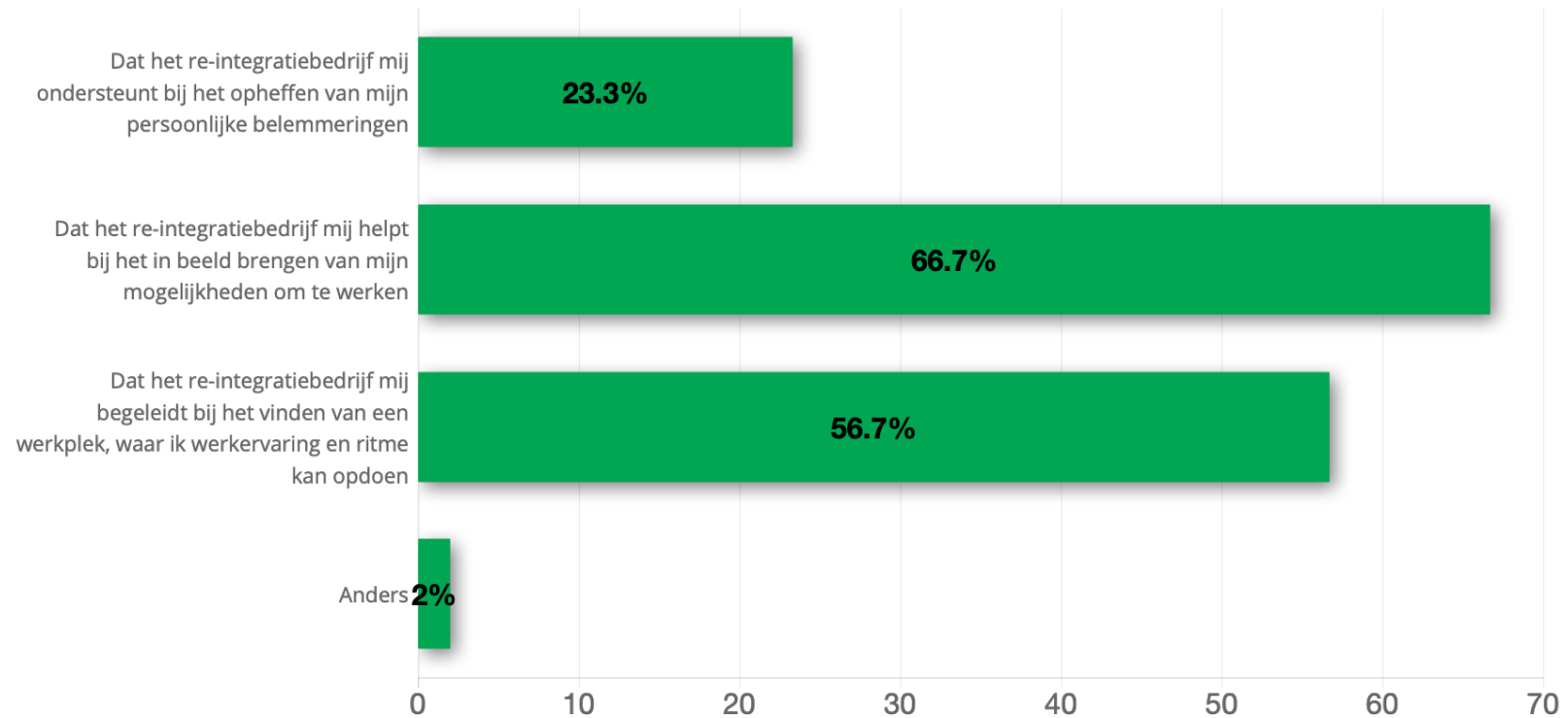


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



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



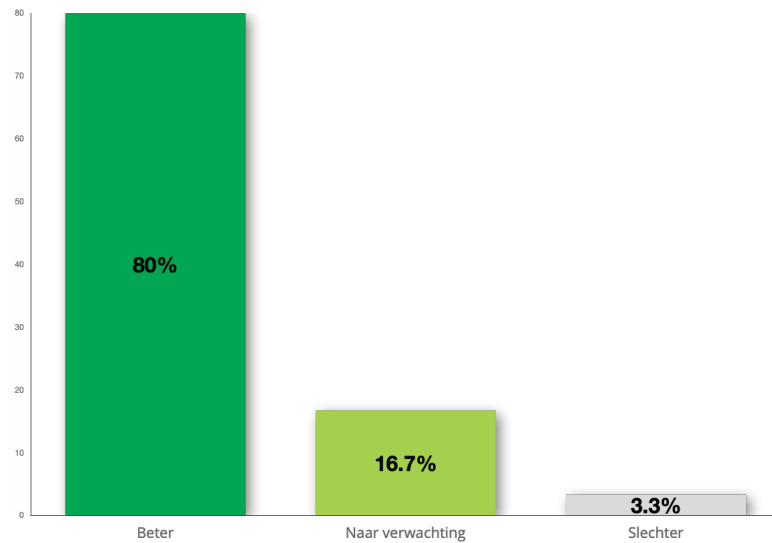


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

Werd ondersteund naar werk
niets wist niet wat ik ervan verwachten kon

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: Omdat ik niet bekend was
- Beter: ik niet bekend was met een re-integratiebedrijf
- Beter: Ik nu tenminste geholpen werd .
- Beter: Ze oprecht een warm persoon is die met alle goede bedoelingen me probeerde te helpen
- Beter: Ze mij het geloof gaven dat ik toch nog over veel mogelijkheden beschik
- Beter: je weet niet wat erop je afkomt.en dan gaat alles zo gemoedelijk dat is gewoon fijn
- Beter: ik er niet bekend mee was
- Beter: ik hier geen ervaring mee had
- Beter: in persoonlijk vlak als met werkplek zoeken
- Beter: Ik er verder nooit mee temaken heb gehad
- Beter: de zeer actief meedenken en zoeken
- Beter: Ik vanaf nul weer alles moet opbouwen
- Beter: ik slechte ervaringen had met andere bureaus
- Beter: Goede aanvoelde wat ik wilde

...



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

...

- Beter: ze me duidelijk hebben uitgelegd hoe nu verder te gaan.
- Beter: het voor mij allemaal nieuw was, heb jaren gewerkt en was nog nooit in contact geweest met het UWV, voor mij was het erg onzeker en ik wist niet hoe het allemaal in zijn werk ging.
- Beter: Er echt gekeken werd naar wat ik nu wilde en kon. Er werd duidelijk aangegeven dat ik tijd had. Mijn innerlijke jacht verdween. daarbij werd mij duidelijk gemaakt dat ik mag kiezen. De moet ging eraf.
- Beter: ik middels coaching kon gaan kijken naar mijn kennen, kunnen en handelen, dit was een zeer enoverende en mooie ervaring die ik iedereen zou aanraden.
- Beter: iets voor me hebben geregeld en ik daardoor weet wat voor een baan ik wil. Dit kan eventueel uitgroeien tot een vaste baan.
- Beter: ik nadat het re-integratie traject was begonnen snel een geschikte werkplek gevonden hebben, waar ik met plezier naar toe ga.
- Beter: ik geen goede ervaringen had met een ander bureau
- Beter: Ik betere begeleiding kreeg dan verwacht
- Beter: Ik had geen idee in hoeverre ondersteuning zich zou verhouden in het traject, nu wel
- Beter: Ik mij weer zelfverzekerd voel begrepen en gewaardeerd voel en weer deel maak van de maatschappij

...

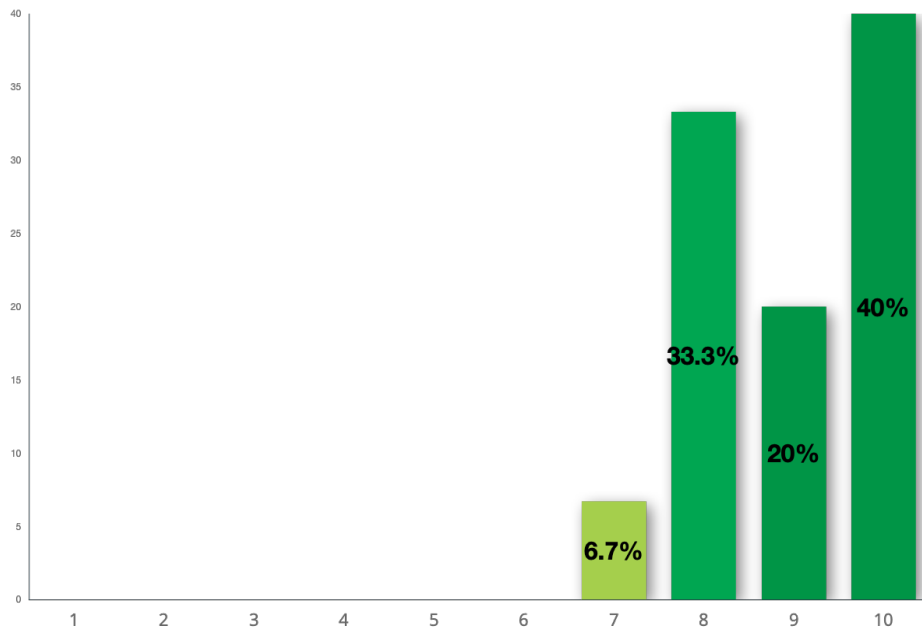


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

...

- Zoals verwacht: ik er meteen een prima gevoel bij had.
- Zoals verwacht: We vrij snel helder hadden hoe we het wilden en gaan aanpakken
- Zoals verwacht: we daar ook naar gekeken hebben.
- Zoals verwacht: kunnen niet alles oplossen
- Slechter: Ik geen integratieplek heb gevonden maar dit komt voornamelijk door corona

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 het erg warm voelde
Voelde me gezien en gehoord
En samen op zoek geweest naar oplossing
- 10: Van begin tot einde SUPER tevreden, had me geen beter advies en hulp kunnen voorstellen!
- 8: Goede communicatie, uitleg uitstekend
- 9: Omdat men met je meedenkt. Werk uit handen nemen, wanneer nodig.
Ze hebben me goed geholpen met te kijken wat ik kan en wat ik wil. Dat ik nog niet ben waar is wil wezen, is waarschijnlijk aan corona te danken.
- 9: YA Re-integratie luisteren goed naar waar je te vertellen hebt en weten hierop in te spelen wat je nog wel en niet zou kunnen. Heb met verschillende bureaus contact gehad maar zij springen er met kop en schouders bovenuit. Ze kijken ook verder naar andere banen waar jezelf nooit over hebt nagedacht en luisteren goed naar je behoeftes en wat je nog graag zou kunnen en willen en houden regelmatig contact met je hierover om uiteindelijk gezamenlijk tot een doel te komen. Ook na het vinden van een gepaste baan houdt men contact en gaat men zelfs mee als er problemen zijn op je werk en lossen dit dan op zover dit dan mogelijk is, chapeau!
- 10: Een professionele en persoonlijke begeleiding.
Er werd een brede kijk op mogelijkheden gegeven.
- 10: Omdat het contact super en vakkundig was
- 9: Omdat ik heel goed geholpen ben ,vriendelijk altijd behulpzaam en duidelijkheid niks is te veel voor haar.

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

- 8: Het contact was goed en er is genoeg inzet geweest.
- 10: Vriendelijk, meedenkend, altijd bereikbaar {direct en anders nam ze heel snel contact op}.
Fanatiek meegezocht naar passend werk.
Goede en snelle terugkoppeling met het UWV.
- 9: Fijn traject gehad waarbij er persoonlijk naar mijn situatie werd gekeken en daarop werd ingegaan. De coaching heeft inzichten gegeven en alle facetten rondom Werkfit en mijn persoonlijke situatie zijn aan bod gekomen.
- 10: Omdat ik super tevreden ben
- 10: Yvonne is betrokken en leeft zich goed in mij als persoon, kijkt hoe ze me echt goed kan helpen en voorziet mij en mijn potentieel nieuwe werkgever van goed advies.
- 10: Zeer behulpzaam luisterend oor. Was gewoon zeer goed
- 7: Ik ben prima tevreden over de dienstverlening. Voor mij persoonlijk kwam het traject te vroeg om er alles uit te halen wat er in zat, maar denk als het later had plaatsgevonden dat het nog beter was geweest.
- 10: Omdat ik graag wilde werken 'm van mijn depressie af te komen. We zijn samen opzoek gegaan naar wat bij mij zou kunnen passen en dat is goed gelukt. Ik heb nu een leuke baan en dat betekent veel voor me ik ga iedere dag met plezier naar mijn werk.
- 9: omdat ik op een hele fijne manier behandeld ben. de openheid en mee denken

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

spreken mij hier enorm in aan.

- 8: Als enig minpunt heb ik dat tijdens een gesprek met een potentiële werkgever de reïntegratie-persoon te vaak het woord voerde. Hierdoor kreeg je het gevoel dat je niet helemaal capabel meer bent.
- 8: Ze heeft mij erg goed geholpen, was erg meelevend en stelde mij op m'n gemak.
- 8: Ze voelden mijn behoefte goed aan en hielden rekening met mijn beperkingen.
- 10: Ik heb het als heel prettig ervaren, voelde mij gehoord kreeg vertrouwen en werd gemotiveerd door Ankie
- 8: Prima begeleiding gekregen. Op het juiste moment gestimuleerd en gemotiveerd
- 8: Ankie heeft me prima op weg geholpen
- 8: Super geholpen, staan altijd voor je klaar en zijn erg kundig.
- 10: zonder Yvonne Govers geen baan . YA!
- 8: nog geen baan
- 9: Omdat de begeleiding erg goed op mijn individuele situatie afgestemd was. Er is gezamenlijk goed gekeken naar wat ik nu echt kon en wilde. Verder is mij de ruimte gegeven door de druk die ik, vanuit mijn situatie, ervaarde weg te nemen. Er is voor mij rust en ruimte gekomen waardoor er verheldering kwam en ik ook weer initiatieven kon nemen. Dit was erg prettig. Gaf mij een voldaan en waardevol gevoel.

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

- 10: Persoonlijke aandacht, luisteren naar jouw als persoon en dat gebruiken bij het maken van een plan van aanpak.
Duidelijke uitleg wat ze van jouw voor inzet verwachten, je daar ook in stimuleren.
Begeleiding met het contact met UWV wat voor mij erg fijn en duidelijk was.
Bij mij als eindresultaat dat ik weer een hele fijne baan heb die perfect bij me past.
- 7: Gedurende het traject kwam ik in de knel door de doortastende werkwijze van Yvonne, van mijn kant had ik dit niet besproken waardoor we een andere invulling zochten voor toch resultaten te boeken. Voor beiden was het confronterend maar eerlijk. Nu ik sterker in mijn schoenen sta, ben ik blij met de kracht van Yvonne. Ik zou wederom voor haar persoon en manier van aanpak kiezen.
- 8: gaf goede informatie waar ik veel aan had.



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

Re-integratiebedrijf moet de cliënt meer aan het woord laten bij gesprekken met potentiële werkgevers. Ook al zit je in een re-integratietraject dan wil dat niet zeggen dat je niet voor jezelf kunt spreken en opkomen.

Nee, ben super tevreden, ga zo door zou ik zeggen!

Een waardevol en zeer deskundig bureau waar expertise het vaandel draagt.

Ben ze erg dankbaar en mocht ik nog hulp nodig hebben dan kan ik ankie bellen

ben zeer tevreden met de manier hoe ik geholpen ben in hoe ik het moest oppakken en waar ik op moet letten ondanks dat vanwege het covid 19 het soms ingewikkeld en moeilijk werd om bepaalde actie te kunnen ondernemen.

Voor dit re-integratiebureau wil ik het volgende opmerken.
Ik ben vanaf dag 1 in mijn waarde gelaten. Er is samen gekeken naar wat mogelijk was. En naar mijn gevoel standen ze steeds voor mij klaar. Heb zeer goede hulp gehad.
Daarvoor dank.

Ze hebben nog aangegeven dat ik na het beëindigen van dit traject ik nog altijd kan bellen als ik vragen heb.

Als ik weer in zn situatie kom[wat ik niet hoop] zou ik het weer op deze manier willen doen

ik ben erg tevreden, ik heb het re-integratie bedrijf zelf gevonden, maar vind het achteraf jammer dat ik ze niet eerder gevonden heb. Dankzij de inspanning van Yvonne heb ik voorzichtig een aantal stapjes voorwaarts kunnen zetten.

Zij werken hier met hart en ziel en leggen hun gevoel en passie er voor 100% in en dat kom je in ...



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

...

deze tijd zelden nog tegen!

Ben blij dat ze rekening hielden met mijn beperkingen.

Nee , alles naar wens .

Ga zo door!!

Zo fijn dat een persoon je zo overal door heen helpt en op het einde een fijn gevoel hebt

ik hoef maar te bellen en wordt geholpen ook nu nog . dat geeft mijn rust in hoofd . [ik vraag nooit hulp maar bij Yvonne Govers kan dat]

ga vooral op deze manier verder. het persoonlijke contact doet echt goed. je bent zomaar een cliënt.

Het was helemaal ok

Ik heb het als onwijs leerzaam, waardevol en als een hele mooie ervaring ervaren. Ik kreeg mijn kracht in mijn eigen kunnen terug en vertrouwen in mezelf door Ankie. Ik gun ieder die een bagage heeft en begeleiding nodig heeft zo'n mooie coach als Ankie toe. Ze steunt je geeft je een helpende hand in goede richting. Is enthousiast en pakt met je door. Mooi positief mens en mijn dankbaarheid is groot!

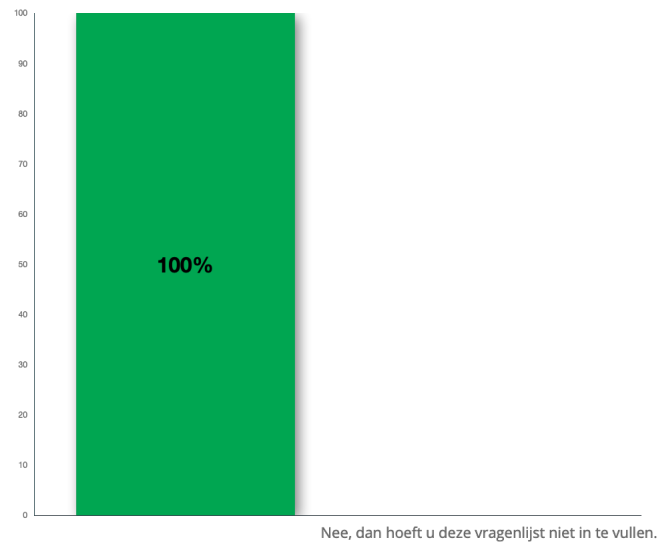
Ik raad ya integratie iedereen aan

Ik prijs me gelukkig dat het re-integratie bedrijf Ya mij goed geholpen heeft.

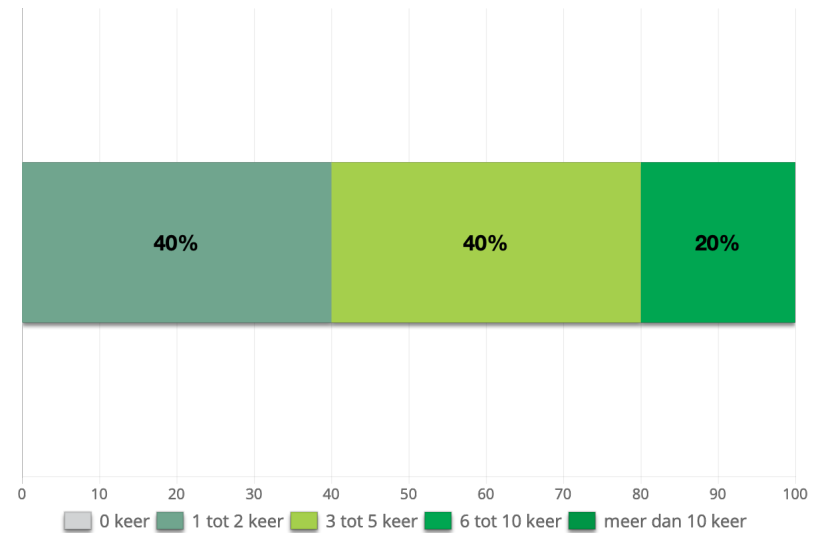
A black and white photograph of a person's hand pointing at a laptop screen. The image is partially covered by a large, diagonal green overlay that starts from the top right and extends towards the bottom left. The text 'Resultaten Naar Werk' is written in white on the green overlay.

Resultaten Naar Werk

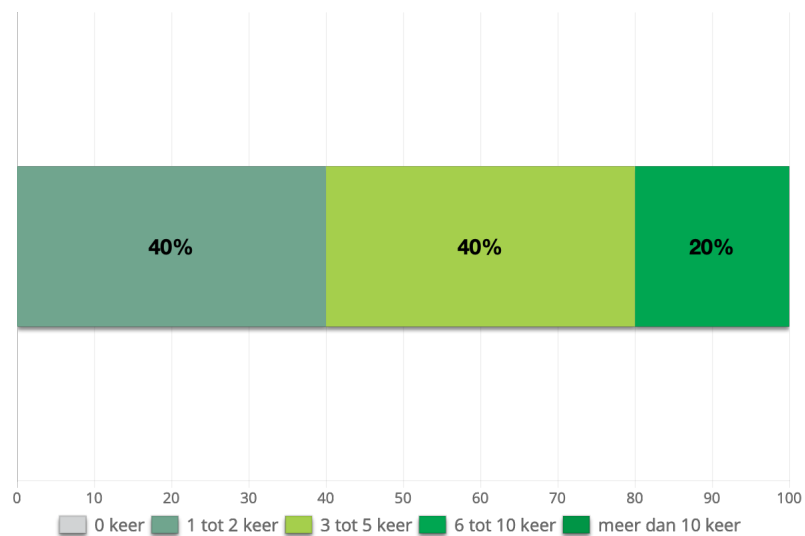
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



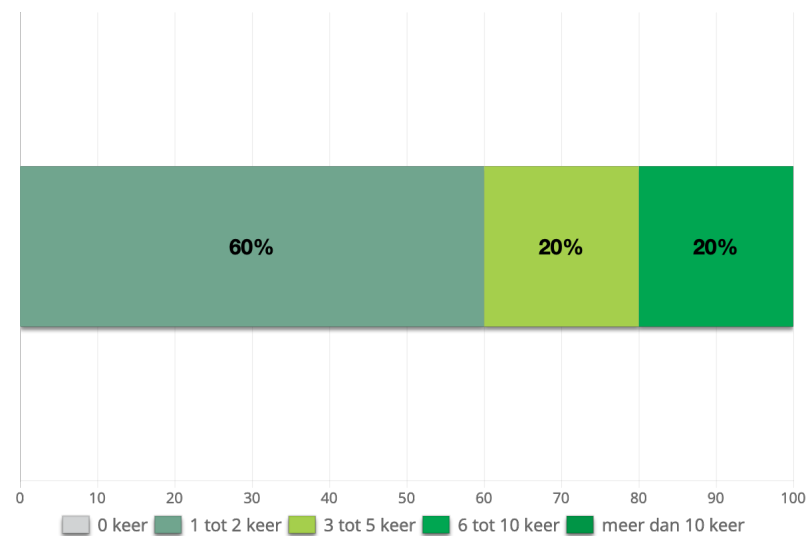
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



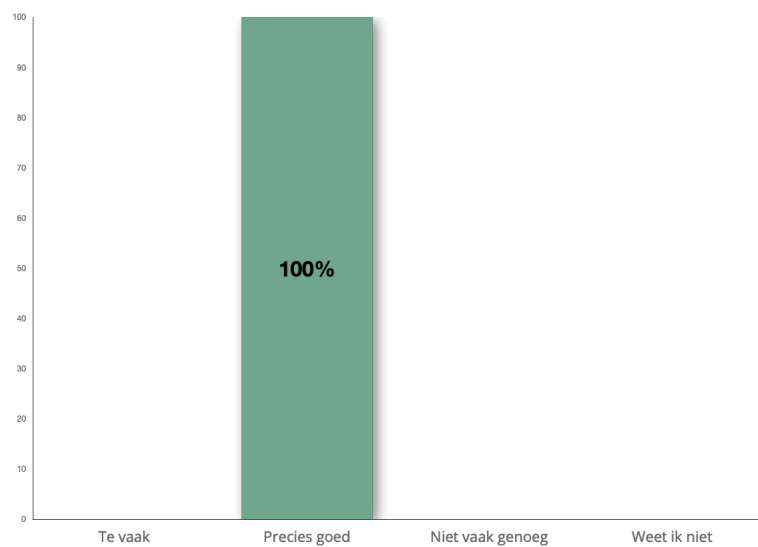
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



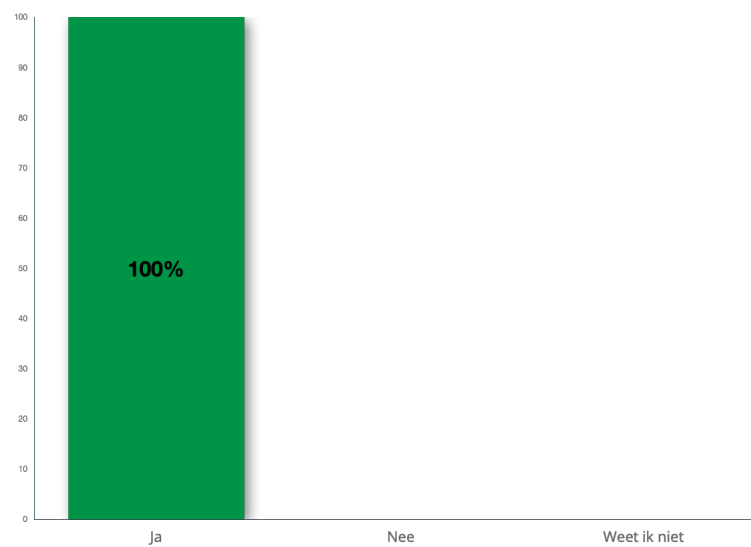
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



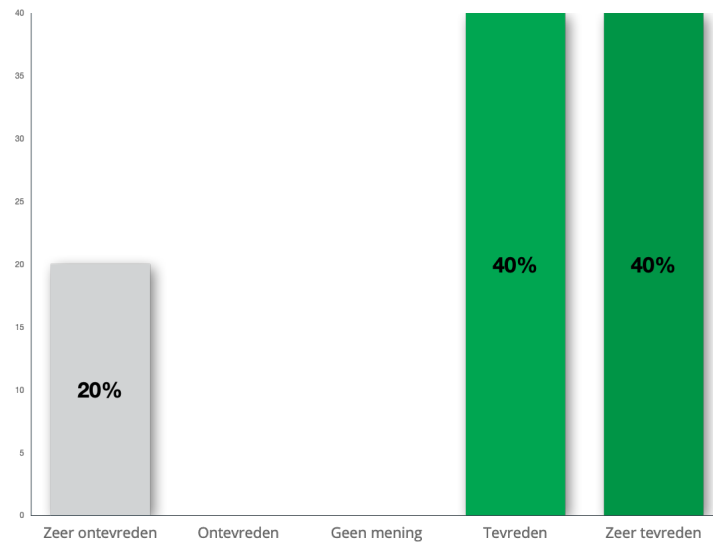
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



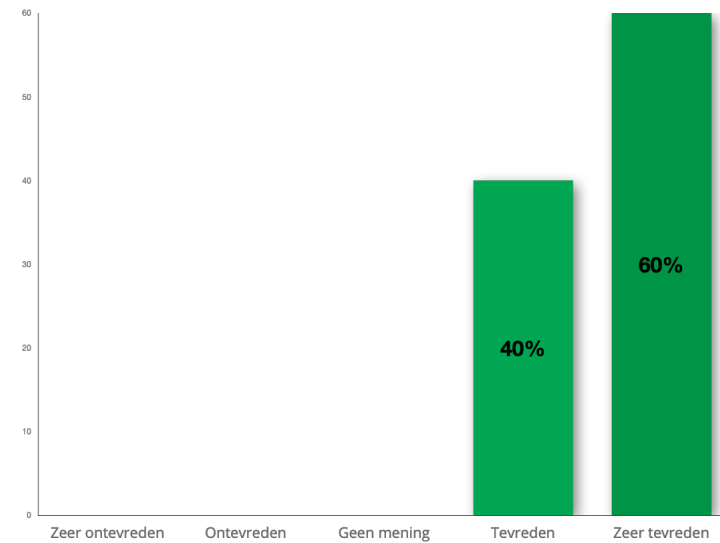
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Telefonische bereikbaarheid

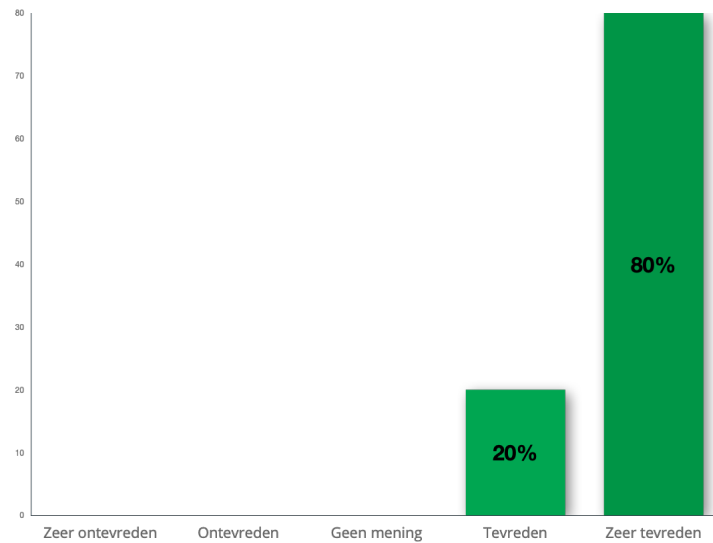


Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen

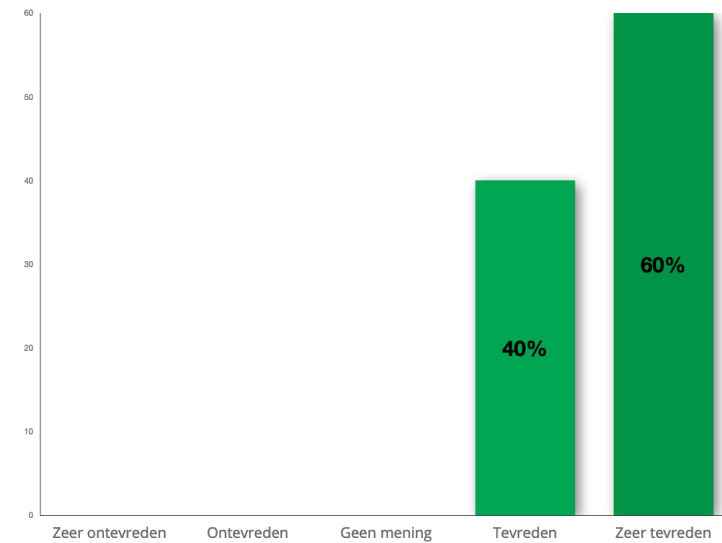


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Snelheid van kennismaking



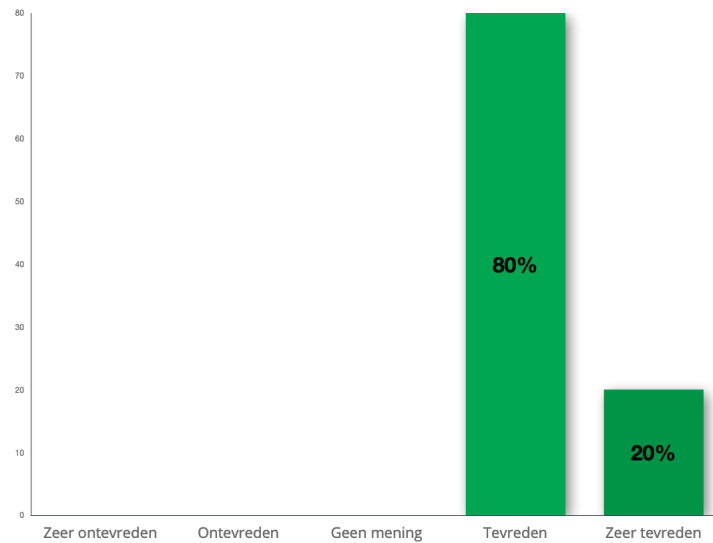
De eerste kennismaking



Bereikbaarheid en Snelheid

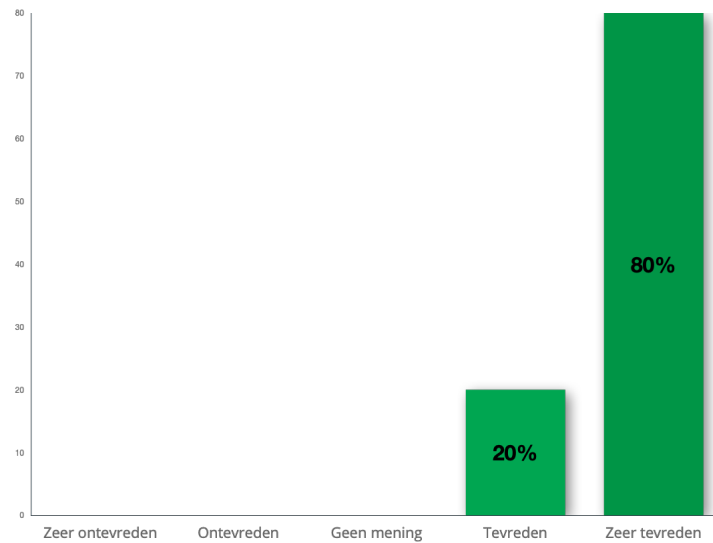
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

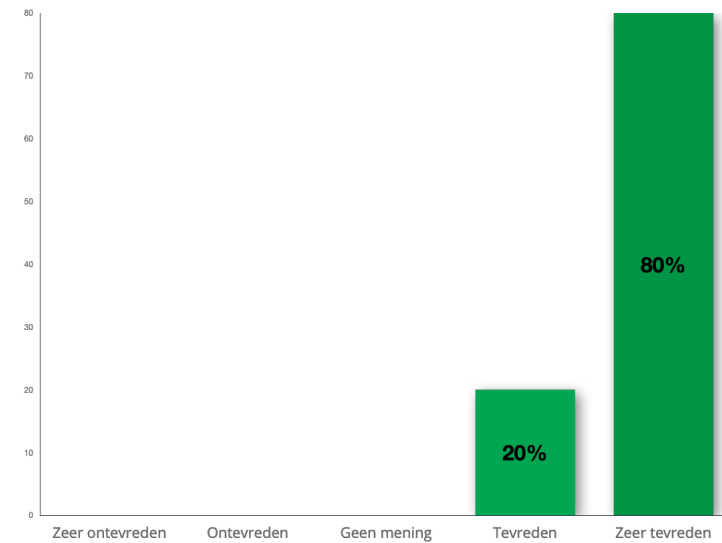


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Nakomen van afspraken

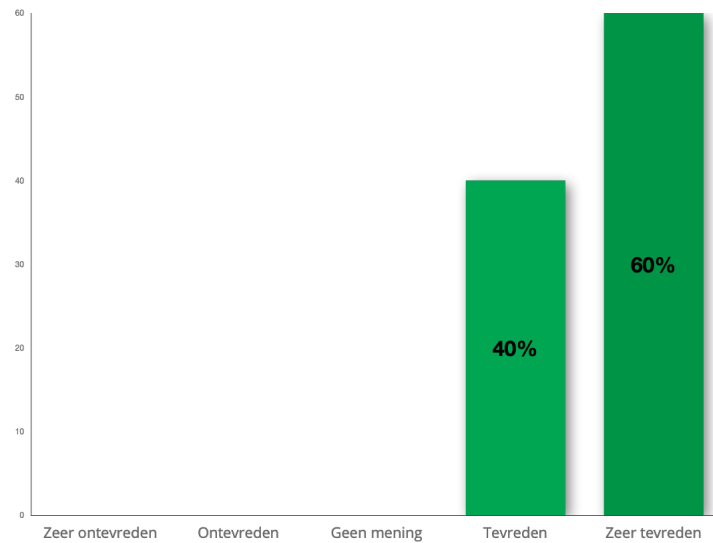


Rekening houden met uw wensen

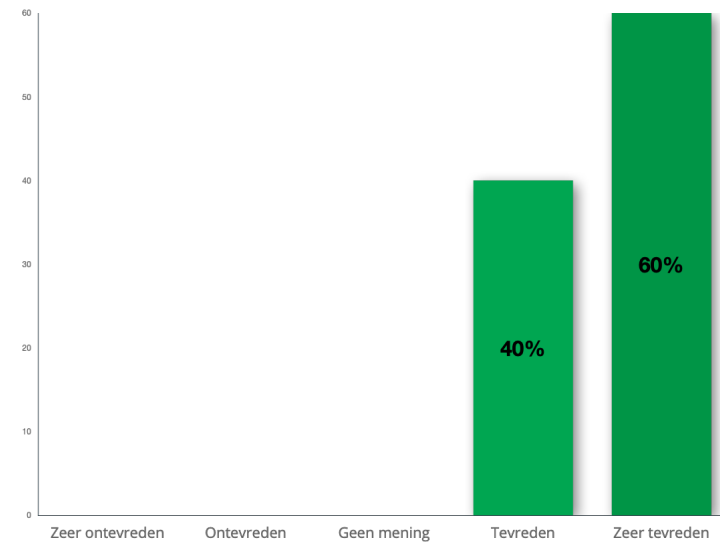


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten

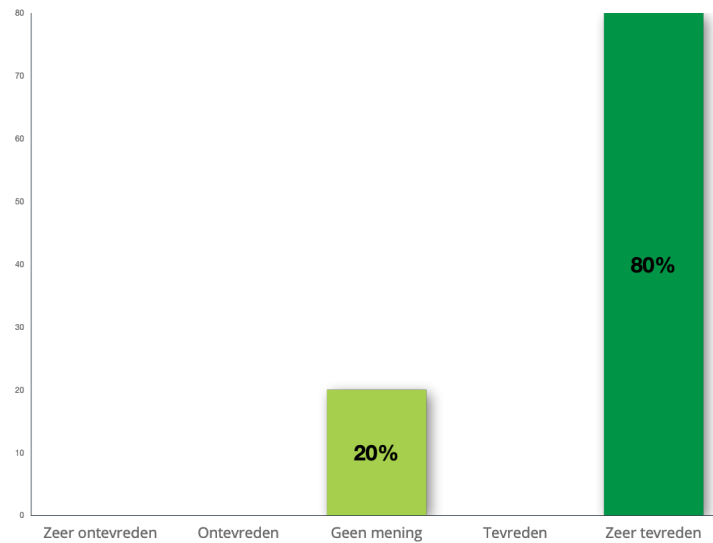


Aandacht voor uw plichten

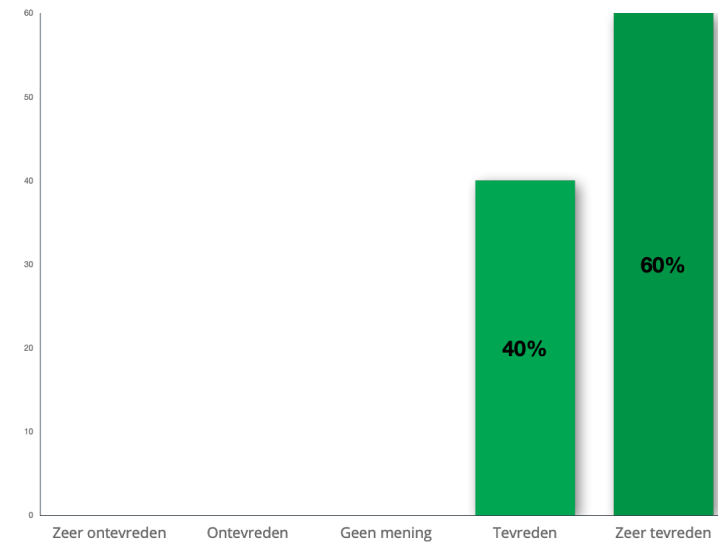


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

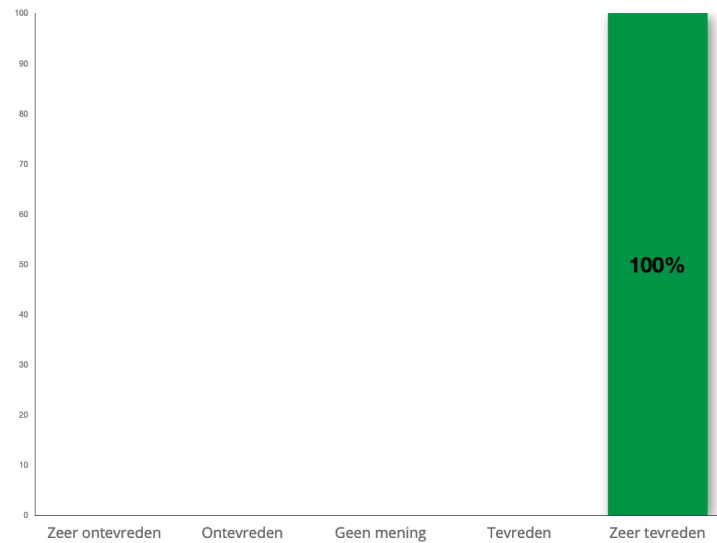


Begrip hebben voor uw situatie

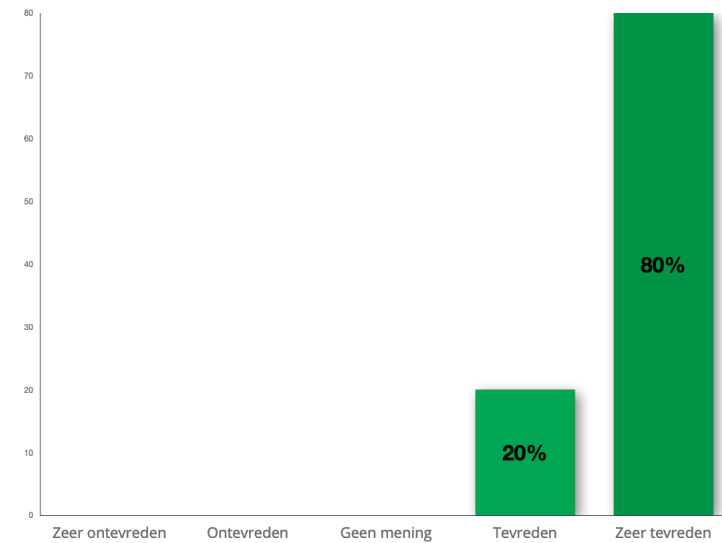


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding

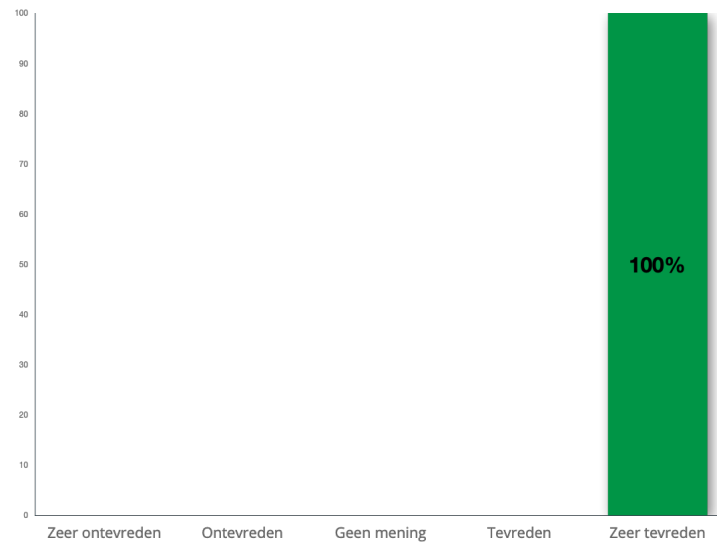


Duidelijke informatie verstrekken

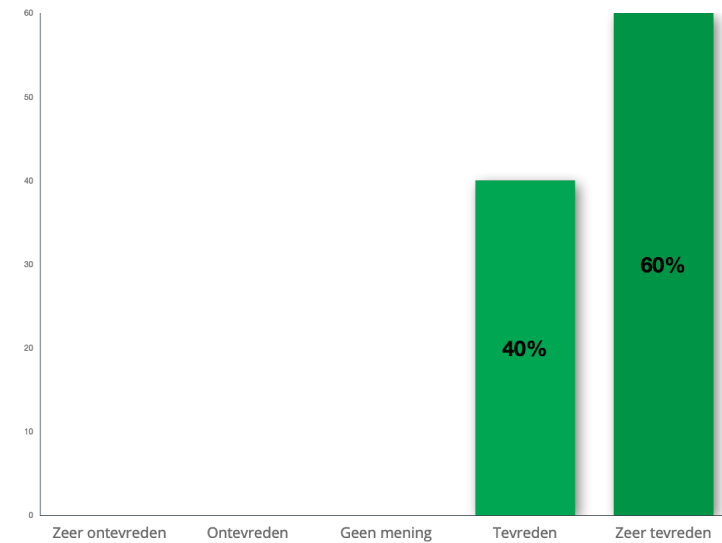


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

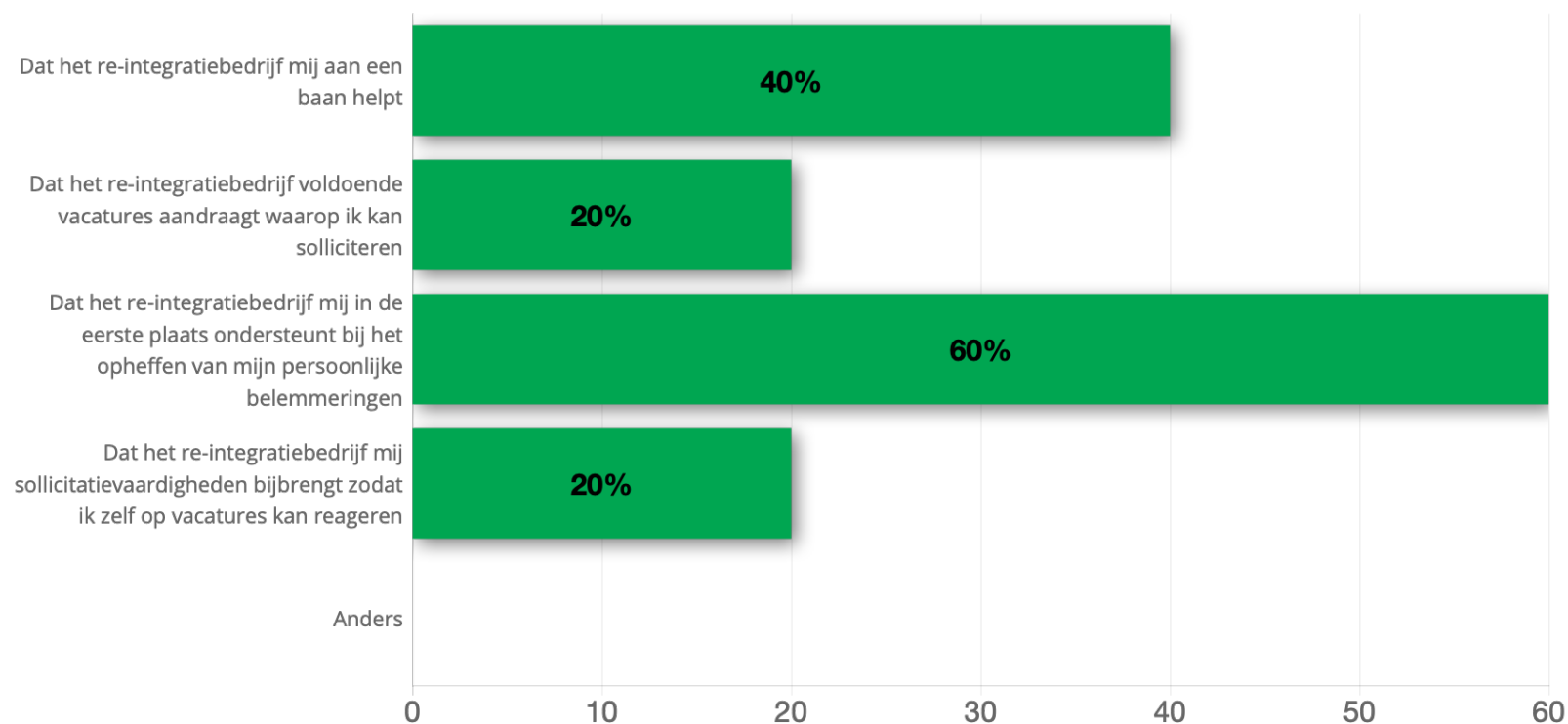
Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



Aandacht voor vacatures

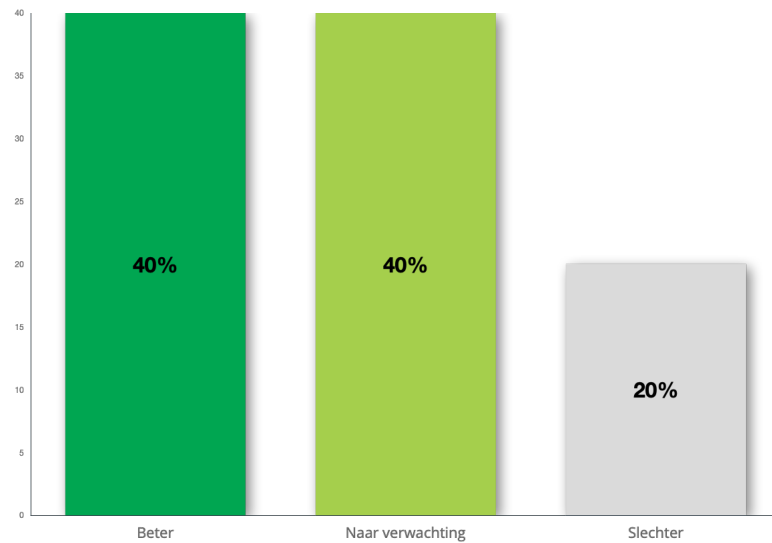


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

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

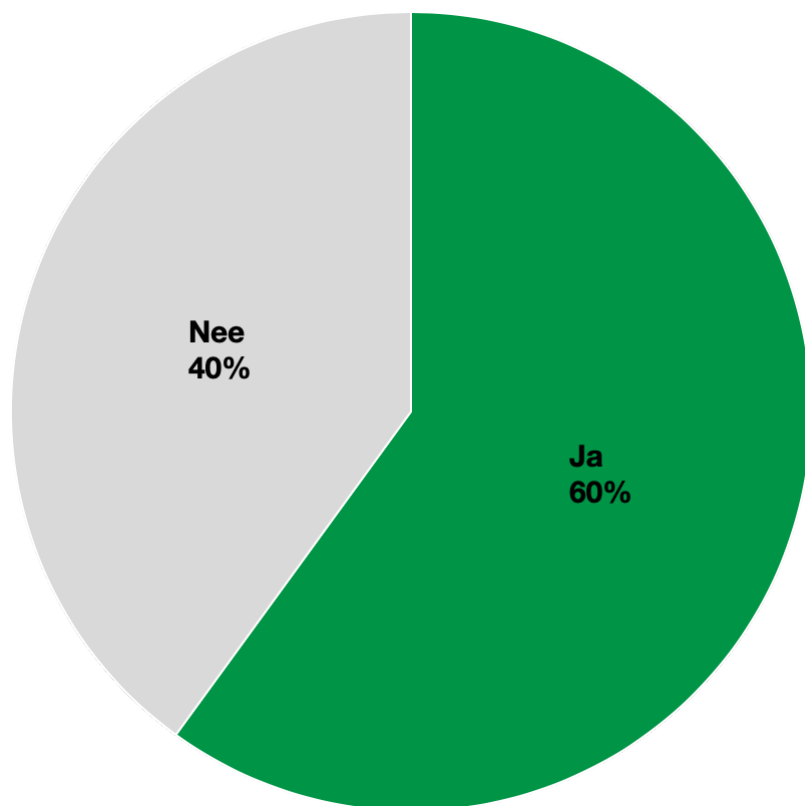




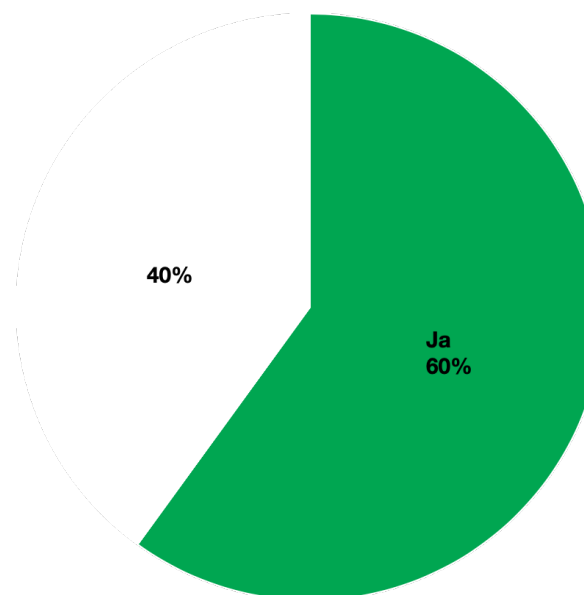
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- | | |
|-----------------|--|
| Beter: | ik het niet meer zag zitten om nog een baan te vinden. |
| Beter: | Geen idee had wat ze zouden doen. |
| Zoals verwacht: | Yvonne inmiddels al kende |
| Zoals verwacht: | ik prefect en professioneel geholpen ben! |
| Slechter: | weinig vacatures doorgestuurd gekregen die aansloten op mijn situatie. |

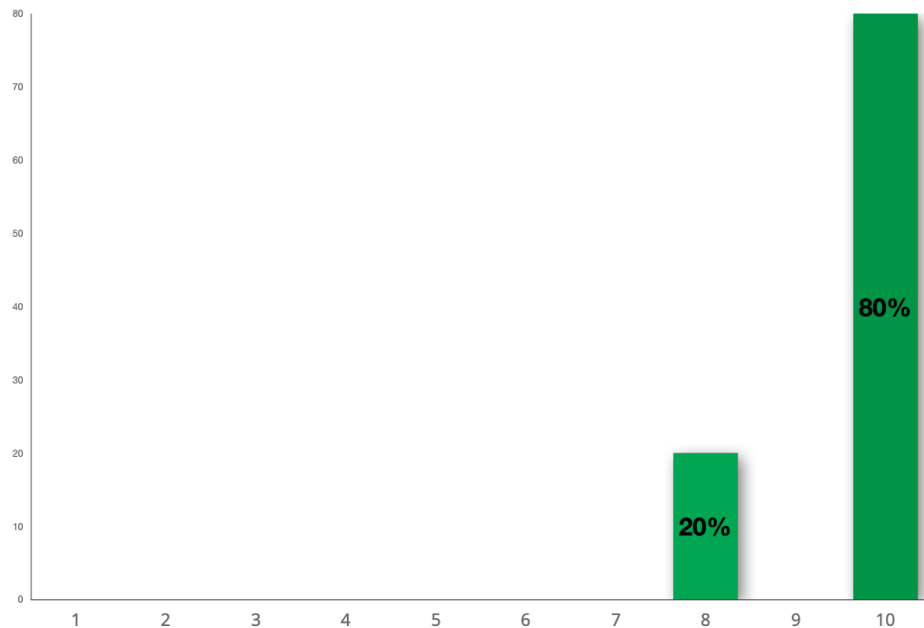
Heeft u op dit moment werk?



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



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?

- 8: Persoonlijke aandacht, betrokkenheid en enthousiasme waren volop aanwezig wat een stimulerend effect heeft aan de slag te gaan.
- 10: Het contact met Yvonne was heel prettig en goed.
- 10: Ik was in het begin optimistisch en dacht dat ik deze hulp niet nodig had. Maar ben ontzettend dankbaar voor de inzet van mijn re-integratie coach.
- 10: Ik geef dit cijfer omdat ze in een tijd dat ik het helemaal niet meer zag zitten mij een hele leuke baan hebben weten te geregelen. Ik was al bij enkele andere re-integratie bureaus geweest die dit niet voor elkaar kregen en mij maar aan het lijntje hielden om zo aan mij te kunnen verdienen!
- 10: Yvonne, helpt me om het beste in mezelf naar boven te halen, ze geeft passende adviezen en is makkelijk benaderbaar om even me te sparen. Het is zó belangrijk om iemand te hebben die je ondersteunt om er weer bovenop te komen. Ik ben zeer tevreden met de hulp die ik heb mogen ontvangen.



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

Het enthousiasme is erg groot waardoor de realiteit rooskleurig wordt voorgespiegeld dan hoe die is.

Geweldig gedaan Yvonne!!

Zou zouden meerdere re-intergratiebedrijven moeten zijn en de meeste van hun kunnen aan YA re-integratie een voorbeeld nemen.



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@contentza.nl

Mail: contact@contentza.nl

Website: contentza.nl



