



Tevredenheidsonderzoek 2015

Werkelijk B.V.

Zoetermeer, zondag 31 januari 2016

In opdracht van Werkelijk B.V.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. 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 Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. 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 Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Onderzoek onder cliënten	9
2.1	Rapportcijfer	9
2.2	Totaaloordeel	10
2.3	Het traject	12
2.4	Het resultaat	14
2.5	Kenmerken	15
3	Onderzoek onder opdrachtgevers	16
3.1	Rapportcijfer opdrachtgevers	16
3.2	Totaaloordeel opdrachtgevers	17
4	Toelichting, verbeter suggesties en klachten	19

1 Inleiding

Uitvoering onderzoek

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 een traject hebben afgerond zijn voor dit onderzoek benaderd.

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

Per cliënt kan gekozen worden of de reguliere of de laagdrempelige vragenlijst ingezet wordt. De laagdrempelige vragenlijst bevat dezelfde vragen als de reguliere vragenlijst, maar in zo simpel mogelijk Nederlands gesteld. Bovendien bestaat de mogelijkheid om de vragen en antwoordmogelijkheden te beluisteren.

De cliënten zijn zowel per email als telefonisch uitgenodigd. Cliënten die schriftelijk of per e-mail zijn benaderd hebben een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt. Cliënten die telefonisch zijn uitgenodigd, zijn maximaal drie keer benaderd. Voor de dienst inburgeren zijn de cliënten uitsluitend telefonisch benaderd.

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 veel zorg besteed aan het beschermen van de anonimiteit van de cliënten. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hen 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 32 cliënten benaderd en 11 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 17 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 13 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 en participatie
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten
dienst 12	Sociale werkvoorziening
dienst 13	Duurzame inzetbaarheid

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
Cliënten					
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	7	3	42,9%	7,3	nee
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	6	3	50,0%	7,5	ja
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	12	8	66,7%	7,4	ja
Sociale activering	7	3	42,9%	8,0	nee
Totaal cliënten	32	17	53,1%	7,5	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	11	1	9,1%	8,0	nvt

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

In de kolom 'publicatie' staat of u voor de betreffende dienst voldoende respons heeft behaald om het rapportcijfer gepubliceerd te krijgen op de website van Blik op Werk. Bij de opdrachtgevers staat 'nvt', omdat dit cijfer altijd gepubliceerd wordt.

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.

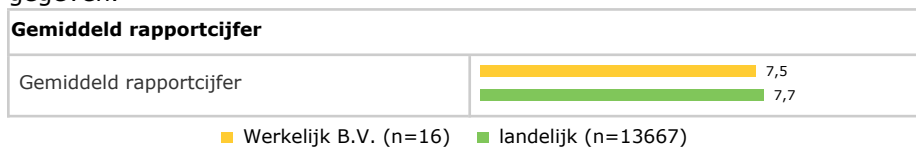
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd 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, komen toch in aanmerking voor het keurmerk.

2 Onderzoek onder cliënten

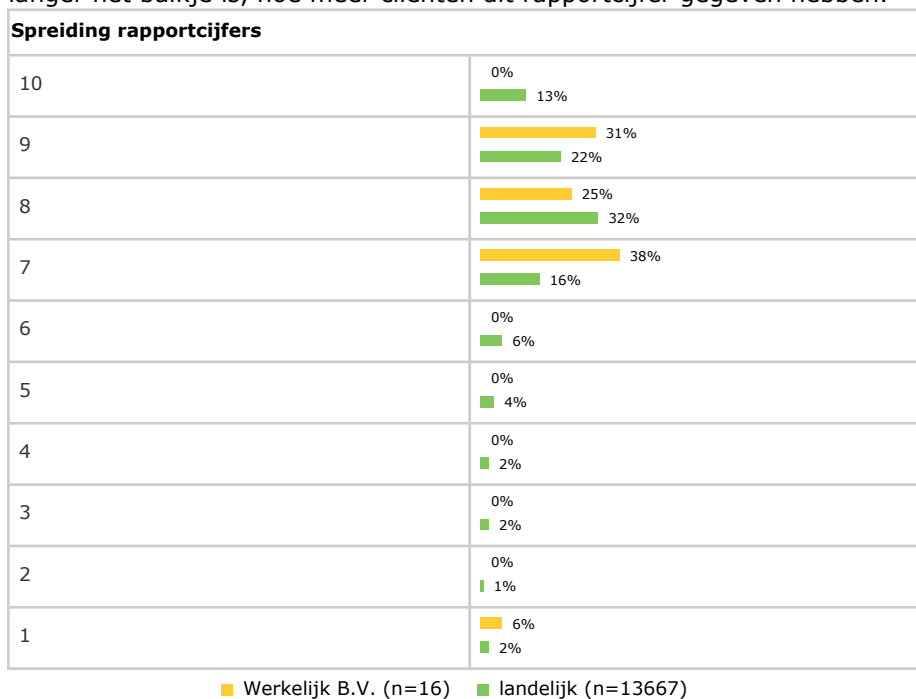
2.1 Rapportcijfer

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

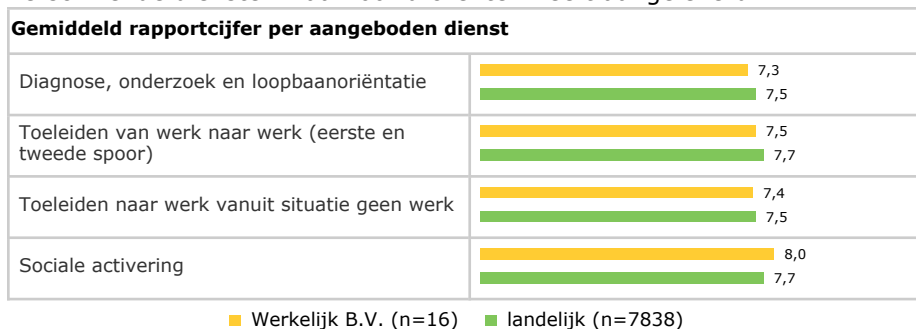
Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven.



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.



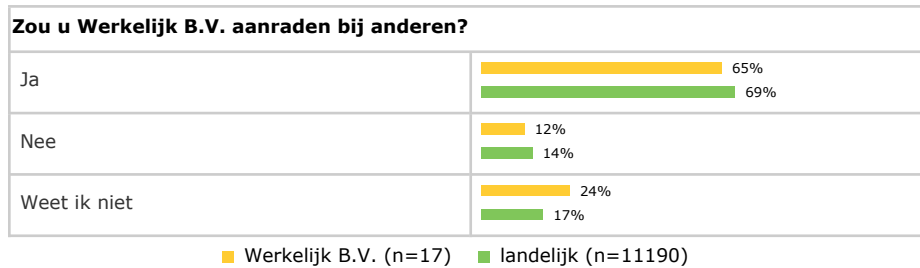
2.2 Totaaloordeel

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.

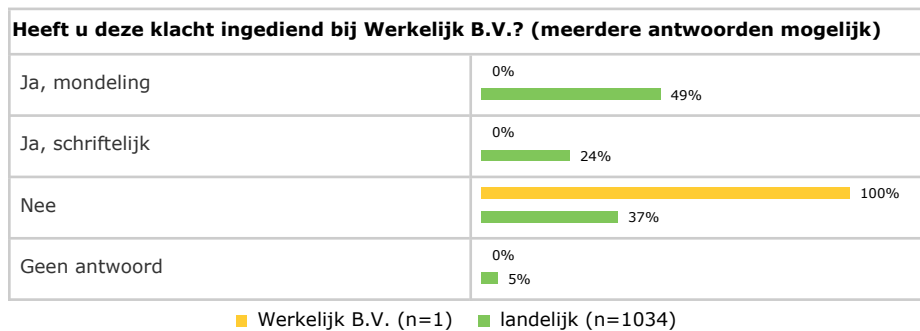
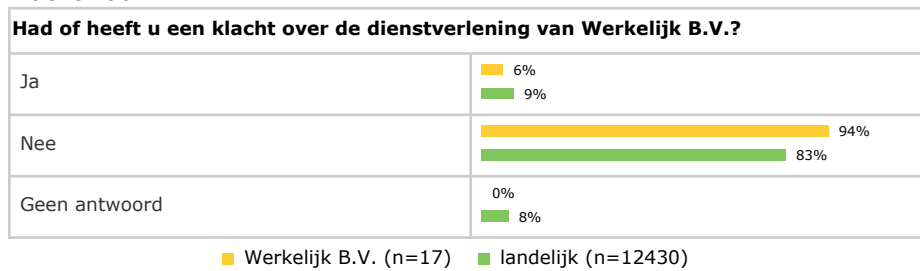
Oordeel cliënten over de dienstverlening	
Klantvriendelijkheid	
Telefonische bereikbaarheid	
De informatie van Werkelijk B.V. over uw rechten en plichten	
Nakomen van afspraken door Werkelijk B.V.	
Deskundigheid van uw begeleider(s)	
De voorbereiding van de begeleider(s) op gesprekken met u	
De ruimte voor het inbrengen van uw eigen ideeën	
De mate waarin de begeleiding past bij uw eigen situatie	
Duidelijkheid van de communicatie	
De zorgvuldigheid waarmee Werkelijk B.V. met uw gegevens omging	
Het resultaat van de begeleiding voor u (tot nu toe)	
Het gevoel serieus genomen te worden	

■ Werkelijk B.V. (n=17) ■ landelijk (n=12253)

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.



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.

Sommige vragen worden door slechts een deel van de cliënten ingevuld, bijvoorbeeld als zij een specifieke dienst hebben gevolgd. Als hier geen figuur getoond wordt, houdt dat in dat u geen cliënten heeft in de betreffende dienst, of dat er minder dan 5 personen de vraag hebben ingevuld.

Hier worden de resultaten getoond van cliënten uit dienst 1 of dienst 2. Vanwege de te lage respons binnen deze deelgroep wordt hier geen resultaat getoond.

Had/ heeft u een vaste contactpersoon bij Werkelijk B.V.?	
Ja	 Werkelijk B.V.: 76% landelijk: 84%
Nee	 Werkelijk B.V.: 12% landelijk: 11%
Weet ik niet	 Werkelijk B.V.: 12% landelijk: 5%

■ Werkelijk B.V. (n=17) ■ landelijk (n=12430)

Wat was de aanleiding voor u om dit traject te volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Ik wilde dit zelf graag	 Werkelijk B.V.: 50% landelijk: 34%
Ziekte	 Werkelijk B.V.: 21% landelijk: 15%
Mijn werkgever of arbodienst stelde dit voor	 Werkelijk B.V.: 7% landelijk: 13%
De gemeente of het UWV stelde dit voor	 Werkelijk B.V.: 29% landelijk: 28%
Mijn verzekeraar stelde dit voor	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 0%
Het werd verplicht door mijn werkgever of arbodienst	 Werkelijk B.V.: 7% landelijk: 8%
Het werd verplicht door de gemeente of het UWV	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 13%
Het werd verplicht door mijn verzekeraar	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 0%
Er is sprake van een conflict op het werk	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 1%
De werkgever wilde dit graag (bijvoorbeeld vanwege een reorganisatie)	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 9%
Anders	 Werkelijk B.V.: 21% landelijk: 5%
Anders	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 3%
Geen antwoord	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 2%

■ Werkelijk B.V. (n=14) ■ landelijk (n=9059)

Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?	
Nee	 Werkelijk B.V.: 100% landelijk: 70%
Ja, dan zou ik worden gekort op mijn uitkering	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 13%
Ja, dan zou ik worden gekort op mijn salaris	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 0%
Ja, dan zou ik mijn uitkering verliezen	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 5%
Anders	 Werkelijk B.V.: 0% landelijk: 10%

■ Werkelijk B.V. (n=8) ■ landelijk (n=3042)

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.

Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?	
Ja, de begeleiding heeft geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap	
Nee, maar dit was ook niet het doel van de begeleiding	
Nee, maar dit was wel de bedoeling	
Niet van toepassing, want de begeleiding is nog niet beëindigd	
Weet niet/Geen antwoord	

■ Werkelijk B.V. (n=14) ■ landelijk (n=7113)

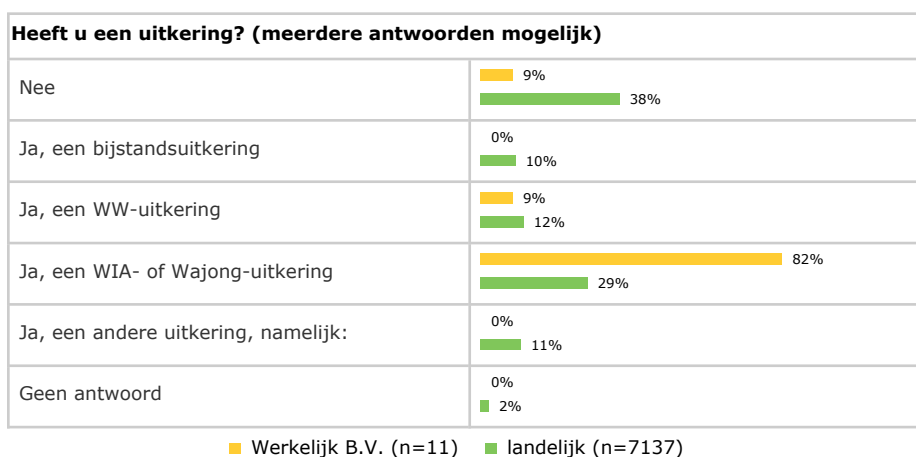
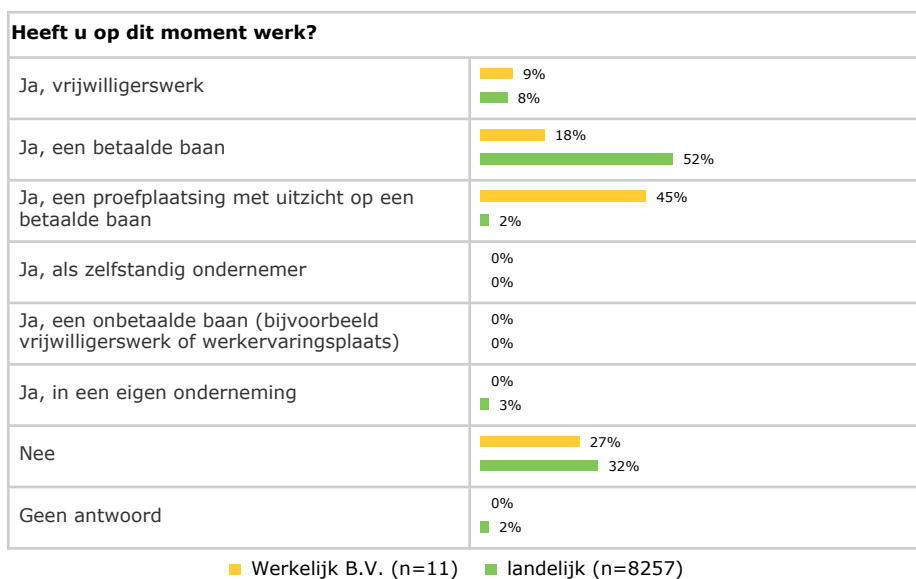
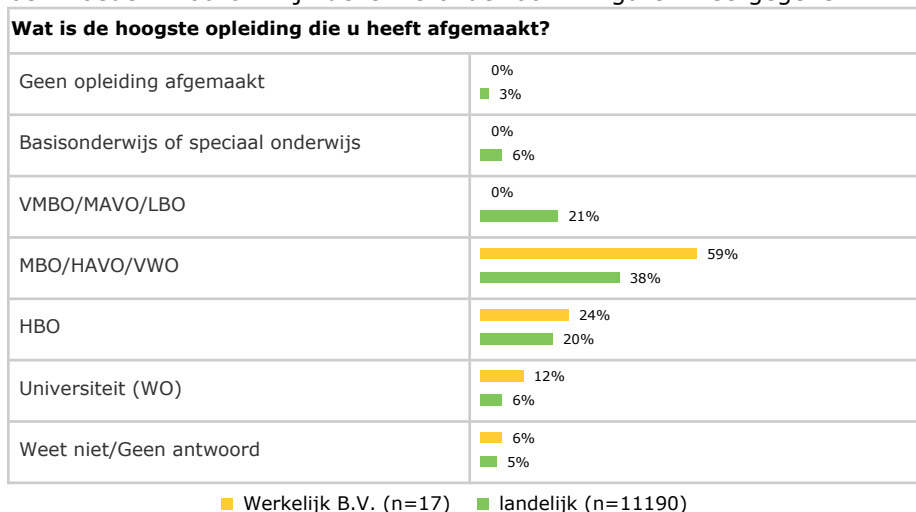
Aan de cliënten die aangeven dat de dienstverlening niet heeft geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap, terwijl dit wel de bedoeling was, is gevraagd of de begeleiding hen wel dichterbij dit doel heeft gebracht.

Heeft de begeleiding u wel dichterbij werk of zelfstandig ondernemerschap gebracht?	
Ja	
Nee	
Weet ik niet	

■ Werkelijk B.V. (n=2) ■ landelijk (n=2645)

2.5 Kenmerken

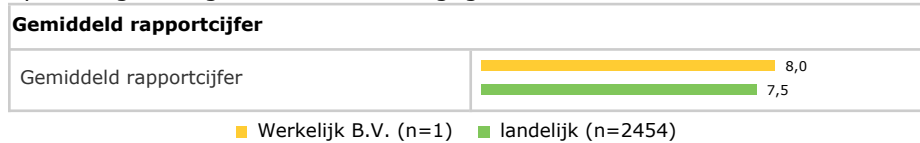
De achtergrondkenmerken van uw cliënten kunnen de resultaten beïnvloeden. Daarom zijn deze hieronder ook in figuren weergegeven.



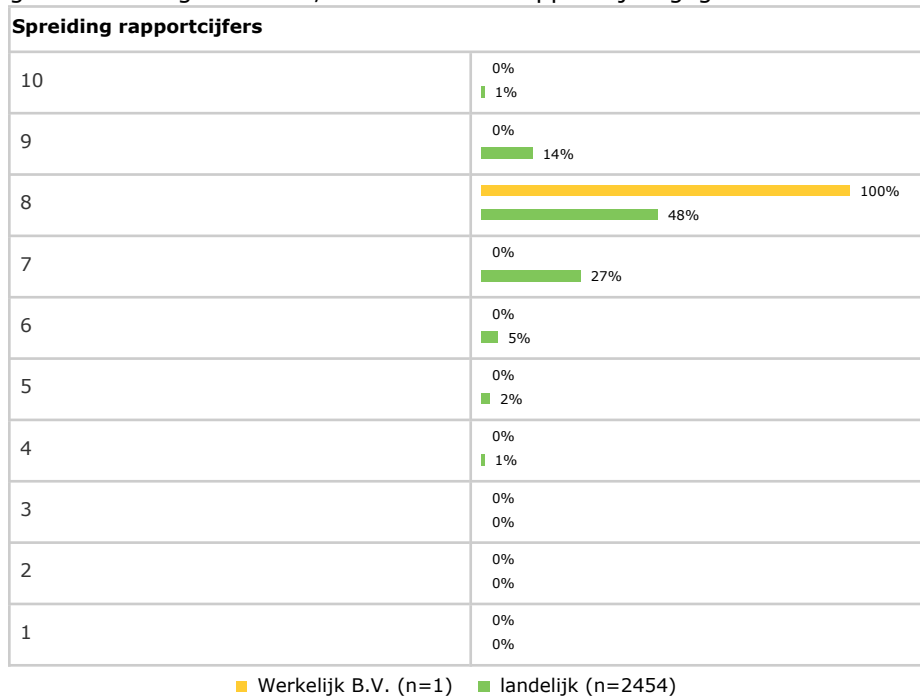
3 Onderzoek onder opdrachtgevers

3.1 Rapportcijfer opdrachtgevers

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



Let wel: Opdrachtgevers mogen ook cijfers achter de komma geven. Wat u in de figuur hierboven ziet zijn afgeronde cijfers. Het gemiddelde rapportcijfer kan dan ook anders zijn dan wat u op basis van dit figuur zelf berekent.

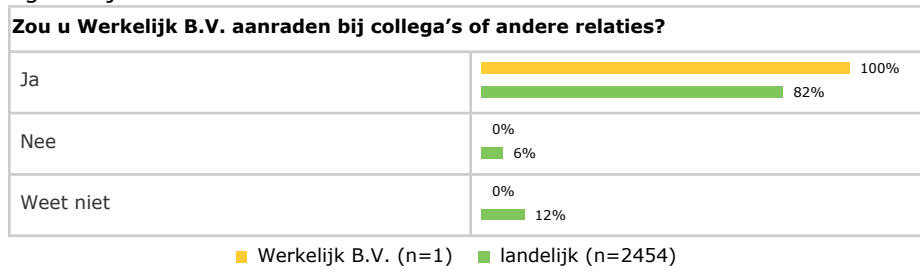
3.2 Totaaloordeel

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.

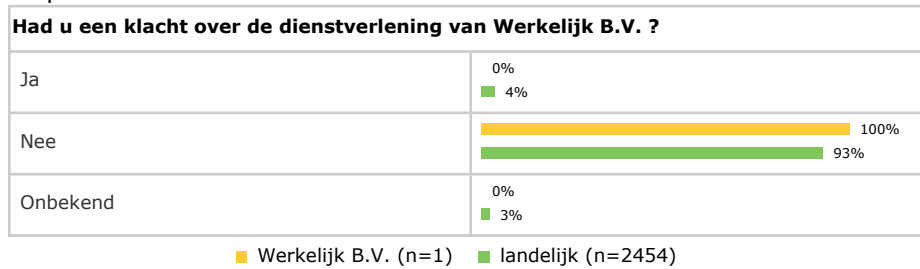
Oordeel Opdrachtgevers over de dienstverlening	
De resultaten	<p>7,0 (Werkelijk B.V.) 7,4 (landelijk)</p>
De prijs/kwaliteit verhouding	<p>7,0 (Werkelijk B.V.) 7,3 (landelijk)</p>
De deskundigheid van Werkelijk B.V.	<p>8,0 (Werkelijk B.V.) 7,8 (landelijk)</p>
De klantgerichtheid van Werkelijk B.V. tegenover u	<p>9,0 (Werkelijk B.V.) 7,9 (landelijk)</p>
De communicatie/informatieverstrekking door Werkelijk B.V. aan u	<p>9,0 (Werkelijk B.V.) 7,6 (landelijk)</p>
Het nakomen van afspraken (inclusief planning)	<p>9,0 (Werkelijk B.V.) 7,8 (landelijk)</p>
Het werkgeversnetwerk van Werkelijk B.V. in de regio	<p>7,0 (Werkelijk B.V.) 7,4 (landelijk)</p>
De manier van verantwoording afleggen (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	<p>7,0 (Werkelijk B.V.) 7,4 (landelijk)</p>
De zorgvuldigheid in de omgang met cliëntgegevens	<p>8,0 (Werkelijk B.V.) 7,9 (landelijk)</p>
De rol van gelijkwaardige partner	<p>8,0 (Werkelijk B.V.) 7,8 (landelijk)</p>
De bekwaamheid van docenten/begeleiders en andere inhoudelijk betrokken medewerkers	<p>7,0 (Werkelijk B.V.) 7,8 (landelijk)</p>
De telefonische bereikbaarheid van Werkelijk B.V. bij vragen/opmerkingen	<p>8,0 (Werkelijk B.V.) 7,9 (landelijk)</p>

■ Werkelijk B.V. (n=1) ■ landelijk (n=1845)

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.



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: Adequate begeleiding, goede gesprekken, vriendelijke klantvriendelijke opstelling.
verbeter suggestie:
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: De begeleiding was super op alle vlakken en doordat ik me serieus behandeld voelde heeft dit geleid tot een beter zelfbeeld en nu weer een betaalde baan.
verbeter suggestie: Ik heb een uitstekende begeleiding gehad met zeer positief resultaat dus zal geen verbeterpunten kunnen noemen!
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Omdat ik de begeleiding kreeg die ik nodig had. Ze staat altijd voor me klaar en zelfs nu het traject afgelopen is checkt ze nog even hoe het gaat. Ze zijn betrokken en gaan niet zo hard als jou tempo. En is het te snel dan gaan ze een tandje langzamer.
verbeter suggestie: Niet. Ik heb goede begeleiding gehad en stond altijd voor mij klaar.
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Ze kijken naar mijn persoonlijke wensen en wat ik kan ze kijken echt heel zorgvuldig
verbeter suggestie:
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: hele goede organisatie, persoonlijke benadering, hebben meer verstand met het psychische gebeuren
verbeter suggestie: verouderde systemen updaten
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Ik had met 4 bedrijven tegelijk te maken blijkbaar: Cardan, TwoMorrow, Werkelijk, Authentict ... Dit alles maakte het voor mij verwarrend. Het studie deel via cardan ging uitstekend. Toen ik daarna echter met 2x zoveel collega's werd geconfronteerd en ook nog problemen in de thuissituatie kreeg, kreeg ik last van paniek aanvallen in de trein. De medicatie daarvoor dempt mijn motivatie zo sterk dat goed werk niet meer geleverd kan worden. Dit in combinatie met geen enkele arbeidszekerheid, geen enkele vergoeding voor werkzaamheden gedurende 6 maanden in combinatie met het feit dat niet werken meer oplevert dan wel, hebben gezorgd dat ik het traject niet kon volhouden. Ik houd niemand persoonlijk verantwoordelijk. Het zijn mijn afwegingen geweest.
verbeter suggestie: Van voor tot achter duidelijk maken wat en hoe het traject gaat verlopen, wie waarvoor verantwoordelijk is, en gewoon betalen! Als ik "freelance" vang ik een euro per minuut. Helaas heb ik niet zoveel van die klussen.
- cijfer: 5,6 of 7
toelichting: prettige begeleiding met goede tips
verbeter suggestie:
- cijfer: 5,6 of 7
toelichting: begeleiding is vroegtijdig gestopt, vandaar dat ik niet hoger kon beoordelen.
verbeter suggestie:
- cijfer: 5,6 of 7
toelichting: Ze hadden een hoger cijfer verdiend maar in de vakantieperiode is het beetje misgegaan omdat er intern bij Werkelijk iemand wegging en toen gingen er een paar dingen mis. Ik moest met de werkgever veel moeite doen om nog mee te kunnen doen met de cursus. Terwijl als er een goede overdracht intern was, dan was dit allemaal niet nodig geweest. Maar ik zit wel in de richting waar ik wil zitten. Dus daar ben ik wel tevreden over.
verbeter suggestie: Ben autistisch.Extra gevoelig als het mis gaat. Extra op letten. Onrust neemt toe als het ineens niet meer klikt met iemand. Misschien dat ze daar in de toekomst rekening mee kunnen houden.
- cijfer: 5,6 of 7
toelichting:
verbeter suggestie: Andere kantoorruimte.
- cijfer: 1,2,3 of 4
toelichting: De contacten met mijn begeleider zijn zomaar gestopt met de werkgever. Er is geen duidelijkheid. Een nieuwe begeleider heeft wel via prive gemailld, maar dat was niet afspraak. De begeleiding zou op het werk plaatsvinden. Dus vandaar de slechte beoordeling. Is gewoon geen manier van doen!

verbetersuggestie: Duidelijkheid geven aan mijn werkgever wat er aan de hand is. En de contacten herstellen als dat nog mogelijk is.

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

- cijfer: 1,2,3 of 4
klachtoomschrijving: Dat de contacten met mijn werkgever verbroken zijn. En dat ik niet weet wat de status is. Ik wil dit ook niet achter de rug van mijn werkgever weten. Maar gewoon open en eerlijk.

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, wordt gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

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