



**Klanttevredenheidsonderzoek**

**'Trajecten 2021'**

**Rapportage voor:**

**Oog voor werk**

**Veldwerk Optimaal BV**

© 22 maart 2021, drs. Jan van den Einde

Alle rechten voorbehouden.

Onderdelen uit deze rapportage mogen zonder voorafgaande toestemming van het bureau en/of de auteur worden gebruikt, zij het onder de strikte voorwaarde van een juiste bronvermelding: **Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek 'Trajecten 2021', Veldwerk Optimaal BV 's-Hertogenbosch.**

## INHOUDSOPGAVE

BLZ

**Samenvatting** **4**

**Hoofdstuk 1. Opdracht en werkwijze** **5**

**Hoofdstuk 2. Uitkomsten onderzoek** **7**

**Hoofdstuk 3. Mening opdrachtgevers** **14**

## SAMENVATTING

Dit klanttevredenheidsonderzoek is een Kritische Prestatie Indicator (KPI). Gelet op onderstaande gemiddelde beoordeling van uw dienstverlening door cliënten die een traject hebben doorlopen, soort re-integratiebedrijf Oog voor werK met een 8,7 flink hoger (+1,7 rapportcijferpunten) dan de norm die UWV stelt voor alle re-integratiebedrijven, namelijk een 7,0:



Met dit cijfer scoort Oog voor werK (nagenoeg) gelijk als in de jaren 2018 (8,7) en 2019 (8,8), en hoger dan in 2020 (7,9). Het responspercentage is 100%; alle cliënten hebben gereageerd.



### *Best beoordeelde aspecten*

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ Snelheid van kennismaken (100%)
- ✓ Bereikbaarheid coach (100%)
- ✓ Snelheid van reageren door coach (100%)
- ✓ Nakomen van afspraken (100%)
- ✓ Aandacht voor uw rechten (100%)
- ✓ Aandacht voor uw plichten (100%)
- ✓ Respectvolle manier van begeleiding (100%)
- ✓ Duidelijk geïnformeerd door coach (100%)
- ✓ Eerste gesprek met de coach (94%)
- ✓ Rekening houden met uw wensen (94%)
- ✓ Begeleiding naar de volgende stap (94%)
- ✓ Aandacht voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk (94%)
- ✓ De plaats waar de gesprekken waren (89%)
- ✓ Omgaan met uw situatie (89%)

### *Minst goed beoordeelde aspecten (relatief gezien)*

[% tevreden + zeer tevreden]

- ✓ ... Er zijn geen slecht beoordeelde aspecten



## HOOFDSTUK 1. OPDRACHT EN WERKWIJZE

In opdracht van re-integratiebedrijf Oog voor werK heeft Veldwerk Optimaal een Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2021 een traject hebben doorlopen. Het gaat hierbij om:

- ✓ 14 trajecten UWV 'Werkfit maken'
- ✓ 3 trajecten UWV 'Naar werk'
- ✓ 1 traject Re-integratie 2<sup>e</sup> spoor

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de eisen die UWV hieraan stelt.

Al vele jaren voert Veldwerk Optimaal BV klanttevredenheidsonderzoeken uit. Eén eis van het UWV is dat het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een MOA-gecertificeerd onderzoeksbureau met gekwalificeerde onderzoekers. Veldwerk Optimaal is een full-service bureau: van face-to-face, telefonisch, mystery guest t/m online onderzoek. Sinds 1995 zijn Veldwerk Optimaal en haar onderzoekers lid van de MOA.

In 2017 heeft de MOA het Fair Data keurmerk gelanceerd. Alleen organisaties die lid zijn van de MOA mogen het Fair Data keurmerk voeren en daarmee aan hun klanten en de consumenten zichtbaar maken dat data en privacy bij Veldwerk Optimaal voldoen aan strenge kwaliteitseisen op het gebied van de omgang met persoonsgegevens en daarmee in vertrouwde handen zijn.



De voorgeschreven vragenlijst van UWV is gehanteerd bij 'Werkfit maken' en 'Naar werk'. Bij het andere traject is de vragenlijst BOW gehanteerd (onafhankelijke kwaliteitsorganisatie Blik op Werk). Deze vragenlijsten zijn uitgezet bij alle cliënten die de trajecten hebben doorlopen. Het re-integratiebedrijf heeft Veldwerk Optimaal voorzien van de contactgegevens van alle cliënten.

Bovendien is ook 1 opdrachtgever geïnterviewd m.b.t. de vragenlijst 'Opdrachtgevers'.



## ONDERZOEKVERANTWOORDING

Dit onderzoek is uitgevoerd gedurende de meetperiode 1 januari - 31 december 2020.

Veldwerk Optimaal heeft zich maximaal ingespannen om cliënten te enthousiasmeren tot deelname aan het onderzoek. Dit gebeurt standaard volgens de volgende methodiek:

- ✓ Cliënten zijn in de regel per e-mail uitgenodigd om de vragenlijst online in te vullen via een URL-link plus unieke toegangscode.
- ✓ Indien men de voorkeur gaf aan het schriftelijk invullen van de vragenlijst, dan heeft men een papieren versie kunnen opvragen. Ook de cliënten die niet per e-mail benaderd konden worden, hebben een uitnodigingsbrief plus vragenlijst per post ontvangen. Schriftelijke vragenlijsten werden retour gestuurd naar een antwoordnummer (postzegel niet nodig).
- ✓ Na een week/10 dagen is aan cliënten die nog niet hadden gereageerd een reminder gestuurd, met nogmaals het verzoek om de vragenlijst in te vullen.

- ✓ Bleek dat na het versturen van de reminder de vereiste respons niet was gehaald, dan zijn willekeurige cliënten gebeld en is met hen telefonisch de vragenlijst afgenomen.
- ✓ Cliënten die om diverse redenen niet zelf de vragenlijst konden invullen zijn direct bij de 1e benadering gebeld en met hen is de vragenlijst telefonisch afgenomen. Indien telefonisch niet mogelijk was, is de vragenlijst face-to-face afgenomen.

Telefonische of face-to-face interviews zijn uitgevoerd door interviewers van Veldwerk Optimaal.

*Tabel a.: Overzicht deelname aan het onderzoek*

Deelname	Aantal / %
Aantal cliënten aangeschreven	18
Aantal deelnemers aan het onderzoek	18
Responspercentage	100%

*Tabel b.: Minimale respons-eisen UWV*

Aantal aangeschreven cliënten	Respons-eis
Minder dan 10 klanten	50%
10-50 klanten	40%
51-100 klanten	30%
Meer dan 100 klanten	25% of tenminste 40

Uit tabel b. blijkt dat UWV een minimale respons eist van 40% (bij 18 cliënten die zijn aangeschreven). Het werkelijke responspercentage uit tabel a. toont aan dat voldaan is aan de minimale respons-eis van UWV.

De deelnemers aan het onderzoek hebben via de volgende methodiek(en) deelgenomen (tabel c.).

*Tabel c.: Overzicht wijze van deelnemen*

Wijze van deelnemen	Aantal
#online	14
#schriftelijk	0
#telefonisch	4
#face-to-face	0

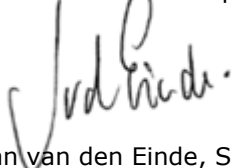
### *Toelichting waarom de minimale respons-eis niet is gehaald*

Een toelichting is niet nodig, omdat voldaan is aan de minimale respons-eis van UWV.

### *Ondertekening*

Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd door Veldwerk Optimaal BV, Buitenhaven 27, 5211 TP 's-Hertogenbosch, onder verantwoordelijkheid van senior projectleider drs. Jan van den Einde.

Namens Veldwerk Optimaal BV,



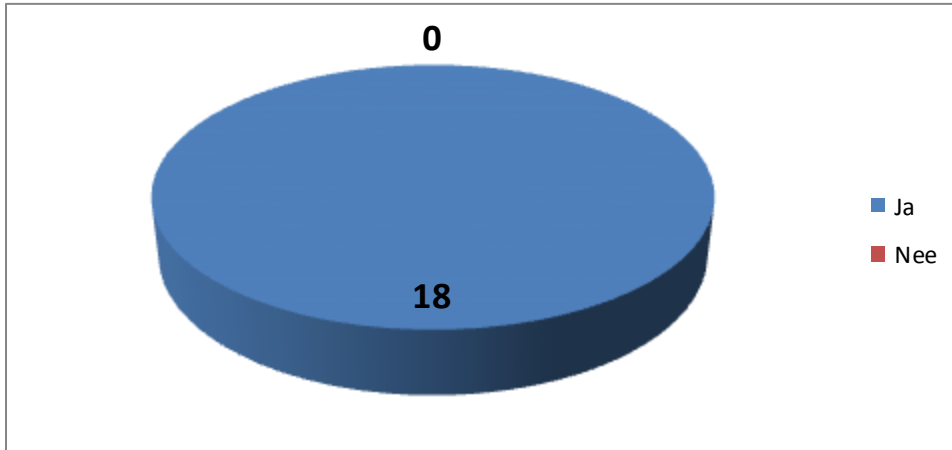
Jan van den Einde, Senior projectleider

## HOOFDSTUK 2. UITKOMSTEN ONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de resultaten van **alle** verplichte vragen uit het onderzoek gepresenteerd. Niet alleen van uw re-integratiebedrijf (n=18), maar op verschillende momenten ook in vergelijking tot de resultaten van alle re-integratiebedrijven (n=467).

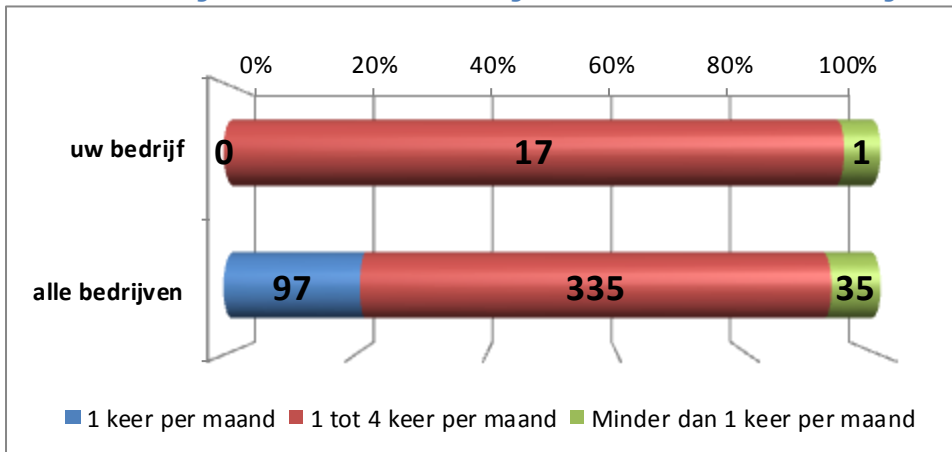
### ALGEMEEN (VRAAG 1 T/M VRAAG 5)

Grafiek n.a.v. vraag 1: Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



In totaal hebben 18 cliënten contact gehad met het re-integratiebedrijf. Dit aantal vormt de basis voor alle volgende uitkomsten. 0 Cliënt(en) heeft(hebben) geen contact gehad en hoefde(n) om die reden de vragenlijst niet in te vullen.

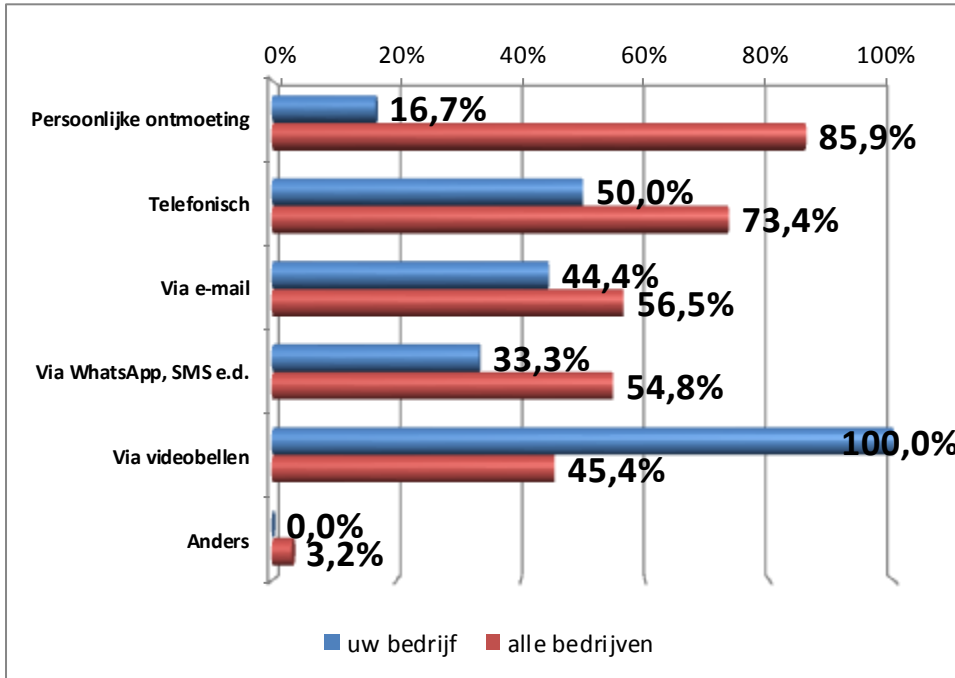
Grafiek n.a.v. vraag 2: Hoe vaak heeft u contact gehad met de coach van het re-integratiebedrijf?



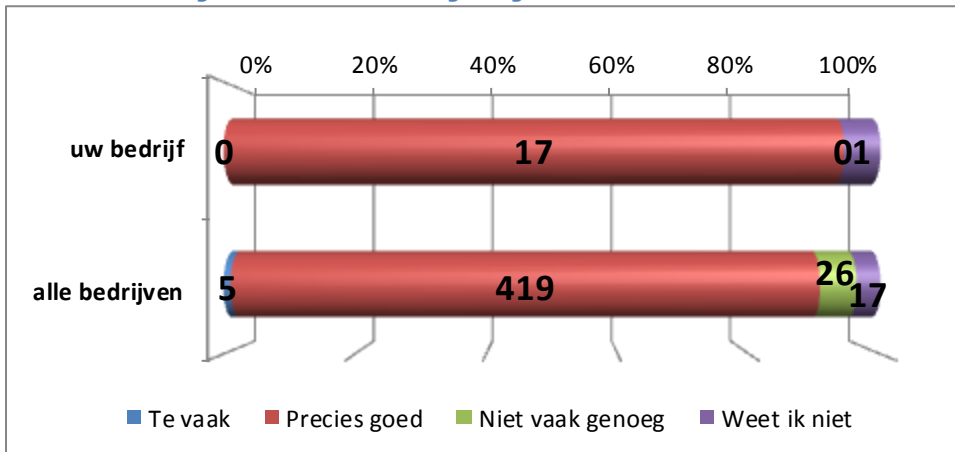
Veruit de meeste cliënten hadden 1 tot 4 keer per maand contact met de coach.

En uit de volgende grafiek op de volgende bladzijde blijkt op welke manier men contact heeft gehad met elkaar.

Grafiek n.a.v. vraag 3: Op welke manier had u contact met elkaar?

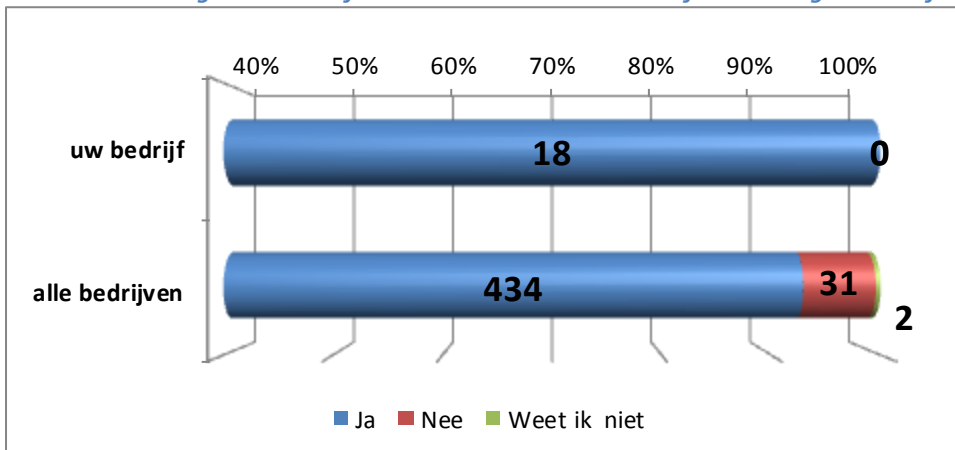


Grafiek n.a.v. vraag 4: Vond u dat er vaak genoeg contact was?



Een overgrote meerderheid van de cliënten die contact hebben gehad met uw re-integratiebedrijf vond het aantal contactmomenten precies goed.

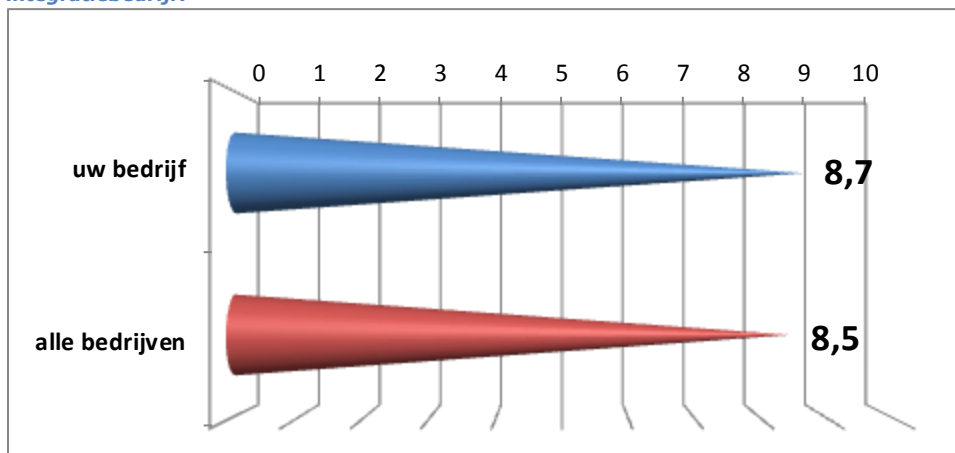
Grafiek n.a.v. vraag 5: Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?





Alle cliënten hadden altijd contact met dezelfde coach bij Oog voor werk.

**Grafiek n.a.v. vraag 6: Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van het re-integratiebedrijf?**



Uw klanten beoordelen uw dienstverlening met een gemiddeld rapportcijfer 8,7; dit is hoger dan de minimale eis van UWV, namelijk een 7,0. Cliënten 'Werkfit maken' gaven gemiddeld een 8,9, cliënten 'Naar werk' gaven gemiddeld een 8,7 en tenslotte de cliënt 'Re-integratie 2<sup>e</sup> spoor', die gaf een 7.

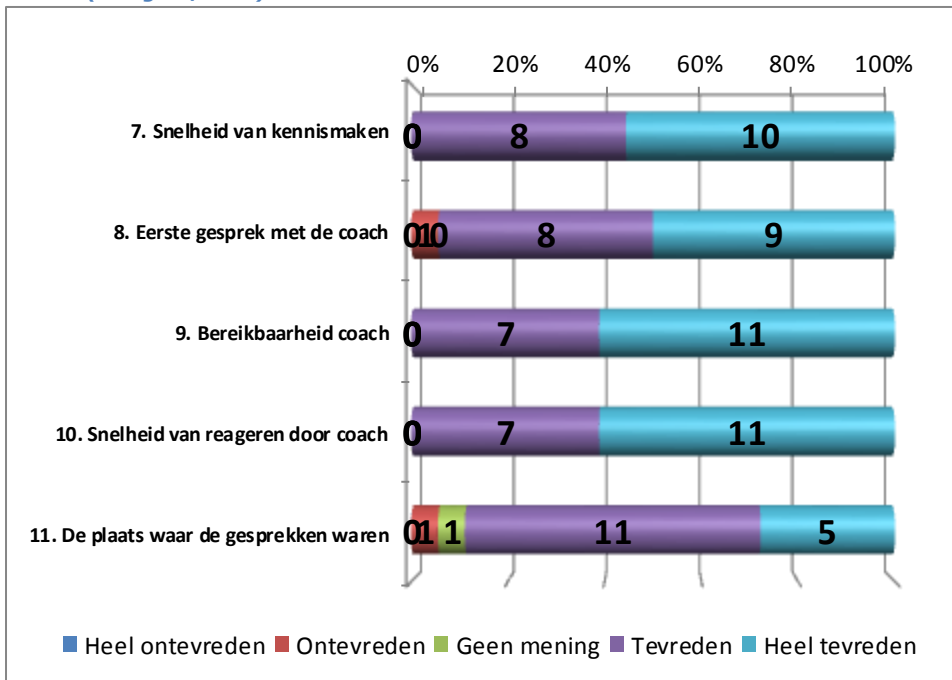
[lijst met eventuele toelichtingen]

Rapportcijfer	Toelichting
10	Coach stond altijd voor mij klaar. Kon altijd terecht bij hem. Hij bleef doorgaan met zoeken.
10	Ik ben heel goed geholpen door oog voor werk
10	Coach was erg meegaand. Kritisch op bepaalde punten. Hielp goed meedenken.
10	Goede begeleiding. Voel mij serieus genomen. Regelmatig contact (en altijd de mogelijkheid om contact op te nemen wanneer dit nodig is). Denkt mee (studie, baan, subsidie).
10	Ik ben goed begeleid en er werd goed naar mij geluisterd en er werd goed meegedacht, waar ik hulp bij nodig had. Duidelijk taal, werd altijd goed uitgelegd! Dik tevreden!
10	Ik heb veel gehad aan de manier waarop Hans mij begeleidde
10	Hij biedt goed hulp en is een mensen mens
9	Zeer prettig en duidelijk contact. Ik heb er heel veel aan gehad.
9	Voldoende contactmomenten. Ook sociaal contact over hoe het gaat, niet alleen werk gerelateerd.
9	Omdat ik er veel baat bij had, en had er eigenlijk nog steeds baat bij maar moet gesloten worden helaas.
8	Begeleider was erg betrokken bij mijn situatie. Snelle en op de juiste manier handelen.
8	In het begin niet overtuigd van de aanpak maar wel overtuigd van het traject. De coach deed zijn best. De coach gaf de ruimte binnen de kaders. Vanaf de 2e sessie ging alles heel soepel.
8	Ik ben heel erg tevreden over hoe ik ben geholpen door Hans van Oog voor werk!
8	Hans is een mensgerichte coach die goed aanvoelt wat de klant nodig heeft.
8	Hij dacht mee, stelde kritische vragen, was oprecht geïnteresseerd
7	Contact zette mij persoonlijk aan tot actie. Verder voldoende vandaar een 7
7	Contact was prettig. Heb er veel van opgestoken. Had wel meer praktische handleiding willen hebben. Had er meer van verwacht. Had ook met solliciteren meer hulp verwacht.
6	We zaten midden in de corona tijd. Er kon bijna niks gedaan worden. Hij deed wel zijn best maar omdat ik aan de slag wilde in een werkveld waar hij niets vanaf wist en geen connecties had kon hij niet heel veel voor me doen.

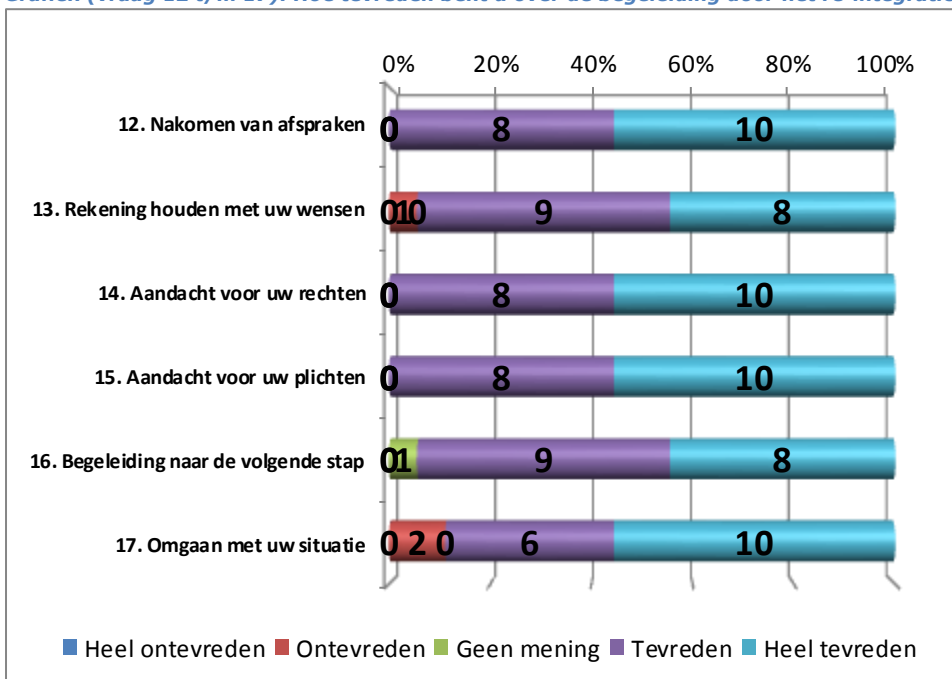
**BEREIKBAARHEID EN SNELHEID, BEGELEIDING EN CONTACTPERSO(ON)EN (VRAAG 7 T/M VRAAG 20)**

In de navolgende 3 grafieken wordt steeds – per onderwerp en per aspect – afgebeeld hoe tevreden cliënten van uw re-integratiebedrijf zijn met uw dienstverlening.

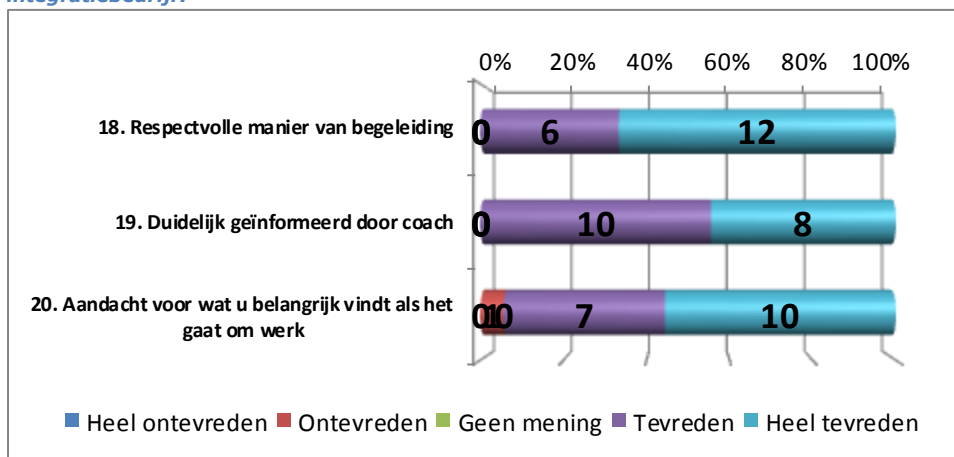
*Grafiek (vraag 7 t/m 11): Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?*



*Grafiek (vraag 12 t/m 17): Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?*



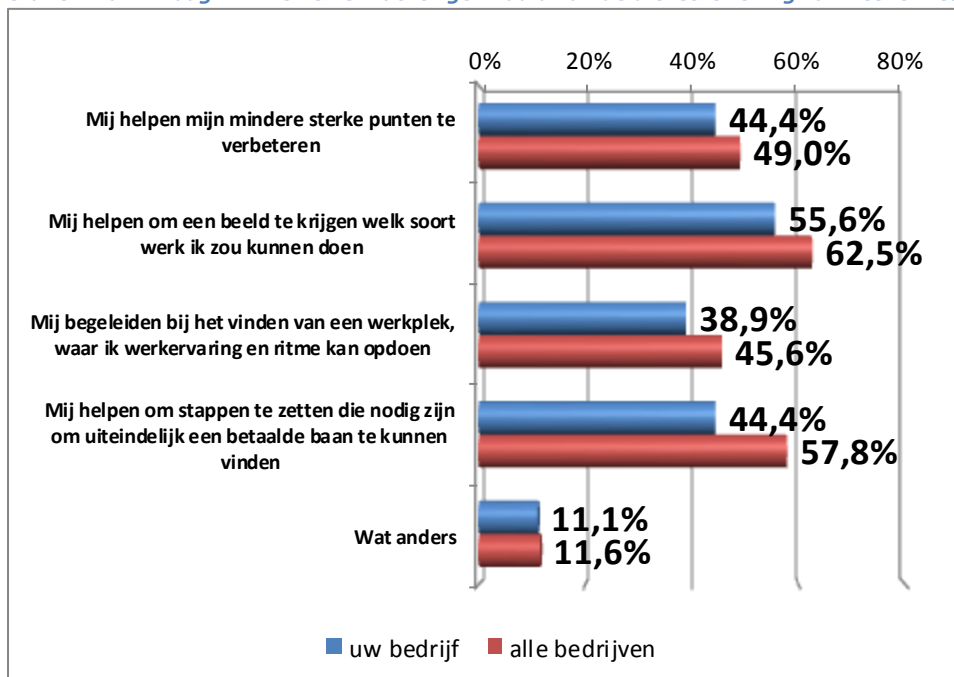
Grafiek (vraag 18 t/m 20): Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf?



### VERWACHTINGEN (VRAAG 21 EN VRAAG 22)

Welke verwachtingen hadden cliënten van uw dienstverlening? En in hoeverre sloot de dienstverlening aan op hun verwachtingen? De antwoorden op deze vragen worden getoond in de volgende 2 grafieken.

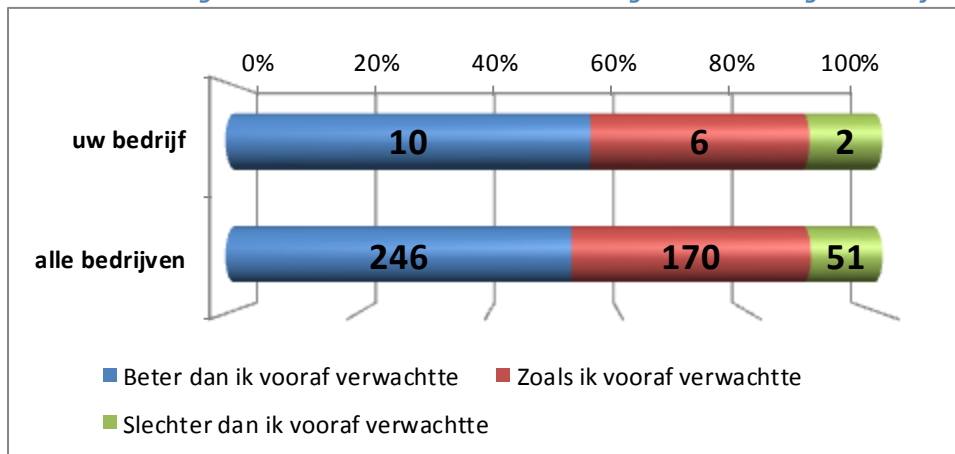
Grafiek n.a.v. vraag 21: Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



[lijst met anders]

Anders, namelijk:
Dat ik geholpen word bij opstarten eigen bedrijf.
Dat het re-integratiebedrijf mij leert om goed te kunnen solliciteren zodat ik zelf op vacatures kan reageren.

Grafiek n.a.v. vraag 22: In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



[lijst met eventuele opmerkingen/toelichtingen]

	Toelichting
Beter	Al eens eerder bij UWV een traject gevolgd. Begeleider was bijna niet te bereiken. Nu via Oog voor werk heel blij met de coach die ik had.
Beter	Er werd zo goed meegedacht!
Beter	Omdat ik nog nooit in een situatie ben geweest waarin in zat.
Beter	Omdat ik geen hoop meer op een betaalde job had.
Beter	Omdat wij snel een baan in de IT hadden gevonden waar ik het ontzettend naar mijn zin heb. Ook volg ik een IT gerelateerde studie.
Beter	Wist niet hoe zo'n traject ging.
Beter	Omdat ik zoveel meer inzichten heb gekregen.
Beter	Had bij het begin al een goed gevoel, en uiteindelijk is het boven verwachting geworden! Super.
Beter	Omdat Hans precies snapte wat ik bedoelde.
Naar verwachting	Omdat ik geen verwachting had.
Naar verwachting	Ik zag op de eerste afspraak met Oog voor werk dat ik kan hulp kan krijgen.
Naar verwachting	Omdat ik verwachtte dat er uit zou komen wat het beste bij mij zou passen.
Naar verwachting	Mijn moeder is zelf re-integratie consulente, ik wist precies wat ik kon verwachten.
Naar verwachting	Omdat Hans deed wat hij in het kennismakingsgesprek en in het plan van aanpak had gezegd/vastgelegd.
Naar verwachting	De bal bleef bij mij liggen.
Slechter	Omdat er te weinig tijd is gegeven.
Slechter	Had er meer van verwacht. Bleven lang hangen in de verkenningsfase. Ze hadden tot praktische zaken moeten komen.



### OPMERKINGEN TOT SLOT (VRAAG 23)

Cliënten gaven tot slot nog de volgende aanvullende opmerkingen.

[lijst met eventuele opmerkingen]

Opmerkingen
Was heel blij met de coach die ik had.
Bedankt voor alles, ik heb genoeg hulp gehad van Oog voor werk.
Heel tevreden!
Bedankt voor onze samenwerking. Ik heb veel handvatten gekregen om in de toekomst op terug te vallen.
Blijf zo doorgaan. Vooral niet veranderen.
Prettig traject. Was wat fijner geweest als ik persoonlijk contact had gehad met de coach maar dat kon niet anders i.v.m. Coronacrisis.
Nogmaals dankjewel voor alles Hans!
Zeker een aanrader voor iedereen, die in Amersfoort of omgeving Amersfoort woont!
Ik vind het een fijne manier van begeleiding. Het was eerst wat aftasten, maar toen het op elkaar afgestemd was, was het een fijne manier waarop we met elkaar omgingen. Zelfs nu ik een baan heb, geeft Hans me nog nabegeleiding, wat ik als fijn ervaar. Je komt in het begin toch dingen tegen, waarover je vragen hebt.
Je bleef een beetje hangen op het hele LinkedIn ding. Iets waar je als actrice zijnde niet zo veel aan hebt. 5 sessies achter elkaar bracht je dat naar voren, terwijl ik je al zei dat LinkedIn niet zo veel zin had.
Traject is nu afgelopen. Blevten te lang hangen in verkenningsfase. Meer praktische hulp. Daadkrachtiger.

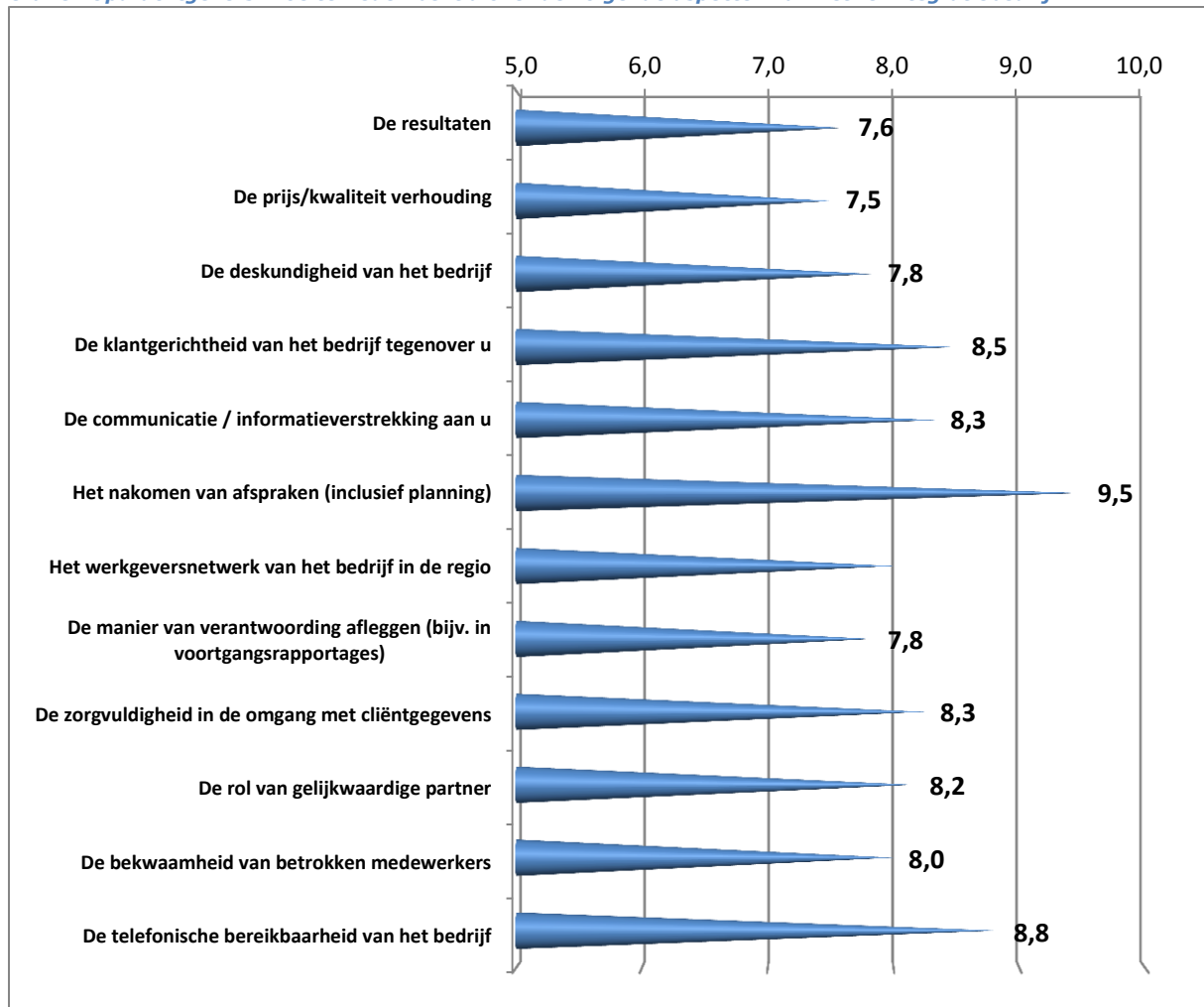


### HOOFDSTUK 3. MENING OPDRACHTGEVERS

Wij hebben 1 opdrachtgever geïnterviewd. Deze opdrachtgever is zeer tevreden over de dienstverlening van Oog voor werk en geeft een 9 als rapportcijfer. Eerder kreeg Oog voor werk het cijfer 7 (2020), het cijfer 8 (2019) en het cijfer 7,8 (2018). Totaal over 6 opdrachtgevers en een periode van 4 jaar een gemiddeld rapportcijfer van 8,0!

Naast de algehele tevredenheid met de dienstverlening, is de opdrachtgever gevraagd om 12 aspecten een rapportcijfer te geven om daarmee uitdrukking te geven aan de tevredenheid met deze aspecten. Onderstaande grafiek toont het gemiddelde over de periode 2018-2021.

*Grafiek Opdrachtgevers: Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van het re-integratiebedrijf?*



Wanneer de cijfers van de 12 aspecten worden opgeteld en gemiddeld, dan blijkt dat de tevredenheid in de jaren toeneemt: 7,9 in 2018 en 2019, 8,5 in 2020 en 9,0 in 2021.

De top-5 aspecten met de hoogste gemiddelde waardering, bestaat uit:

- ✓ Het nakomen van afspraken (inclusief planning) (9,5)
- ✓ De telefonische bereikbaarheid van het bedrijf (8,8)
- ✓ De klantgerichtheid van het bedrijf tegenover u (8,5)
- ✓ De communicatie / informatieverstrekking aan u (8,3)
- ✓ De zorgvuldigheid in de omgang met cliëntgegevens (8,3)





**Veldwerk Optimaal BV**  
Buitenhaven 27  
5211 TP 's-Hertogenbosch  
Telefoon: 073-6120903  
E-mail: [info@veldwerkoortimaal.nl](mailto:info@veldwerkoortimaal.nl)  
[www.veldwerkoortimaal.nl](http://www.veldwerkoortimaal.nl)