



## **Tevredenheidsonderzoek 2015 / 2016**

De Nieuwe Kracht

Zoetermeer, maandag 25 juli 2016

In opdracht van De Nieuwe Kracht

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

|          |                                       |           |
|----------|---------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Onderzoek onder cliënten</b>       | <b>9</b>  |
| 2.1      | Rapportcijfer                         | 9         |
| 2.2      | Totaaloordeel                         | 10        |
| 2.3      | Het traject                           | 12        |
| 2.4      | Het resultaat                         | 14        |
| 2.5      | Kenmerken                             | 15        |
| <b>3</b> | <b>Onderzoek onder opdrachtgevers</b> | <b>16</b> |
| 3.1      | Rapportcijfer opdrachtgevers          | 16        |
| 3.2      | Totaaloordeel opdrachtgevers          | 17        |

# 1 Inleiding

## *Uitvoering onderzoek*

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 juli 2015 tot en met 30 juni 2016 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 schriftelijk 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. 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 299 cliënten benaderd en 171 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 111 voor cliënten en 40 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 |
|--|------------------|----------|-------------|---------------|------------|
| <b>Cliënten</b>                                      |                  |          |             |               |            |
| Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie            | 17               | 7        | 41,2%       | 8,2           | nee        |
| Jobcoaching  | 1                | 1        | 100,0%      | 7,0           | ja         |
| Outplacement   | 20               | 11       | 55,0%       | 7,7           | ja         |
| Toeleden van werk naar werk (eerste en tweede spoor) | 259              | 92       | 35,5%       | 7,4           | ja         |
| Toeleden naar werk vanuit situatie geen werk         | 2                | 0        | 0,0%        |               | nee        |
| Totaal cliënten                                      | 299              | 111      | 37,1%       | 7,5           | ja         |
| <b>Opdrachtgevers</b>                                |                  |          |             |               |            |
| Totaal opdrachtgevers                                | 171              | 40       | 23,4%       | 7,5           | 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.

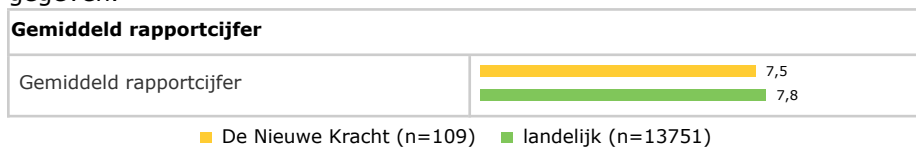
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd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

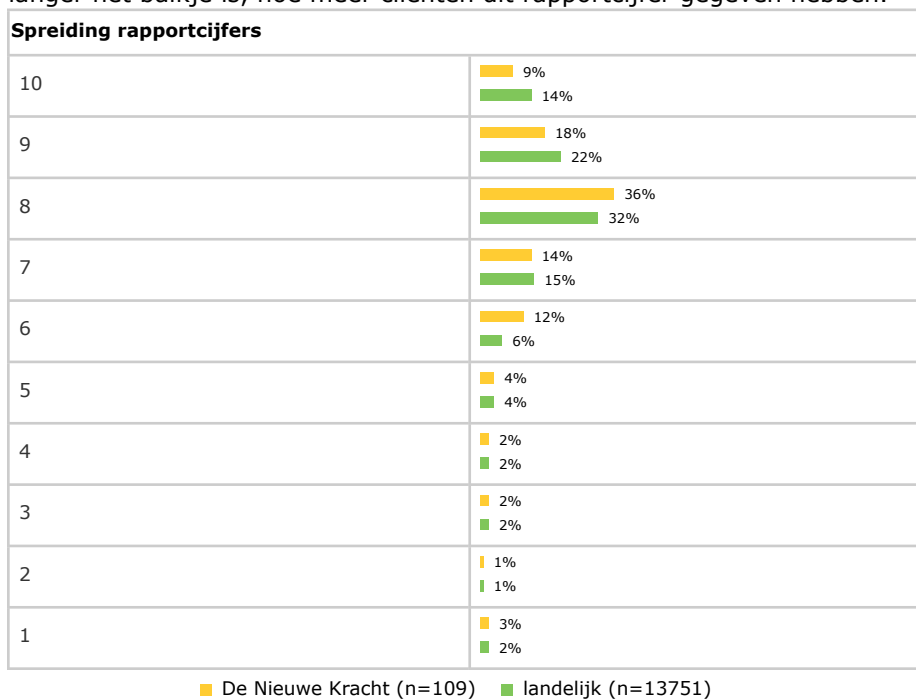
### 2.1 Rapportcijfer

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

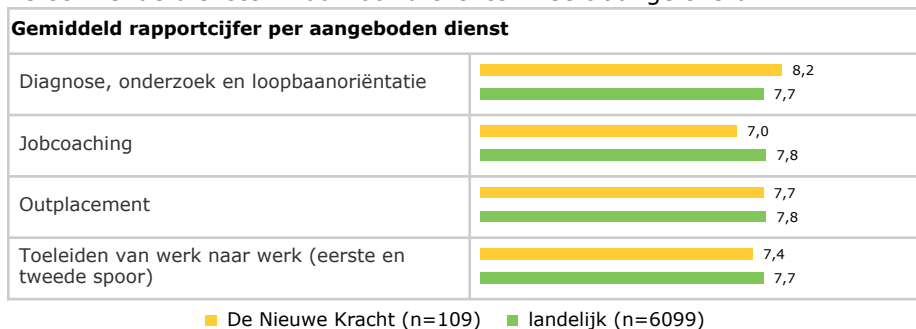
Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven.



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.





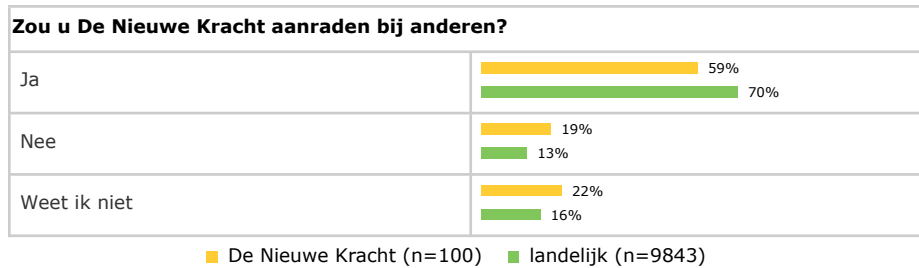
## 2.2 Totaaloordeel

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.

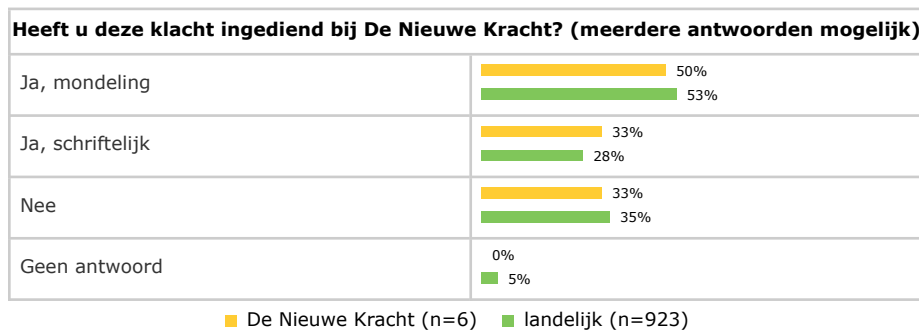
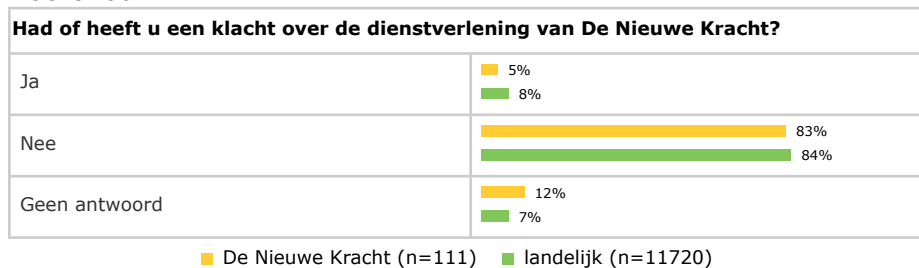
| Oordeel cliënten over de dienstverlening                          |  |
|---|--|
| Klantvriendelijkheid  |  |
| Telefonische bereikbaarheid                                       |  |
| De informatie van De Nieuwe Kracht over uw rechten en plichten    |  |
| Nakomen van afspraken door De Nieuwe Kracht                       |  |
| Deskundigheid van uw begeleider(s)                                |  |
| De voorbereiding van de begeleider(s) op gesprekken met u         |  |
| Het aantal keren dat uw begeleider contact met u had              |  |
| 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 De Nieuwe Kracht met uw gegevens omging |  |
| Het resultaat van de begeleiding voor u (tot nu toe)              |  |
| Het gevoel serieus genomen te worden                              |  |
| De tijd die u zelf heeft besteed aan het traject                  |  |

■ De Nieuwe Kracht (n=111) ■ landelijk (n=11529)

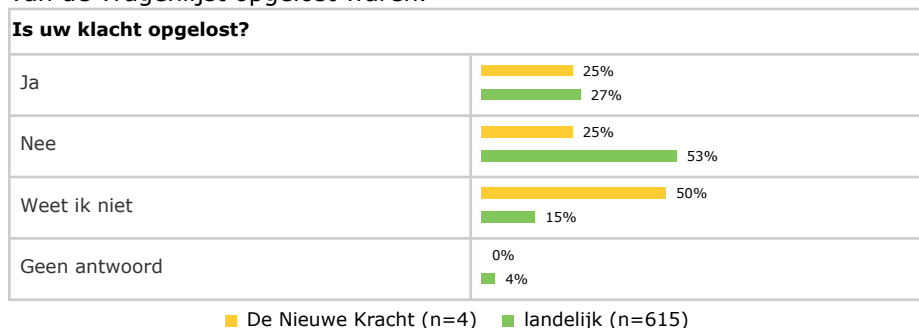
Een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid van cliënten is de vraag of zij een bedrijf zouden aanraden bij anderen. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien.



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.



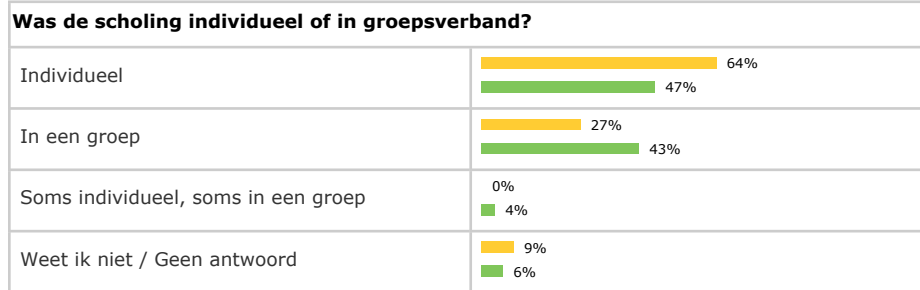
Het is uiteraard belangrijk om klachten op te lossen. In onderstaande figuur is te zien of de klachten van de cliënten op het moment van invullen van de vragenlijst opgelost waren.



## 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.



■ De Nieuwe Kracht (n=11) ■ landelijk (n=2572)

| <b>Er is bij u diagnose gesteld door De Nieuwe Kracht. Om welk soort onderzoek gaat het? (meerdere antwoorden mogelijk)</b> |            |
|---|------------|
| Diagnostisch onderzoek  | 0%<br>0%   |
| Assessment  | 0%<br>7%   |
| Belastbaarheidsonderzoek  | 57%<br>23% |
| Loopbaanonderzoek   | 14%<br>26% |
| EVP/EVC   | 0%<br>0%   |
| Arbeidskundig onderzoek   | 43%<br>32% |
| Anders  | 29%<br>17% |
| Weet ik niet  | 0%<br>11%  |
| Geen antwoord   | 0%<br>3%   |

■ De Nieuwe Kracht (n=7) ■ landelijk (n=1582)

| <b>Had/heeft u een vaste contactpersoon bij De Nieuwe Kracht?</b> |            |
|---|------------|
| Ja  | 94%<br>86% |
| Nee   | 5%<br>10%  |
| Weet ik niet  | 1%<br>4%   |

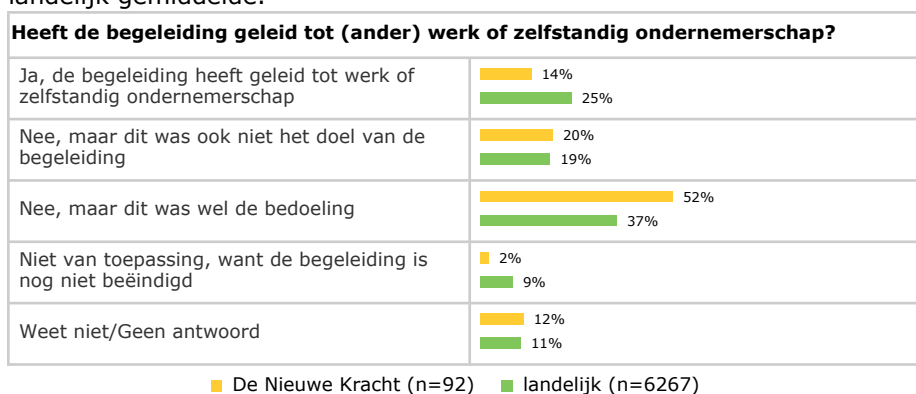
■ De Nieuwe Kracht (n=111) ■ landelijk (n=11663)

| <b>Wat was de aanleiding voor u om dit traject te volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)</b> |            |
|--|------------|
| Ik wilde dit zelf graag  | 50%<br>36% |
| Ziekte   | 28%<br>16% |
| Mijn werkgever of arbodienst stelde dit voor   | 22%<br>12% |
| De gemeente of het UWV stelde dit voor   | 0%<br>30%  |
| Mijn verzekeraar stelde dit voor   | 0%<br>0%   |
| Het werd verplicht door mijn werkgever of arbodienst   | 11%<br>5%  |
| Het werd verplicht door de gemeente of het UWV   | 6%<br>13%  |
| Het werd verplicht door mijn verzekeraar   | 0%<br>0%   |
| Er is sprake van een conflict op het werk  | 17%<br>1%  |
| De werkgever wilde dit graag (bijvoorbeeld vanwege een reorganisatie)                        | 22%<br>8%  |
| Anders   | 0%<br>5%   |
| Anders   | 0%<br>3%   |
| Geen antwoord  | 0%<br>1%   |

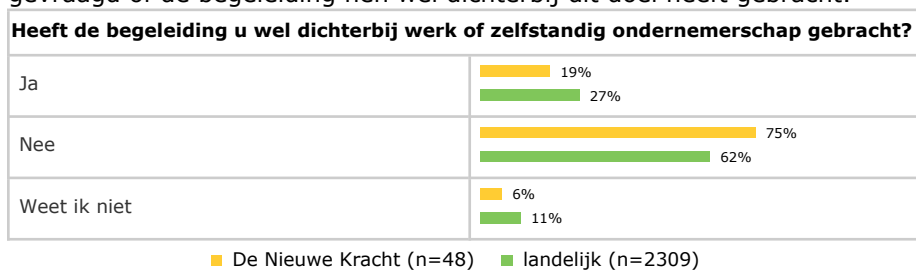
■ De Nieuwe Kracht (n=18) ■ landelijk (n=7586)

## 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.

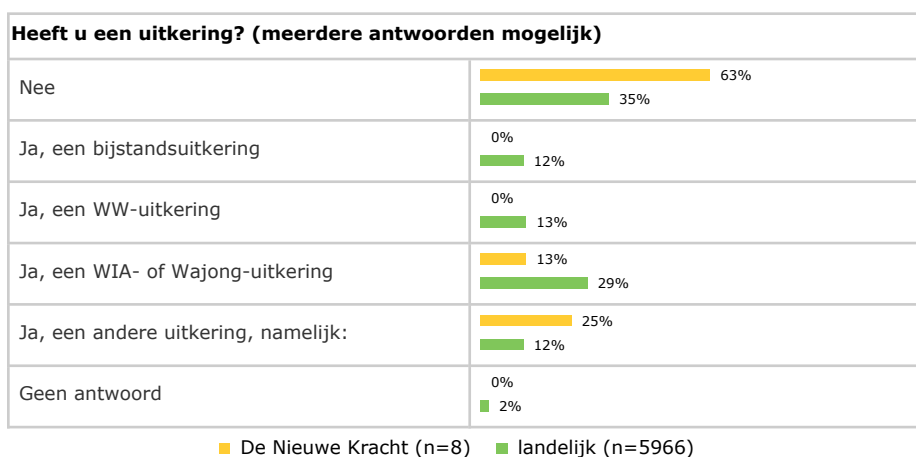
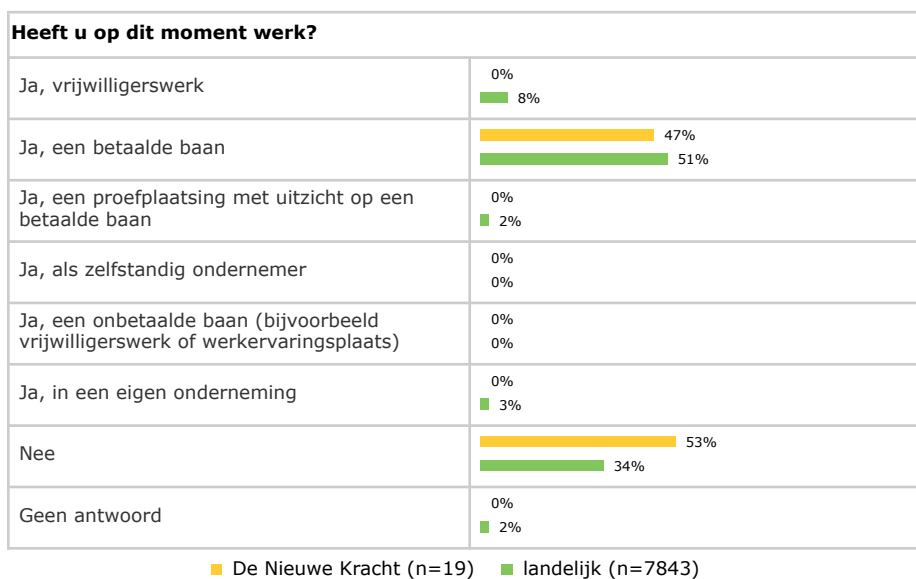
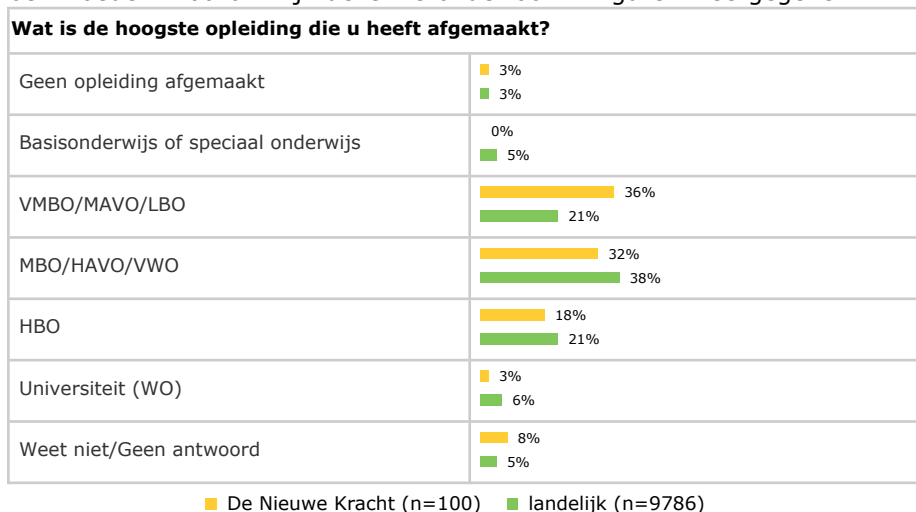


Aan de cliënten die aangeven dat de dienstverlening niet heeft geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap, terwijl dit wel de bedoeling was, is gevraagd of de begeleiding hen wel dichterbij dit doel heeft gebracht.



## 2.5 Kenmerken

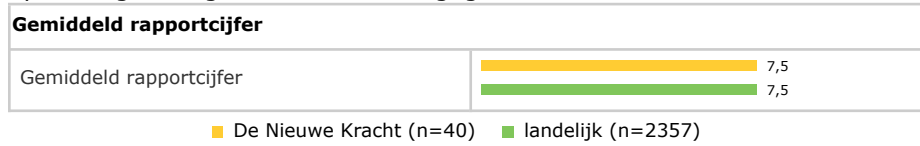
De achtergrondkenmerken van uw cliënten kunnen de resultaten beïnvloeden. Daarom zijn deze hieronder ook in figuren weergegeven.



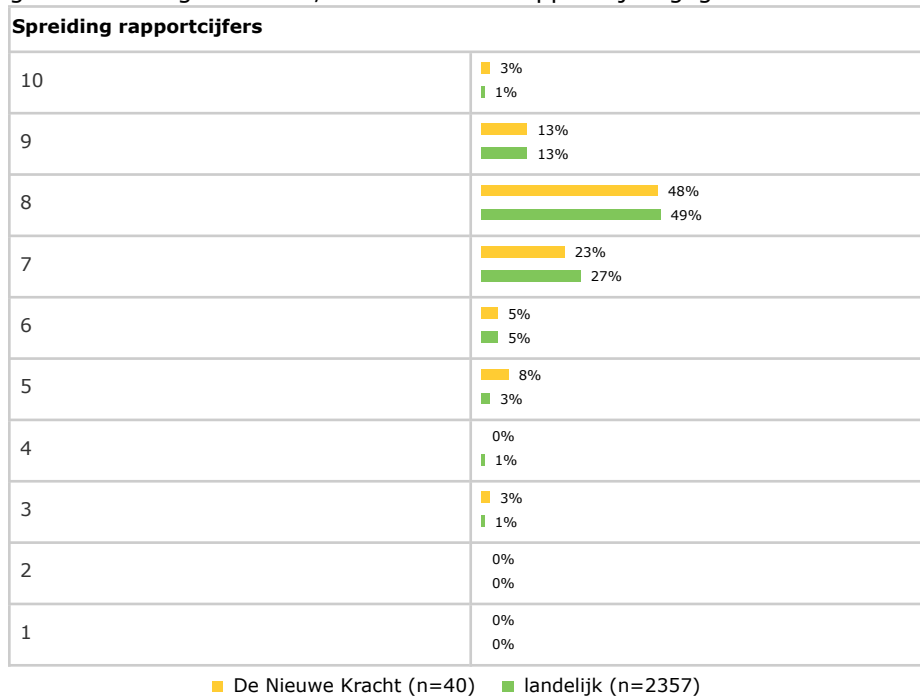
### 3 Onderzoek onder opdrachtgevers

#### 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.

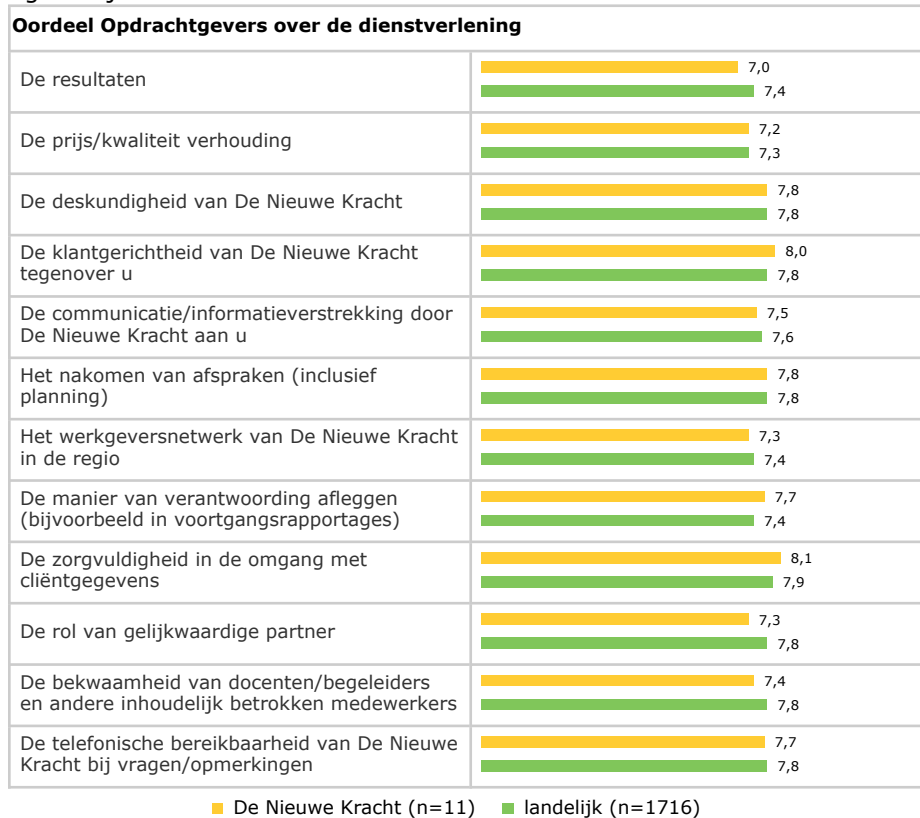


Let wel: Opdrachtgevers mogen ook cijfers achter de komma geven. Wat u in de figuur hierboven ziet zijn afgeronde cijfers. Het gemiddelde rapportcijfer kan dan ook anders zijn dan wat u op basis van dit figuur zelf berekent.

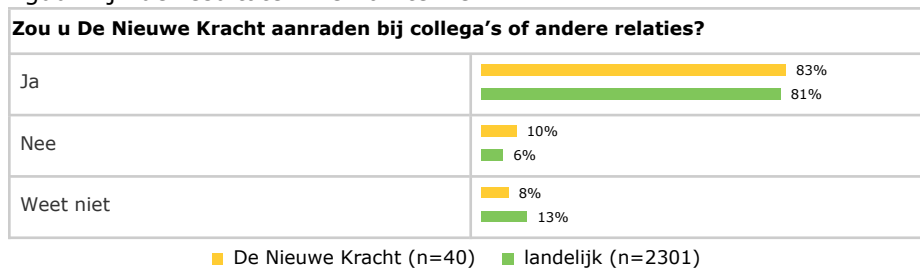


### 3.2 Totaaloordeel

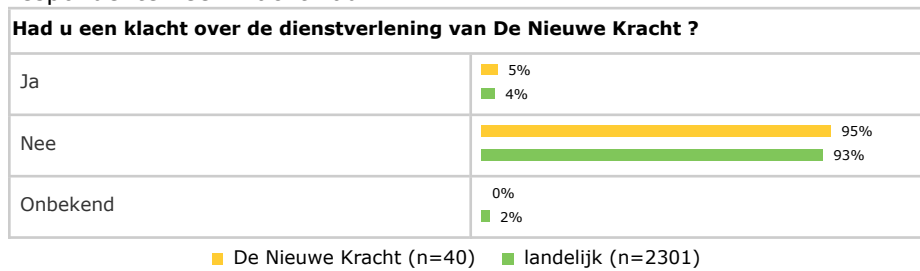
De opdrachtgevers hebben de mogelijkheid gehad om de dienstverlening van uw bedrijf te beoordelen op verschillende aspecten. In onderstaande figuur zijn hiervan de resultaten te zien.



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.



Het is uiteraard belangrijk om klachten op te lossen. In onderstaande figuur is te zien of de klachten van de opdrachtgevers op het moment van invullen van de vragenlijst opgelost waren.

