



Tevredenheidsonderzoek 2015

Mondo NT2-Privé

Zoetermeer, zondag 14 februari 2016

In opdracht van Mondo NT2-Privé

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	8
2.1	Rapportcijfer	8
2.2	Dienst inburgeren	9
3	Onderzoek onder opdrachtgevers	12
3.1	Rapportcijfer opdrachtgevers	13
3.2	Totaaloordeel opdrachtgevers	13

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 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 12 cliënten benaderd en 1 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 11 voor cliënten en 0 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					
Inburgeringscursussen en duale trajecten	12	11	91,7%	8,2	ja
Totaal cliënten	12	11	91,7%	8,2	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	1	0	0,0%		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.

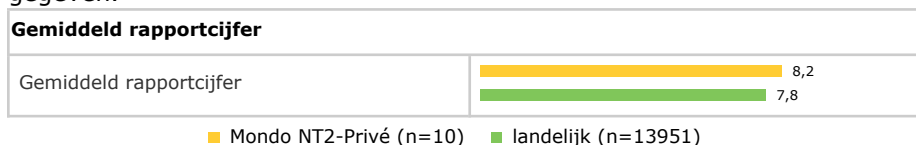
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd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

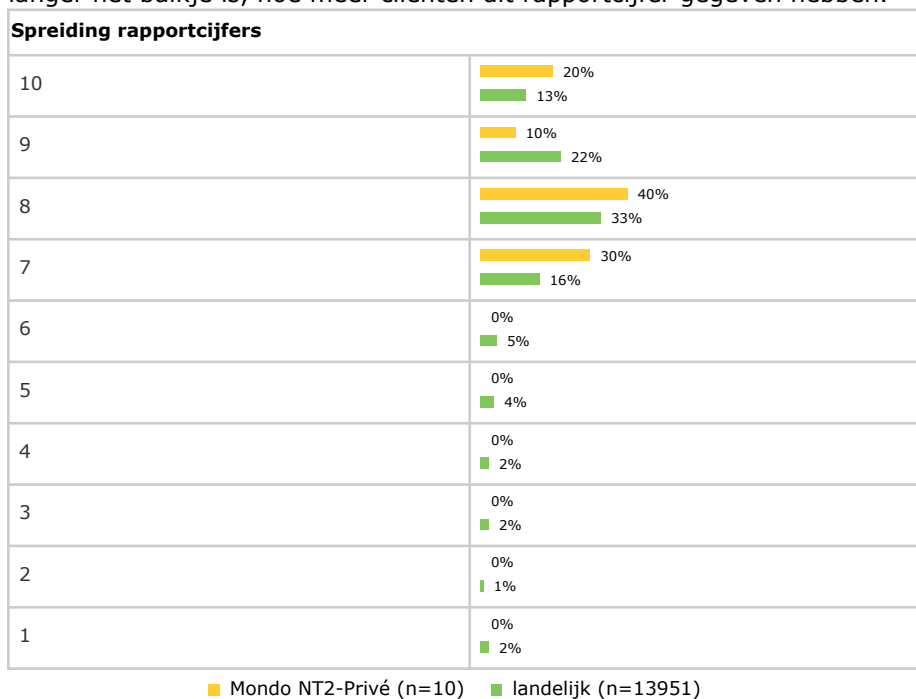
2.1 Rapportcijfer

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

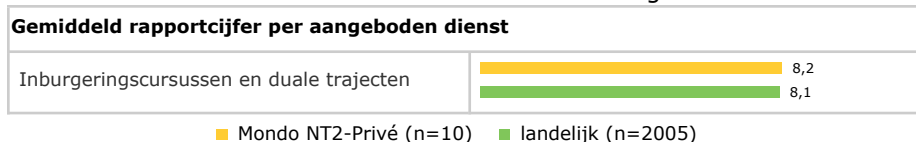
Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven.



In deze figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

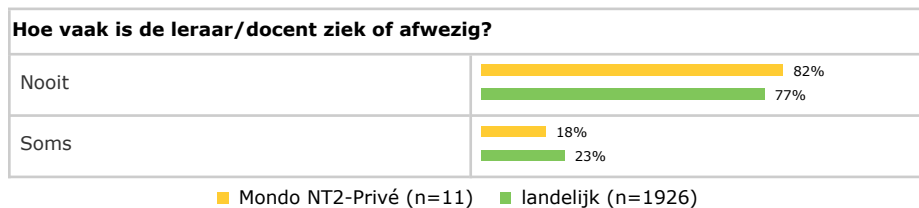
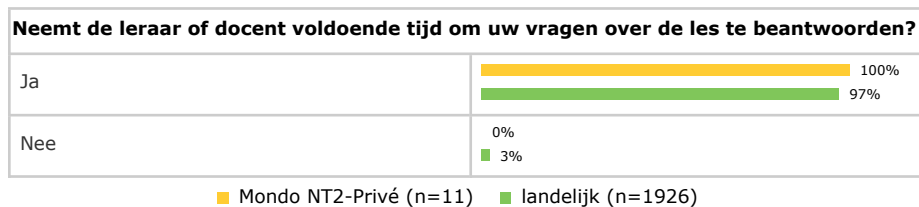
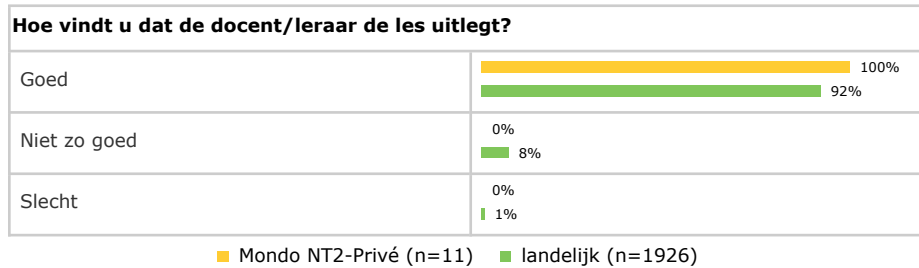






In onderstaande figuur zijn de rapportcijfers uitgesplitst naar de verschillende diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd.





2.6 Dienst Inburgeren

Onderstaand ziet u hoe de cursisten oordelen over de verschillende aspecten van de dienstverlening

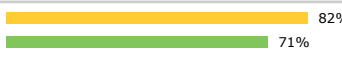
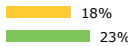



Soms is de leraar/docent ziek, en kan hij de cursus niet begeleiden. Wat gebeurt er dan?	
Er komt een andere leraar	0% 
U gaat op school huiswerk maken	0% 
U gaat weer naar huis	0% 
Er gebeurt iets anders, namelijk:	100% 

■ Mondo NT2-Privé (n=2) ■ landelijk (n=449)

Geeft deze persoon goed antwoord als u een vraag hebt?	
Ja	100% 
Nee	0% 

■ Mondo NT2-Privé (n=5) ■ landelijk (n=733)

Spreekt en luistert u ook Nederlands als u niet op school bent? Bijvoorbeeld thuis, in een winkel of op uw werk?	
Elke dag	82% 
Elke week	18% 
Bijna nooit	0% 

■ Mondo NT2-Privé (n=11) ■ landelijk (n=1926)

Wat vindt u van het lesmateriaal?	
Moeilijk	 27% (Mondo NT2-Privé) 29% (landelijk)
Makkelijk	 9% (Mondo NT2-Privé) 12% (landelijk)
Precies goed	 64% (Mondo NT2-Privé) 59% (landelijk)

■ Mondo NT2-Privé (n=11) ■ landelijk (n=1926)

Oefent u op de cursus om examens te maken?	
1 keer	 18% (Mondo NT2-Privé) 20% (landelijk)
2 tot 5 keer	 18% (Mondo NT2-Privé) 38% (landelijk)
Meer dan vijf keer	 64% (Mondo NT2-Privé) 42% (landelijk)

■ Mondo NT2-Privé (n=11) ■ landelijk (n=1926)

Voelt u zich veilig op school?	
Vaak	 91% (Mondo NT2-Privé) 93% (landelijk)
Soms	 9% (Mondo NT2-Privé) 3% (landelijk)
Weinig	 0% (Mondo NT2-Privé) 0% (landelijk)
Bijna nooit	 0% (Mondo NT2-Privé) 0% (landelijk)
Weet niet	 0% (Mondo NT2-Privé) 3% (landelijk)

■ Mondo NT2-Privé (n=11) ■ landelijk (n=1926)

Is er op de school een plek waar u rustig kunt studeren en oefenen voor uw lessen met behulp van computers?	
Ja	 73% (Mondo NT2-Privé) 67% (landelijk)
Nee	 18% (Mondo NT2-Privé) 21% (landelijk)
Weet niet	 9% (Mondo NT2-Privé) 12% (landelijk)

■ Mondo NT2-Privé (n=11) ■ landelijk (n=1926)

3 Onderzoek onder opdrachtgevers

3.1 Rapportcijfer opdrachtgevers

Omdat er niet voldoende opdrachtgevers uw bedrijf een rapportcijfer gegeven hebben, worden er hier geen resultaten getoond.

3.2 Totaaloordeel

Omdat er niet voldoende opdrachtgevers de verschillende aspecten van de dienstverlening van uw bedrijf hebben beoordeeld, worden er hier geen resultaten getoond.

Omdat er onvoldoende opdrachtgevers gereageerd hebben op de vragen over verbeter suggesties en klachten, worden er geen resultaten getoond.