



Tevredenheidsonderzoek 2015 / 2016

ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen

Zoetermeer, donderdag 4 augustus 2016

In opdracht van ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen

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
2.6	Dienst inburgeren	16
3	Onderzoek onder opdrachtgevers	19
3.1	Rapportcijfer opdrachtgevers	19
3.2	Totaaloordeel opdrachtgevers	20

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 865 cliënten benaderd en 29 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 101 voor cliënten en 6 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					
Scholing en opleiding	841	84	10,0%	7,3	ja
Inburgeringscursussen en duale trajecten	24	17	70,8%	6,8	ja
Totaal cliënten	865	101	11,7%	7,2	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	29	6	20,7%	7,6	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.

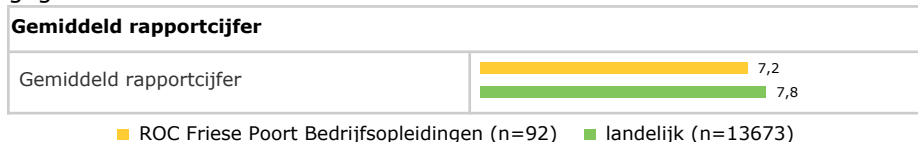
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd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

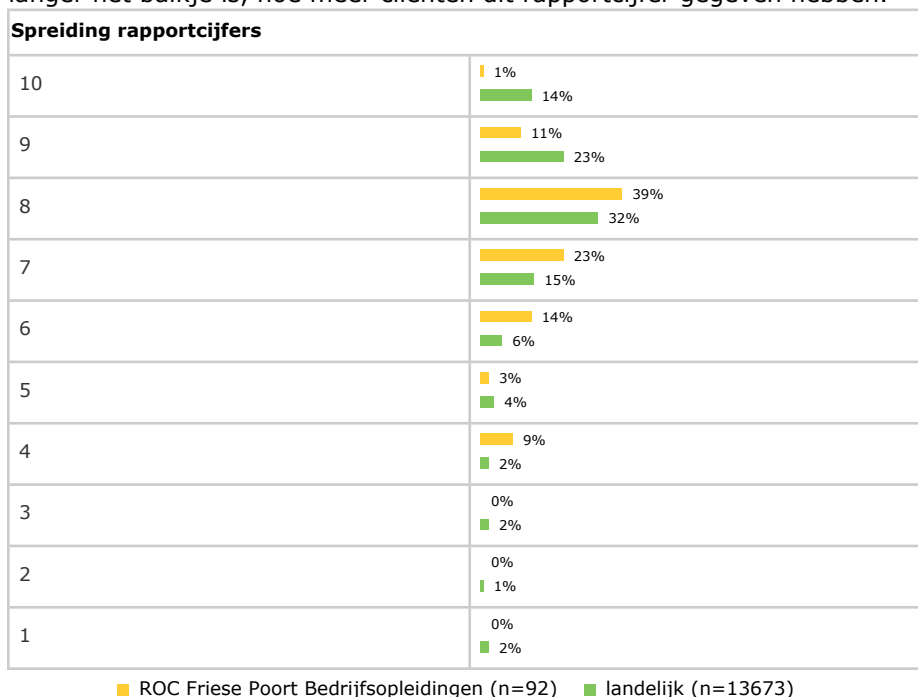
2.1 Rapportcijfer

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

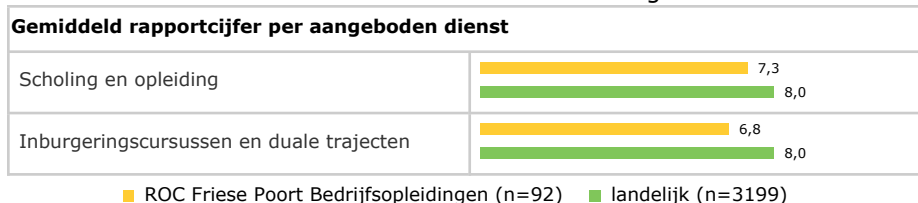
Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven.



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.



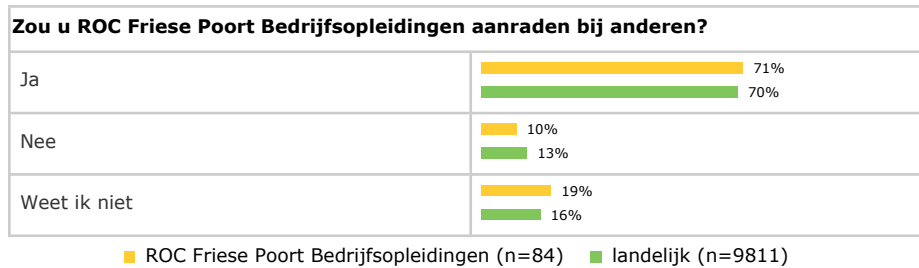
2.2 Totaaloordeel

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.

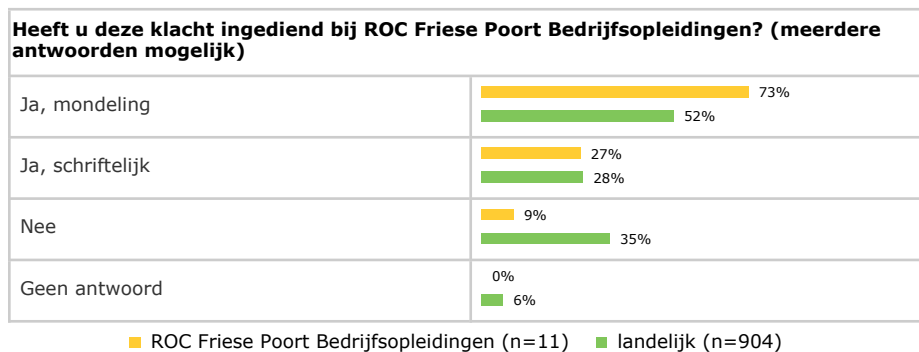
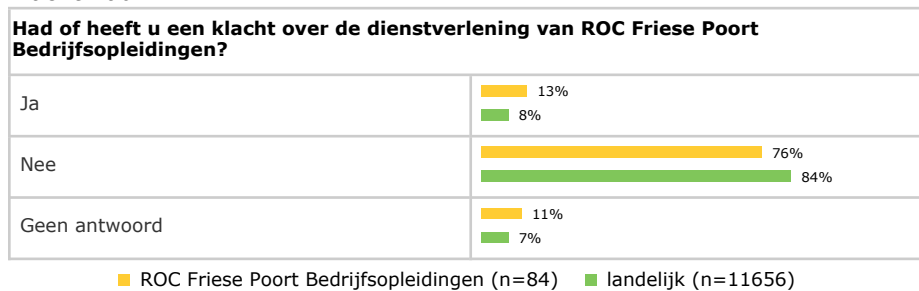


■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=83) ■ landelijk (n=11467)

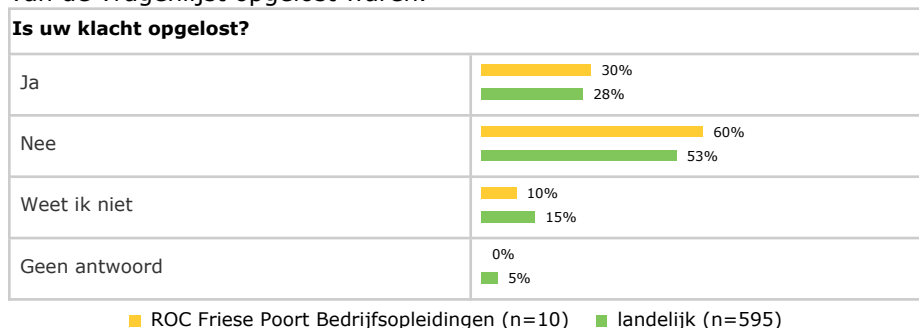
Een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid van cliënten is de vraag of zij een bedrijf zouden aanraden bij anderen. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien.



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).


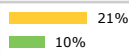

Indien er minder dan 5 cliënten gereageerd hebben, worden geen resultaten van deze vragen weergegeven om hun privacy te waarborgen.

U heeft scholing gehad of een opleiding gevolgd bij ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen. Om welk type scholing gaat het? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Sollicitatietraining	
Specifieke beroepsopleiding	
Opleiding	
Cursus	
Training	
Anders	
Weet ik niet / Geen antwoord	

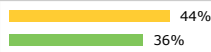

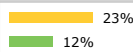


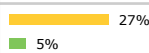





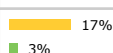

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=84) ■ landelijk (n=682)

Was de scholing individueel of in groepsverband?	
Individueel	
In een groep	
Soms individueel, soms in een groep	
Weet ik niet / Geen antwoord	

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=84) ■ landelijk (n=2528)

Had/ heeft u een vaste contactpersoon bij ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen?	
Ja	
Nee	
Weet ik niet	

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=84) ■ landelijk (n=11599)

Wat was de aanleiding voor u om dit traject te volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)	
Ik wilde dit zelf graag	
Ziekte	
Mijn werkgever of arbodienst stelde dit voor	
De gemeente of het UWV stelde dit voor	
Mijn verzekeraar stelde dit voor	
Het werd verplicht door mijn werkgever of arbodienst	
Het werd verplicht door de gemeente of het UWV	
Het werd verplicht door mijn verzekeraar	
Er is sprake van een conflict op het werk	
De werkgever wilde dit graag (bijvoorbeeld vanwege een reorganisatie)	
Anders	
Anders	
Geen antwoord	

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=84) ■ landelijk (n=7573)

2.4 Het resultaat

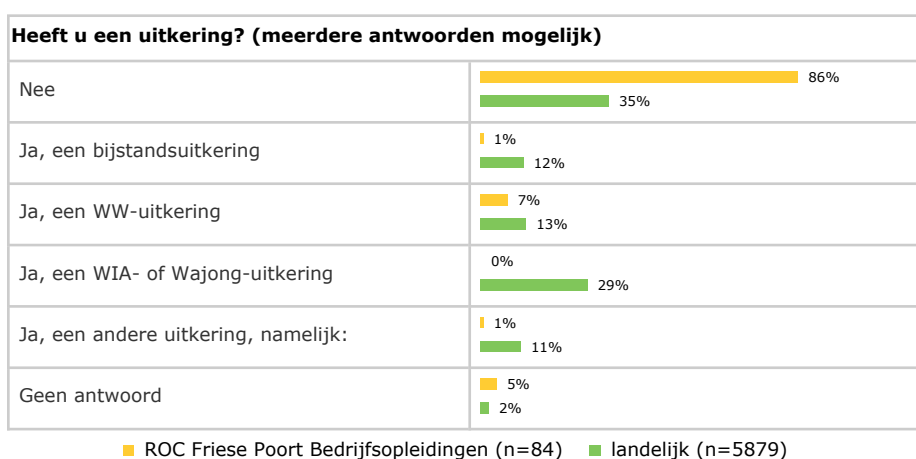
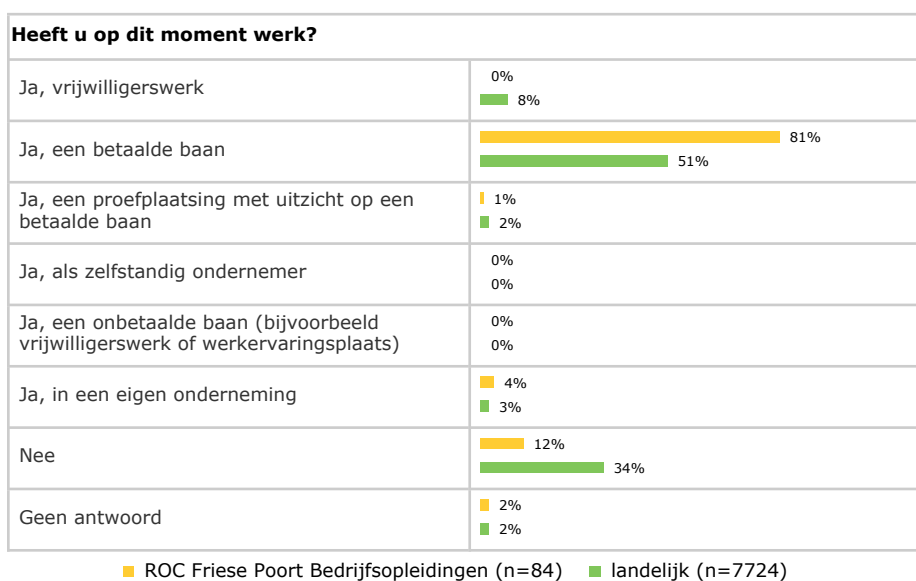
Als minder dan 5 personen deze vragen hebben beantwoord ziet u hier geen resultaten.

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom minder dan 5 personen de vragen hebben beantwoord:

- *De vragenlijst is door minder dan 5 cliënten volledig ingevuld.*
- *(Een deel van) de cliënten heeft de laagdrempelige vragenlijst ingevuld. Deze vraag komt niet in de laagdrempelige vragenlijst voor. De respons op deze vraag blijft dan achter bij de rest van het rapport.*
- *Sommige vragen gelden alleen voor een specifieke dienst. 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 die de dienst wel gevolgd hebben de vraag hebben ingevuld.*

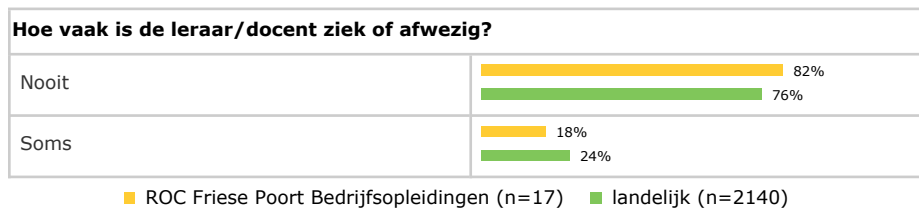
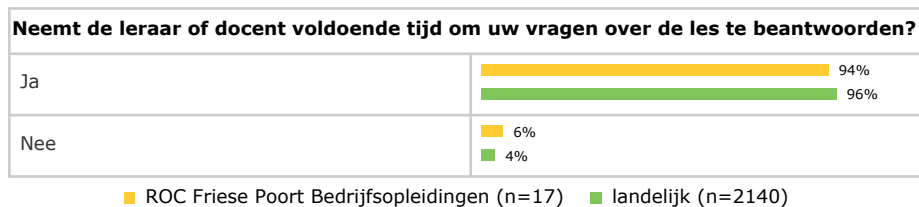
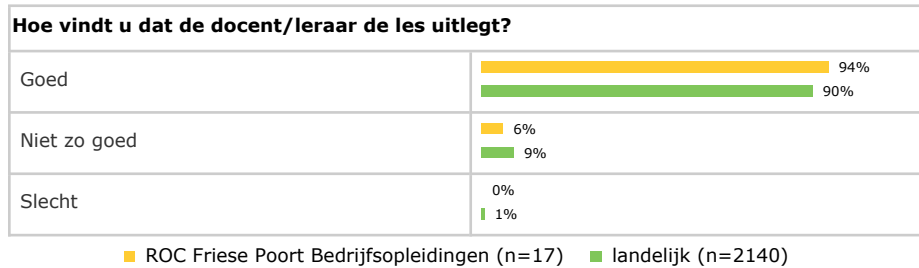
2.5 Kenmerken

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



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	<p>33% 71%</p>
U gaat op school huiswerk maken	<p>33% 8%</p>
U gaat weer naar huis	<p>33% 12%</p>
Er gebeurt iets anders, namelijk:	<p>0% 9%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=3) ■ landelijk (n=508)

Geeft deze persoon goed antwoord als u een vraag hebt?	
Ja	<p>89% 98%</p>
Nee	<p>11% 2%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=9) ■ landelijk (n=788)

Spreekt en luistert u ook Nederlands als u niet op school bent? Bijvoorbeeld thuis, in een winkel of op uw werk?	
Elke dag	<p>53% 67%</p>
Elke week	<p>47% 26%</p>
Bijna nooit	<p>0% 7%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=17) ■ landelijk (n=2140)

Wat vindt u van het lesmateriaal?	
Moeilijk	<p>ROC Friese Poort: 24% landelijk: 28%</p>
Makkelijk	<p>ROC Friese Poort: 0% landelijk: 13%</p>
Precies goed	<p>ROC Friese Poort: 76% landelijk: 59%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=17) ■ landelijk (n=2140)

Oefent u op de cursus om examens te maken?	
1 keer	<p>ROC Friese Poort: 12% landelijk: 20%</p>
2 tot 5 keer	<p>ROC Friese Poort: 35% landelijk: 39%</p>
Meer dan vijf keer	<p>ROC Friese Poort: 53% landelijk: 41%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=17) ■ landelijk (n=2140)

Voelt u zich veilig op school?	
Vaak	<p>ROC Friese Poort: 94% landelijk: 92%</p>
Soms	<p>ROC Friese Poort: 6% landelijk: 3%</p>
Weinig	<p>ROC Friese Poort: 0% landelijk: 0%</p>
Bijna nooit	<p>ROC Friese Poort: 0% landelijk: 1%</p>
Weet niet	<p>ROC Friese Poort: 0% landelijk: 4%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=17) ■ landelijk (n=2140)

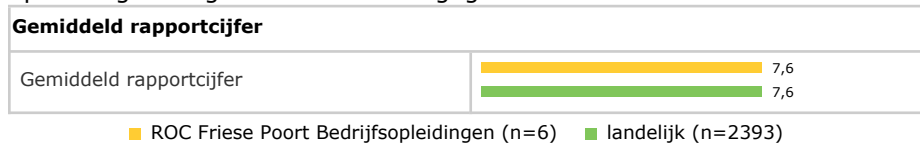
Is er op de school een plek waar u rustig kunt studeren en oefenen voor uw lessen met behulp van computers?	
Ja	<p>ROC Friese Poort: 65% landelijk: 64%</p>
Nee	<p>ROC Friese Poort: 29% landelijk: 23%</p>
Weet niet	<p>ROC Friese Poort: 6% landelijk: 14%</p>

■ ROC Friese Poort Bedrijfsopleidingen (n=17) ■ landelijk (n=2140)

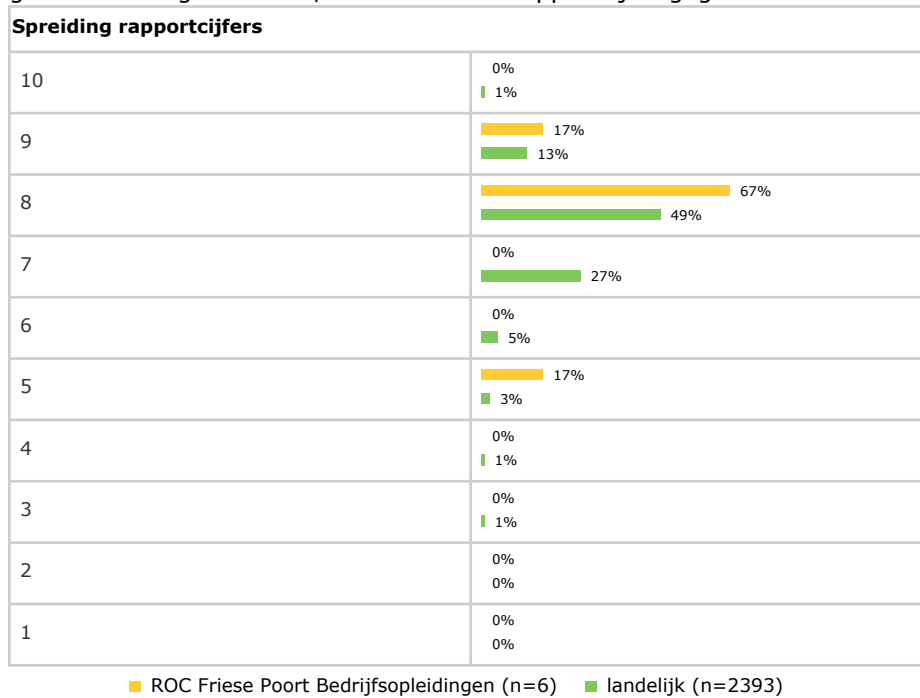
3 Onderzoek onder opdrachtgevers

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.



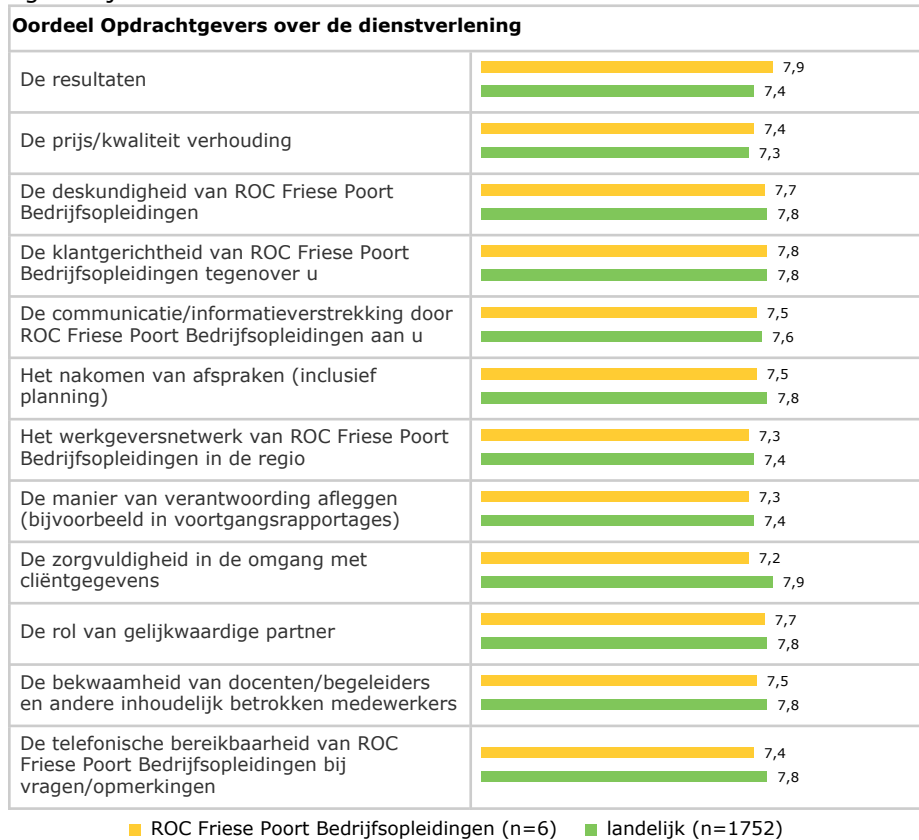
In de volgende figuur ziet u de spreiding van de rapportcijfers. Hierbij geldt: hoe langer de balk, hoe vaker een rapportcijfer gegeven is.



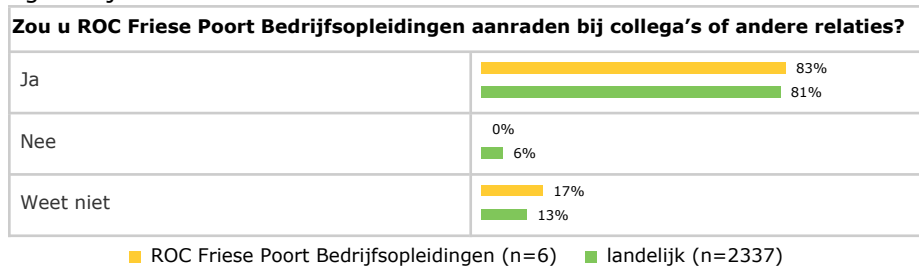
Let wel: Opdrachtgevers mogen ook cijfers achter de komma geven. Wat u in de figuur hierboven ziet zijn afgeronde cijfers. Het gemiddelde rapportcijfer kan dan ook anders zijn dan wat u op basis van dit figuur zelf berekent.

3.2 Totaaloordeel

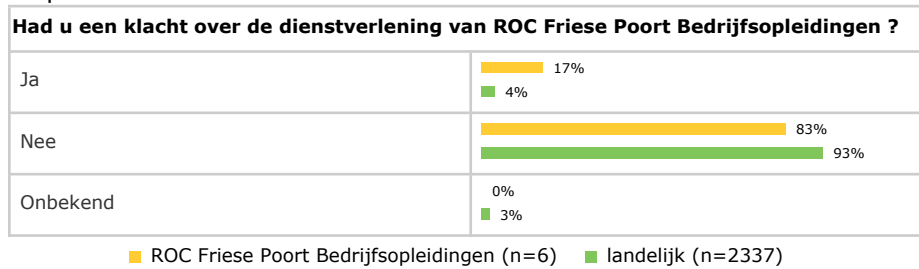
De opdrachtgevers hebben de mogelijkheid gehad om de dienstverlening van uw bedrijf te beoordelen op verschillende aspecten. In onderstaande figuur zijn hiervan de resultaten te zien.



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.

