



## **Tevredenheidsonderzoek 2015**

Stichting Vluchtelingenwerk Inburgering (SVI)

Zoetermeer, zondag 14 februari 2016

In opdracht van Stichting Vluchtelingenwerk Inburgering (SVI)

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
2.6	Dienst inburgeren	16
<b>3</b>	<b>Onderzoek onder opdrachtgevers</b>	<b>19</b>
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 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 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 34 cliënten benaderd en 5 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 4 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
<b>Cliënten</b>					
Sociale activering	34	4	11,8%	7,7	nee
Totaal cliënten	34	4	11,8%	7,7	nee
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	5	1	20,0%	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.

*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.*



## **2.2 Totaaloordeel**

*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. Omdat er (exclusief inburgeraars) minder dan 5 cliënten de verschillende aspecten van de dienstverlening van uw bedrijf met een rapportcijfer hebben beoordeeld, worden hier geen resultaten getoond.*

*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. Omdat er (exclusief inburgeraars) minder dan 5 cliënten de vragen over verbeter suggesties en klachten hebben beantwoord worden hier geen resultaten getoond.*

### **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.*

*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. Omdat er (exclusief inburgeraars) minder dan 5 cliënten de vragen over het traject hebben beantwoord worden hier geen resultaten getoond.*

## **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**

*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. Omdat er (exclusief inburgeraars) minder dan 5 cliënten de vragen over achtergrondkenmerken hebben beantwoord worden hier geen resultaten getoond.*

## **2.6 Dienst Inburgeren**

*Alleen als u cliënten met de dienst inburgeren heeft, en daar ten minste 5 personen van hebben gereageerd, worden op deze pagina resultaten getoond. Omdat er minder dan 5 inburgercliënten de vragen over scholing hebben beantwoord worden hier geen resultaten getoond.*

*Alleen als u cliënten met de dienst inburgeren heeft, en daar ten minste 5 personen van hebben gereageerd, worden op deze pagina resultaten getoond. Omdat er minder dan 5 inburgercliënten de vragen over hun begeleider hebben beantwoord worden hier geen resultaten getoond.*

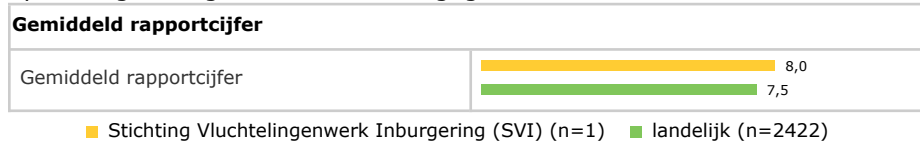


*Alleen als u cliënten met de dienst inburgeren heeft, en daar ten minste 5 personen van hebben gereageerd, worden op deze pagina resultaten getoond. Omdat er minder dan 5 inburgercliënten de vragen over het lesmateriaal en de locatie hebben beantwoord worden hier geen resultaten getoond.*

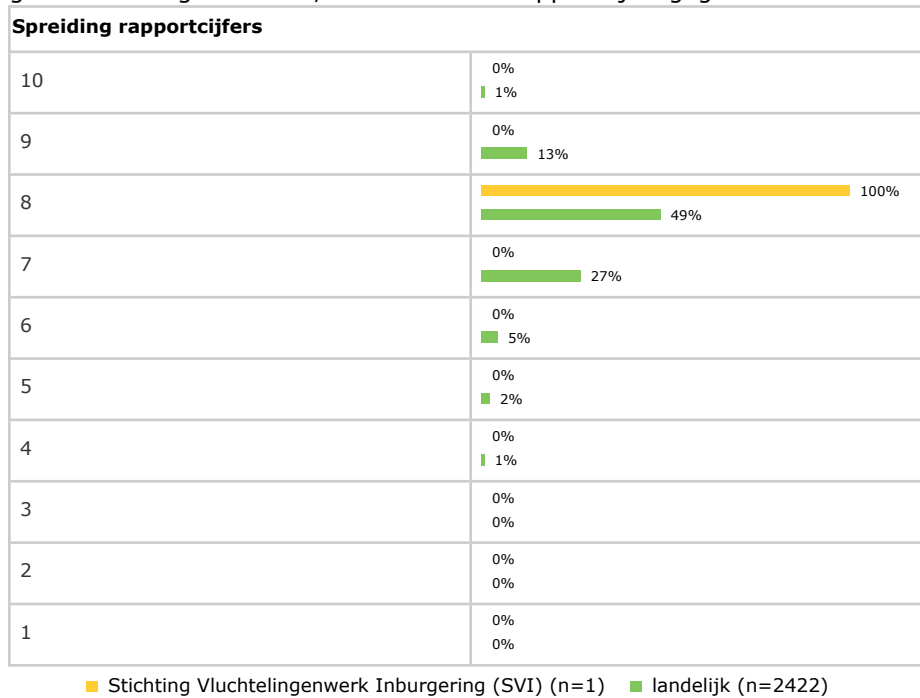
## 3 Onderzoek onder opdrachtgevers

### 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.

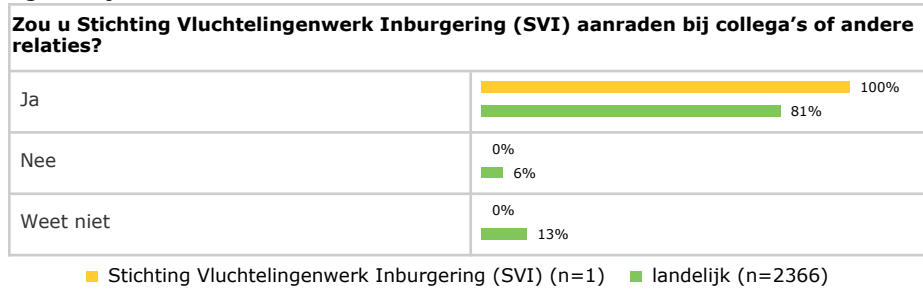
### 3.2 Totaaloordeel

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

■ Stichting Vluchtelingenwerk Inburgering (SVI) (n=1) ■ landelijk (n=1754)

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.

