Roads

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

18 februari 2021

Contenza

www.contenza.nl

Samenvatting & Conclusie

Contenza

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij Roads het Traject naar werk en Traject werkfit maken hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject werkfit maken

- ✓ Roads heeft 22 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 45.5% (10 respondenten)
- ✓ Roads krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.5 voor het Traject werkfit maken

Traject naar werk

- ✓ Roads heeft 12 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 41.7% (5 respondenten)
- ✓ Roads krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8 voor het Traject naar werk

Inhoudsopgave

Contenza

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Resultaten Naar Werk	6
Algemeen	7
Bereikbaarheid & Snelheid	10
Begeleiding	13
Contactpersonen	16
Verwachtingen	19
Tevredenheid	23
Aanvullende opmerkingen	25
Werkfit Maken	26
Algemeen	27
Bereikbaarheid & Snelheid	30
Begeleiding	33
Contactpersonen	36
Verwachtingen	39
Tevredenheid	42
Aanvullende opmerkingen	44
Over Contenza	45

Inleiding

Contenza

Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van Roads . Roads heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van Roads , die in de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 het UWV Traject naar werk of het UWV Traject werkfit maken hebben afgerond.

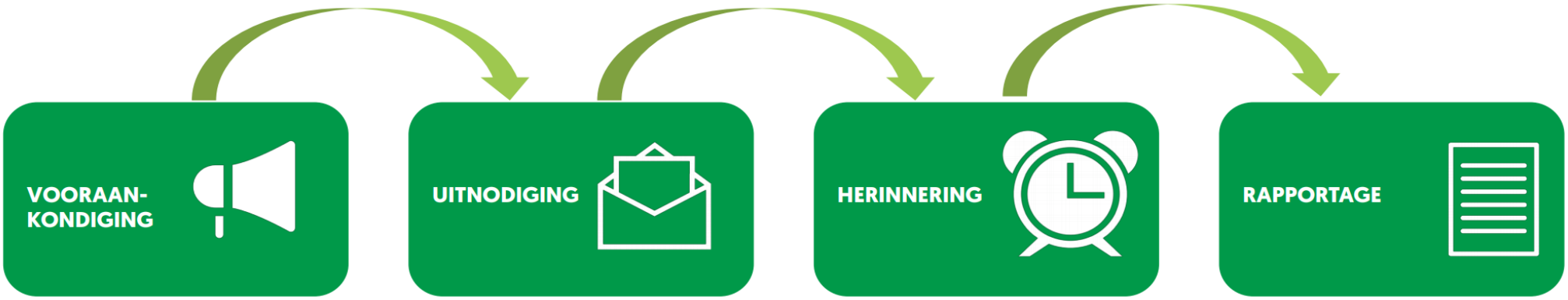
Van Roads hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 12 klanten in het Traject naar werk en 22 klanten in het Traject werkfit maken zijn afgerond. Contenza heeft via Roads de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het inkoopkader 2016-2020 verplicht is gesteld.

Tjalling de Boer
Onderzoeker Contenza
Rijksstraatweg 239
9752CB Haren

METHODEN

De Onderzoeksstappen

Contenza



Roads heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd. Contenza heeft alle klanten per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.

Twee dagen later heeft Contenza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uitziet kunt u vinden via onze website.
Vanuit het oogpunt van bescherming van persoonsgegevens zijn de ingevulde vragenlijsten niet gekoppeld aan de respondenten.

Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

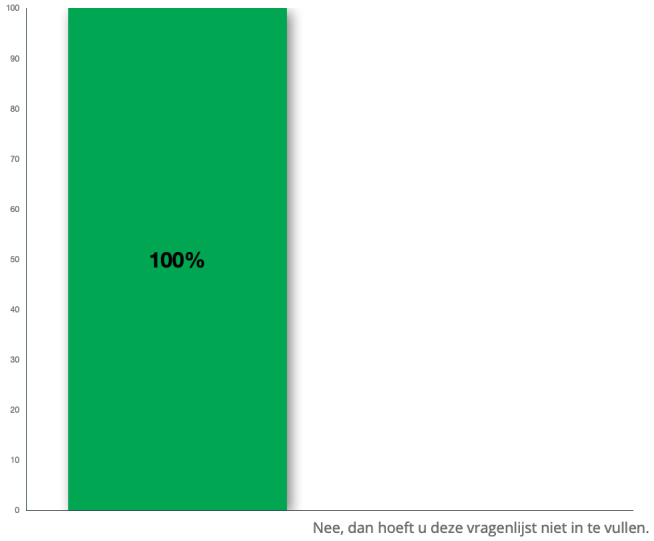
Op 18 februari 2021 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken.
Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken.
Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven

Resultaten Naar Werk

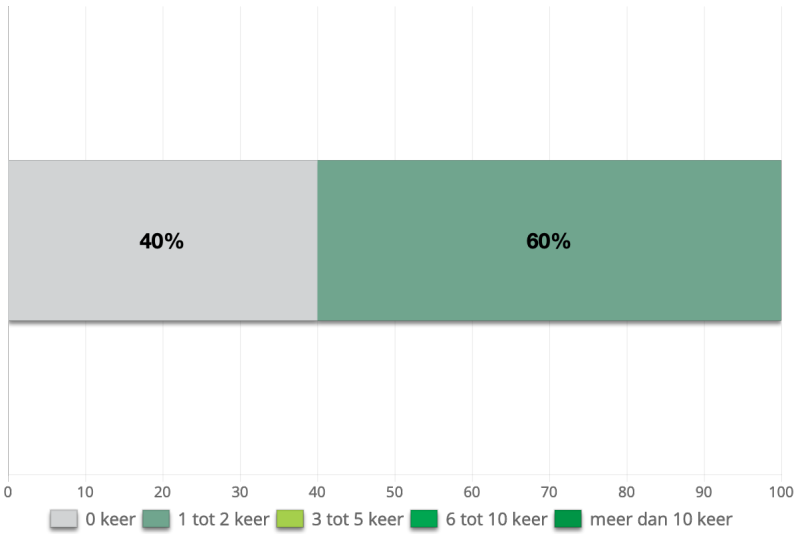
Algemeen

Contenza

Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



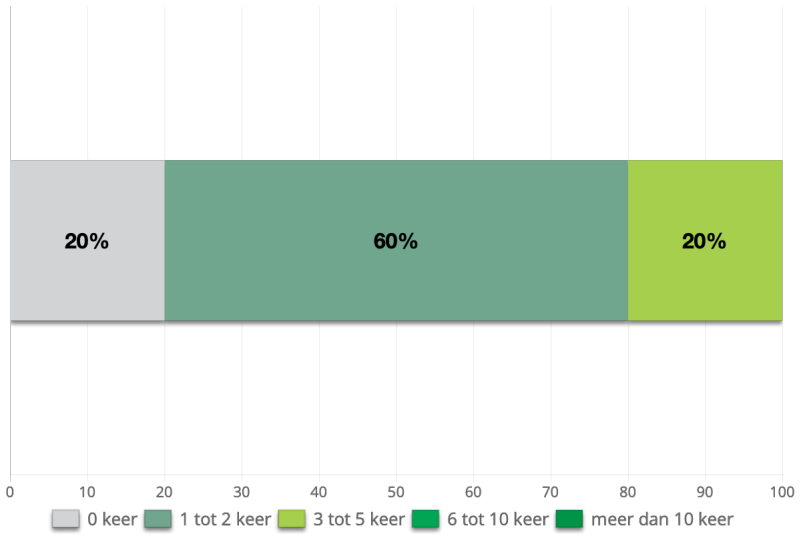
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



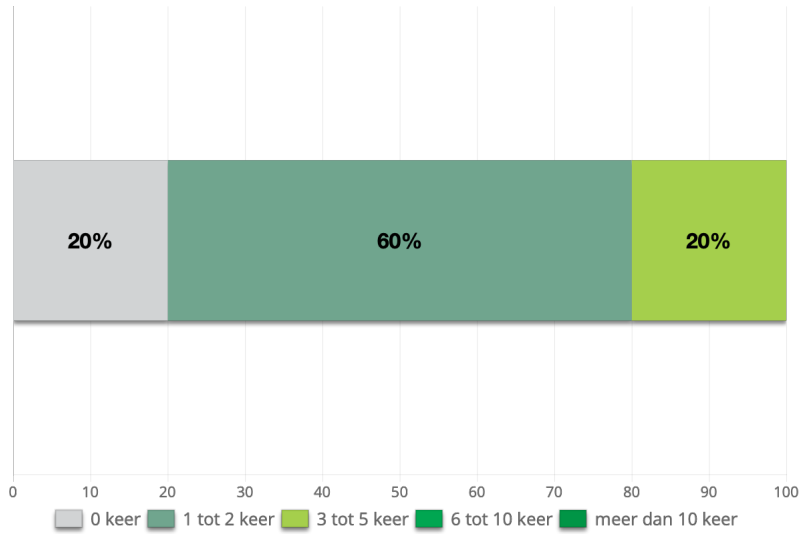
Algemeen

Contenza

Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



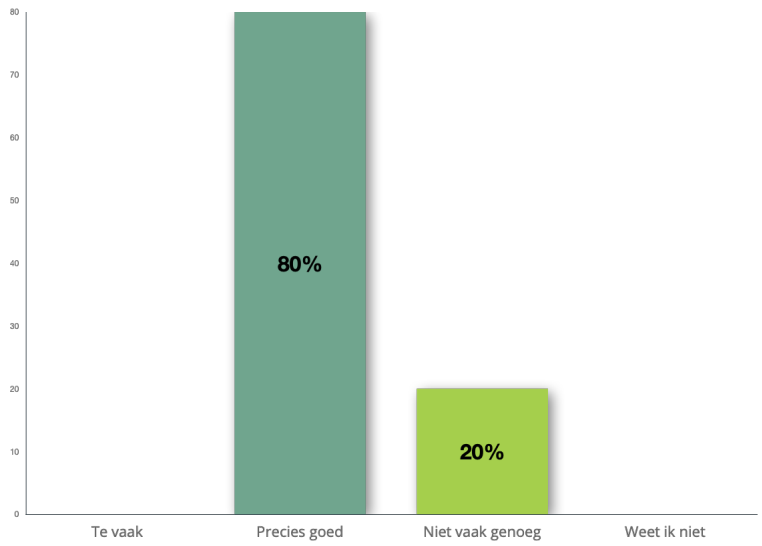
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



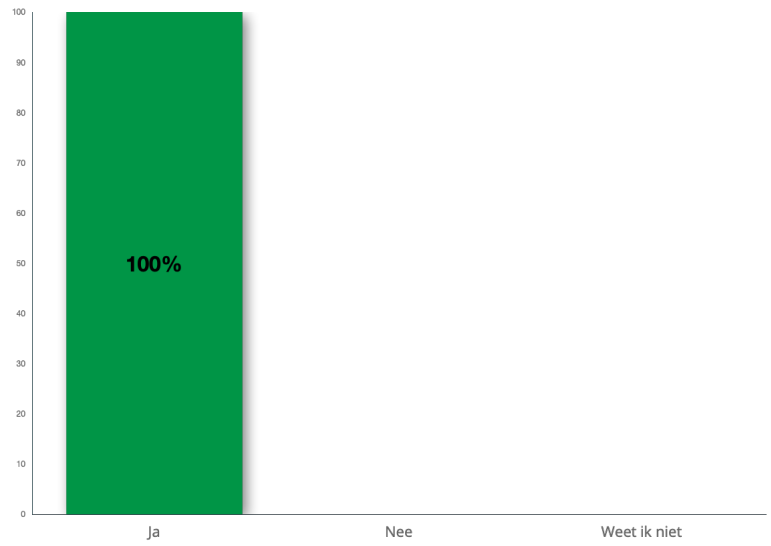
Algemeen

Contenza

Wat vond u van het aantal contact momenten?



Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?

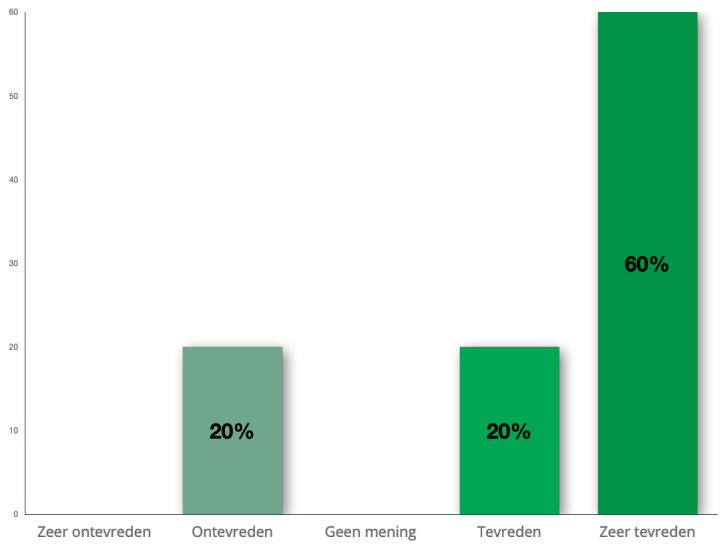


Bereikbaarheid en Snelheid

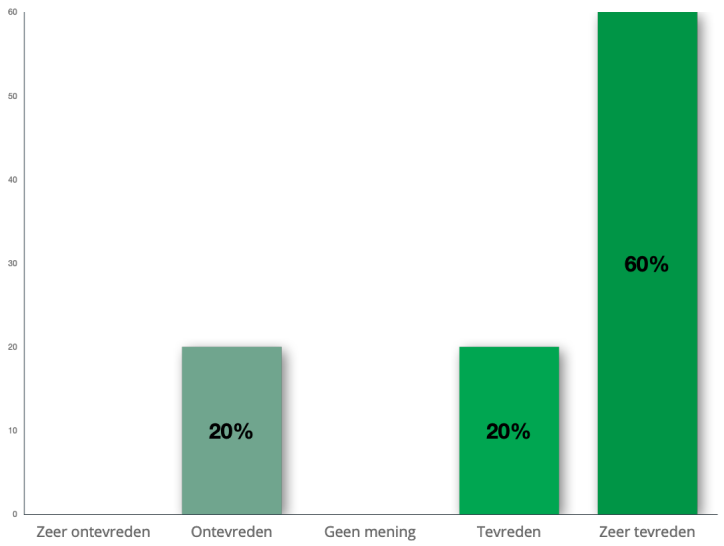
Contenza

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Telefonische bereikbaarheid



Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen

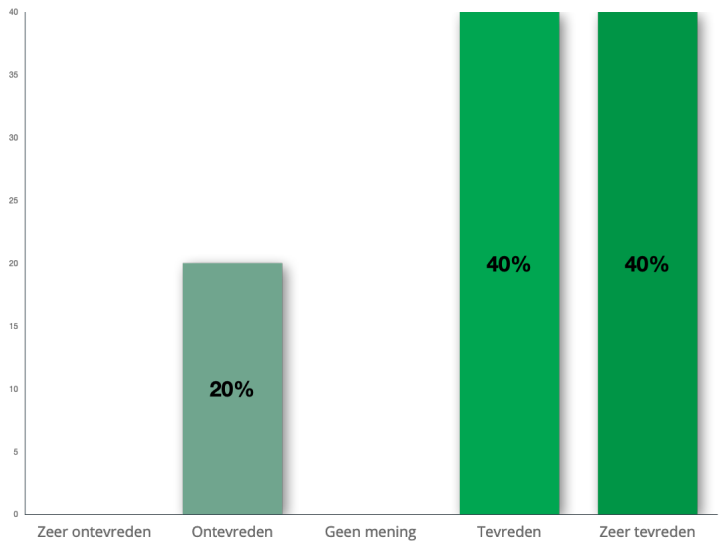


Bereikbaarheid en Snelheid

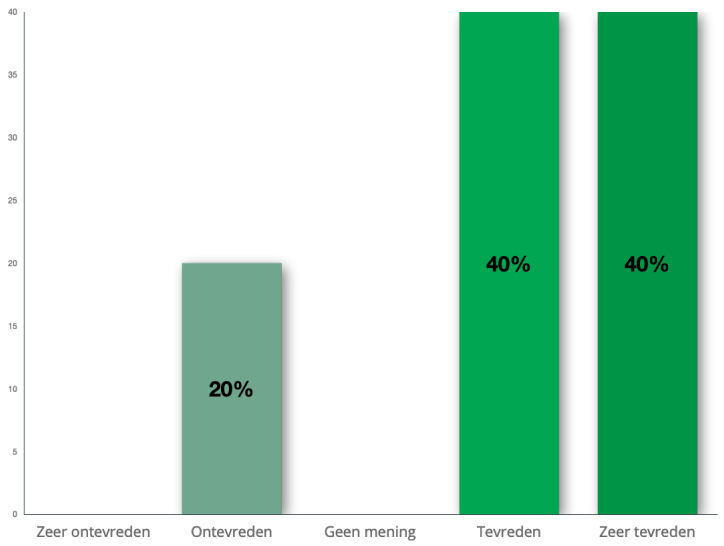
Contenza

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Snelheid van kennismaking



De eerste kennismaking

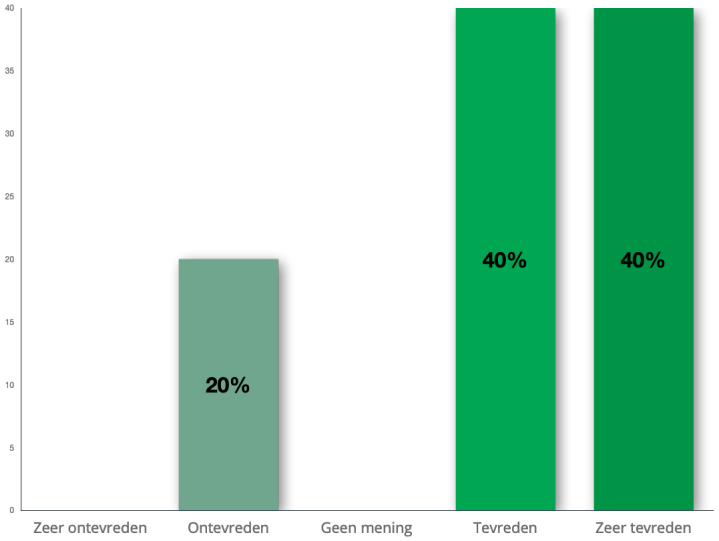


Bereikbaarheid en Snelheid

Contenza

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

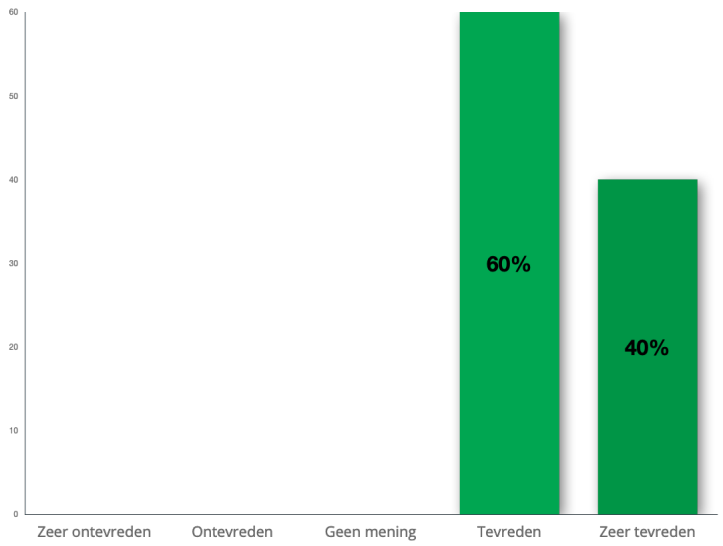


Begeleiding

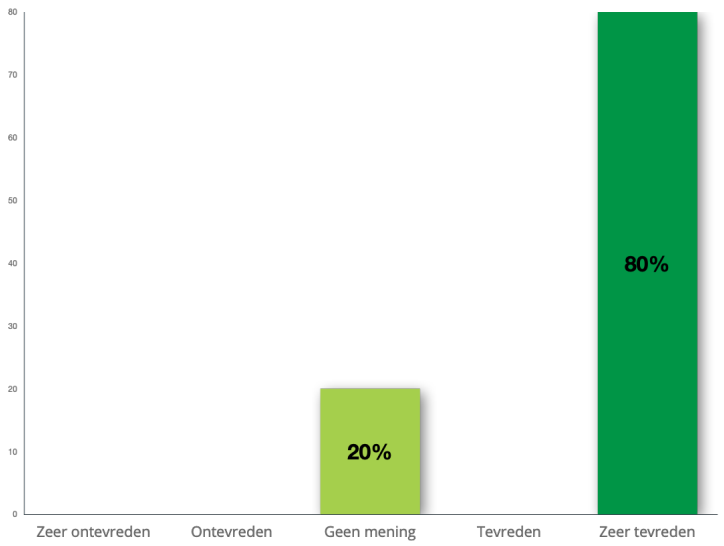
Contenza

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Nakomen van afspraken



Rekening houden met uw wensen

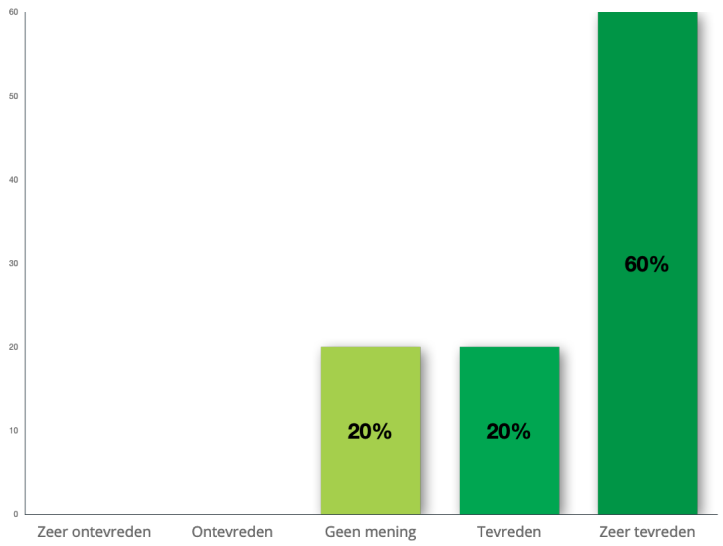


Begeleiding

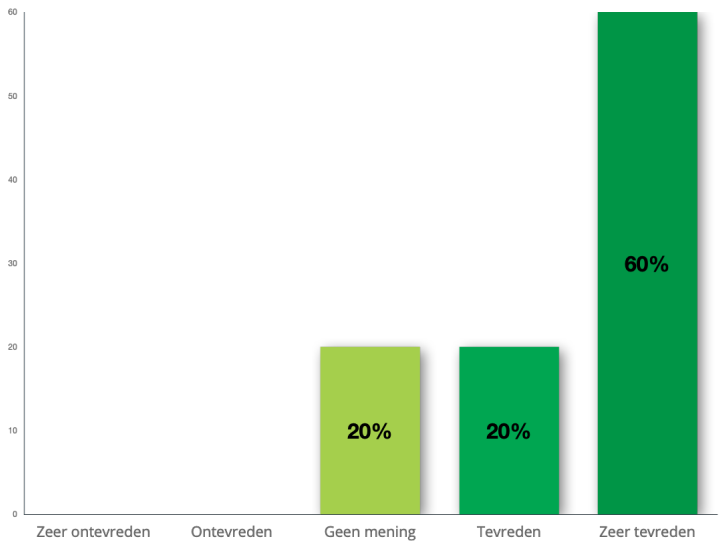
Contenza

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten



Aandacht voor uw plichten

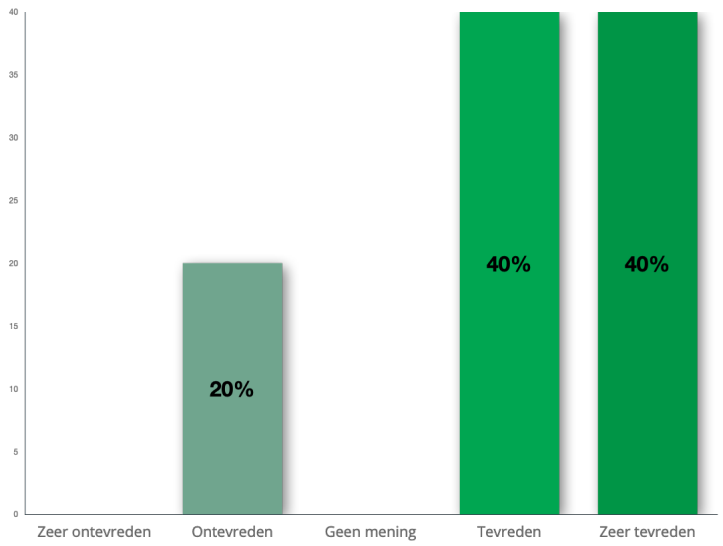


Begeleiding

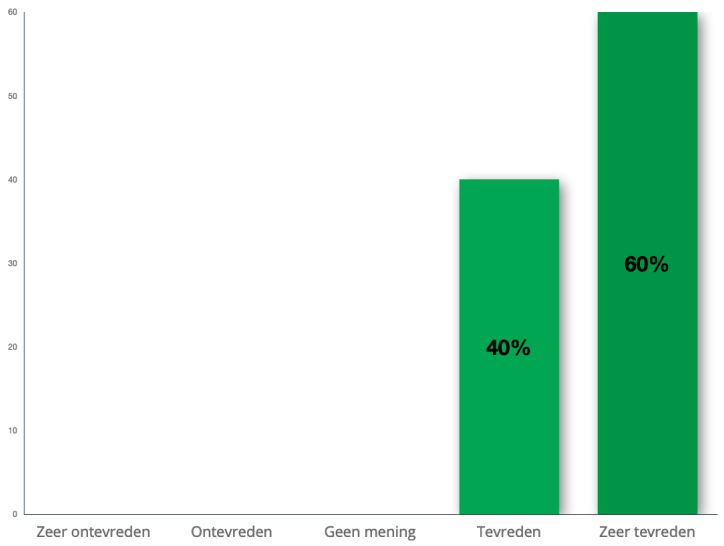
Contenza

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is



Begrip hebben voor uw situatie

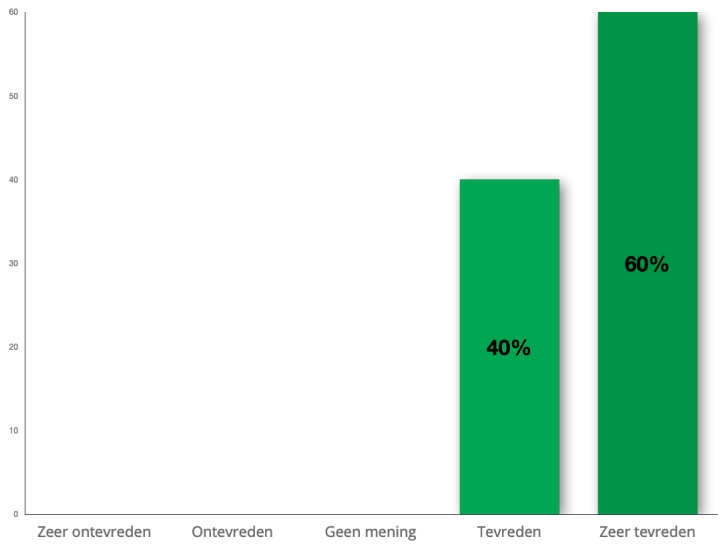


Contactpersonen

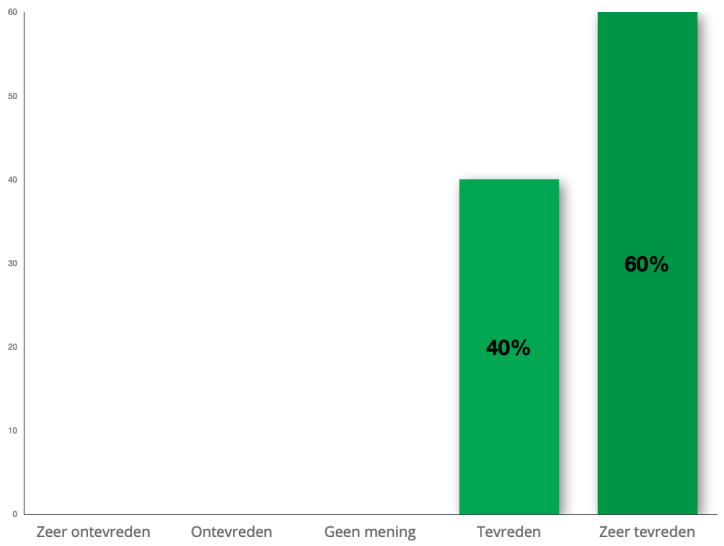
Contenza

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding



Duidelijke informatie verstrekken

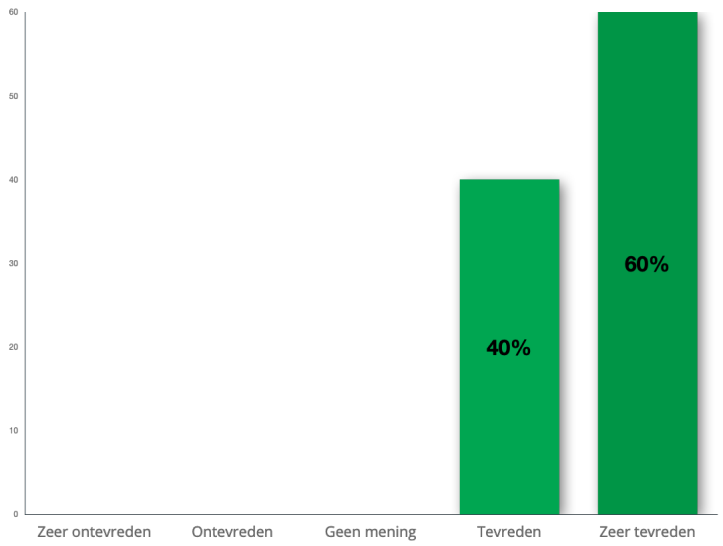


Contactpersonen

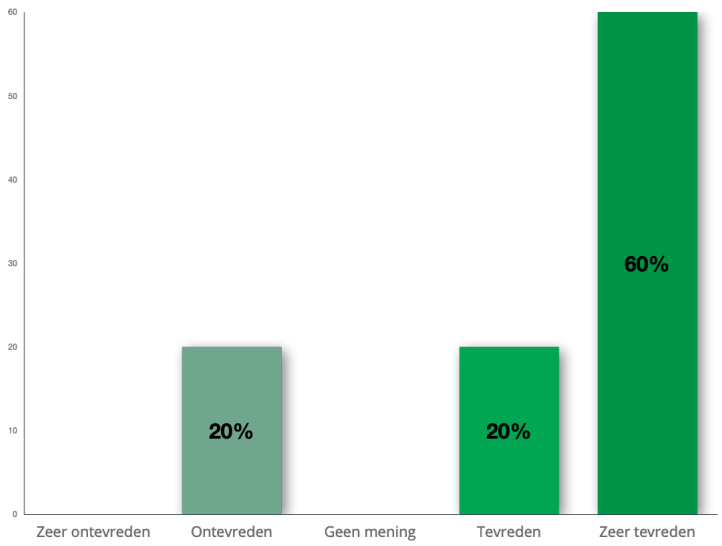
Contenza

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



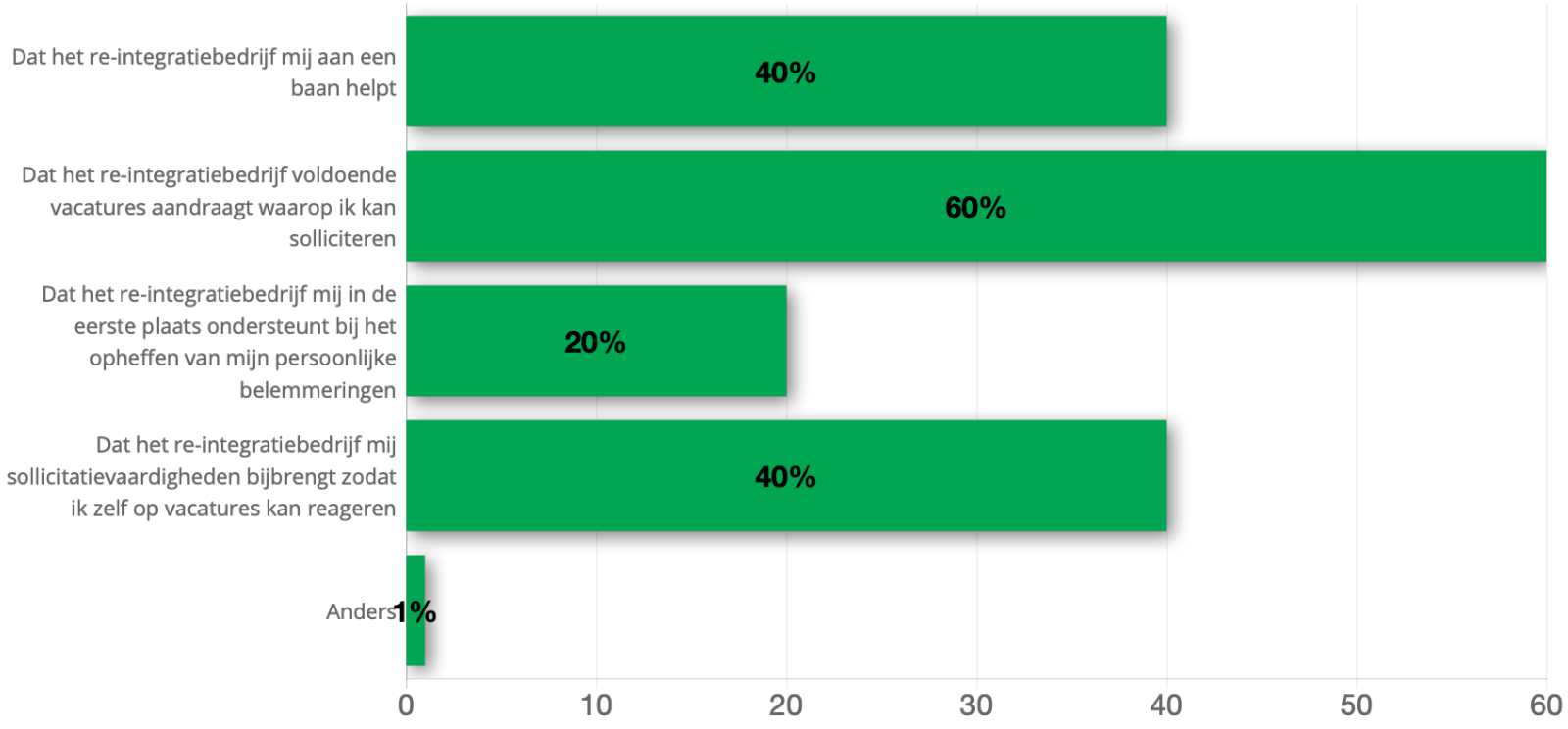
Aandacht voor vacatures



Verwachtingen

Contenza

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

Contenza

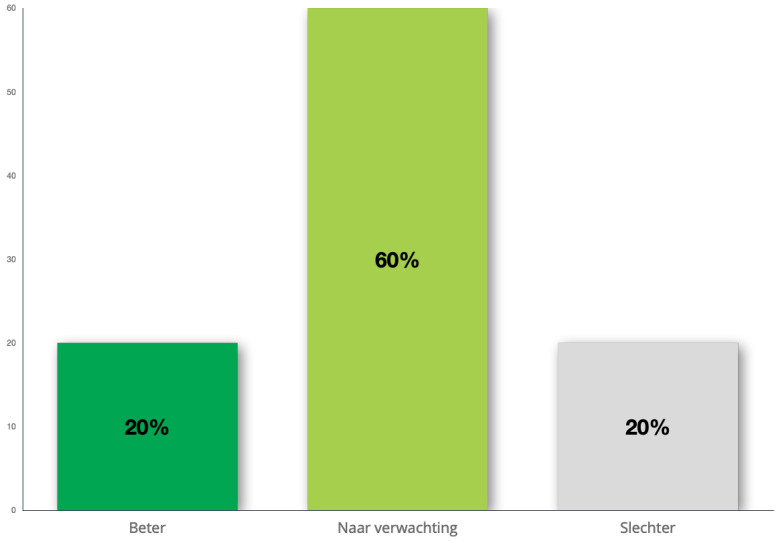
Ik had andere verwachtingen, namelijk...

ik had niet veel verwachtingen

Verwachtingen

Contenza

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



Verwachtingen

Contenza

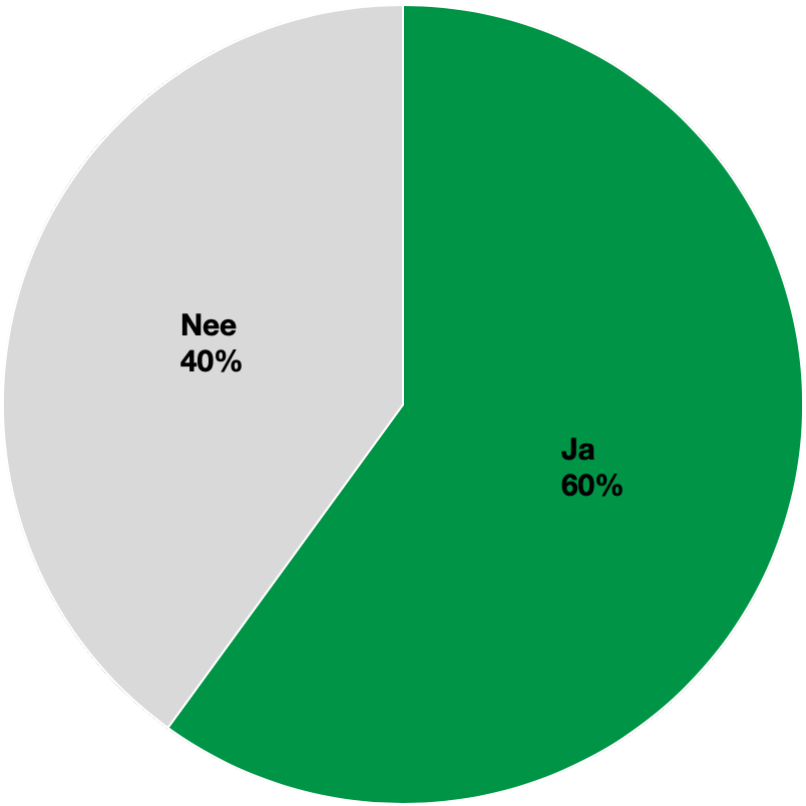
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter:	ik heel erg tevreden ben!
Zoals verwacht:	We beiden op zoek zijn gegaan naar vacatures en wanneer ik er niet uit kwam, zij bleef doorzoeken om mij te helpen en hoop te geven toen ik het moeilijk had.
Zoals verwacht:	Ik kan geen verwachting hebben over iets wat ik niet ken
Zoals verwacht:	Gedeelde verantwoordelijkheid cliënt en Roads
Slechter:	Het vorige traject had ik meer hulp om werk te vinden

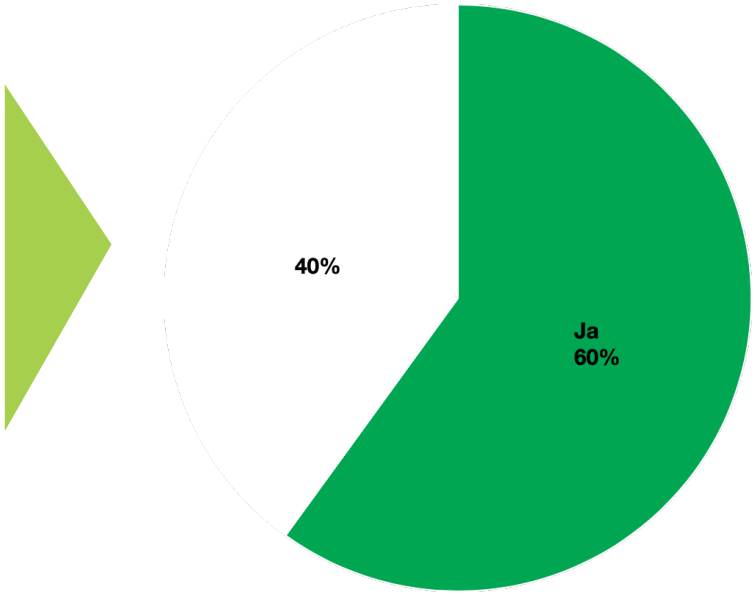
Resultaat

Contenza

Heeft u op dit moment werk?



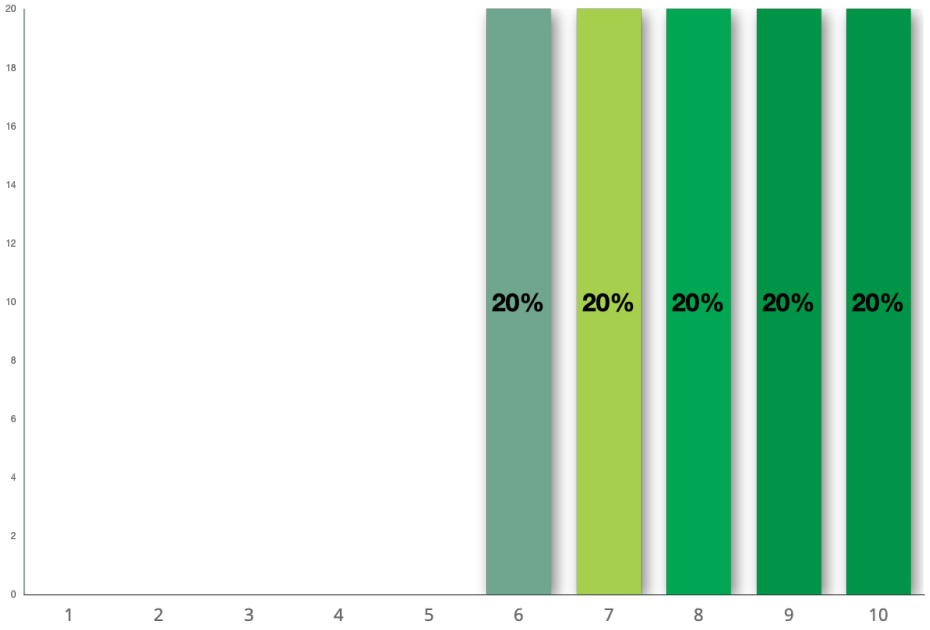
Zo ja, heeft Re-integratiebedrijf hier aan bijgedragen/mee geholpen?



Tevredenheid

Contenza

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven ‘Naar Werk’ klanten van Roads een rapportcijfer:

Tevredenheid

Contenza

Waarom geeft u dit cijfer?

9:	een 8 is te laag, en een 10 krijgt niemand
7:	Voldoende ondersteuning
6:	Door covid 19, werd het traject eerst stil gelegd en toen telefonisch contact, de ondersteuning die ik nodig had om werk te zoeken misde ik
8:	Ik geef een 8 omdat ik goed ben ondersteund bij het vinden van een baan. Toen ik zelf wat meer begeleiding wenste hebben we de ondersteuning anders ingericht waardoor ik meer gemotiveerd was. Uiteindelijk heeft mijn jobcoach de vacature doorgestuurd van mijn huidige baan.
10:	De begeleiding was erg goed. Erg meedenkend en ik kreeg ook zelfstandigheid.

Aanvullende opmerkingen

Contenza

Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

M'n coach was erg meelevend, meedenkend en liet me ook mijn eigen gang gaan. Top!

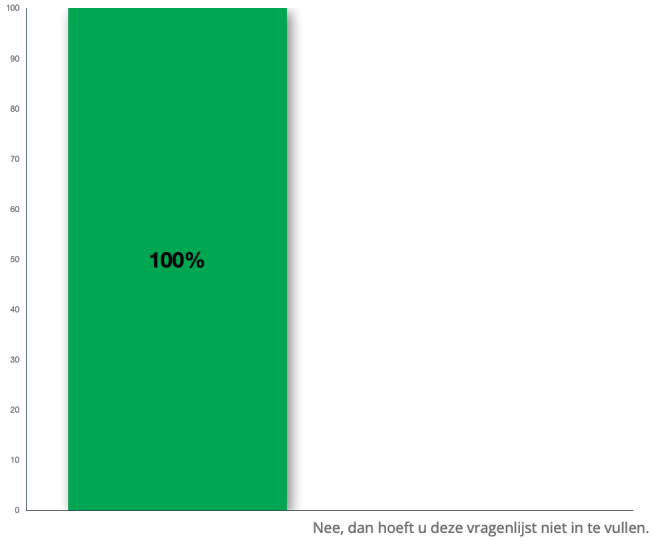
Zonder het reïntegratie bureau zou ik niet de baan hebben die ik nu heb. Ik ben heel blij met de hulp die ik heb gekregen en de baan die ik nu heb.

Resultaten Werkfit Maken

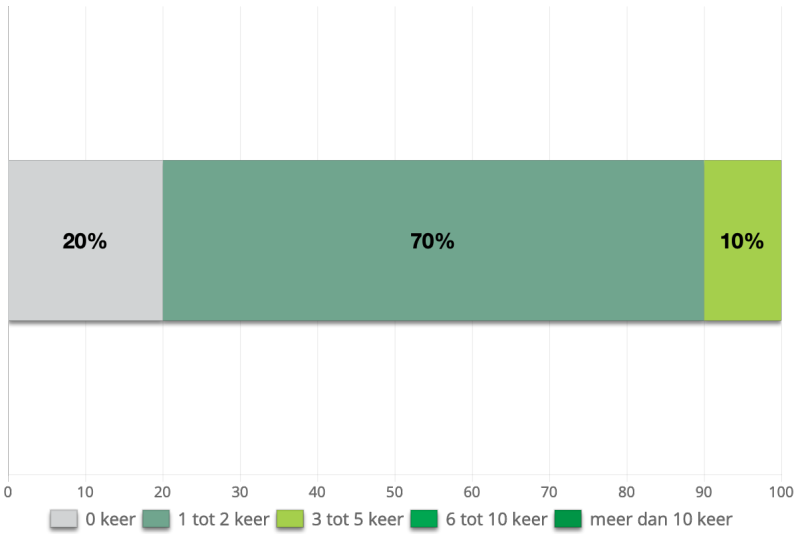
Algemeen

Contenza

Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



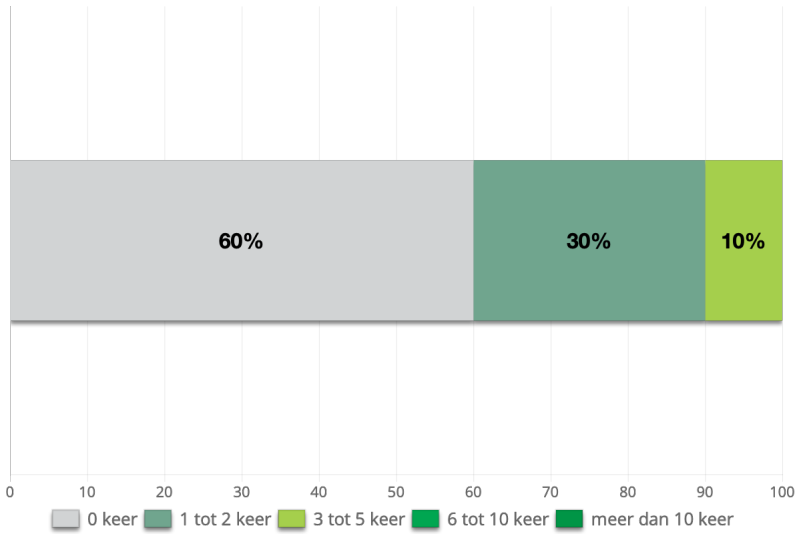
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



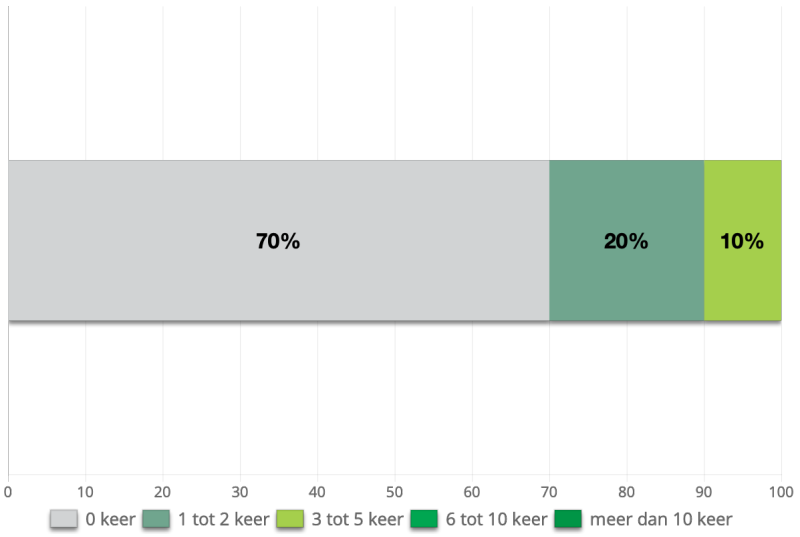
Algemeen

Contenza

Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



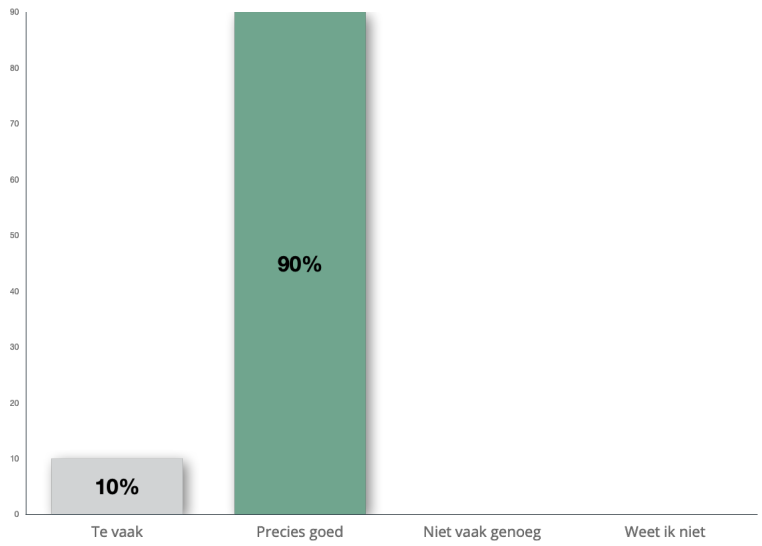
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



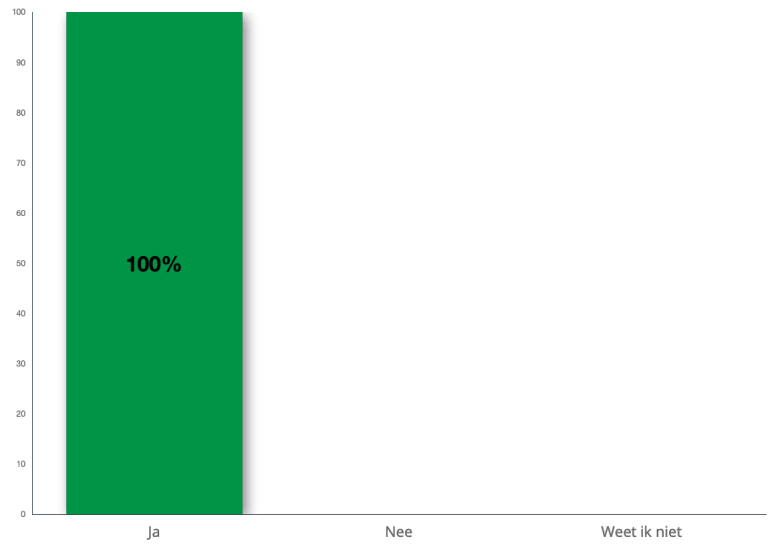
Algemeen

Contenza

Wat vond u van het aantal contact momenten?



Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?

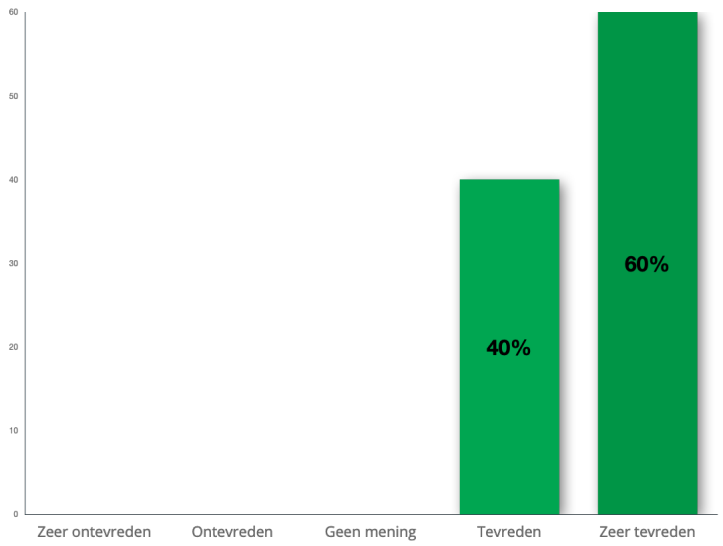


Bereikbaarheid en Snelheid

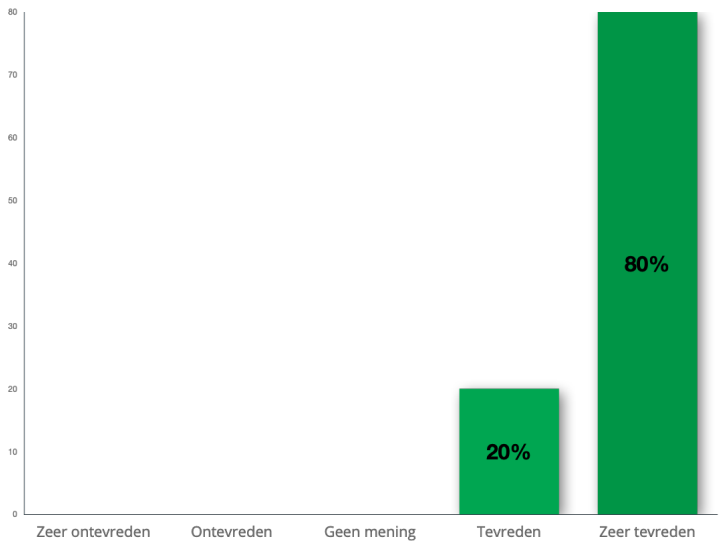
Contenza

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Telefonische bereikbaarheid



Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen

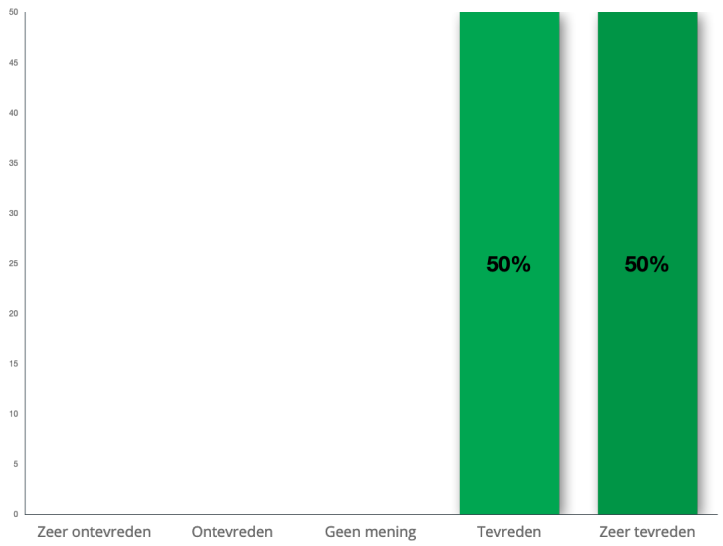


Bereikbaarheid en Snelheid

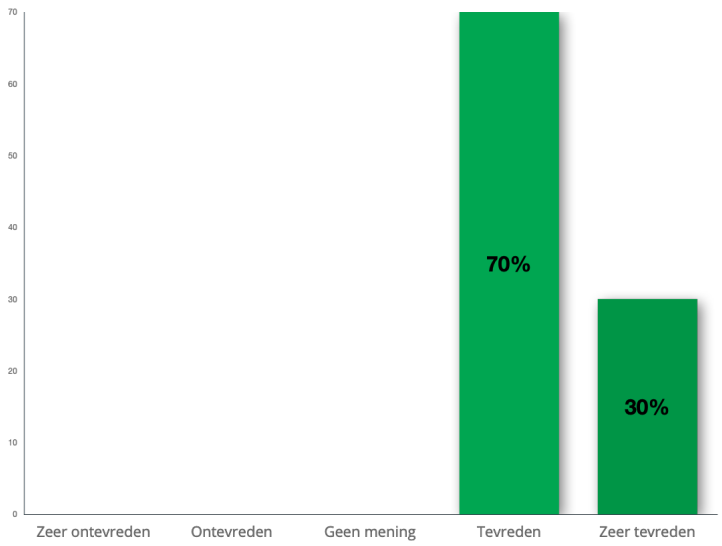
Contenza

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Snelheid van kennismaking



De eerste kennismaking

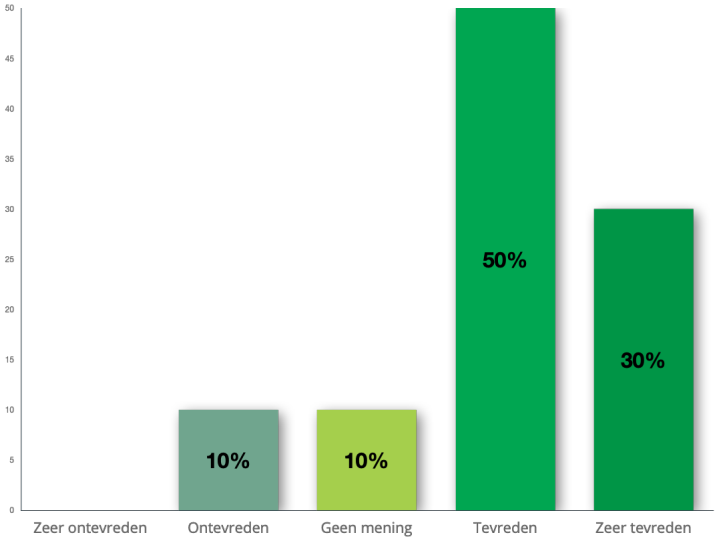


Bereikbaarheid en Snelheid

Contenza

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

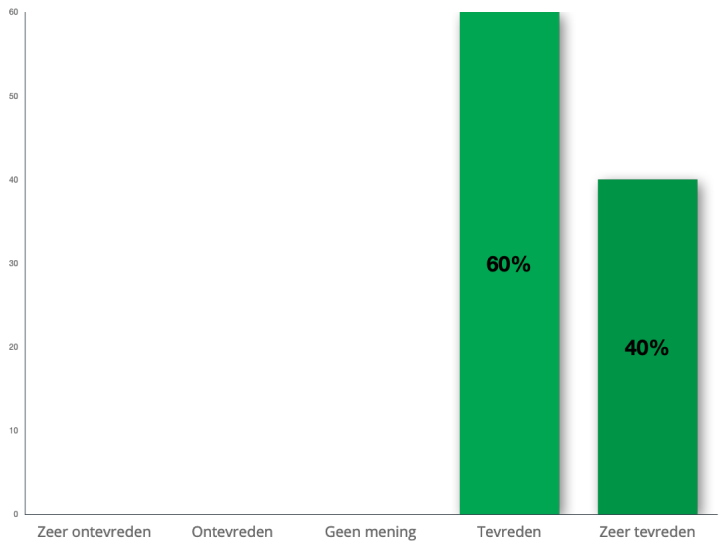


Begeleiding

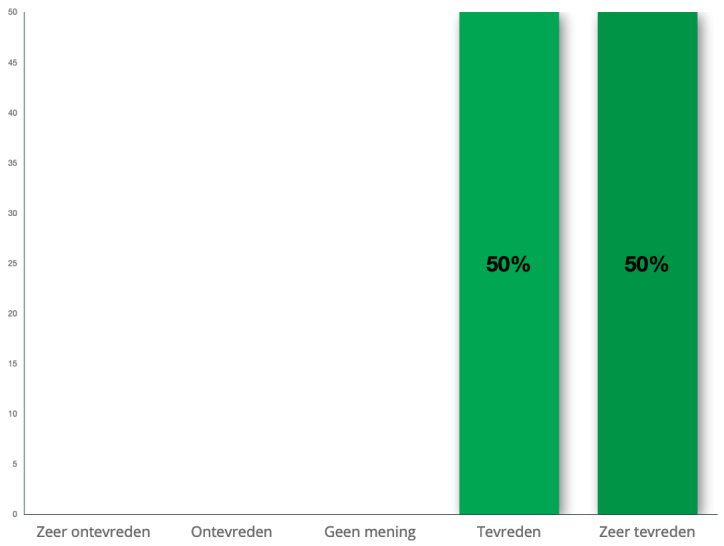
Contenza

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Nakomen van afspraken



Rekening houden met uw wensen

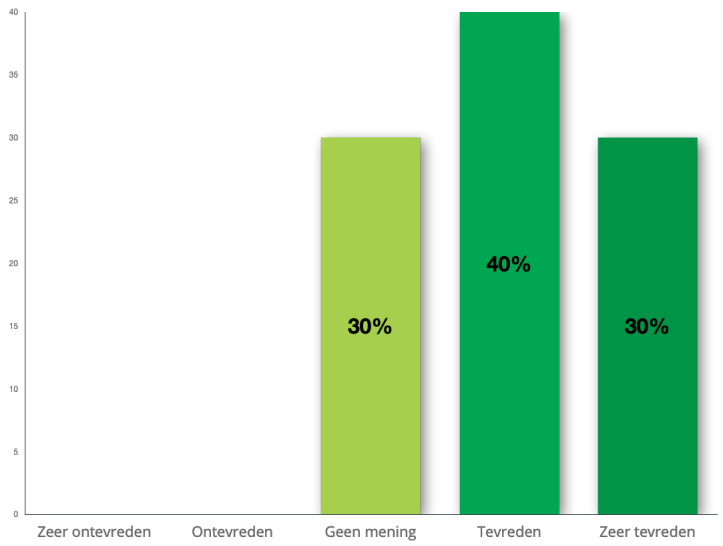


Begeleiding

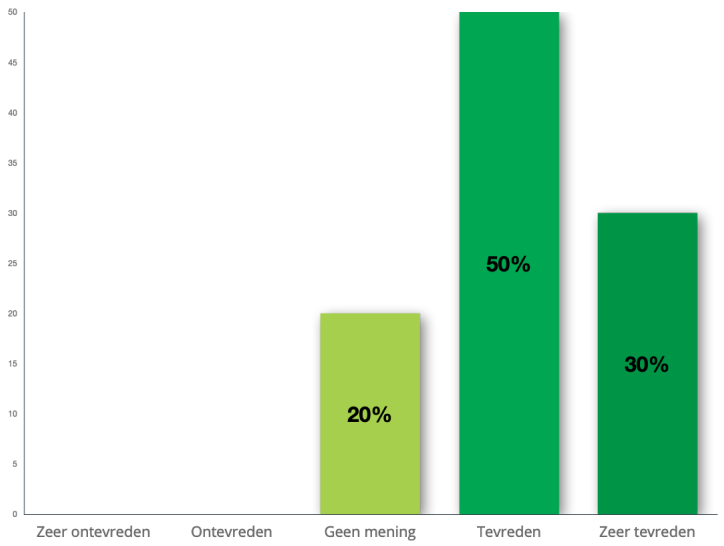
Contenza

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten



Aandacht voor uw plichten

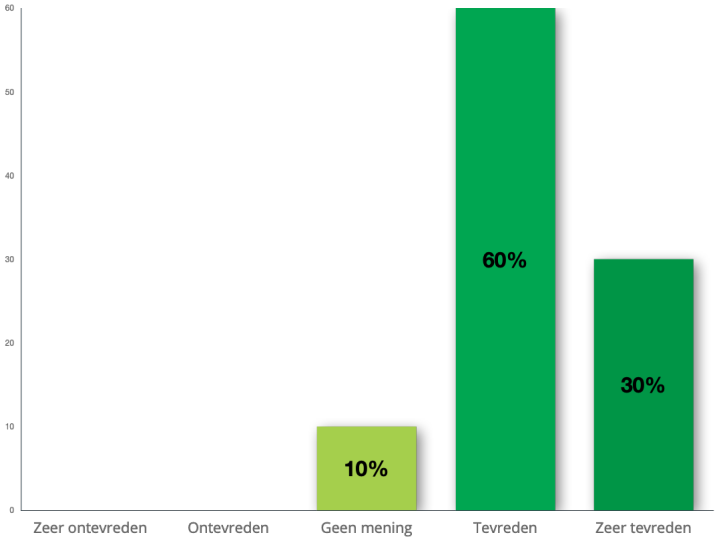


Begeleiding

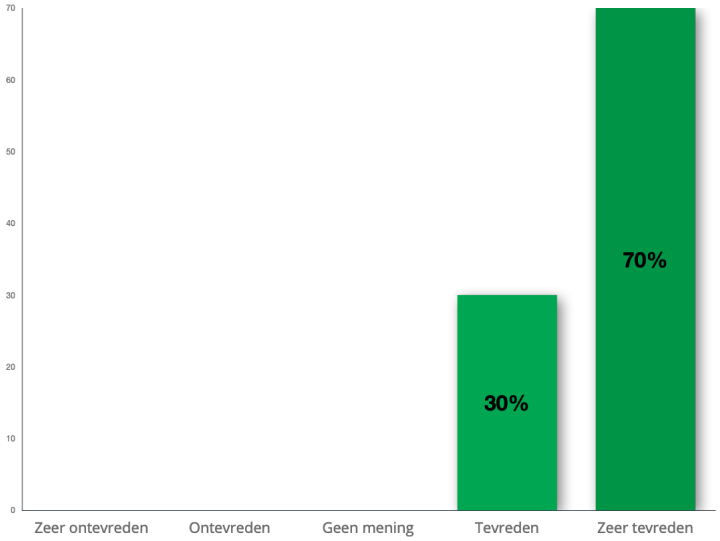
Contenza

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is



Begrip hebben voor uw situatie

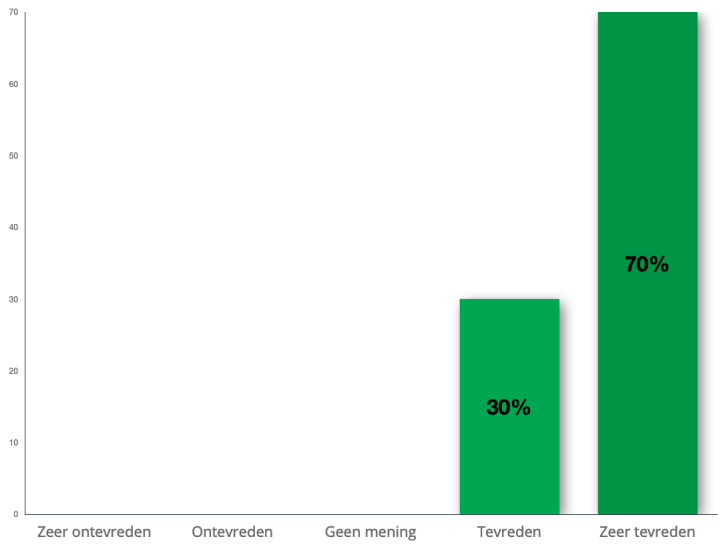


Contactpersonen

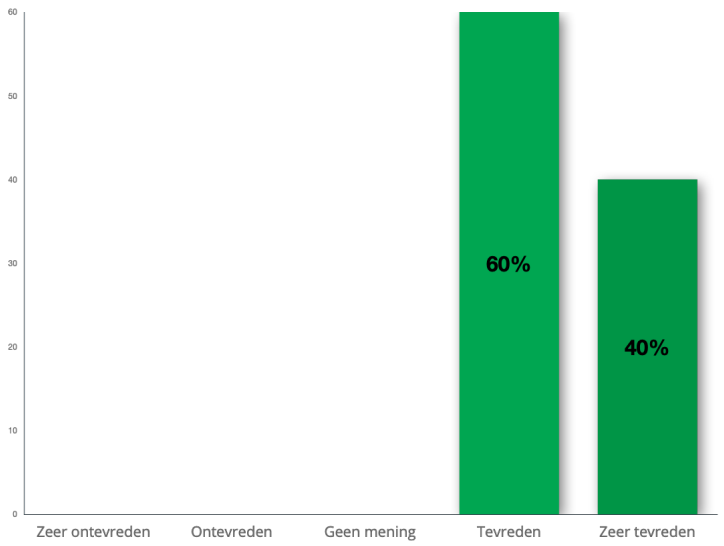
Contenza

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding



Duidelijke informatie verstrekken

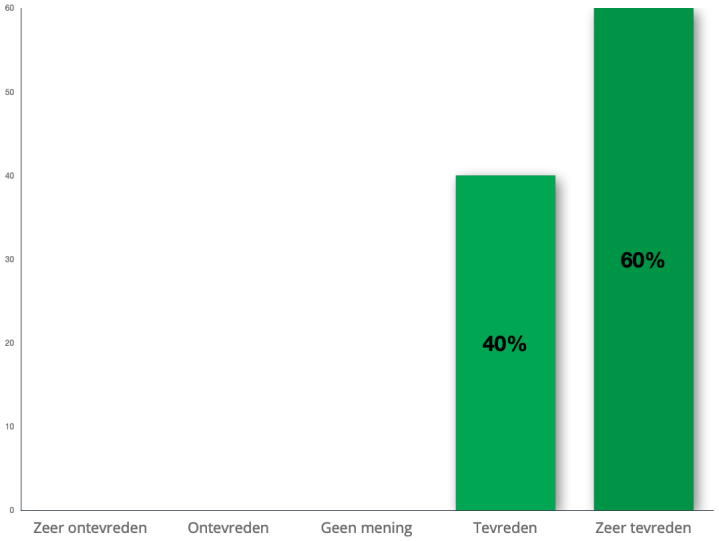


Contactpersonen

Contenza

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

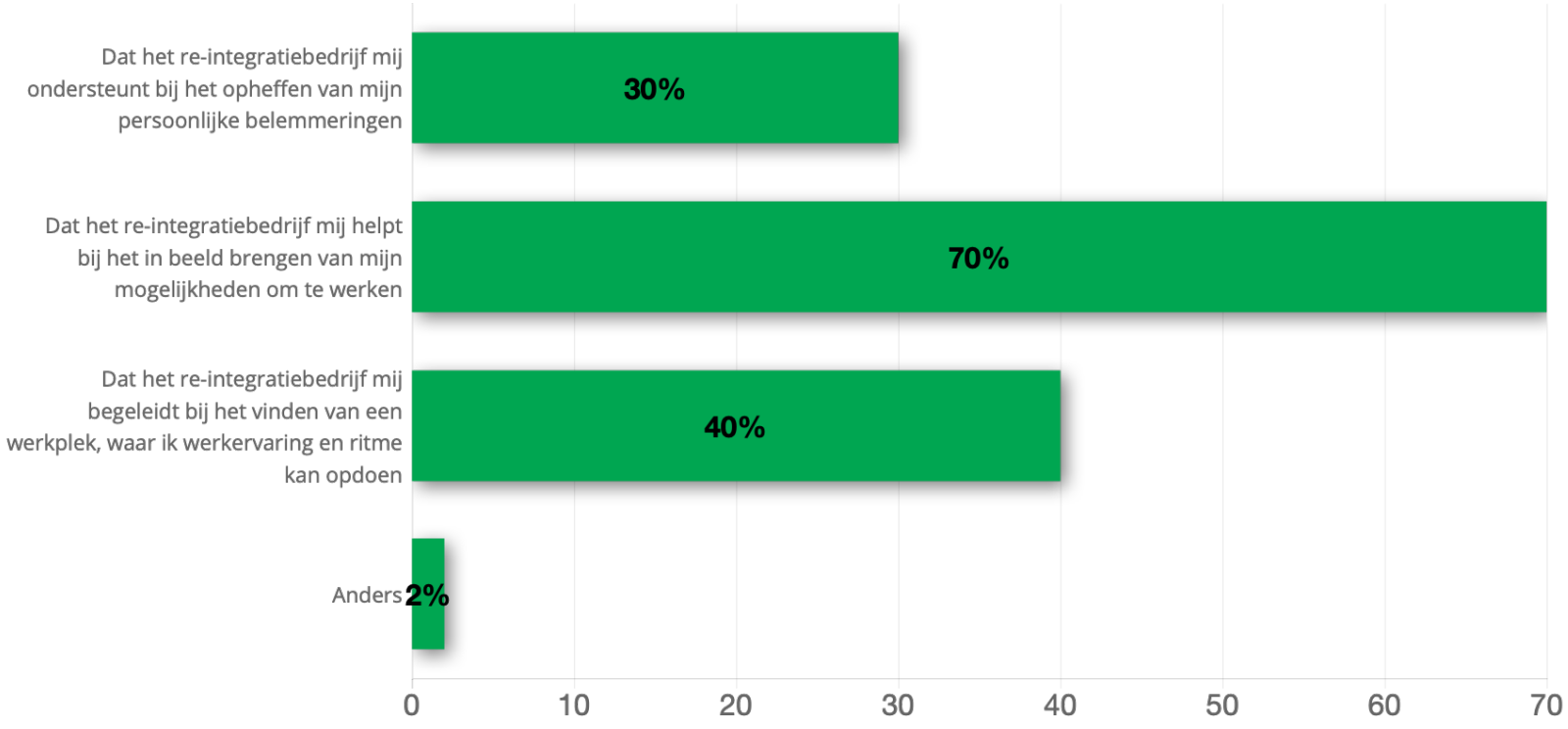
Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



Verwachtingen

Contenza

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

Contenza

Ik had andere verwachtingen, namelijk...

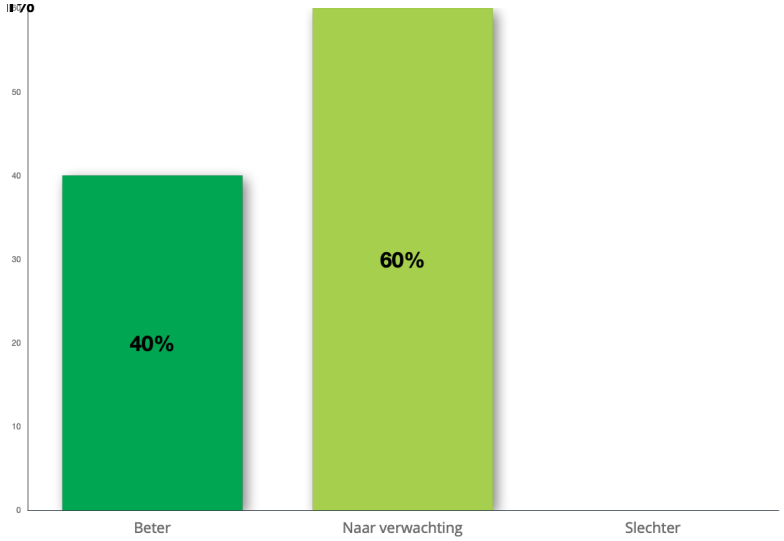
ik verwachtte sneller aan uren te komen op mijn werk.

ik had geen verwachtingen.

Verwachtingen

Contenza

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



Verwachtingen

Contenza

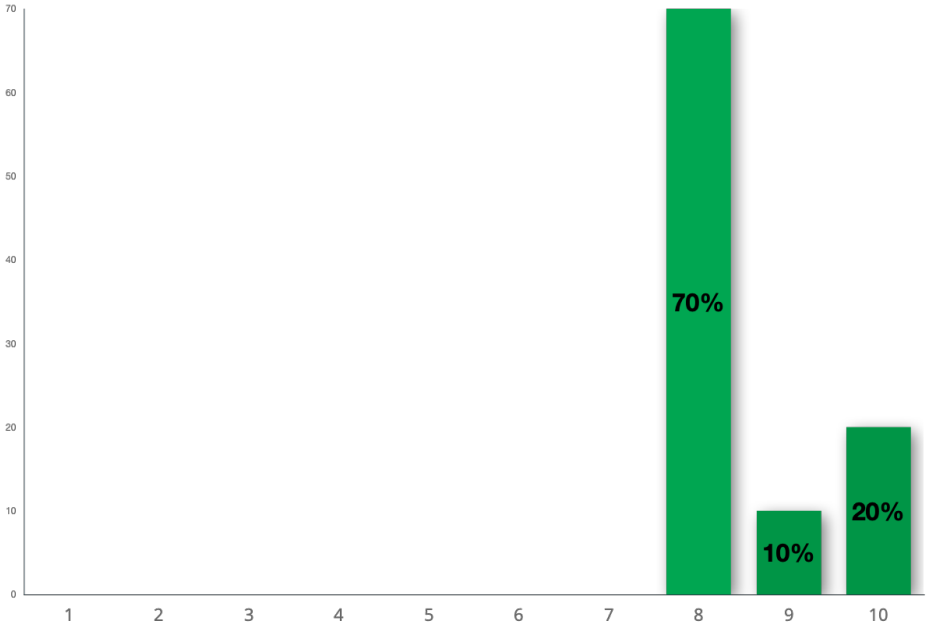
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter:	Ik had geen verwachtingen
Beter:	Ik een baan vond
Beter:	Vooral anders, ik had niet gedacht dat ik nog zoveel persoonlijke, structurele problemen moest oplossen.
Beter:	goede begeleiding.
Zoals verwacht:	ik heb nu een goede dagbesteding.
Zoals verwacht:	er is rustig opgebouwd en dat vond ik fijn.
Zoals verwacht:	ik had geen bepaalde verwachtingen
Zoals verwacht:	Alles gaat volgens plan

Tevredenheid

Contenza

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van Roads een rapportcijfer:

Tevredenheid

Contenza

Waarom geeft u dit cijfer?

8:	Ik heb dankzij het re-integratietraject een passende baan gevonden. Niet al mijn zorgen zijn weg dus vandaar geen 10.
9:	Omdat ik het van beide partijen prettig vond. En er werd goed geluisterd
8:	Ik vond de gesprekken erg fijn en de werkervaring opdoen was goed aangepakt.
8:	Er was fijn contact. De woordkeuze "client" vind ik wat onpersoonlijker.
8:	Gezien de omstandigheden met corona, hebben ze erg hun best gedaan.
10:	Mijn coach was er echt voor me en ze vond altijd voor me klaar.
8:	Vanwege de warme persoonlijke benadering en het (professionele) begrip voor de situatie waar ik in zat.
8:	Vanwege dat ik mij op me gemak voelde en begrepen
10:	Ze zijn er voor me.

Aanvullende opmerkingen

Contenza

Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Ik ben zeker geholpen, maar ik heb het het idee dat Roads mogelijk meer mikt en geschikt is voor mensen met een steviger problematiek en/of een lager opleidingsniveau. In mijn geval pakte dat voor een deel goed uit, ik had daardoor veel tijd me juist daaruit los te maken.

Mijn coach heeft mij echt goed geholpen!

Ik raad aan dat de coaches meer kijken naar het individu en wat er voor die persoon nodig is. Nu had ik het gevoel dat er dingen aan mij werden aangedragen die helemaal niet passend waren voor mij.

Bij contact momenten wel eens contact per mail of telefonisch soms zodoende niet ingevuld

Over Contenza

Over Contenza

Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het inkoopkader 2016-2020. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van reintegratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen. Door deze werkwijze voldeed 97,7% van alle onderzoeken in het voorgaande meetjaar aan de vereiste respons.

Contenza is lid van MOA en werkt volgens de richtlijnen van Fair Data. Dit betekent dat we bepaalde gedragsregels hanteren om de persoonsgegevens van respondenten zo goed mogelijk te beschermen. Zie ook https://www.moaweb.nl/fair-data-privacy-code.html

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via contact@contenza.nl

Mail: contact@contenza.nl
Website: contenza.nl

Fair Data™
Powered by MOA

Lid van MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

Contenza

www.contenza.nl