

Jobsense

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

10 februari 2021

Samenvatting & Conclusie



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

Traject werkfit maken

- ✓ Jobsense heeft 17 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 82.4% (14 respondenten)
- ✓ Jobsense krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.1 voor het Traject werkfit maken



Inhoudsopgave



Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Werkfit Maken	6
Algemeen	7
Bereikbaarheid & Snelheid	10
Begeleiding	13
Contactpersonen	16
Verwachtingen	19
Tevredenheid	22
Aanvullende opmerkingen	25
Over Contenza	26



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

Van Jobsense hebben wij vernomen dat er in de periode 1 april 2020 tot en met 31 december 2020 17 klanten in het Traject werkfit maken zijn afgerond. Contentza heeft via Jobsense 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 Contentza
Rijksstraatweg 239
9752CB Haren



METHODEN

De Onderzoeksstappen



Jobsense heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd. Contentza 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 Contentza 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 uit ziet 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.

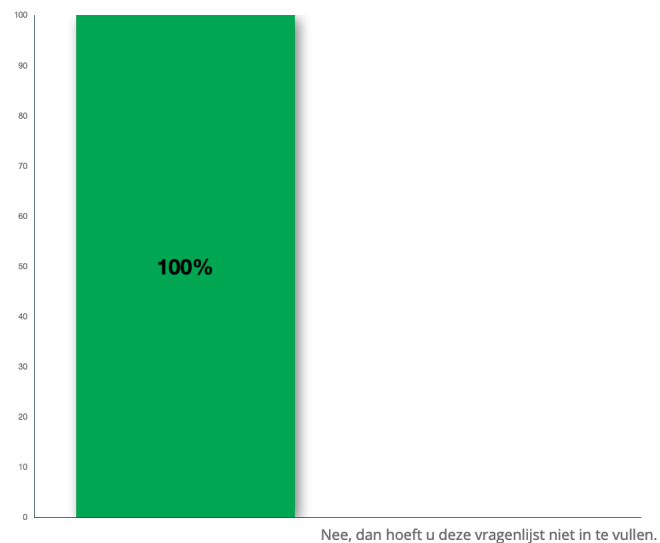
Op 10 februari 2021 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



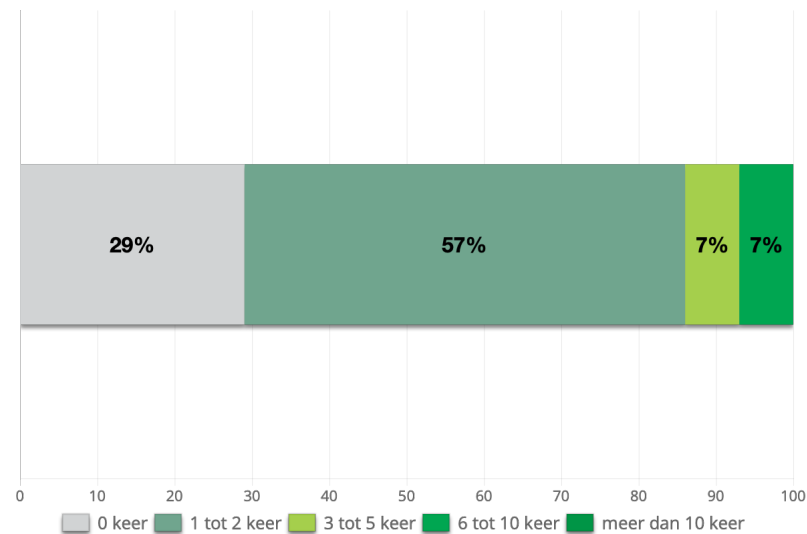
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

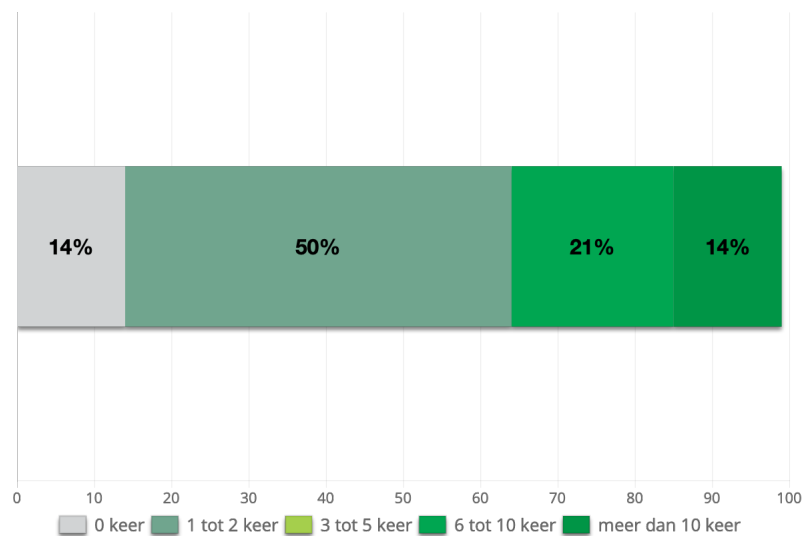
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



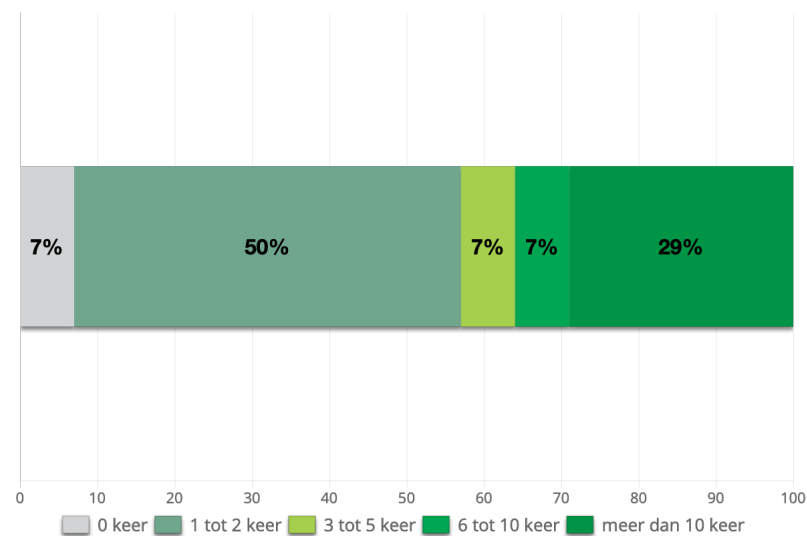
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



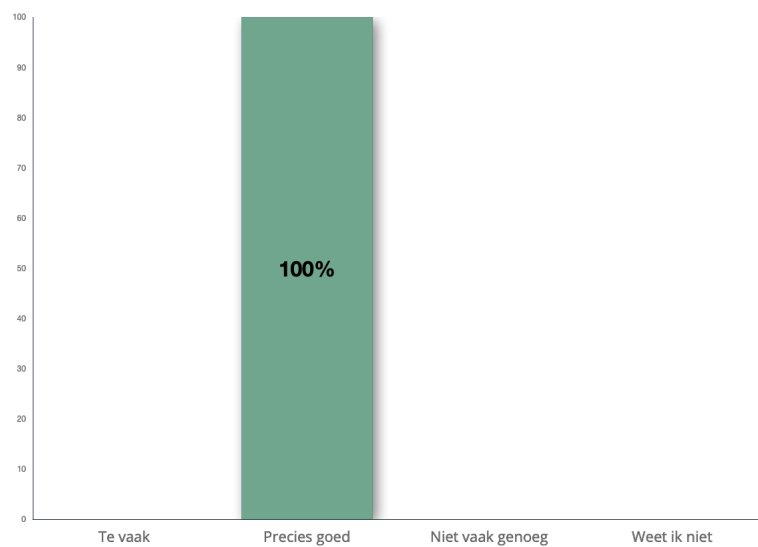
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



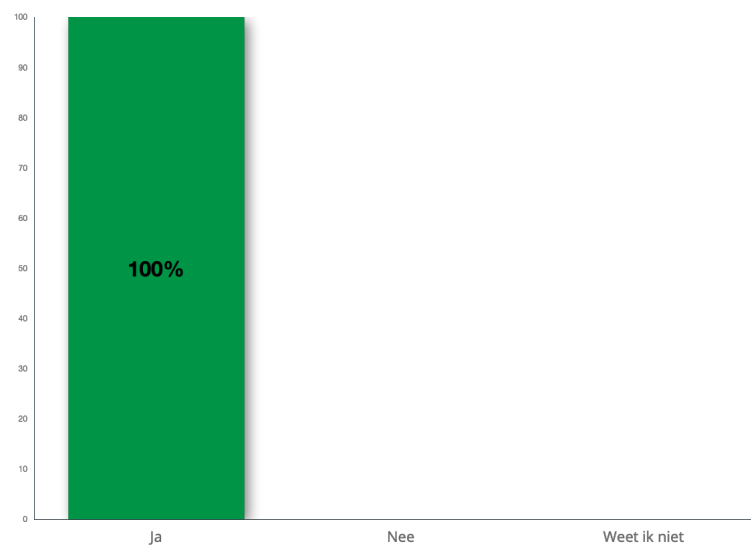
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



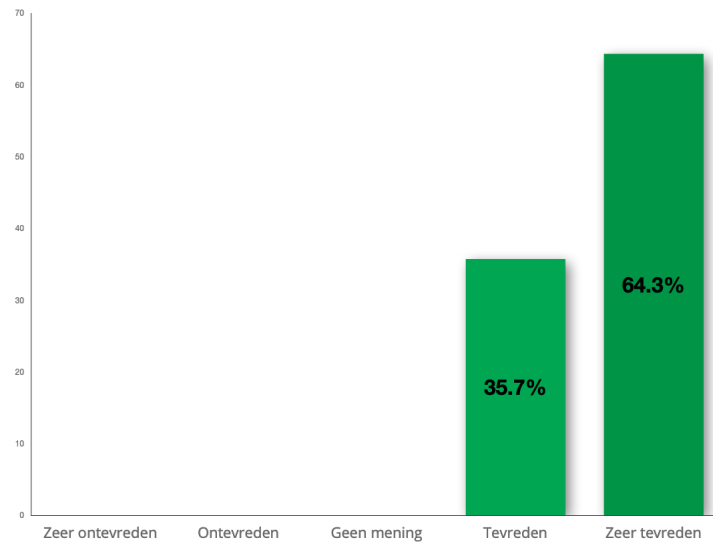
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



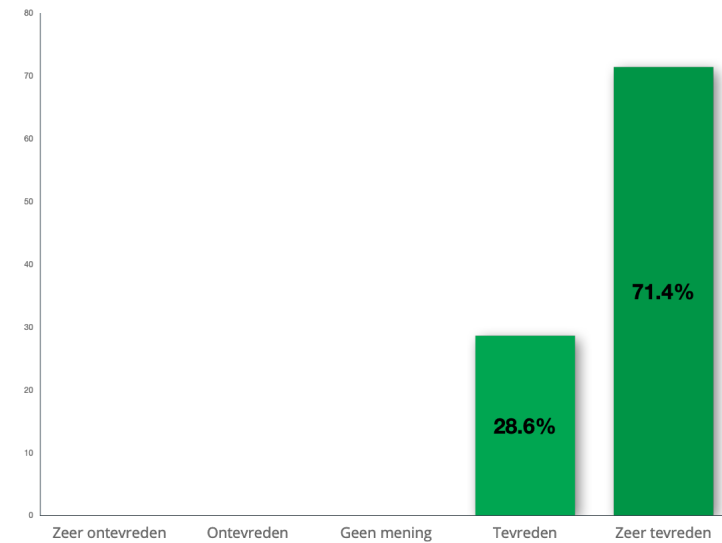
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Telefonische bereikbaarheid



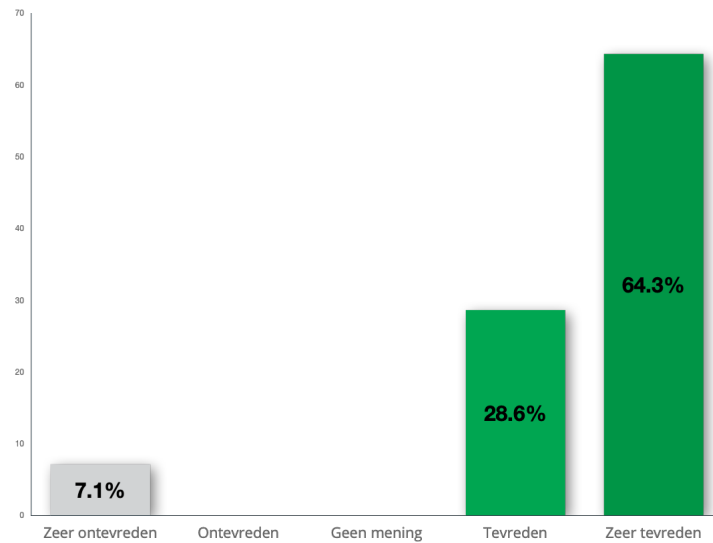
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



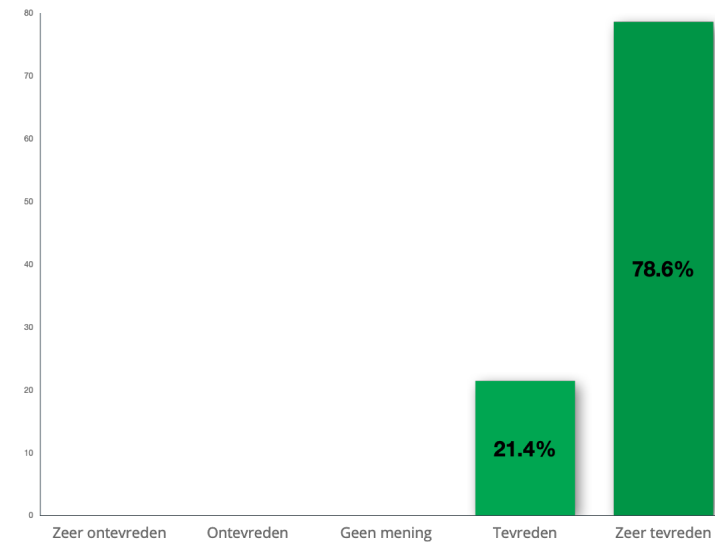
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Snelheid van kennismaking



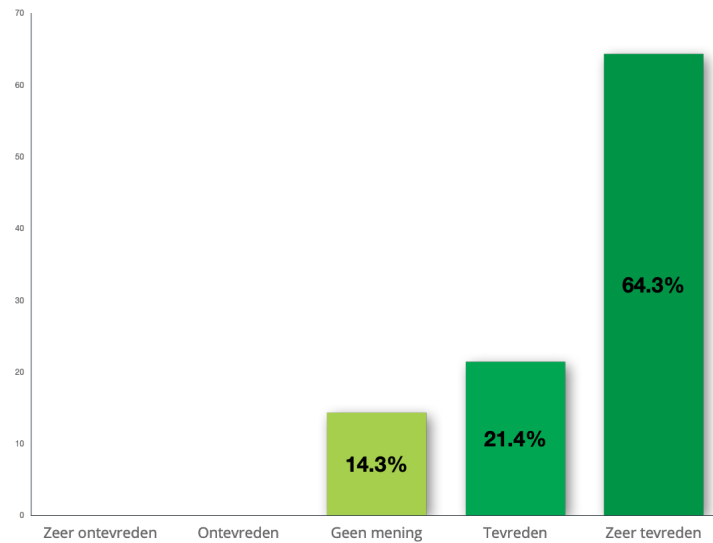
De eerste kennismaking



Bereikbaarheid en Snelheid

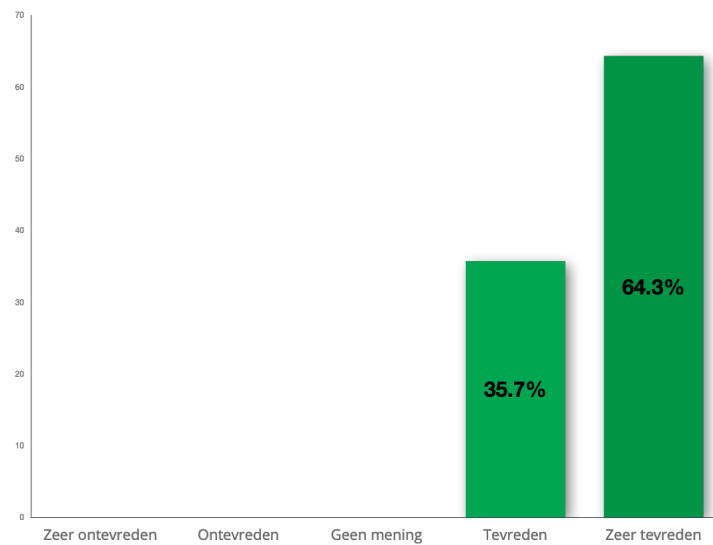
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

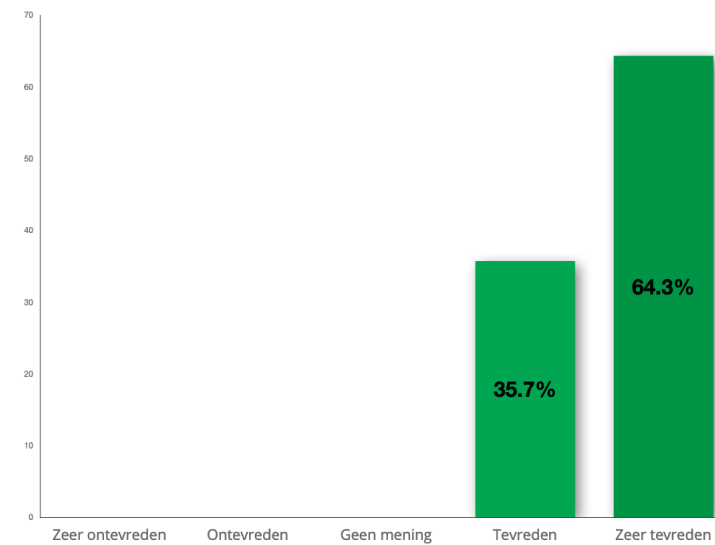


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Nakomen van afspraken

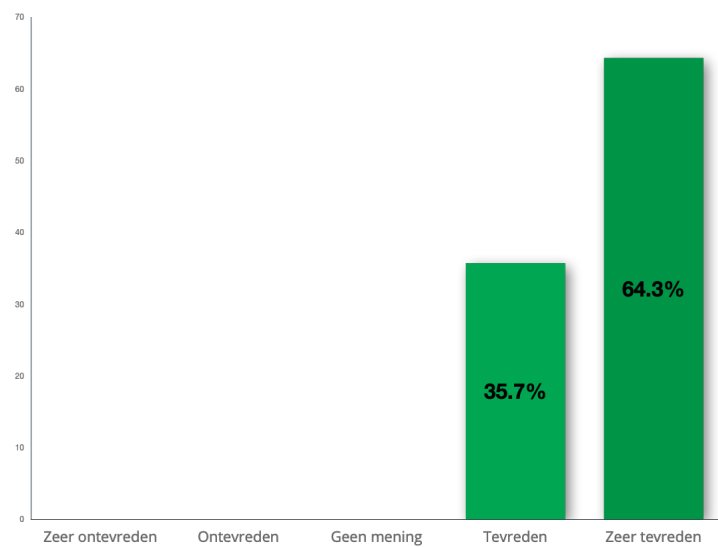


Rekening houden met uw wensen

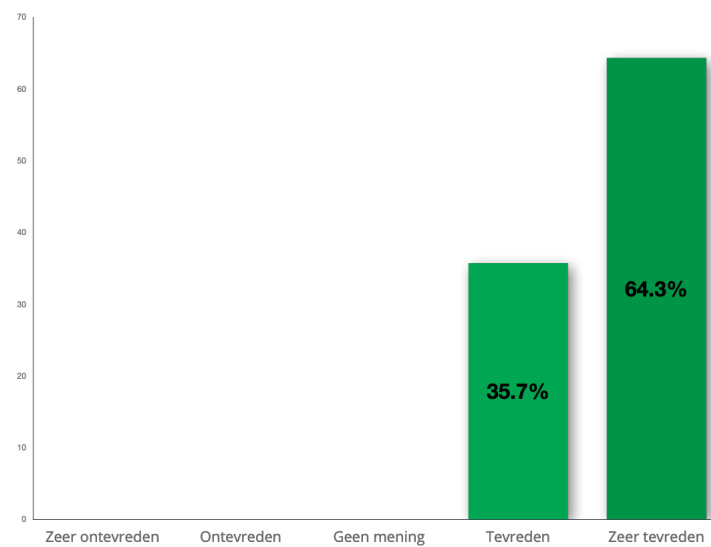


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten

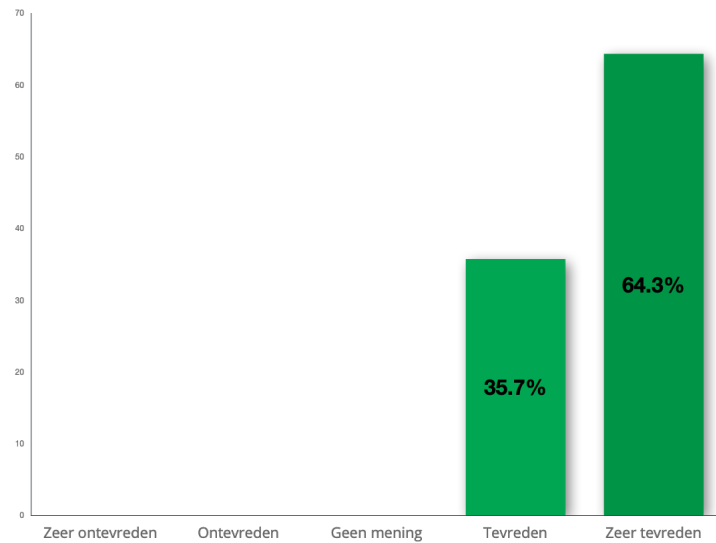


Aandacht voor uw plichten

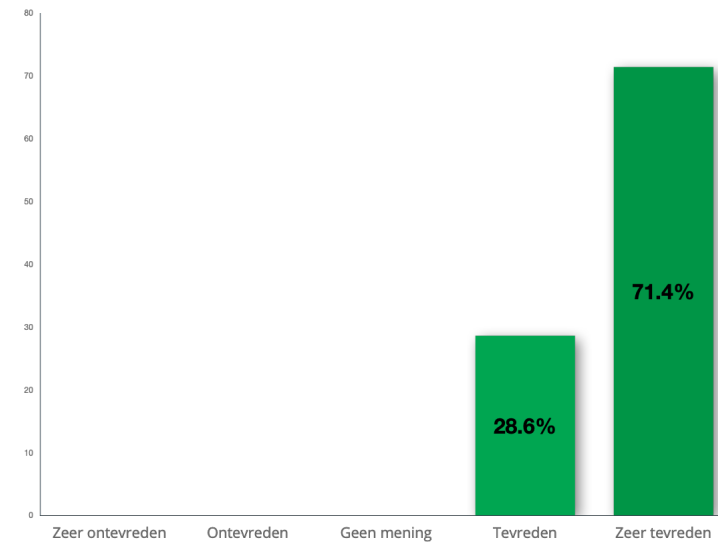


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

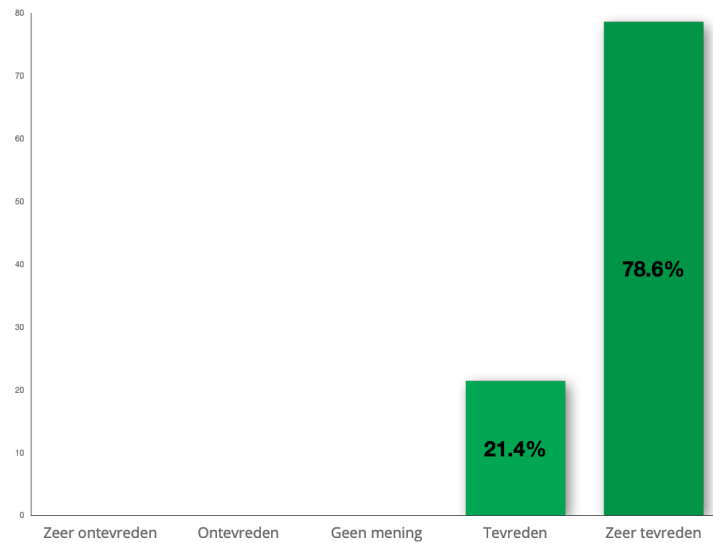


Begrip hebben voor uw situatie

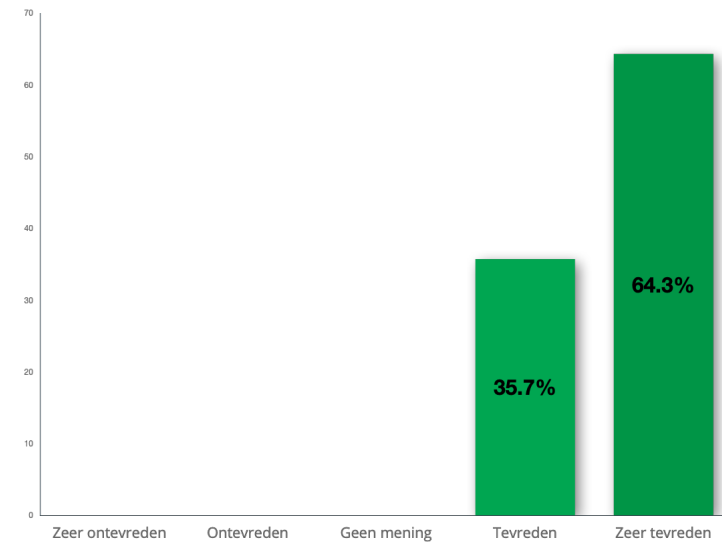


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding

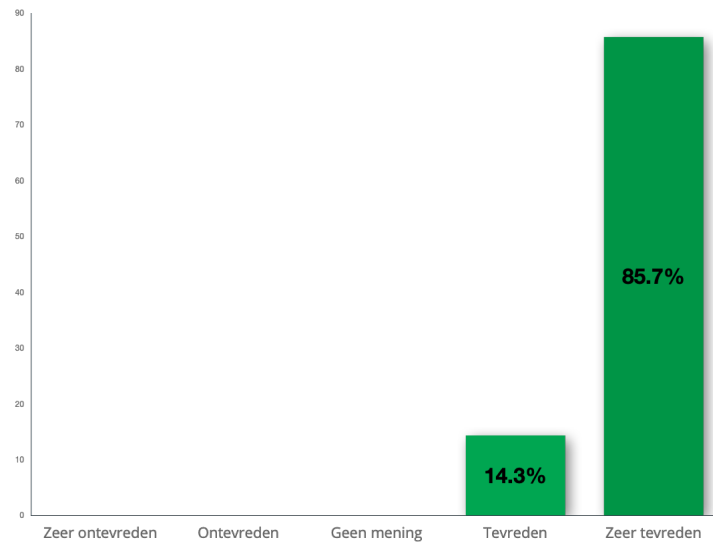


Duidelijke informatie verstrekken

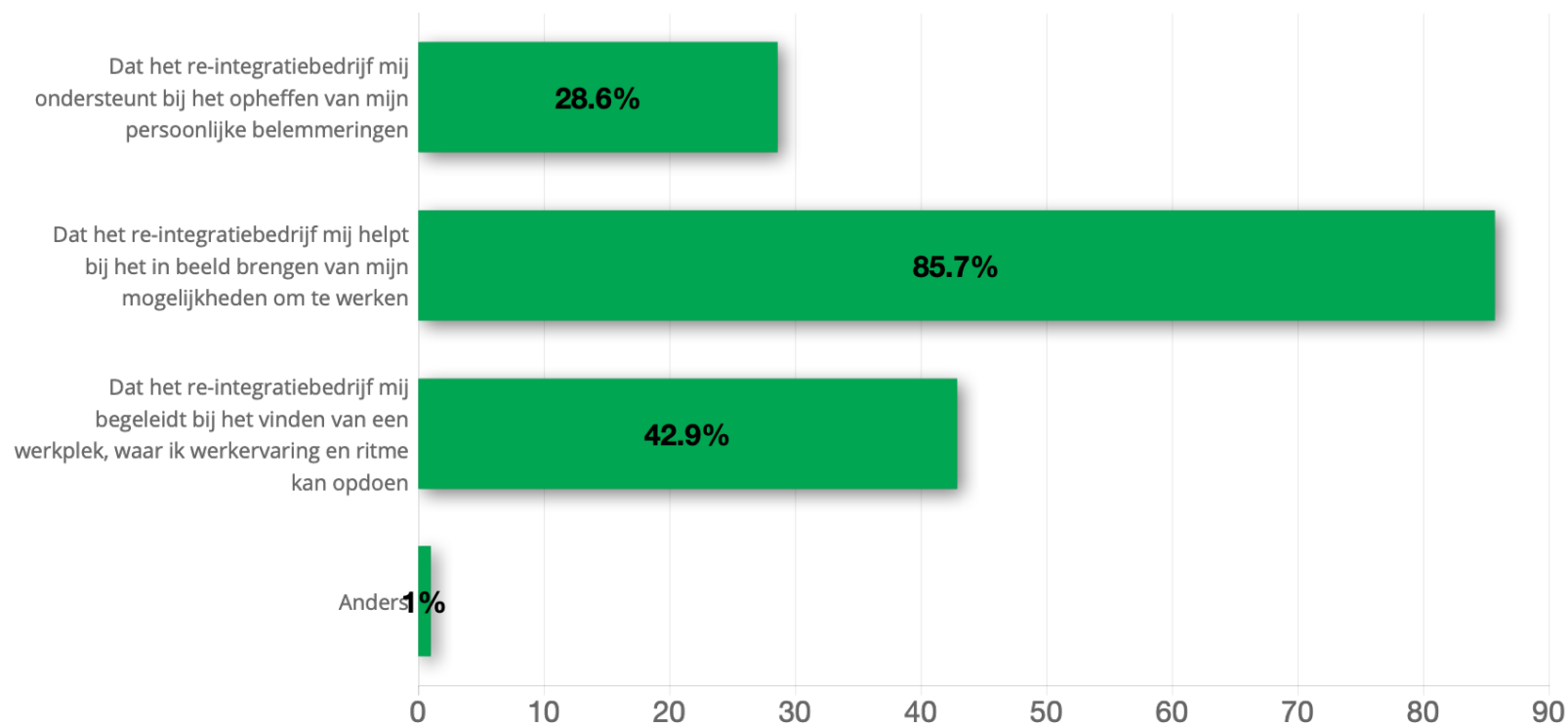


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



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



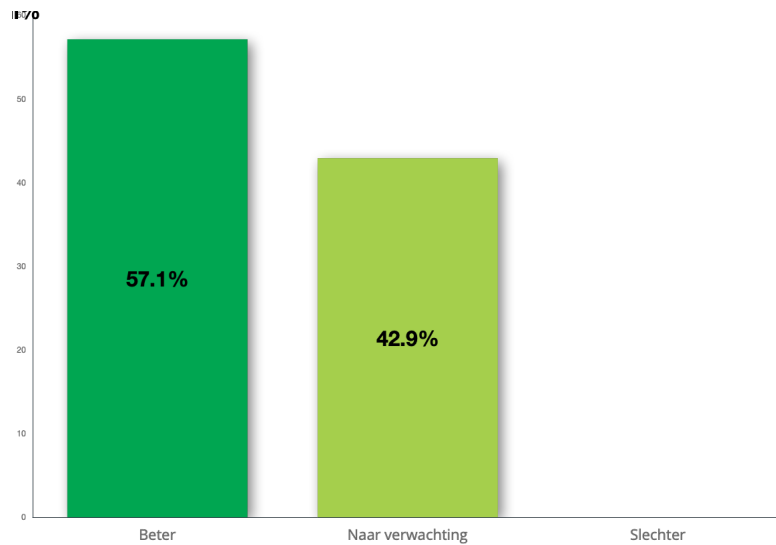


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

geen verwachtingen. heel goede gesprekken gehad wat mij ook hielp. begrip.

Verwachtingen

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

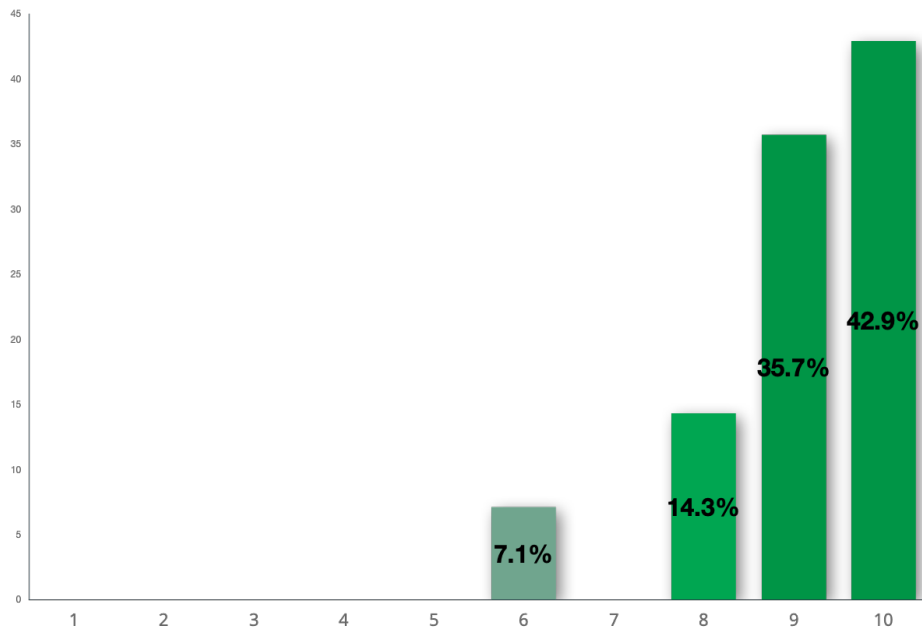




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: Ik dacht dat het heel theoretisch zou zijn. En heel 'streng' niets van waar. Hennie helpt je op een leuke vrolijke manier.
- Beter: vervolg traject inmiddels gestart
- Beter: ik eigenlijk geen idee had wat het inhield.
- Beter: De betrokkenheid bij niet alleen mijn werksituatie maar ook mijn privé leven.
- Beter: ik door de opdrachten meer helderheid kreeg over mijn kwaliteiten
- Beter: Er werd echt naar mij geluisterd wat ik wel en niet wou
- Beter: Ik geen idee had wat me te wachten stond bij het traject
- Beter: gaf mijn een beeld wat mijn volgende stappen moeten zijn.
- Zoals verwacht: kijken naar je kennen en kunnen
- Zoals verwacht: Ik verwachtte dat ik hieruit een passende baan zou vinden
- Zoals verwacht: er meteen vanaf het begin één klik was.

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



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





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 9: De coach is heel betrokken en denkt goed mee. Geeft goede feedback en handvaten om verder te komen.
Ze is erg positief en weet mij altijd te motiveren. Ze geeft veel om haar werk en dat merk je goed.
Ik ben er weer helemaal bovenop gekomen.
- 10: Hennie is een zeer betrokken en behulpzame dame. Zij heeft de belang van de klant in zicht en probeer jou zo veel mogelijke om te helpen om weer aan het werk te komen.
- 9: liefdevol mens. begrijpend en luisterend oor.
- 10: Omdat ik zeer tevreden ben over de professionele begeleiding die ik heb gekregen.
- 9: Ik heb het als prettig ervaren. Het heeft mij mijn huidige baan opgeleverd
- 9: Dienstverlening was uitstekend. Heb er heel veel profijt van gehad en ben daardoor weer aan het werk.
- 9: Hennie laat jezelf nadenken over wat je wilt samen met haar ondersteuning. Hierdoor wordt het echt je eigen traject en denk ik dat je je het beste kunt ontwikkelen.
- 10: Jobsense heeft mij iedere keer voldoende tijd en ruimte gegeven om mij op weg te helpen naar meer zelfvertrouwen om op deze manier meer uren te gaan werken. Er was altijd een luisterend oor en Jobsense hield je vaak een spiegel voor zodat je op een andere manier naar problemen kon kijken.

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

- 10: Niets op aan te merken word super naar je geluisterd!
- 10: Betrokken, duidelijk en betrouwbaar.
- 10: Als ik vragen had kon ik bellen,mailen en kreeg gelijk antwoord. Fijne begeleiding met positieve draai. Hennie helpt je op een positieve manier waardoor je het ook echt leuk vind. Naast leerzaam waren de momenten ook echt gezellig en informatief. Ik zou iedereen een traject bij Jobsense aanraden!
- 6: Het was een moeilijk traject i.v.m. beperking en corona
- 8: Ik ben goed geholpen en heb meer inzicht kwa werk gekregen.



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

Dankzij het re-integratiebureau ben ik weer aan het werk en ook fitter geworden. Jobsense kan ik iedereen aanraden. Het is inlevend, gaat goed met de problematiek om door een luisterend oor en goede adviezen.

Hennie is een zeer betrokken en behulpzame dame. Zij heeft de belang van de klant in zicht en probeer jou zo veel mogelijke om te helpen om weer aan het werk te komen.

Ik zou haar zeker aanraden. Ze is heel positief en kijkt heel erg naar de mogelijkheden voor jou. (en niet naar de onmogelijkheden)

Ze geeft je een gevoel dat je jezelf kunt zijn en verder mag groeien.
Ik ben erg gegroeid mede door haar goede begeleiding en positieve feedback.

Je moet jezelf goed inzetten om tot een goed resultaat te komen. Ik denk ook dat je daardoor tot het beste resultaat gaat komen. Dus blijf vooral zo begeleiden.



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 re-integratiebedrijven.

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@contentza.nl

Mail: contact@contentza.nl

Website: contentza.nl



