



Jobsense

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

27 januari 2022

Samenvatting & Conclusie

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

Traject werkfit maken

- ✓ Jobsense heeft 10 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 80% (8 respondenten)
- ✓ Jobsense krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.5 voor het Traject werkfit maken

Traject modulaire diensten

- ✓ Jobsense heeft 4 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 100% (4 respondenten)
- ✓ Jobsense krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.5 voor het Traject modulaire diensten



Inhoudsopgave



Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Modulaire Diensten	6
Algemeen	7
Bereikbaarheid & Snelheid	10
Begeleiding	13
Verwachtingen	18
Tevredenheid	21
Aanvullende opmerkingen	23
Werkfit Maken	24
Algemeen	25
Bereikbaarheid & Snelheid	28
Begeleiding	31
Verwachtingen	36
Tevredenheid	39
Aanvullende opmerkingen	42
Over Contenza	43



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 2021 tot en met 31 december 2021 het Traject Modulaire Diensten of het Traject Werkfit Maken hebben afgerond.

Van Jobsense hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 4 klanten in het Traject Modulaire Diensten en 10 klanten in het Traject Werkfit Maken zijn afgerond. Contentza heeft via Jobsense de contactgegevens van deze klanten ontvangen.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contentza



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. Tevens hebben wij de klanten van Jobsense de link naar de vragenlijst per sms gestuurd

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

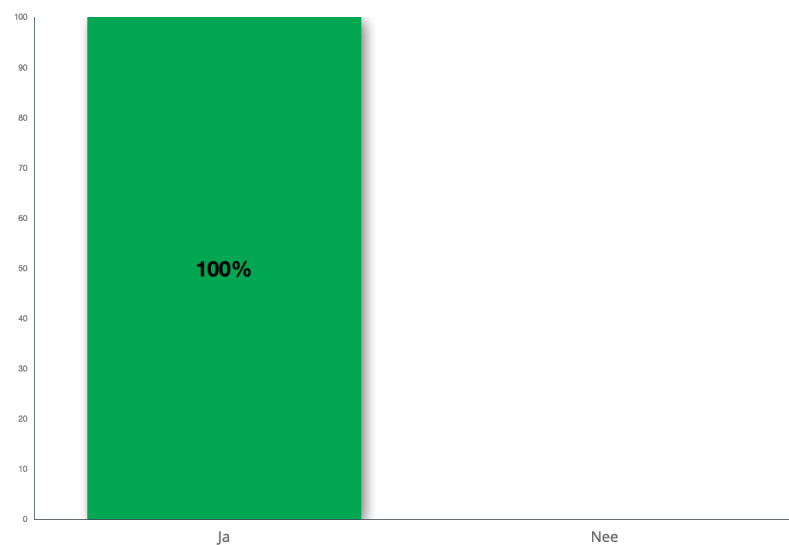
Op 27 januari 2022 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



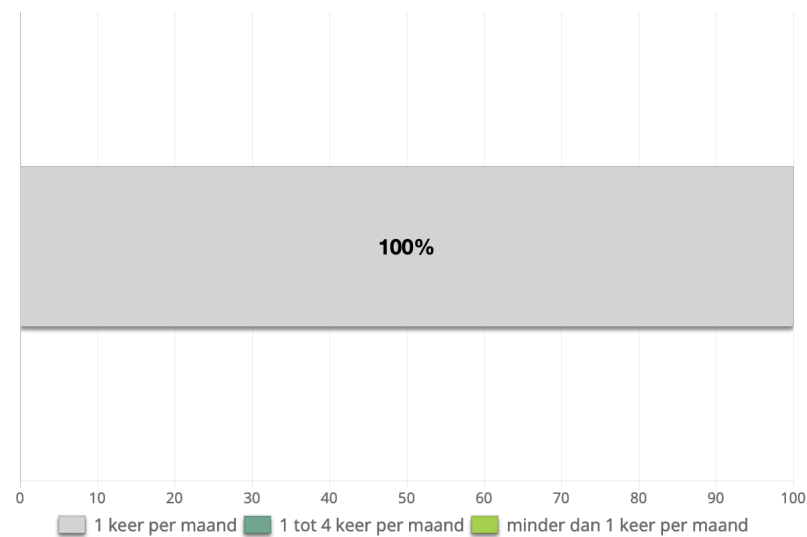
BEGIN.

Resultaten Modulaire Diensten

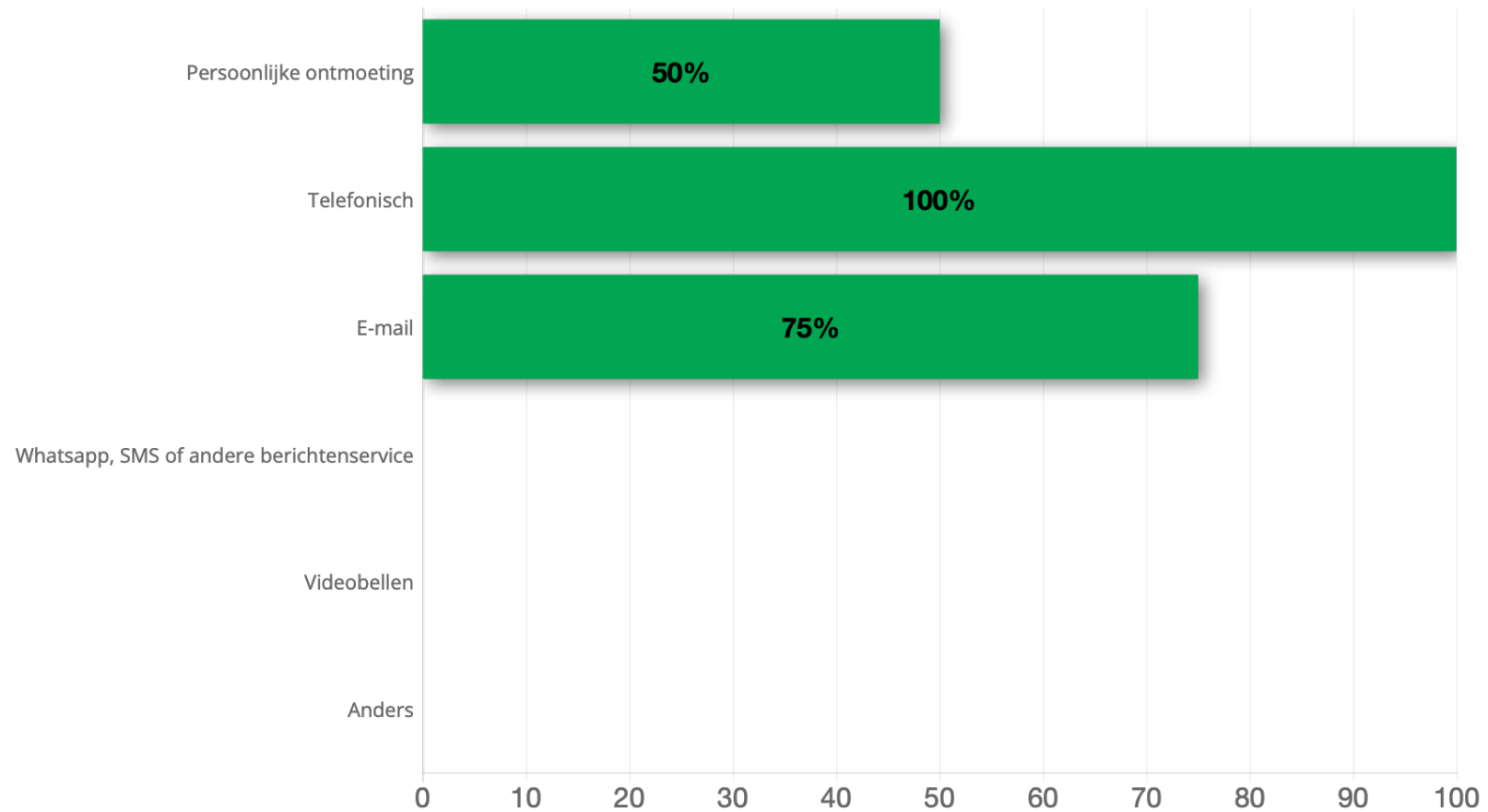
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



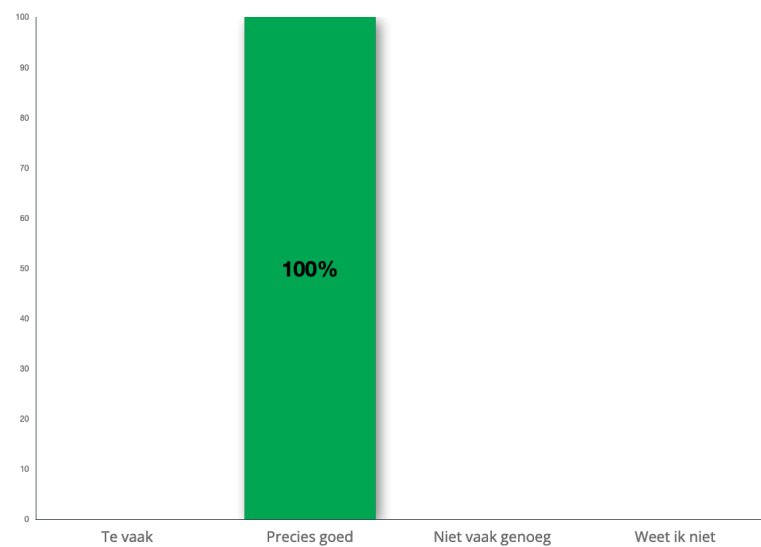
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



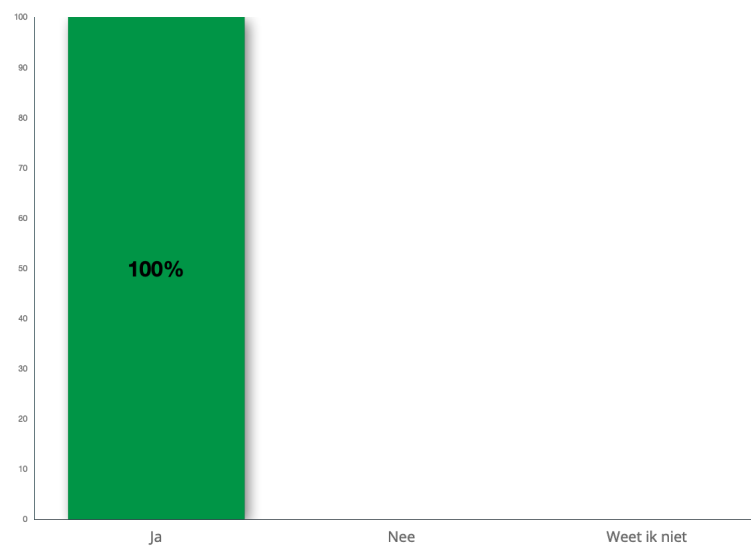
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

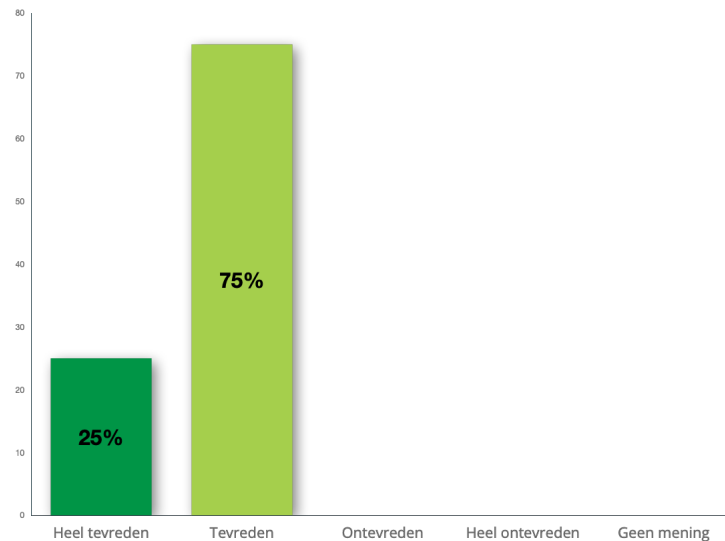


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

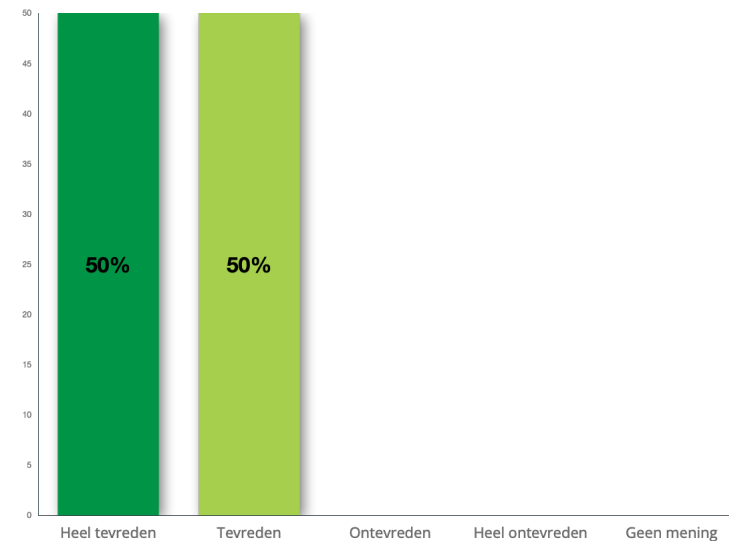


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over het hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



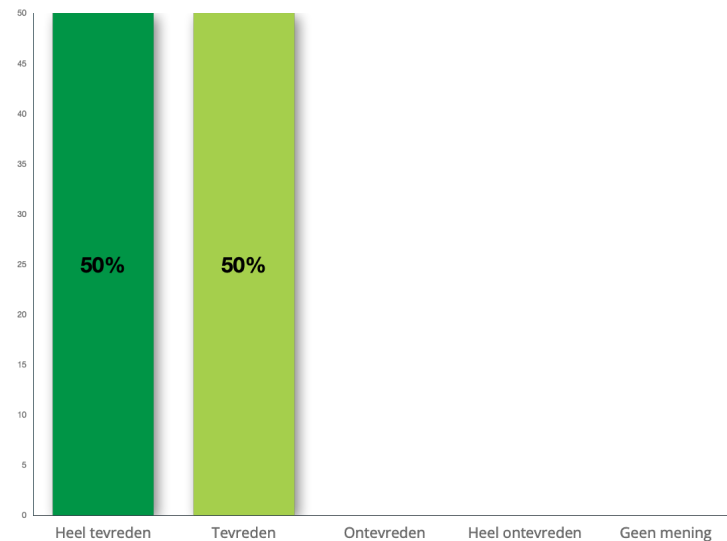
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



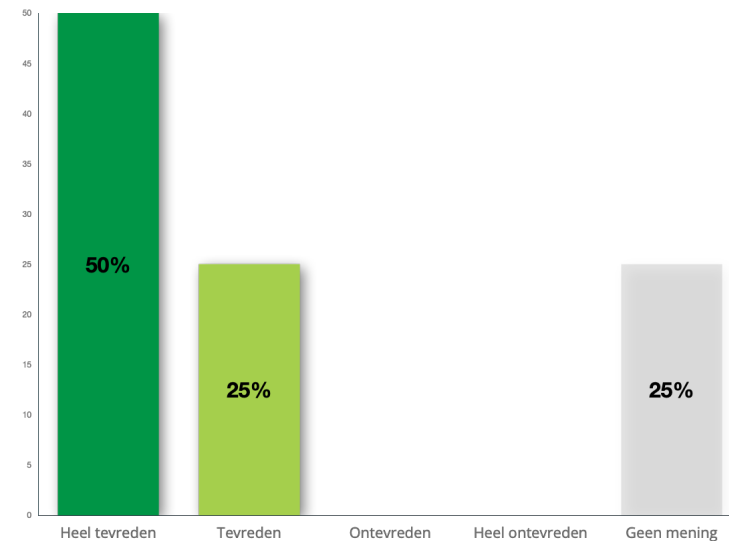
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?



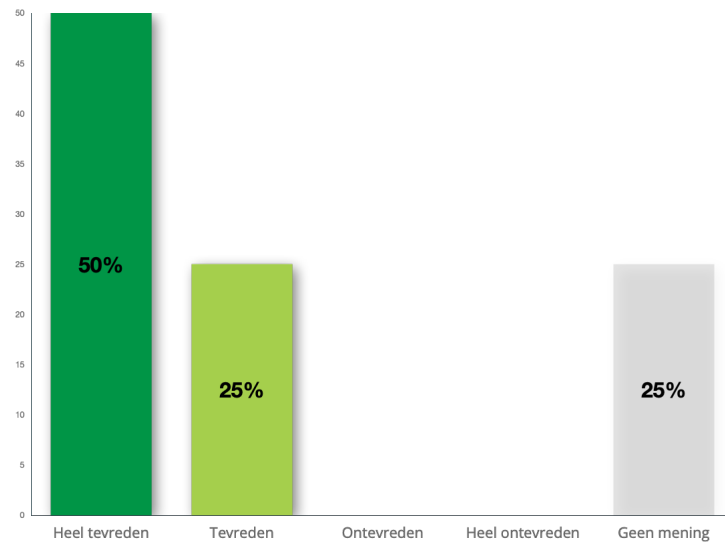
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

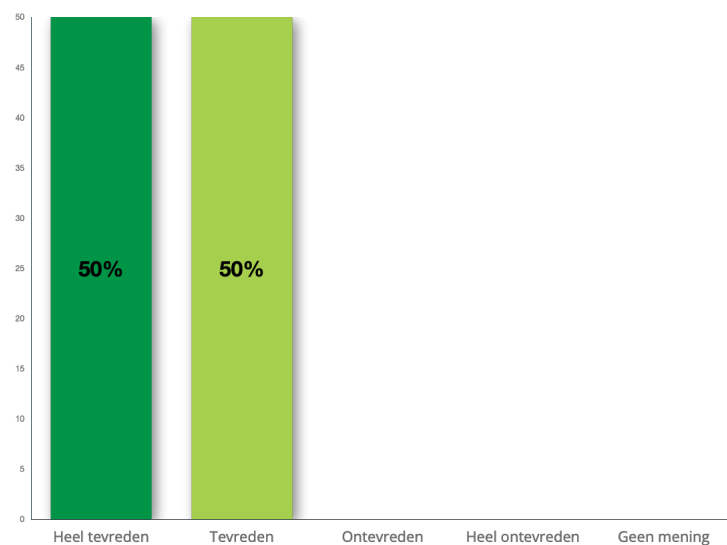
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de plaats waar gesprekken met de coach waren?

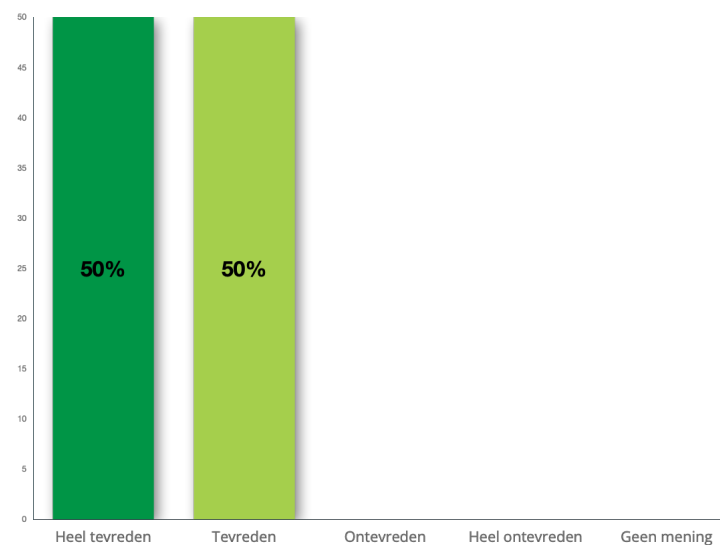


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

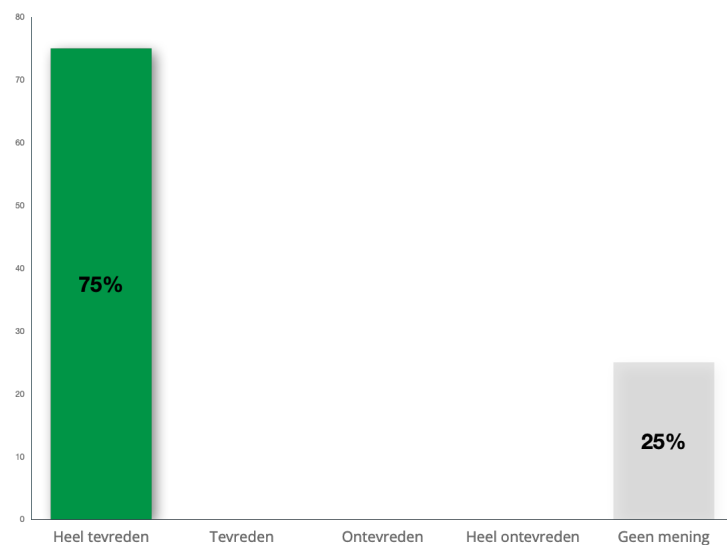


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

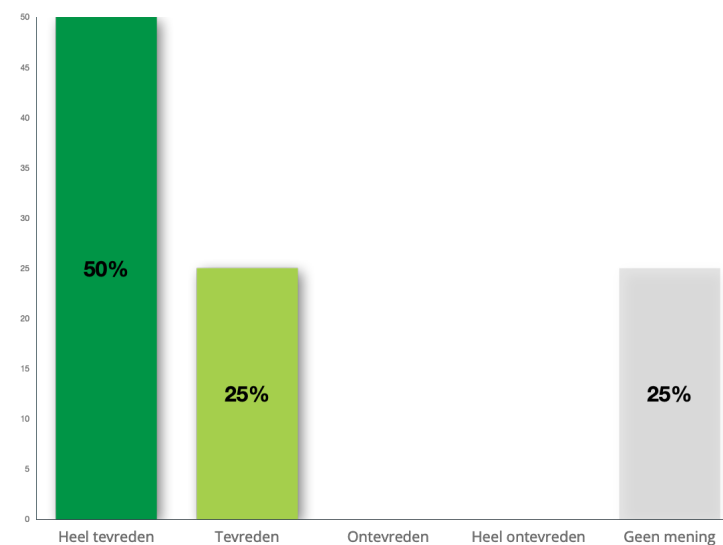


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

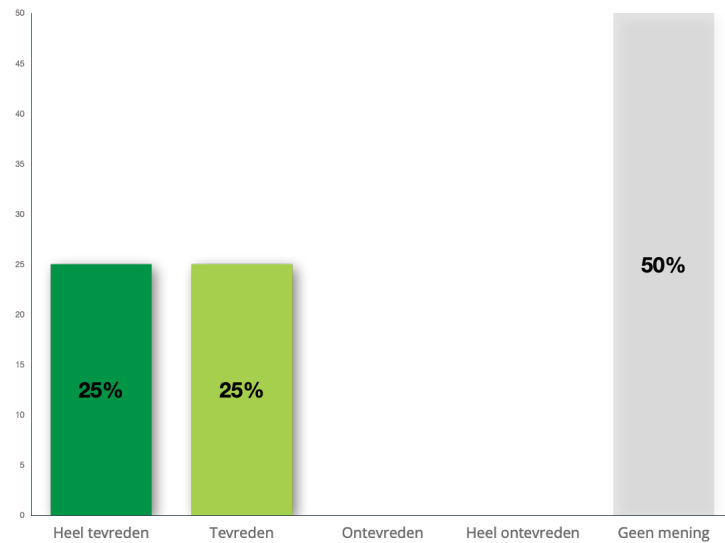


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

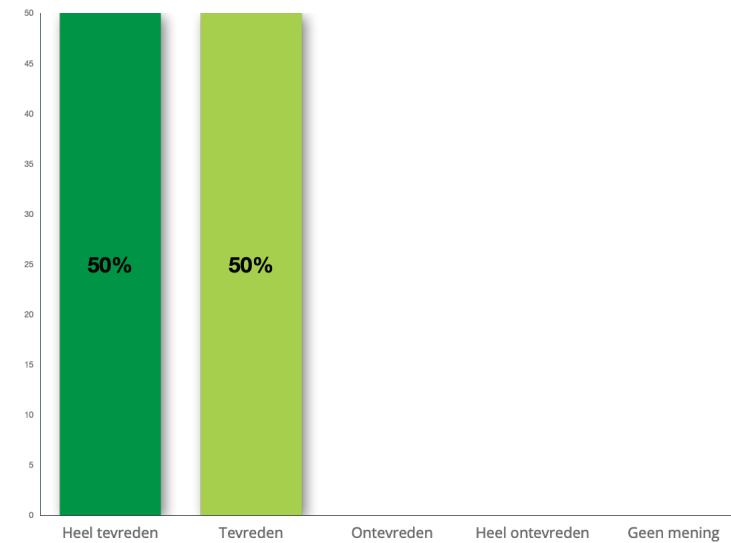


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

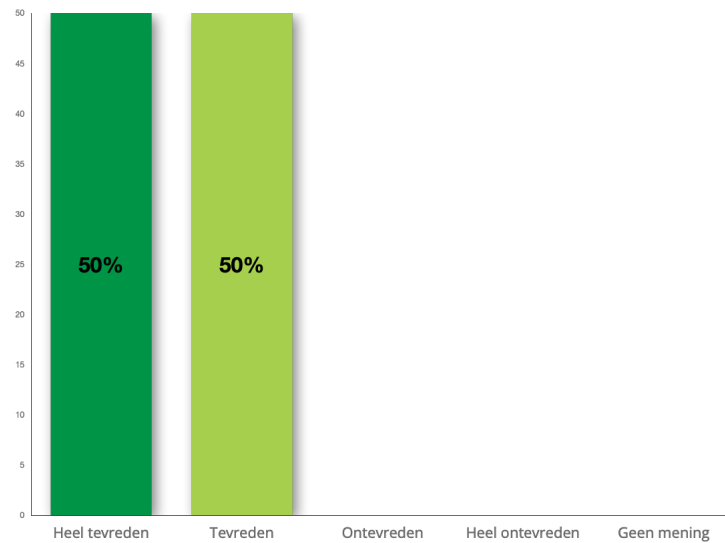


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

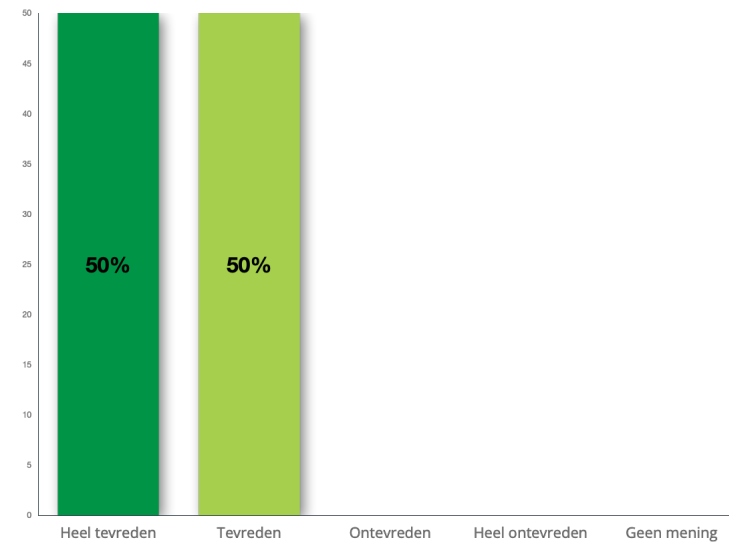


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

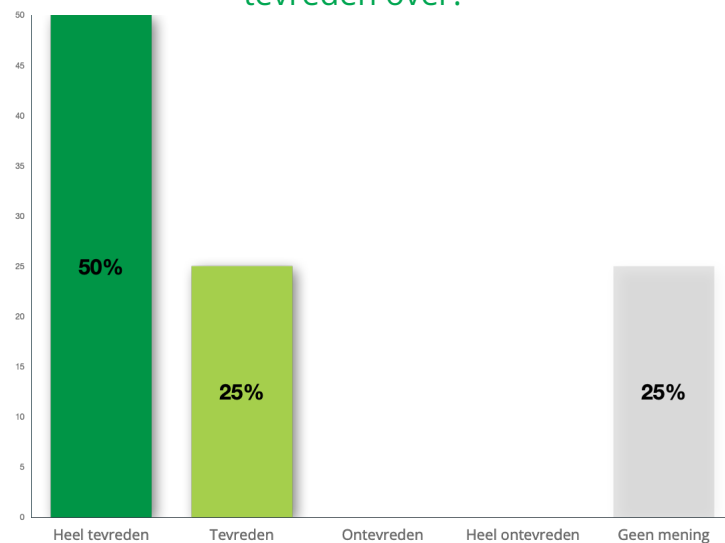


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

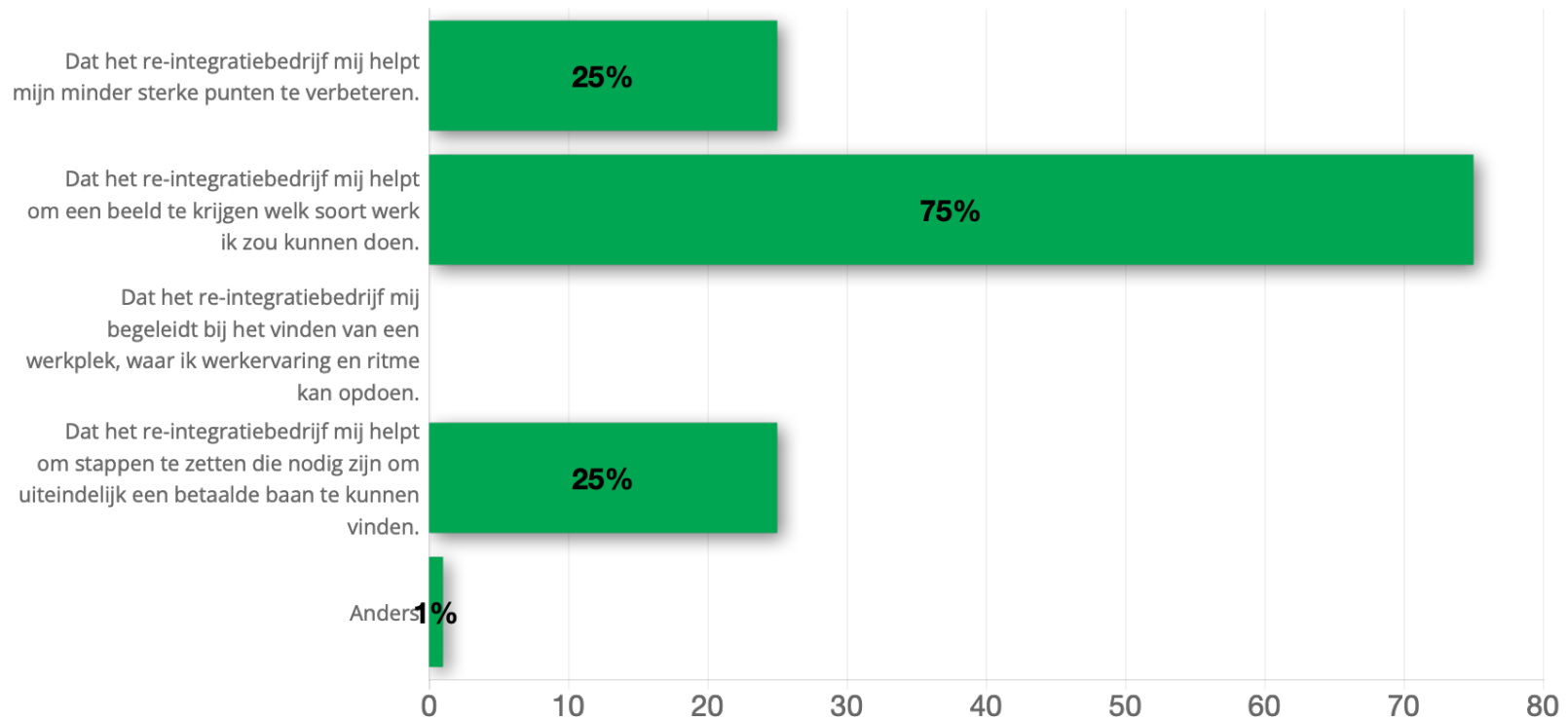


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?

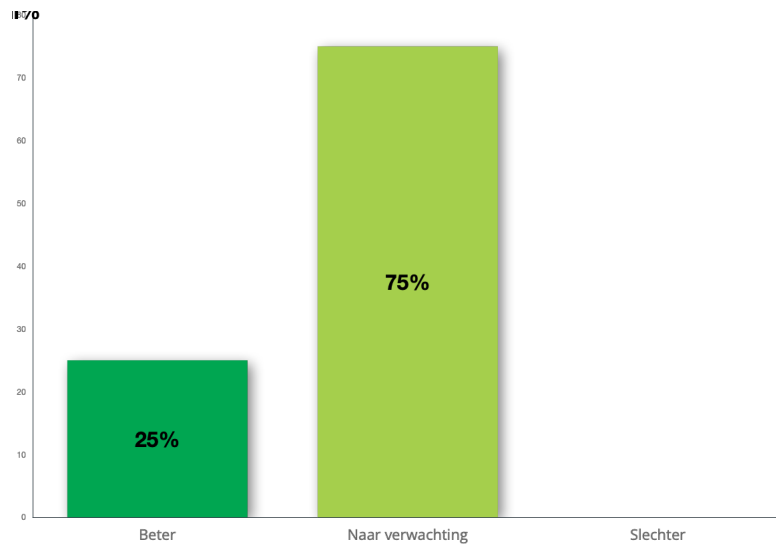


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

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



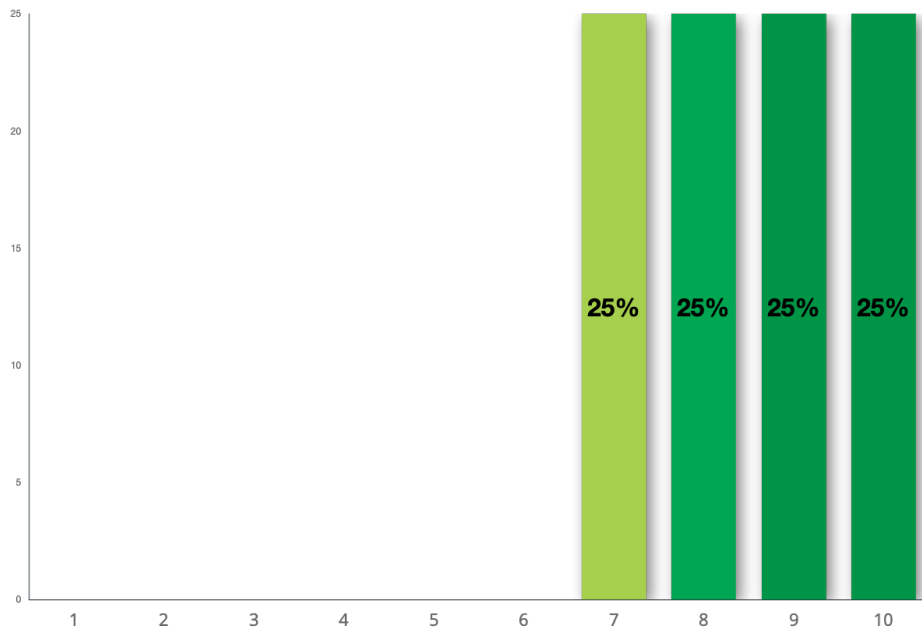


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter: ik had niet echt beeld bij wat ik moest verwachten.

Zoals verwacht: ze me verteld hebben wat ik kon verwachten en dat klopte heel goed

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



Gemiddeld geven 'Modulaire Diensten' klanten van Jobsense een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 7: Gewoon. Ze deed haar werk
Was oke, vriendelijk
- 10: Komt afspraken na, is eerlijk en helder in de communicatie. Maar ook persoonlijk en vriendelijk. Voel mij goed gehoord en geholpen.
- 8: Ze was vriendelijk en belangstellend.
- 9: Inlevend ,meedenkend, stimulerend en aardig



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

Nee. Ik heb alles wel gezegd. Duidelijk, vriendelijk, geïnteresseerd en resultaatgericht. Ik heb het
als erg prettig ervaren.

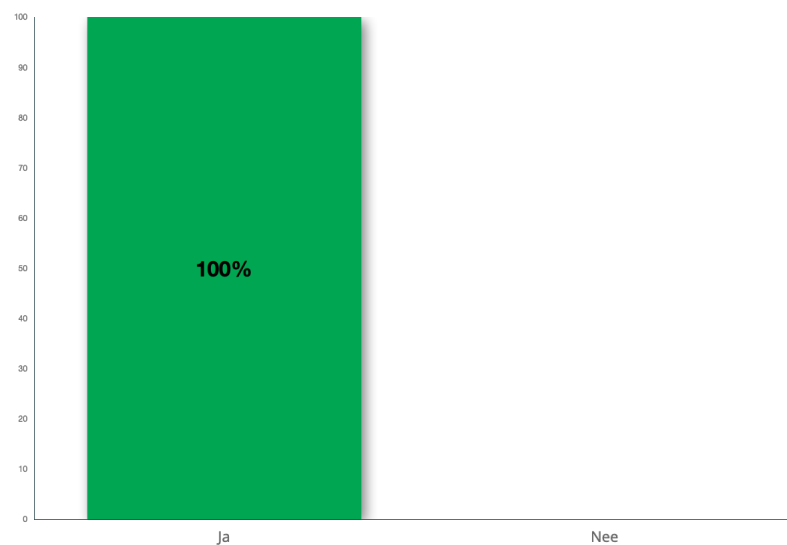
de samenwerking is bij jobsense heel prettig



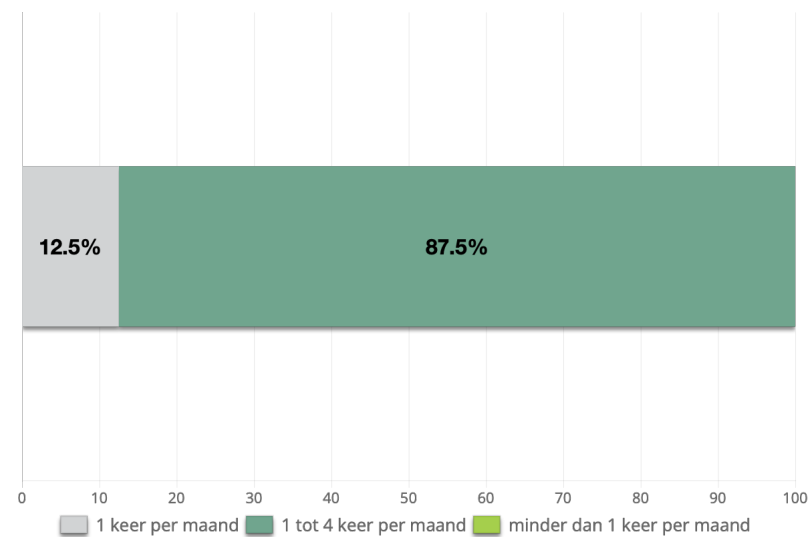
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

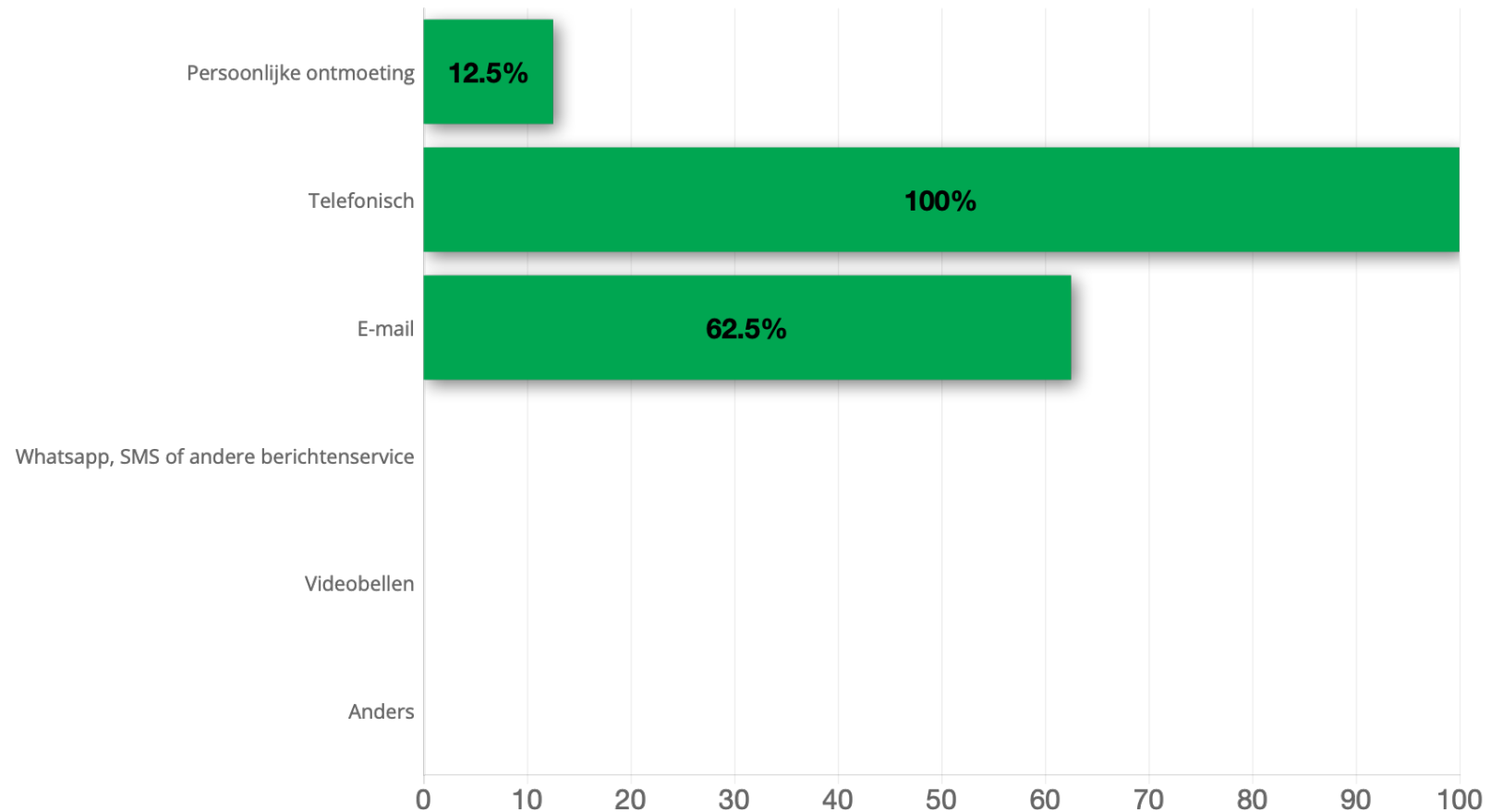
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



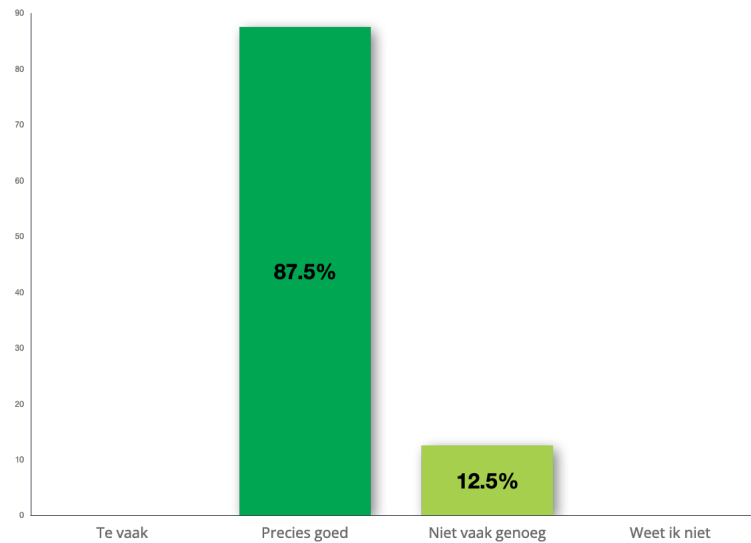
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



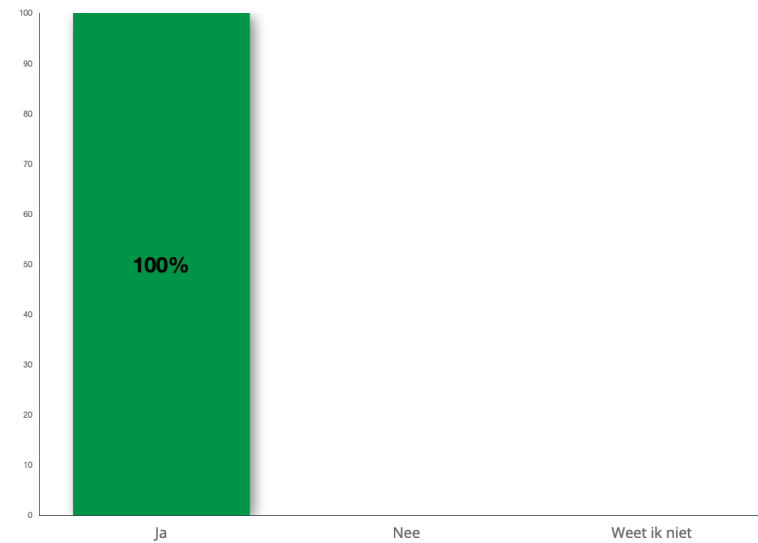
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

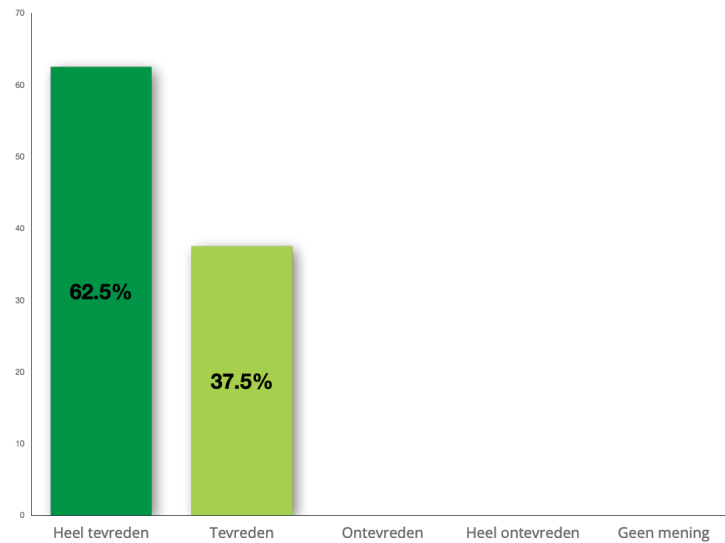


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

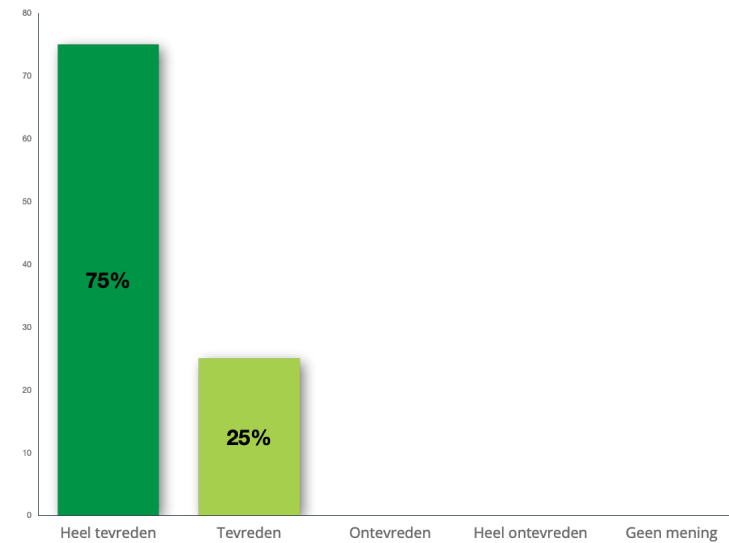


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over het hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



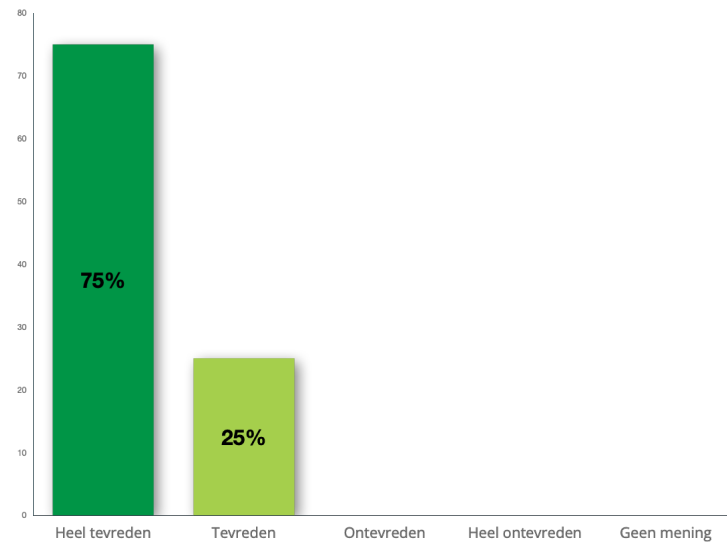
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



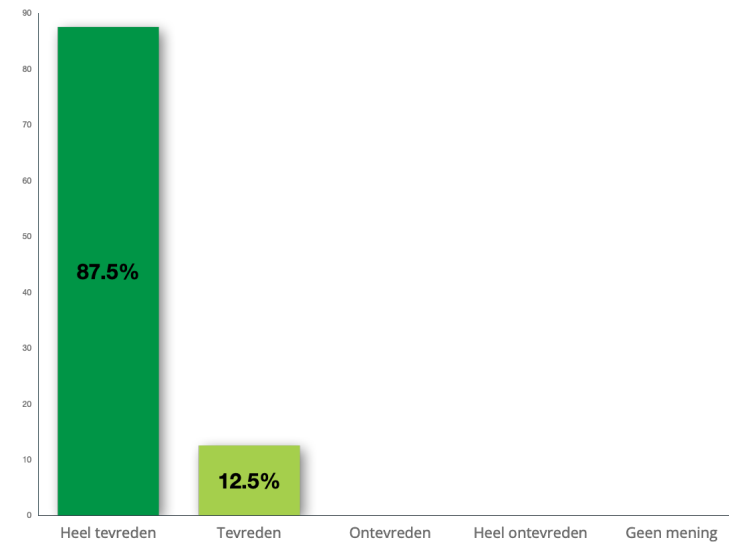
Bereikbaarheid en Snelheid

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

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?



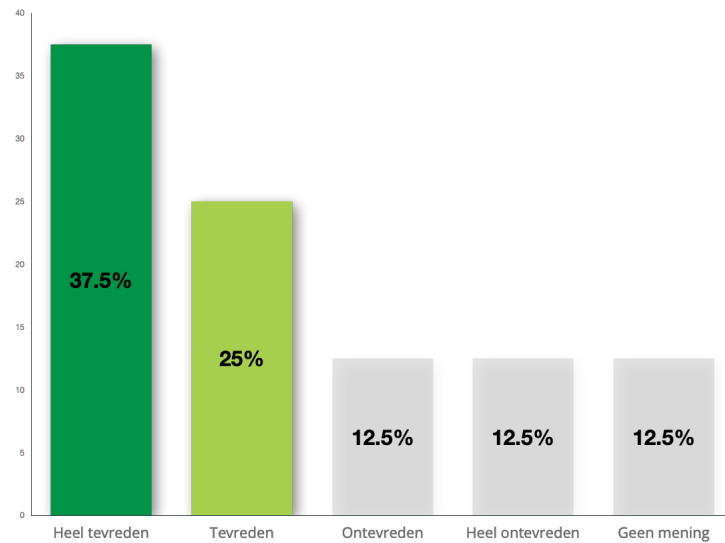
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

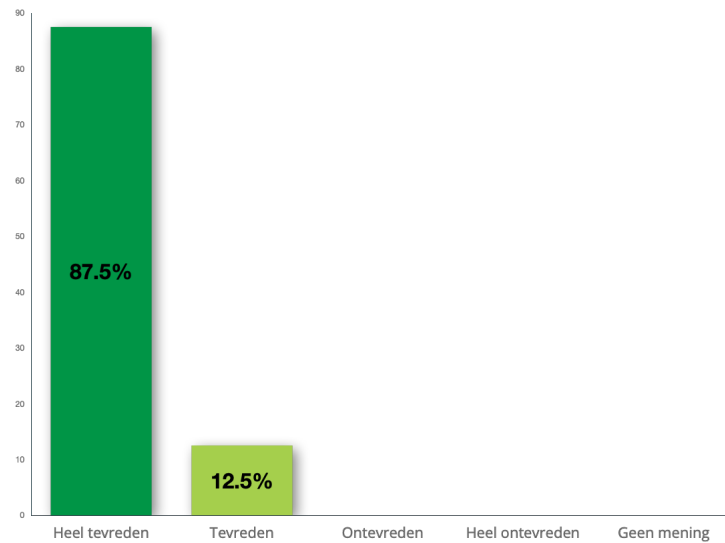
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de plaats waar gesprekken met de coach waren?

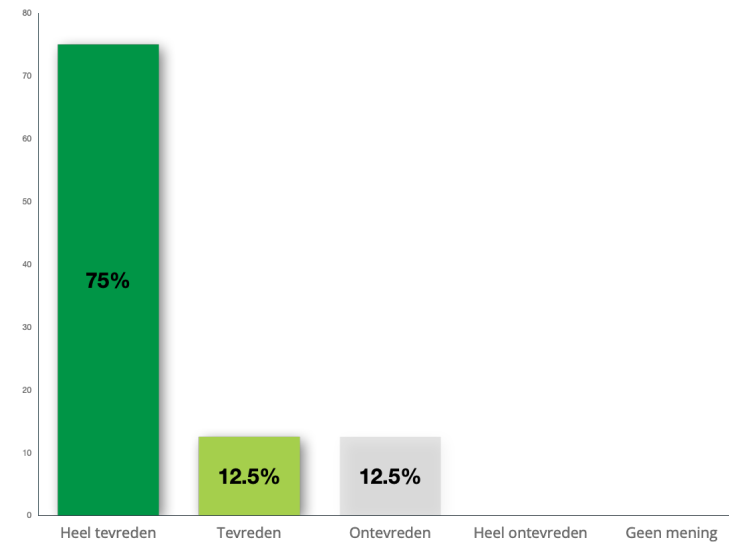


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

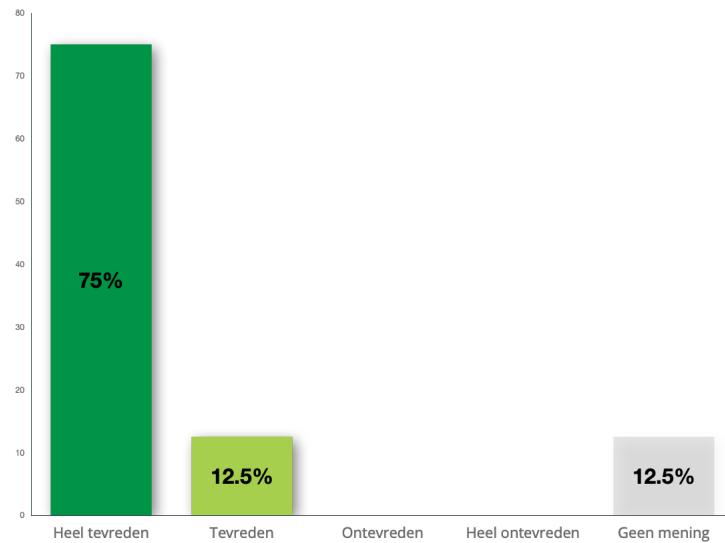


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

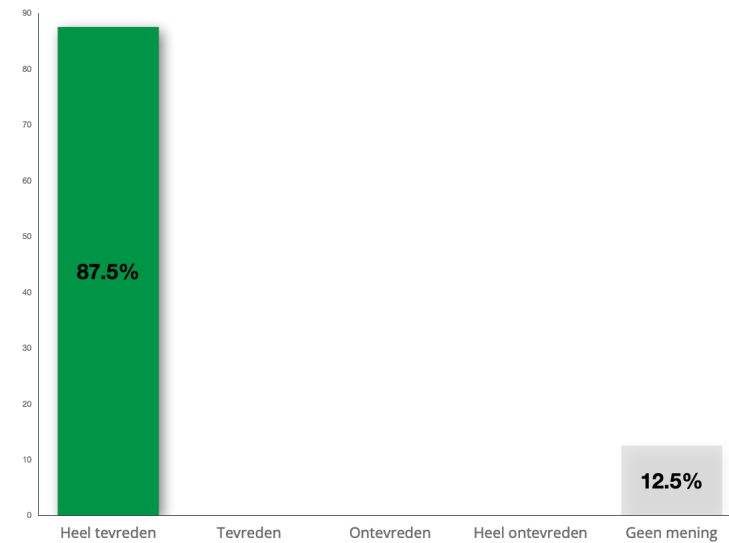


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

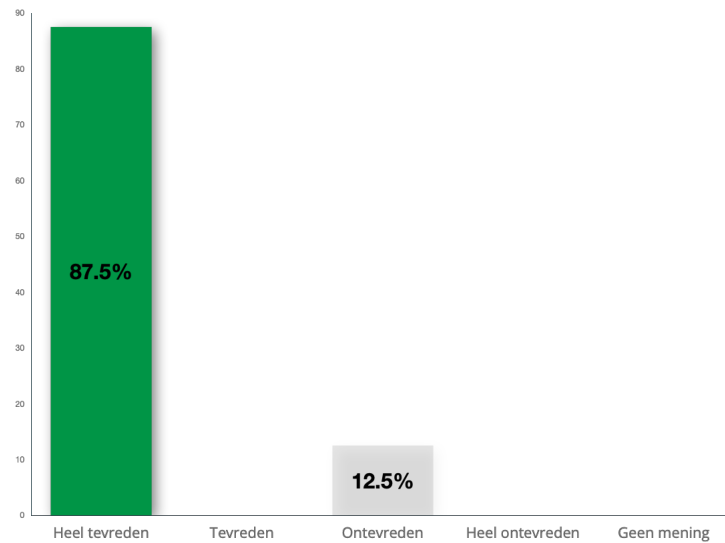


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

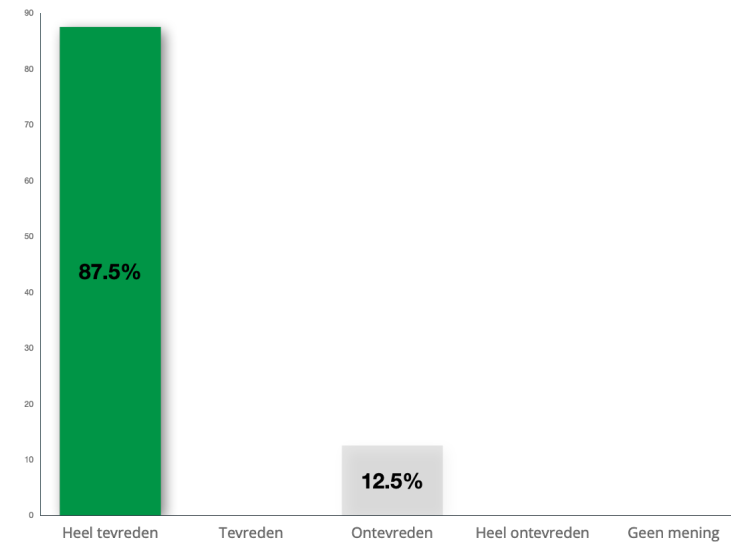


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

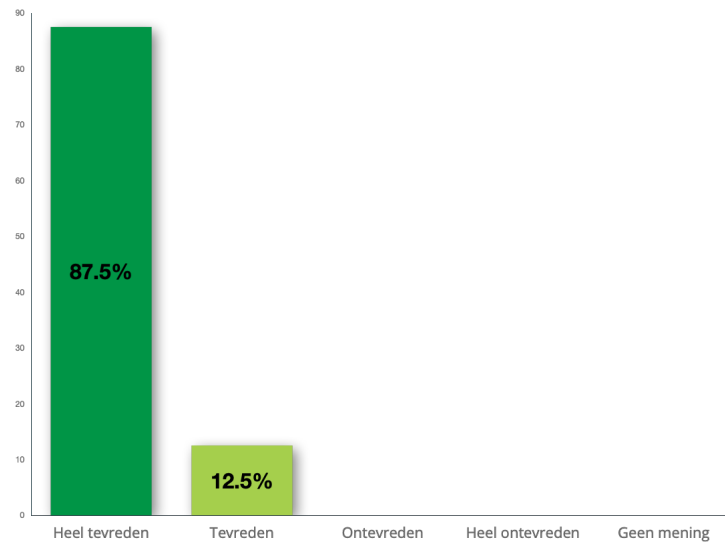


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

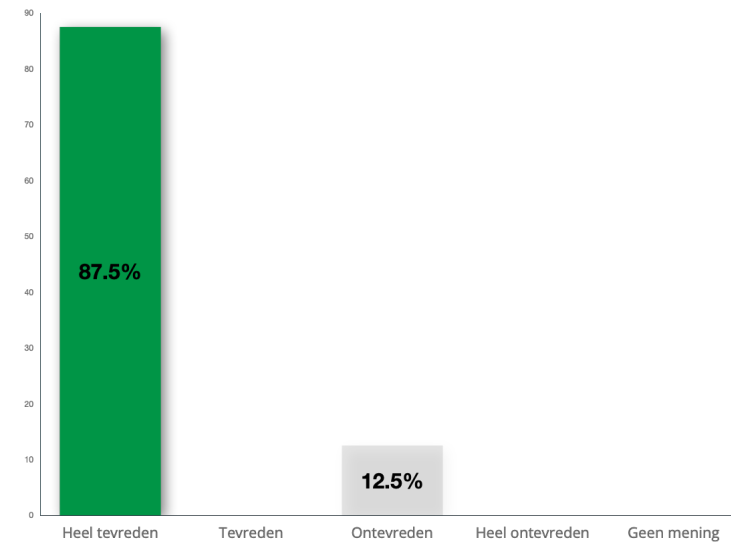


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

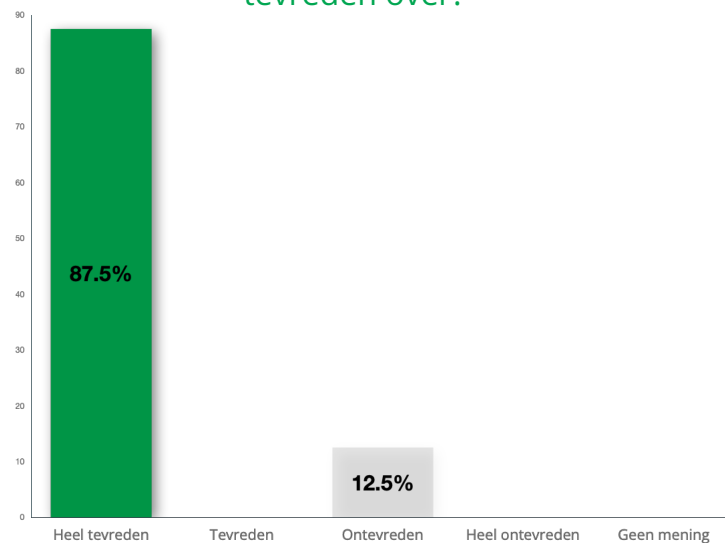


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

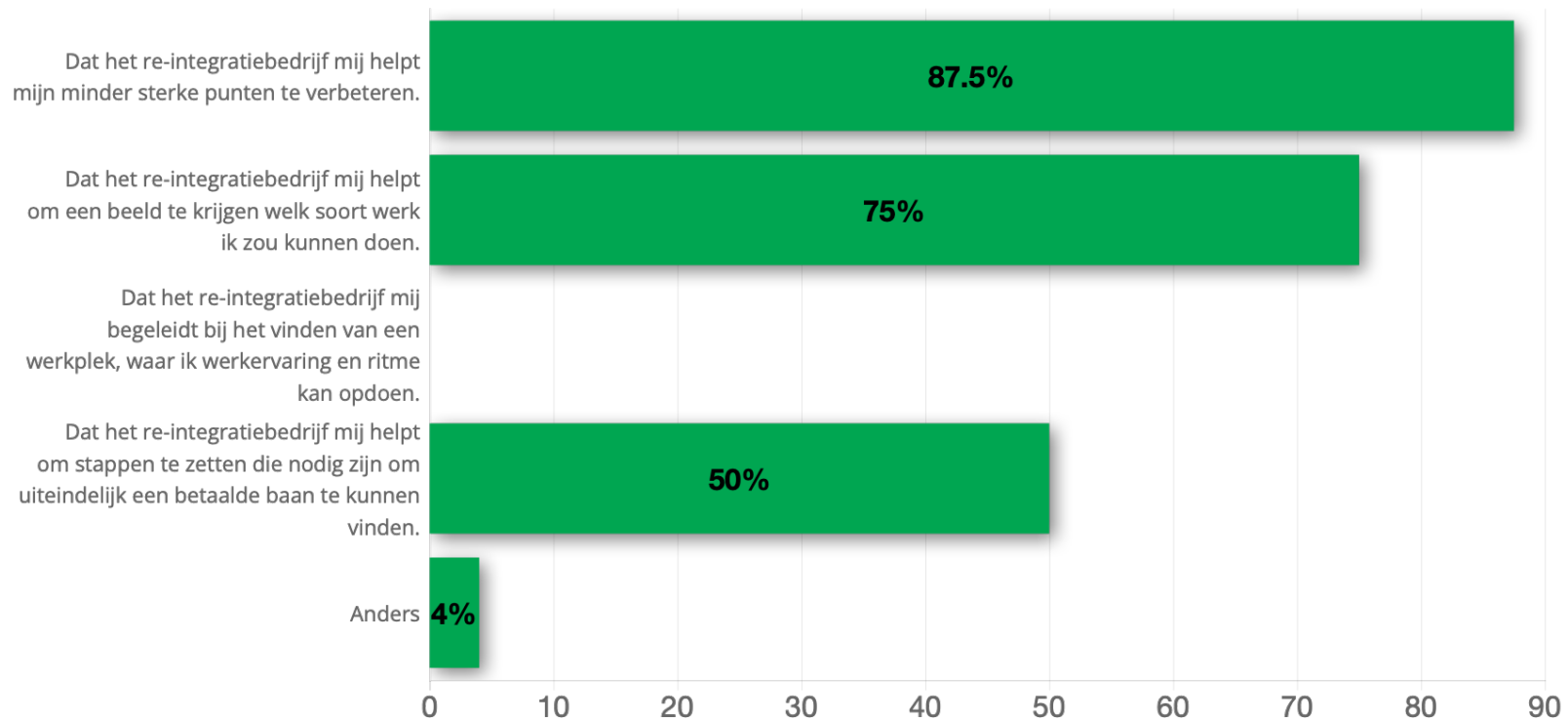


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?

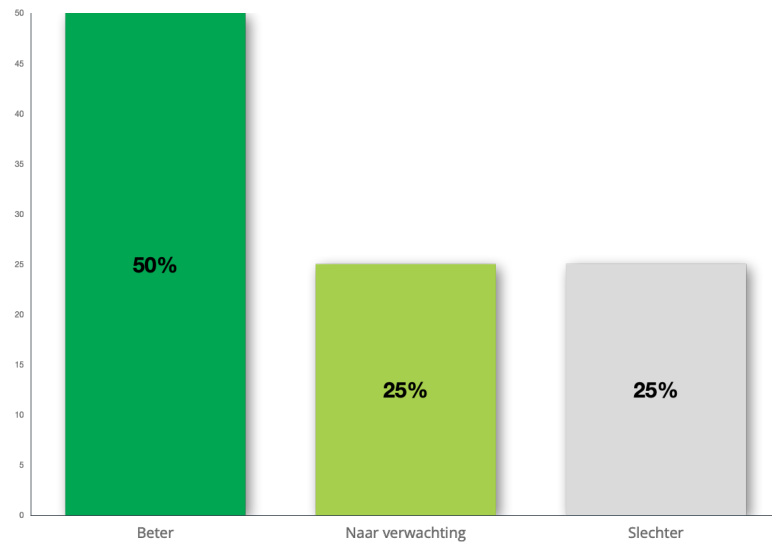


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

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

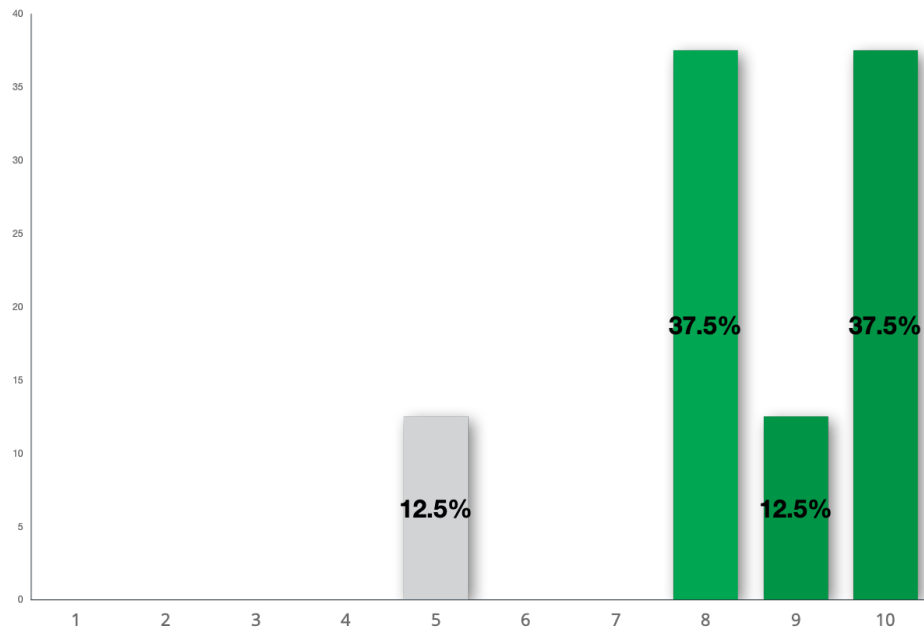




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- | | |
|-----------------|---|
| Beter: | Tijdens het reïntegratietraject vond ik een betaalde baan |
| Beter: | ik nu weet in welke richting ik moet zoeken |
| Beter: | ik veel met Hennie heb besproken, wat mij rust en positiviteit gaf |
| Beter: | Omdat ik op dat moment niets verwachtte en erg onzeker was over alles |
| Zoals verwacht: | Het een vervolg traject was. |
| Zoals verwacht: | Ze me echt zelfvertrouwen en een goed gevoel heeft gegeven. |
| Slechter: | dit heeft niet met het re-integratiebedrijf te maken, maar met de situatie rond corona. Dit heeft persoonlijk contact belemmerd en mogelijkheden om arbeidsritme op te bouwen beperkt |
| Slechter: | Ik had een baan verwacht maar uiteindelijk moet ik dat gewoon net als altijd zelf zoeken |

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



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





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Omdat ik altijd de juiste feedback en het juiste advies kreeg. Ik heb geleerd mijn zelfvertrouwen terug te krijgen en ben op gang geholpen om mijn energieniveau weer wat hoger te krijgen. Ik weet nu hoe ik dit verder kan ontwikkelen.
- 8: Betrokken coach, heeft een goed beeld van de persoon, mensenkennis. Aansluitend op situatie en leeftijdsfase weet ze de juiste vragen te stellen en situaties toe te lichten en te onderbouwen. Reageert snel bij vragen, neemt daarvoor de tijd. Ook te benaderen wanneer het niet zo lekker loopt tussen de afspraken door. Vraagt naar ervaringen, geeft feedback en doet voorstellen. Relativeert, zodat dingen niet groter lijken dan ze zijn. Beschikt over een groot netwerk en heeft veel ervaring. Dit stelt gerust en geeft vertrouwen.
- 10: Mevrouw Hennie van Veen krijgt dit cijfer omdat ik geen enkel minpuntje kan opnoemen.
Ze was duidelijk in de taken, nabespreking.
Over de onderwerpen vaak aanvullend met extra tips of informatie.
De contacten waren altijd op de afgesproken datum en tijd.
Ze heeft een luisterend oor, denkt met je mee.
Zo kan ik nog veel positieve opmerkingen geven.
- 8: Positief, vriendelijk, goed luisteren en aansluiten, behulpzaam en ook kritisch, zoeken naar oplossingen/aandachtspunten.
- 10: Hele lieve begeleidster. Staat voor je klaar, luistert, is geïnteresseerd, helpt goed en wil alles voor je doen. Legt alles heel goed uit.
- 9: De coach en ik hadden een heel goede klik. Veel dingen besproken op persoonlijk en zakelijk vlak.

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

- 5: Het enige wat er daadwerkelijk is gedaan is een nette CV opgesteld
- 8: goed en vriendelijk contact, en doeltreffend.



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

Zie ook opmerking laatste vraag: corona heeft beperkingen gegeven t.a.v. opbouw arbeidsritme.
Ik heb ook het persoonlijk contact gemist met de coach.

Ik heb de persoonlijke begeleiding van de coach als zeer prettig ervaren. Ze wist heel goed waar
ze over praatte. Dit kwam ook door de jarenlange ervaring die zij heeft op het gebied van
re-integratie.

De persoon was heel vriendelijk maar heeft naar mijn idee niet geholpen een geschikte baan te
vinden dat vind ik achteraf een tegenvaller dit zijn weer kosten geweest die ik het beslist niet
waard vind helaas

Top geholpen en begeleiding gehad tot dit niveau.



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 actuele inkoopkader. 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 100% van alle onderzoeken in het voorgaande meetjaar aan de vereiste respons.

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



