

Jobsense

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

07 februari 2024

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 8 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 100% (8 respondenten)
- ✓ Jobsense krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.3 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
Verwachtingen	18
Tevredenheid	21
Aanvullende opmerkingen	23
Over Contenza	24



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 2023 tot en met 31 december 2023 het Traject Werkfit Maken hebben afgerond.

Van Jobsense hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 8 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 huidige inkoopkader verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contentza

De Voorde 8

9473TW De Groeve



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.

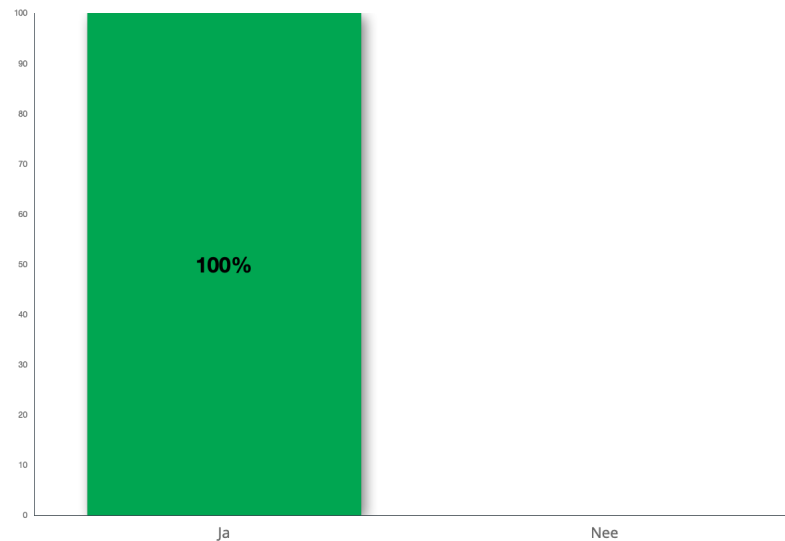
Op 07 februari 2024 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



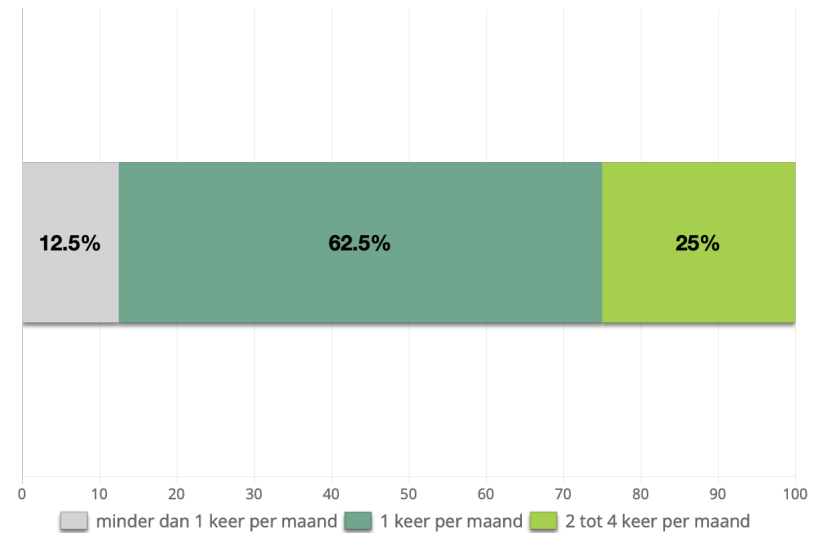
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

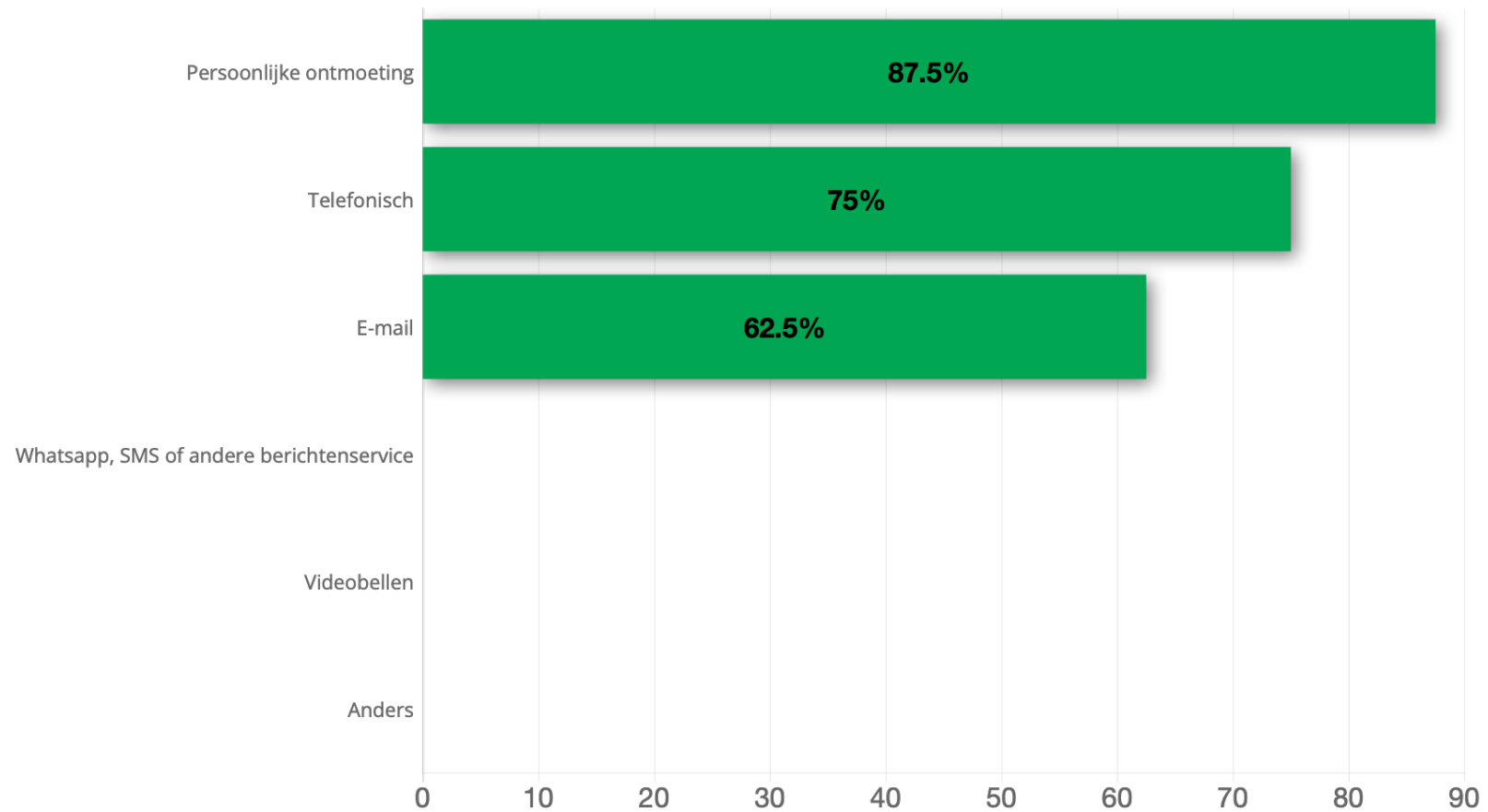
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



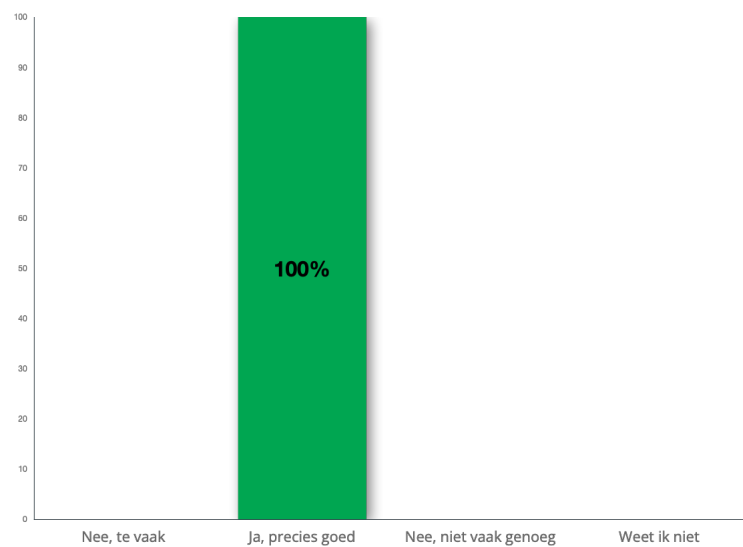
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



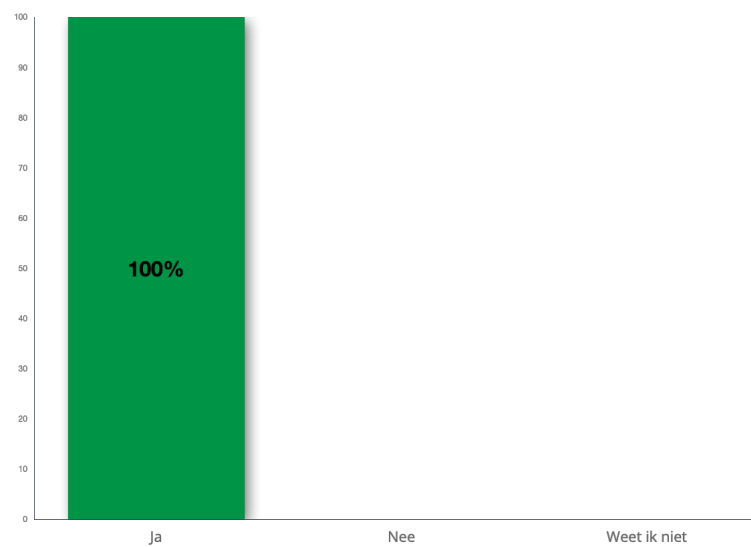
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

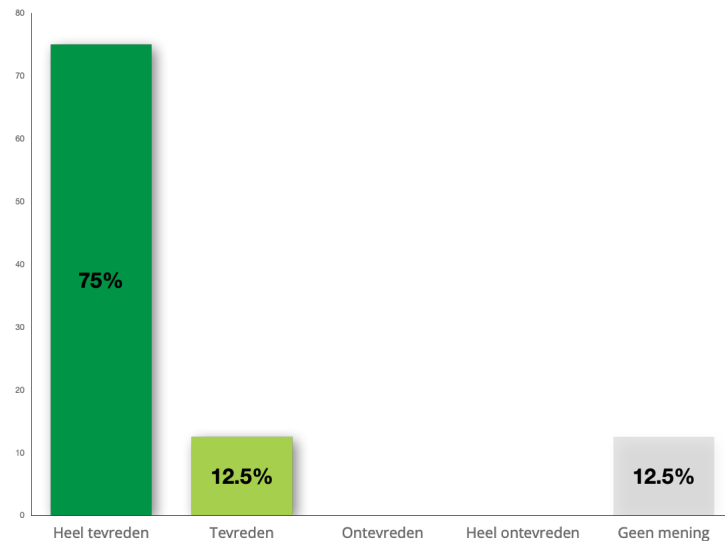


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

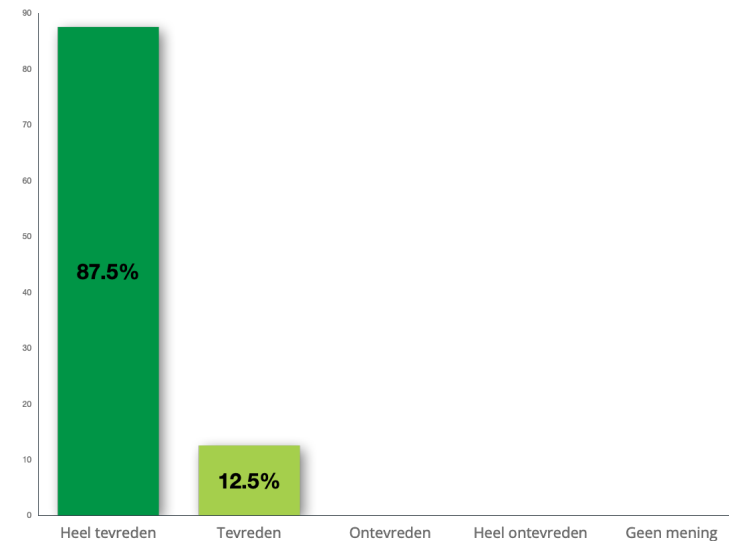


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



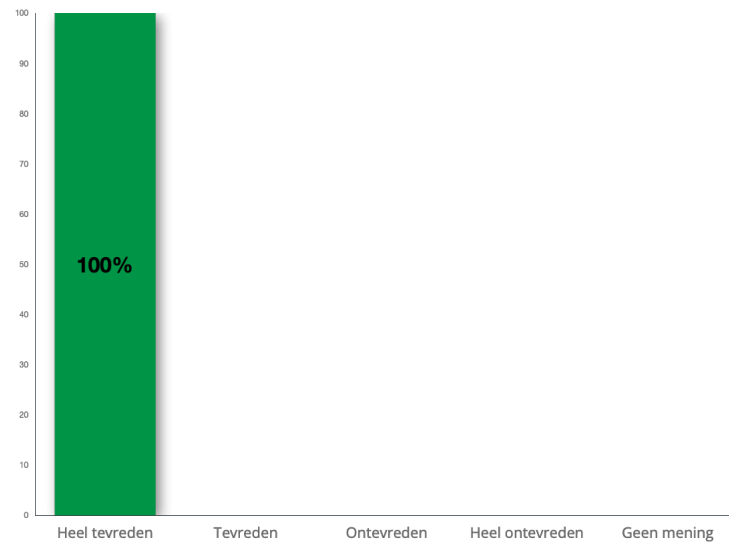
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



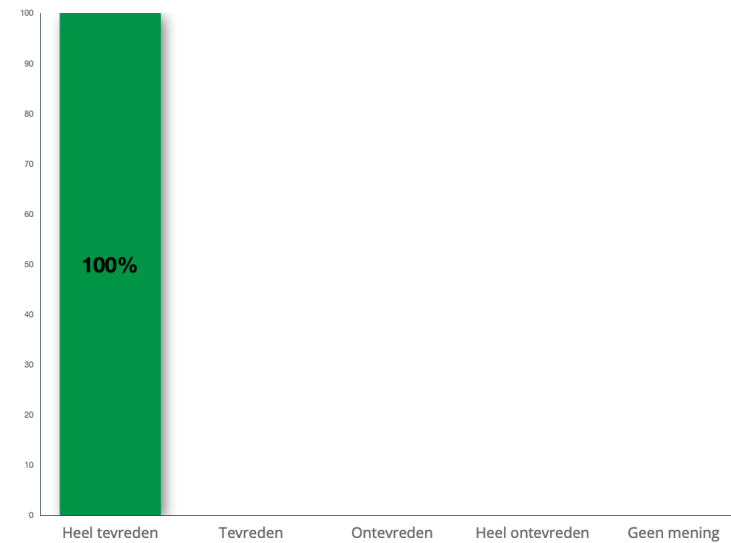
Bereikbaarheid en Snelheid

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

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



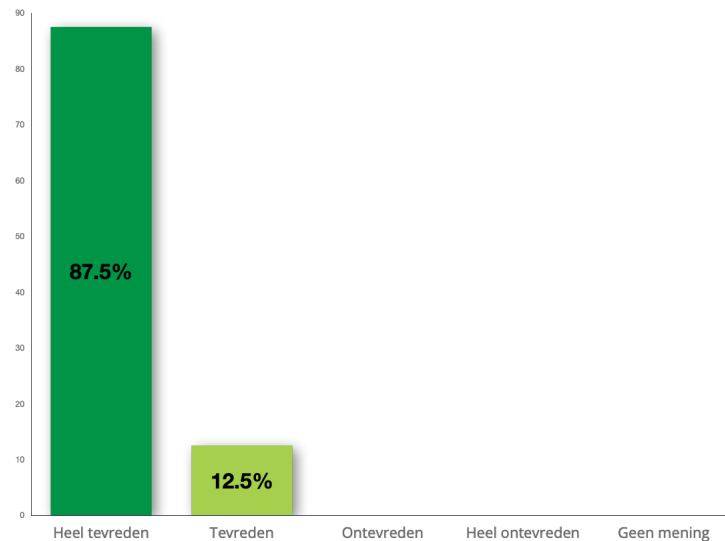
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

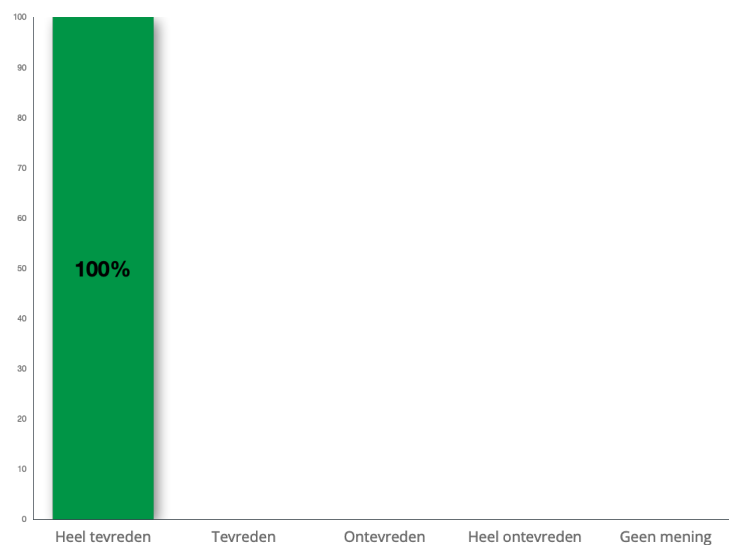
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

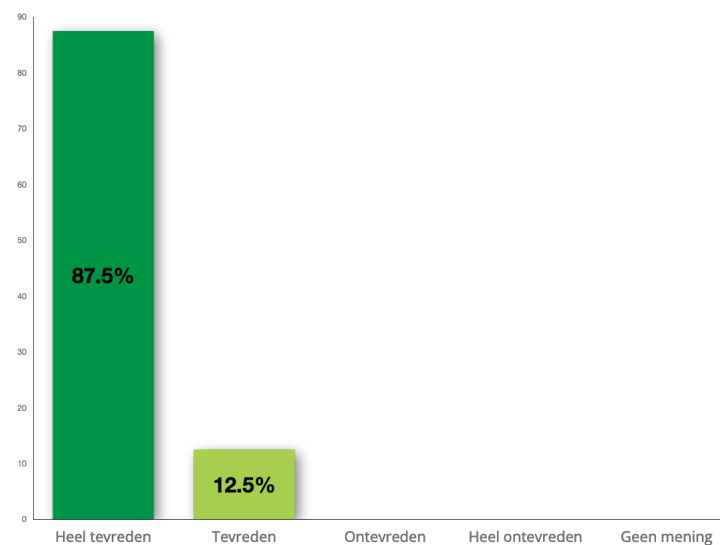


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

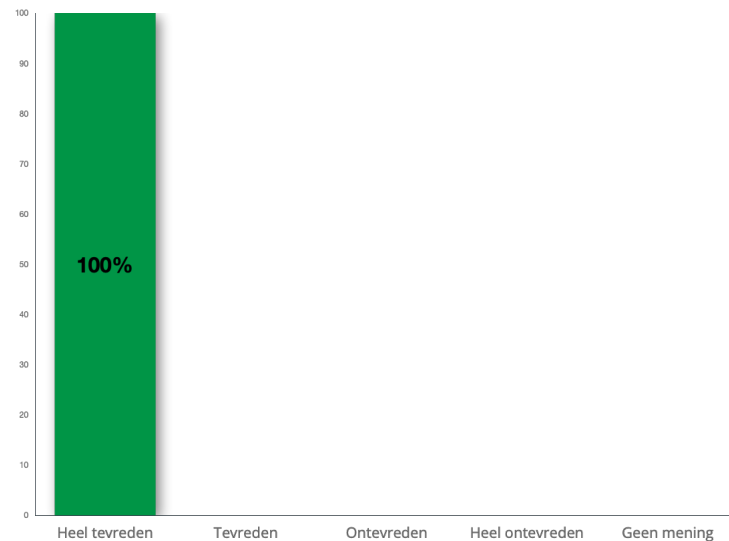


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

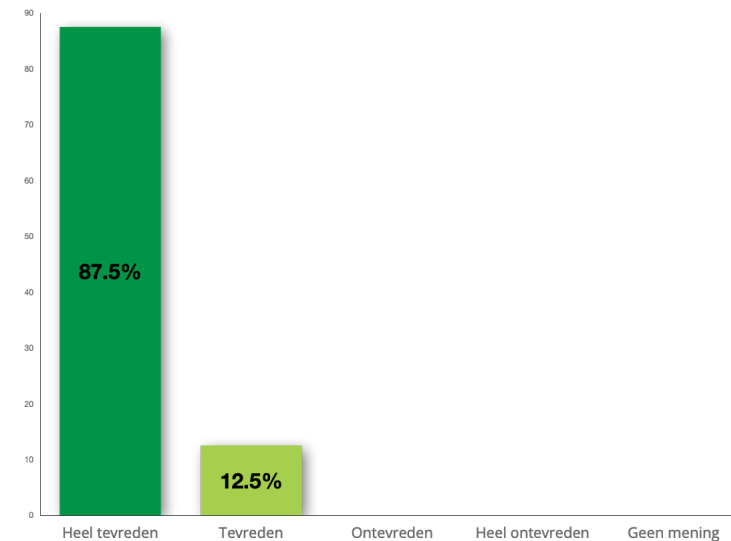


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

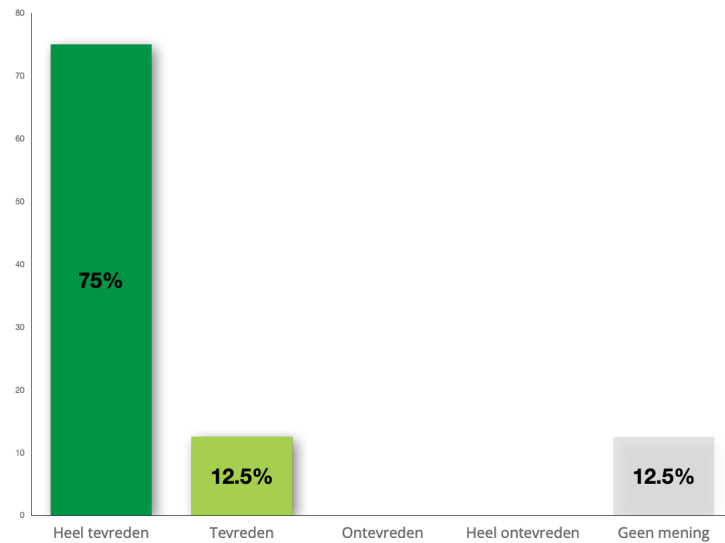


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

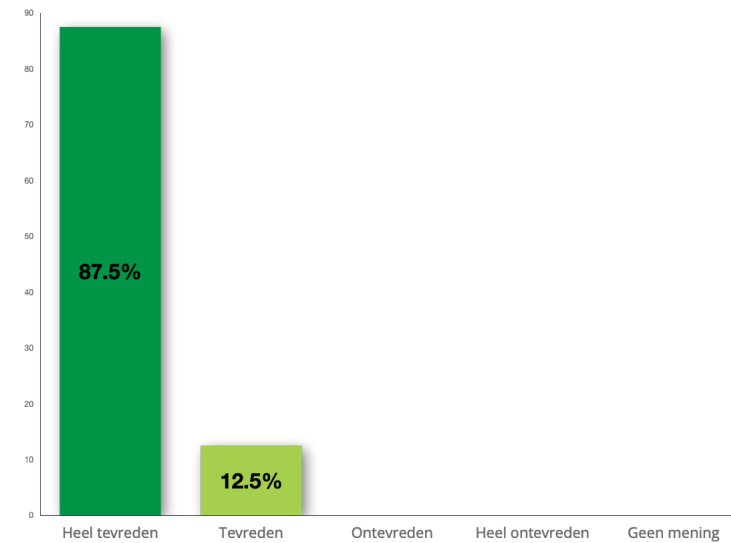


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

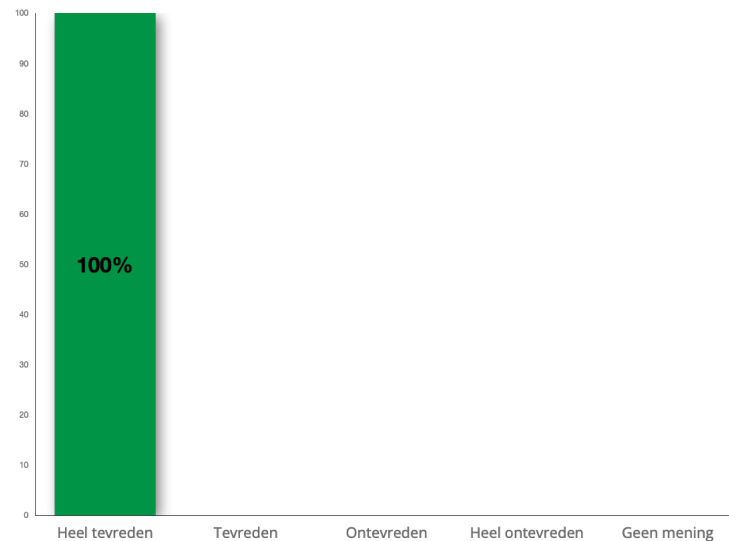


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

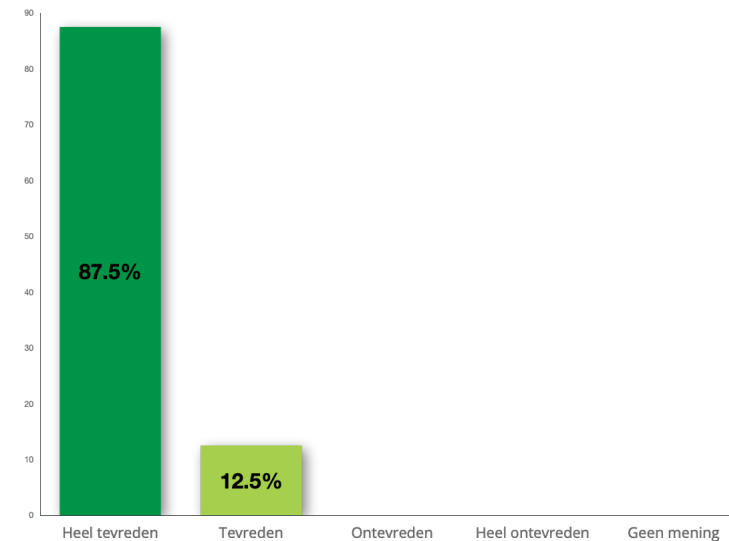


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

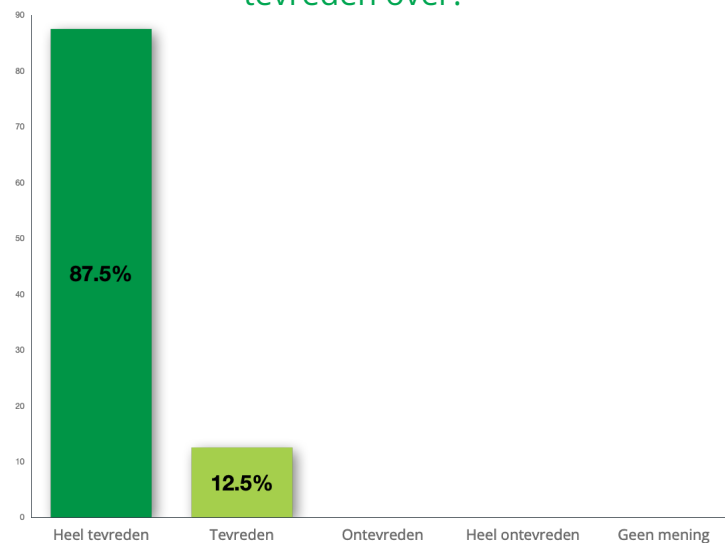


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

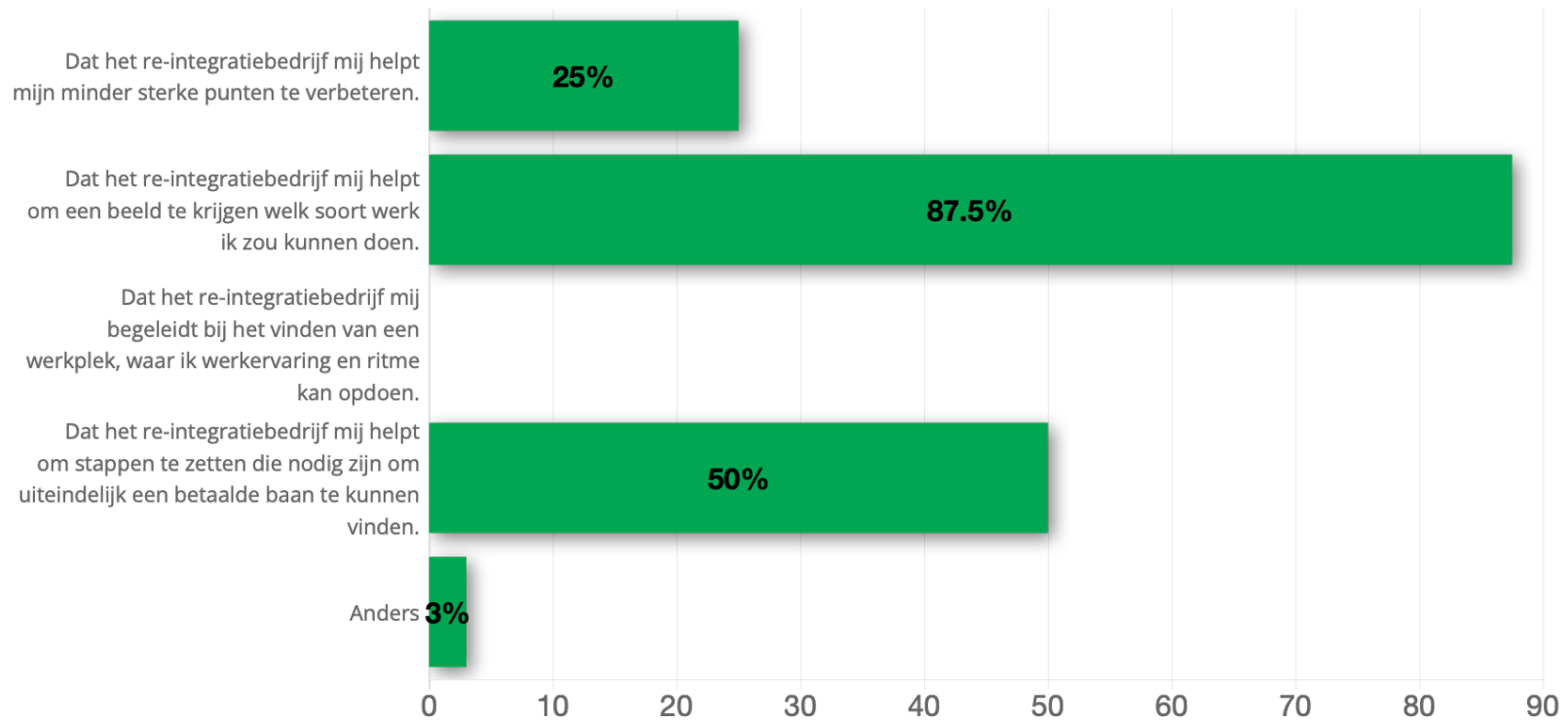


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

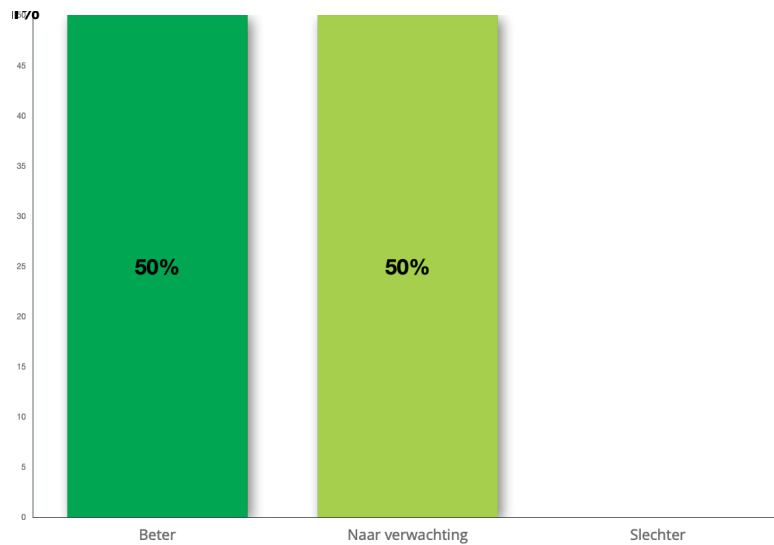


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

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

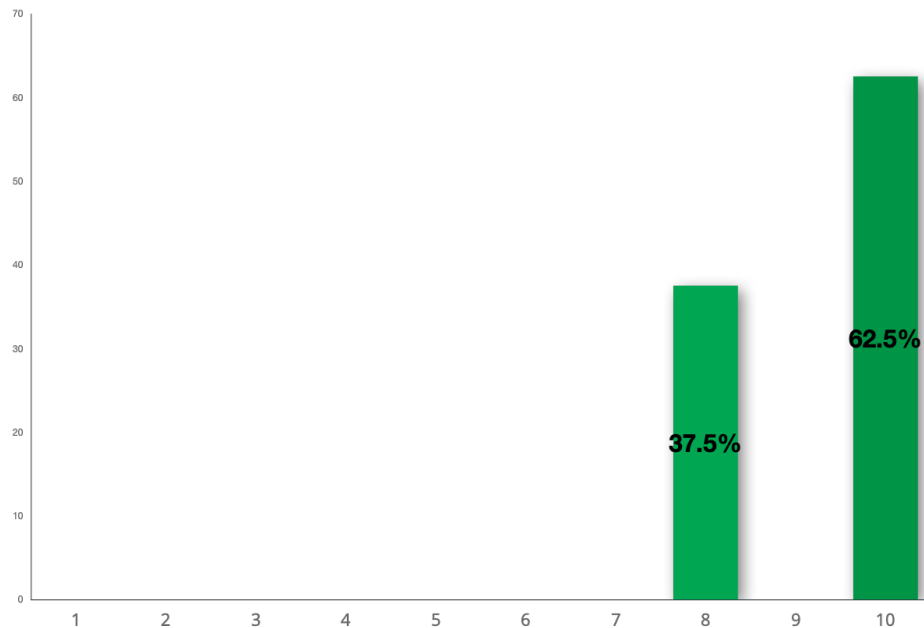




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: toch is er een baan in het zicht, ondanks mijn situatie
- Beter: Ze het positieve uit mij weet te halen.
- Beter: Ze de tijd nam ,om te luisteren.Ben dankbaar
- Zoals verwacht: Ik eerder in een soortgelijke traject heb gezeten en wel een beetje wist wat ik ervan kon verwachten.
- Zoals verwacht: Ik hulp heb gekregen om de puntjes op de i te zetten.
- Zoals verwacht: hoe het ging is wat ik er zelf ongeveer ook van verwachtte

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: Ik had meteen een klik met Hennie, ook heb ik het afgesloten met uiteindelijk nog een baan in het zicht terwijl dit eerst niet zo leek. Vond het heel fijn dat Hennie vond dat mijn gezondheid ten alle tijde voorop kwam. Heb een super ervaring gehad met deze jobcoach. Vriendelijk, meedenkend, meelevend. Maar toch ook serieus bezig met haar werk en dat heb ik als zeer prettig ervaren.
- 10: Omdat hennie een goede coach is geweest
- 8: Altijd tijd voor je, deskundig en goed bereikbaar.
- 10: Ben super tevreden.
- 8: Persoonlijke benadering, denkt met je mee, leeft in on de situatie, motiveert, complimenteert
- 10: De coach die ik heb gekregen was een hele aardige fijne en begripvolle vrouw met wie ik een goed gesprek kon voeren en waar ik een vertrouwd gevoel bij kreeg en mezelf kon zijn.
- 10: Ik ben zeer tevreden over deze mevrouw.
Ze luistert goed naar mij en weet alles op een positieve manier te benaderen.
- 8: Er werd naar mij gekeken en geluisterd. Mijn wensen, behoeftes, mogelijkheden en eventuele beperkingen stonden op nummer 1. Ik kreeg de ruimte om te onderzoeken wat goed bij mij past en waar ik gelukkig van zou worden. Daarbij kreeg ik ook goede begeleiding



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

Ben dankbaar dat ik daar naar toe kon.

Hennie pakt dit op een positieve manier op en sleept mij erdoor heen.

Ik vond het jammer dat ik moest stoppen.

Zo door blijven gaan.



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



