

TEVREDENHEIDSONDERZOEK UWV
JOBSENSE

Meetjaar 2013

Mei 2014, uitgevoerd door:



Wij maken het duidelijk.

www.xs2quality.nl | info@xs2quality.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
------------------	---

Onderzoeksvariabelen

- Algemeen	4
- Snelheid	5
- Privacy	6
- Bejegening/communicatie (incl. rechten en plichten)	7
- Resultaat	9
- Kwaliteit van de begeleiding	10
- Professionaliteit van de medewerkers	11
- Uw tevredenheid	12
- Begeleiding	13

Overige

- Mogelijkheid tot aantekeningen	14
----------------------------------	----

INLEIDING

In het kader van de kwaliteitseisen die het UWV stelt is door XS2Quality Kwaliteit & Onderzoek een klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd onder de cliënten van Jobsense. Het betreft alle "UWV cliënten" uit de periode 1 juni tot 1 december 2013 met een lopend of in die periode afgerond traject (geen steekproef).

Het onderzoek

Cliënten konden deelnemen aan het onderzoek door het invullen van een online vragenlijst. Deze vragenlijst is in week 20 en 21 van 2014 beschikbaar gesteld voor 4 cliënten, waarvan ze allemaal hebben deelgenomen. De respons is 100,0%.

De vragenlijst is integraal overgenomen van het UWV. Er zijn dus geen aanvullende vragen gesteld, of vragen verwijderd/aangepast.

De rapportage

Deze resultatenrapportage gaat alleen in op de behaalde scores en gemaakte opmerkingen, onderverdeeld naar de twee hoofdcategorieën (Wajong of andere uitkering). Er zijn door XS2Quality geen conclusies aan de resultaten verbonden.

Overigens blijkt uit de scores dat de ondervraagde cliënten dermate tevreden zijn dat het weergeven van aandachts-/actiepunten niet aan de orde is.

Het onderzoek is uitgevoerd conform de eisen van het UWV.

Mei 2014,

XS2Quality Kwaliteit & Onderzoek

A. Joachimikade 3d
Postbus 37
4420 AA Kapelle
0113-570062

info@xs2quality.nl | www.xs2quality.nl



ALGEMEEN

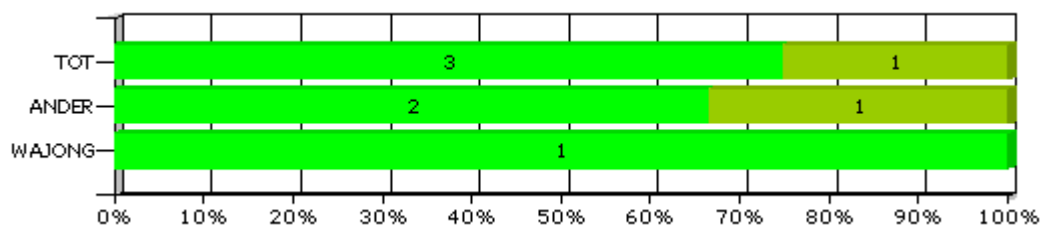
1. Bent u in de periode van 1 juni 2013 tot en met 1 december 2013 begeleid door Jobsense?

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Ja	1	100.0%	3	100.0%	4	100.0%
Nee	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Totaal	1		3		4	

2. Welk type uitkering ontvangt u (of ontving u in het verleden) van UWV?

WAJONG	<i>n</i>	ANDER	<i>n</i>
Wajong	1	Ander type uitkering (WW, WGA, ZW, WAO)	3
Totaal WAJONG	1	Totaal ANDER	3
Totaal ORG	4 (100.0%)		

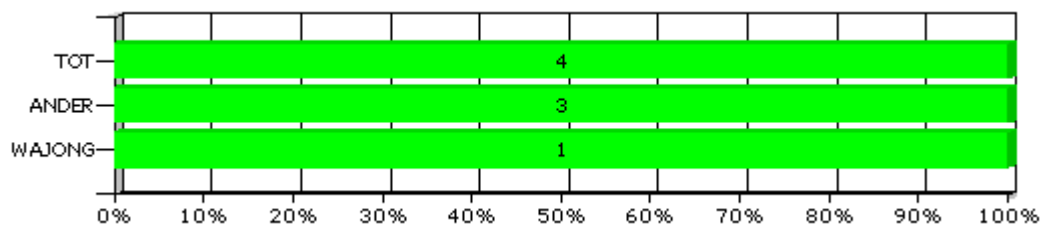
3. Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek bent uitgenodigd?



Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	2	66.7%	3	75.0%
Voldoende	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

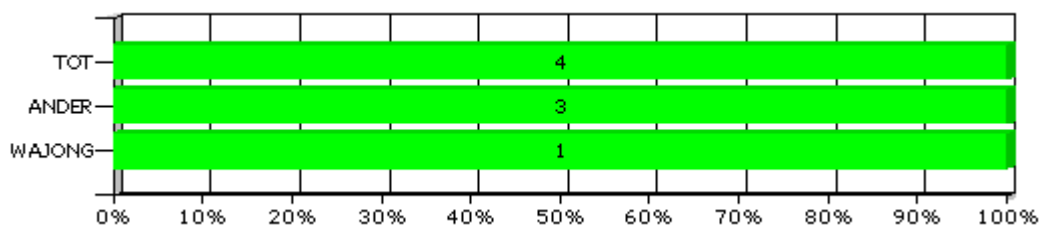
4. Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?



Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	3	100.0%	4	100.0%
Voldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

5. Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?

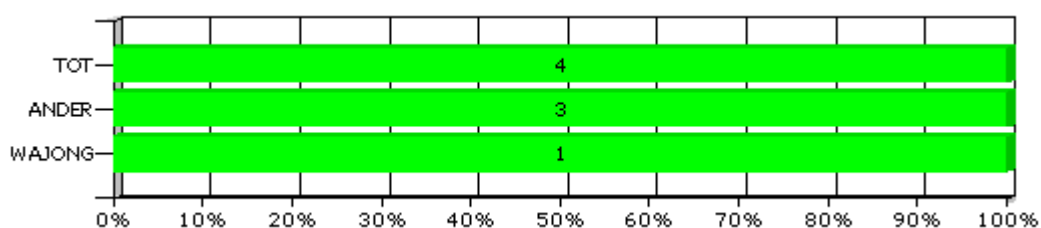


Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	3	100.0%	4	100.0%
Voldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

BEJEGENING/ COMMUNICATIE (incl. rechten en plichten)

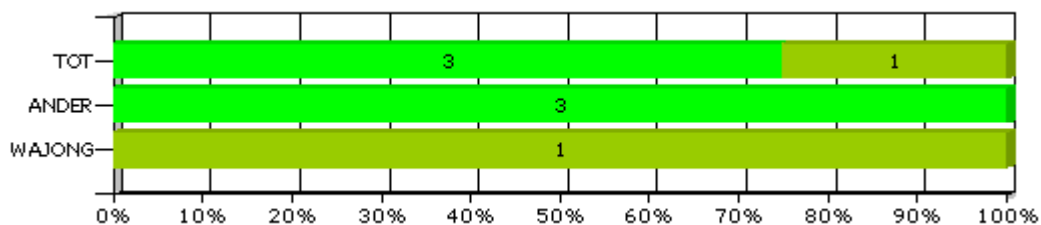
6. Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?



Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	3	100.0%	4	100.0%
Voldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

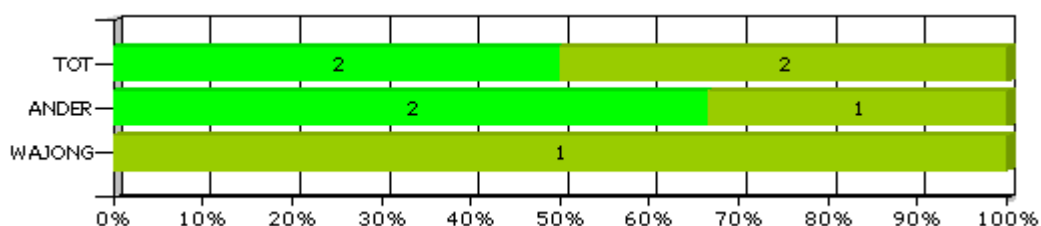
7. Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?



Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	3	100.0%	3	75.0%
Voldoende	1	100.0%	0	0.0%	1	25.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

8. Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren? Voorbeelden van rechten zijn dat u een klacht kunt indienen, dat u uw gegevens mag inzien of dat u iemand mee mag nemen naar een afspraak.



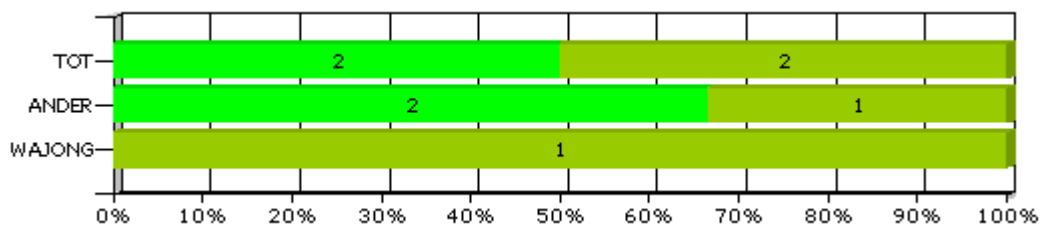
Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	2	66.7%	2	50.0%
Voldoende	1	100.0%	1	33.3%	2	50.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

9. Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren? Hiermee bedoelen we dat u zelf actief moet meewerken om de begeleiding succesvol te laten zijn.

Legenda

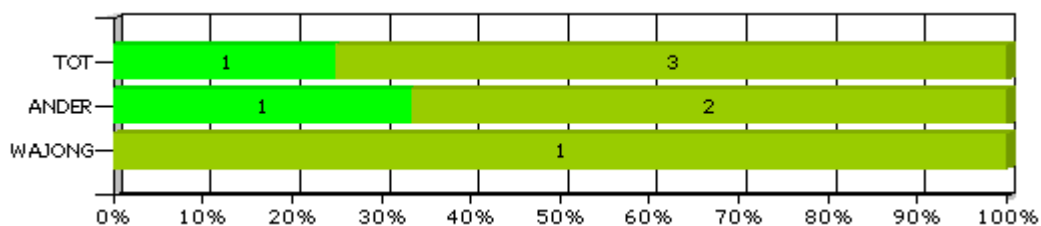
- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende



	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	2	66.7%	2	50.0%
Voldoende	1	100.0%	1	33.3%	2	50.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

RESULTAAT

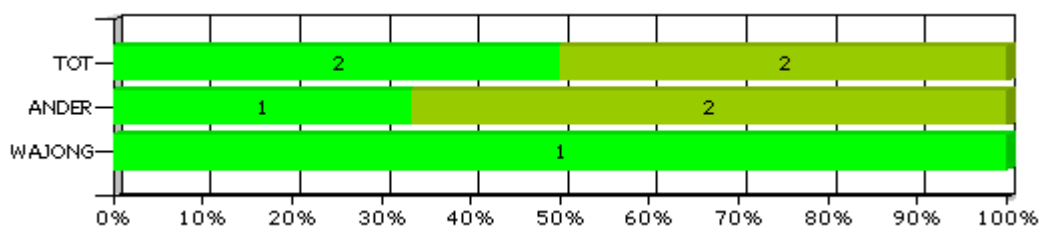
10. Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?



Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Voldoende	1	100.0%	2	66.7%	3	75.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

11. Heeft het bedrijf u goed geholpen?

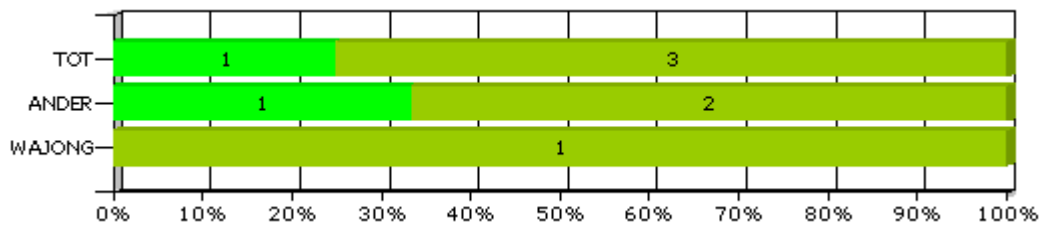


Legenda
■ Goed
■ Voldoende
■ Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	1	33.3%	2	50.0%
Voldoende	0	0.0%	2	66.7%	2	50.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

KWALITEIT VAN DE BEGELEIDING

12. Wat vindt u van de aanpak van het bedrijf (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?

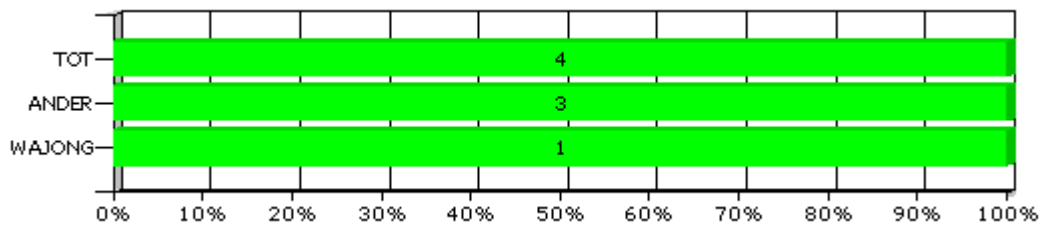


Legenda

- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Voldoende	1	100.0%	2	66.7%	3	75.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

13. Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?

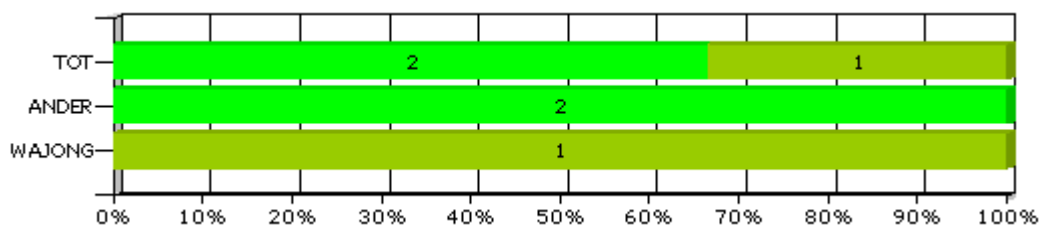


Legenda

- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	3	100.0%	4	100.0%
Voldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

14. Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?



Legenda

- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende

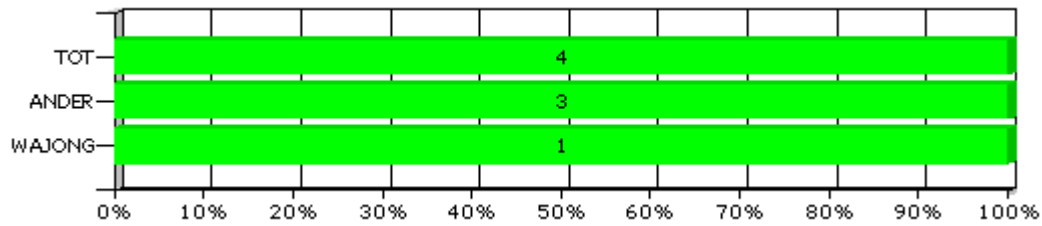
	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	0	0.0%	2	100.0%	2	66.7%
Voldoende	1	100.0%	0	0.0%	1	33.3%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		1		1	
Totaal	1		3		4	

PROFESSIONALITEIT VAN DE MEDEWERKERS

15. Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf? Hiermee bedoelen we of de medewerkers voldoende kennis en vaardigheden hebben om u goed te begeleiden.

Legenda

- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende



	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%	Aant.	%	Aant.	%
Goed	1	100.0%	3	100.0%	4	100.0%
Voldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Onvoldoende	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ik weet het niet	0		0		0	
Totaal	1		3		4	

UW TEVREDENHEID

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van Jobsense? (Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10. Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed).

TOTAAL	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.	Aant.	Gem.
	1	9.0	3	8.7	4	8.8

Het gemiddelde rapportcijfer dat wordt toegekend is een **8,8**. Dit rapportcijfer is berekend op basis van de volgende onderverdeling:

	WAJONG	ANDERE UITKERING	TOTAAL
	Aant.	Aant.	Aant.
Rapportcijfer 1	-	-	-
Rapportcijfer 2	-	-	-
Rapportcijfer 3	-	-	-
Rapportcijfer 4	-	-	-
Rapportcijfer 5	-	-	-
Rapportcijfer 6	-	-	-
Rapportcijfer 7	-	-	-
Rapportcijfer 8	-	2	2
Rapportcijfer 9	1	-	1
Rapportcijfer 10	-	1	1

Waarom geeft u dit cijfer? Noem hieronder de belangrijkste reden.	Soort uitkering
De dienstverlening die Jobsense levert vind ik ruim voldoende en passend. Heb er persoonlijk veel aan gehad en geleerd. Ze heeft goed geluisterd naar mijn ideeën en inbreng. Ik vind het erg fijn dat er plek en aandacht is geweest voor hoe ik het traject ervaar.	Wajong
Jobsense heeft duidelijk aandacht gehad voor mijn problemen en daar research naar gedaan. Hierdoor heb ik inzicht gekregen in mijn "Ik". Jobsense was de eerste die mijn probleem serieus nam. Hierdoor heb ik de mogelijkheid gekregen op gespecialiseerde hulp. Een directe baan heeft het niet opgeleverd, maar daar was mijn situatie niet naar. Toch heeft het een belangrijke stap opgeleverd naar de weg er naar toe. Persoonlijk denk ik dat ik de moeilijkste klant moet zijn geweest. Toch ben ik met volle inzet geholpen. Hier was ik geen nummer, maar een persoon. Dat geldt nog steeds.	Ander type uitkering (WW, WGA, ZW, WAO)
Prima contact. nu alleen de juiste baan nog.	Ander type uitkering (WW, WGA, ZW, WAO)
Tevreden over de dienstverlening en de bejegening. Heeft mij goed op weg geholpen.	Ander type uitkering (WW, WGA, ZW, WAO)

BEGELEIDING

18. Wij zouden graag willen weten wat voor u belangrijk is (geweest) bij de begeleiding door Jobsense? Kunt u hiernaast maximaal 5 antwoorden aanvinken van dingen die voor u belangrijk zijn/ waren?

	WAJONG		ANDER		TOTAAL	
	Aant.	%*	Aant.	%*	Aant.	%*
Informatie over het soort begeleiding dat ik krijg	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Dat het bedrijf luistert naar mijn wensen	1	100.0%	2	66.7%	3	75.0%
Dat het bedrijf mijn vragen snel beantwoordt	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Dat ik de begeleiders regelmatig spreek	1	100.0%	1	33.3%	2	50.0%
Dat de begeleiders vriendelijk zijn	1	100.0%	0	0.0%	1	25.0%
Dat ik een vast contactpersoon heb bij het bedrijf	0	0.0%	2	66.7%	2	50.0%
De inhoud van de activiteiten (bijvoorbeeld oefenen met solliciteren, stage lopen)	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Dat de begeleiders hun afspraken nakomen	1	100.0%	0	0.0%	1	25.0%
Dat de begeleiders goed uitleggen wat ik zelf kan doen om de begeleiding tot een succes te maken	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Dat de begeleiders mij goed helpen bij de activiteiten die ik onderneem, bijvoorbeeld door naar mijn sollicitatiebrief te kijken of mee te gaan met een sollicitatiegesprek	1	100.0%	1	33.3%	2	50.0%
Anders, namelijk (zie hieronder):	0	0.0%	1	33.3%	1	25.0%
Totaal	5		11		16	

* Percentage berekend over het aantal respondenten op deze vraag.

Keuze optie anders, namelijk (vraag 18):	
Ik kan geen keuze maken. Alles is belangrijk om vertrouwen te wekken. Jobsense voldoet hieraan.	Ander type uitkering (WW, WGA, ZW, WAO)

