



HetWerktNu

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

19 maart 2024

Samenvatting & Conclusie



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

Traject praktijkassessment

- ✓ HetWerktNu heeft 13 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 61.5% (8 respondenten)
- ✓ HetWerktNu krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 7.9 voor het Traject praktijkassessment



Inhoudsopgave

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Praktijkassessment	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 HetWerktNu. HetWerktNu heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van HetWerktNu, die in de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 het Traject Praktijkassessment hebben afgerond.

Van HetWerktNu hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 13 klanten in het Traject Praktijkassessment zijn afgerond. Contenza heeft via HetWerktNu 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 Contenza

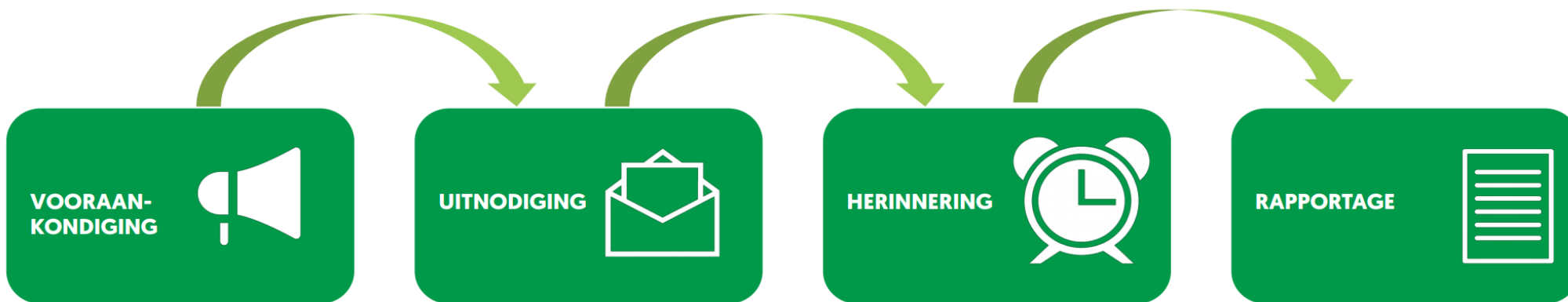
De Voorde 8

9473TW De Groeve



METHODEN

De Onderzoeksstappen



HetWerktNu 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. Tevens hebben wij de klanten van HetWerktNu 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 19 maart 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

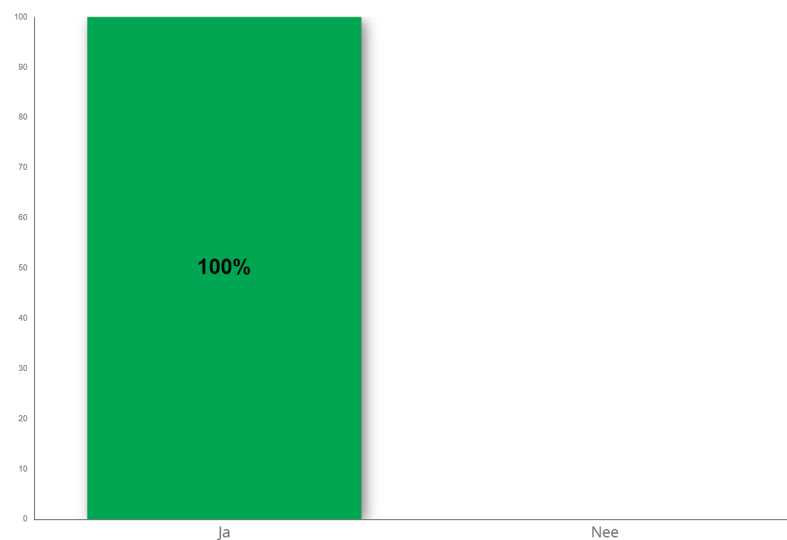


BEGIN.

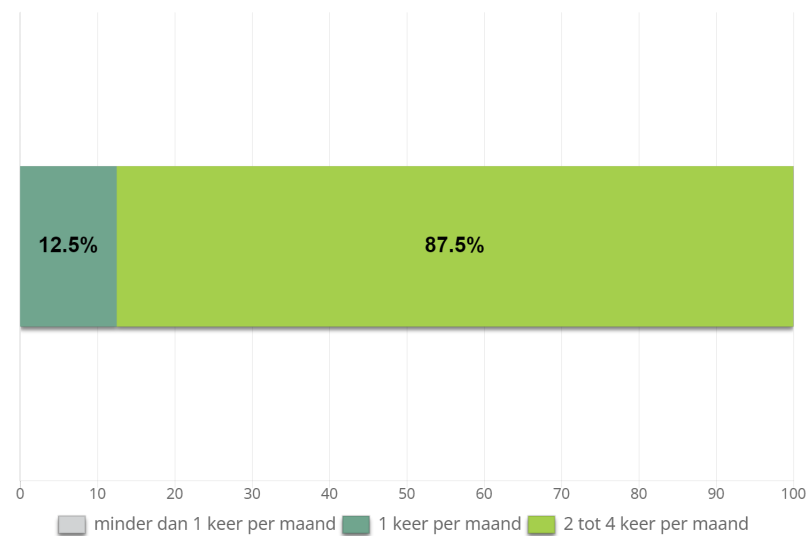
Resultaten

Praktijkassessment

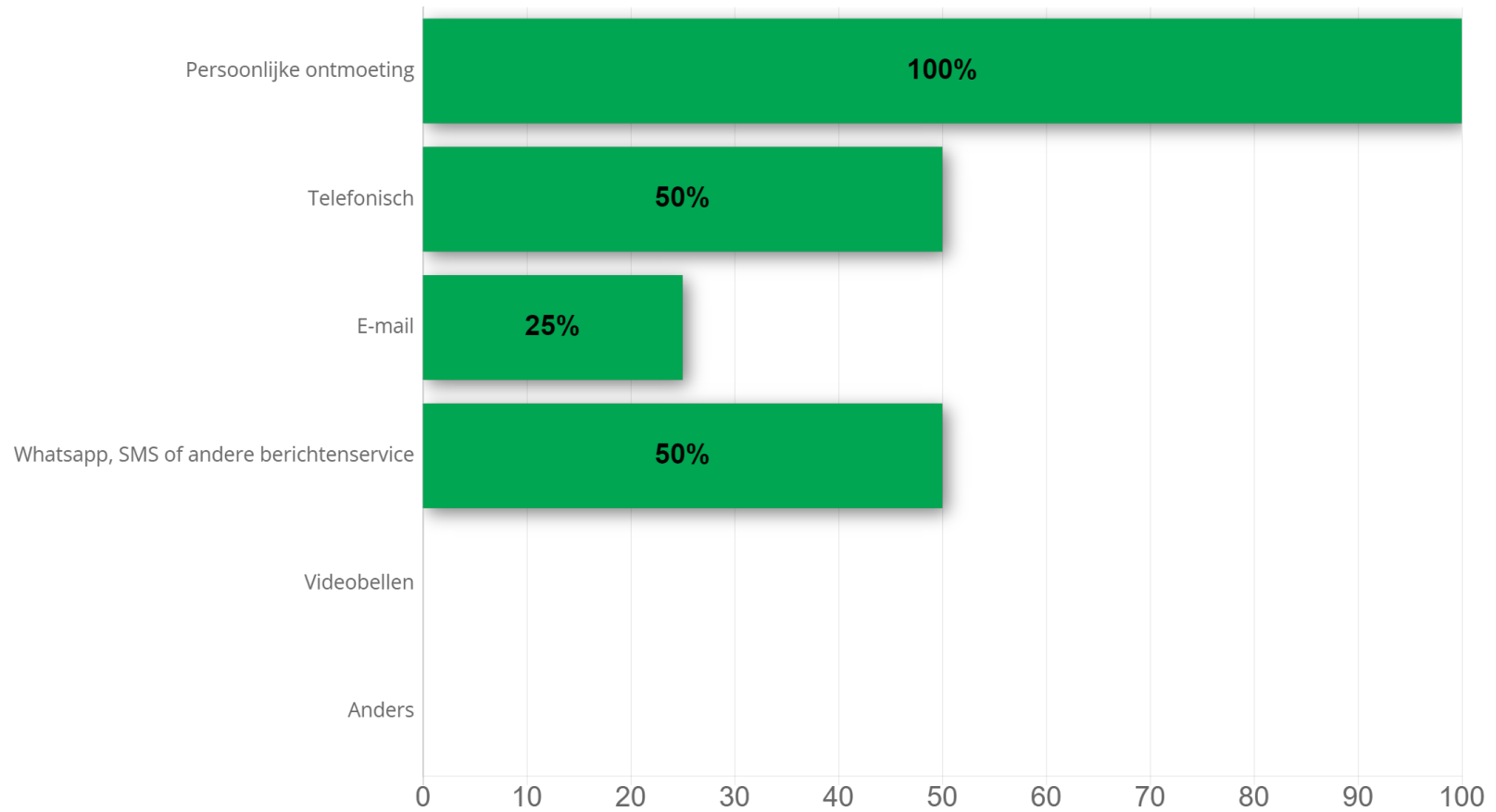
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



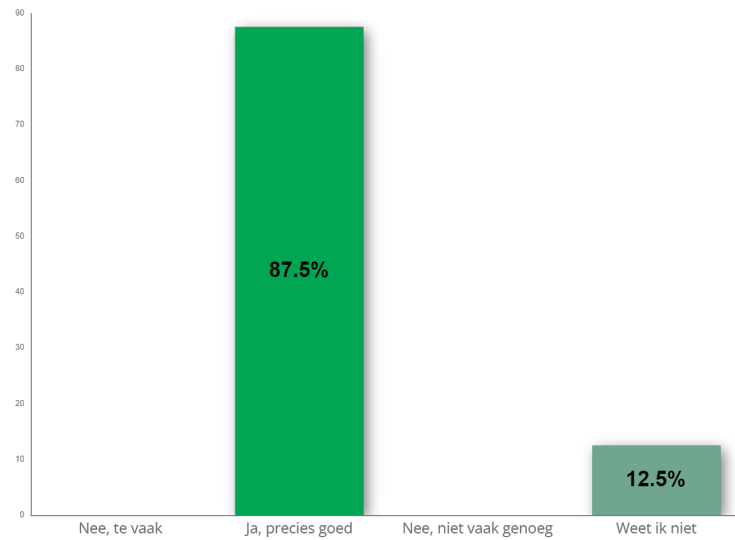
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



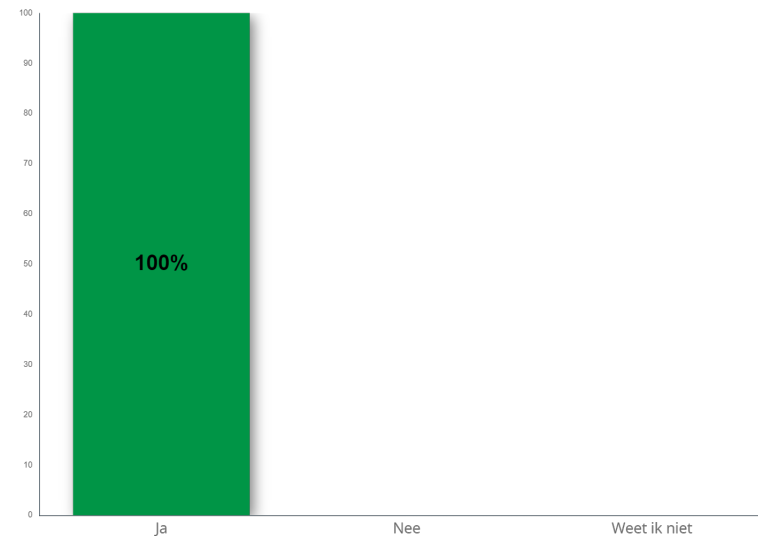
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



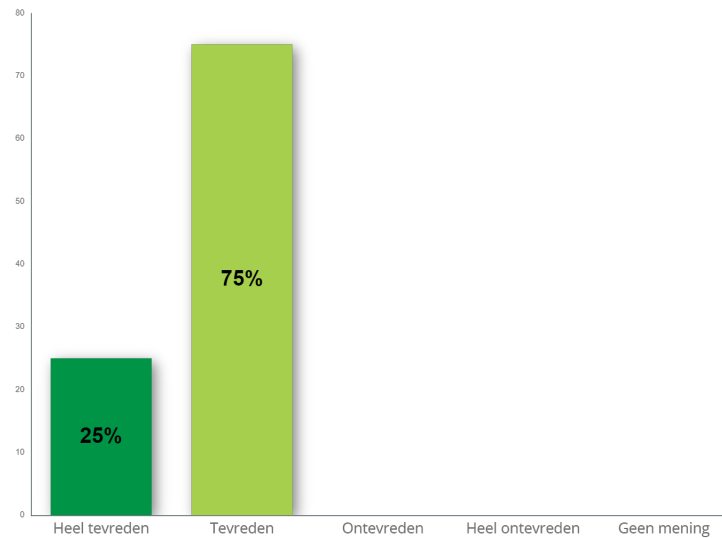
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



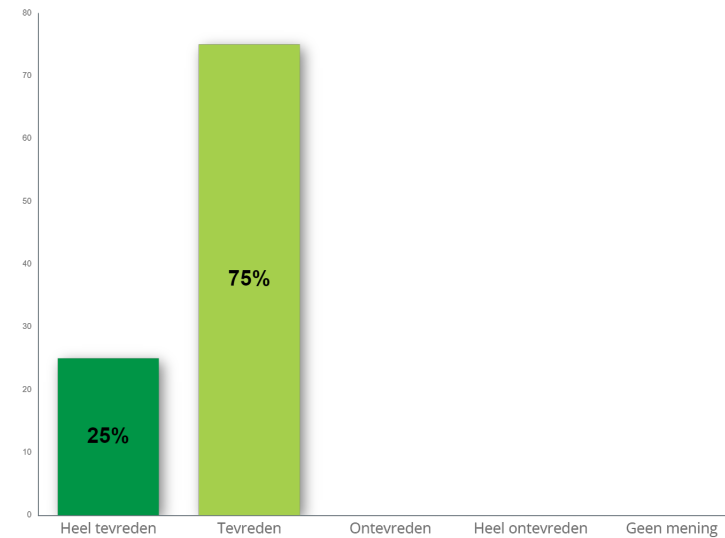
Bereikbaarheid en Snelheid

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?



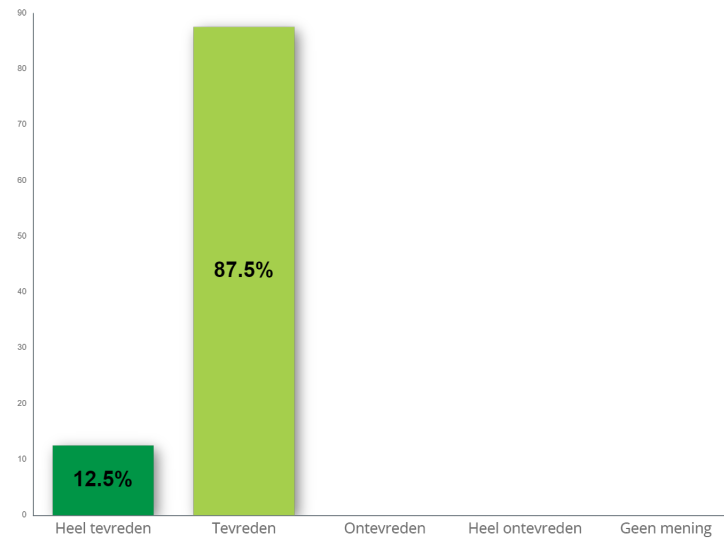
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



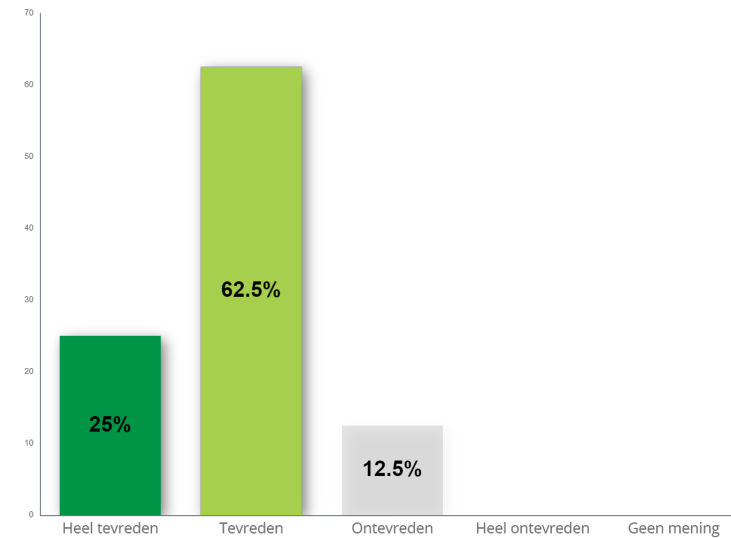
Bereikbaarheid en Snelheid

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

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



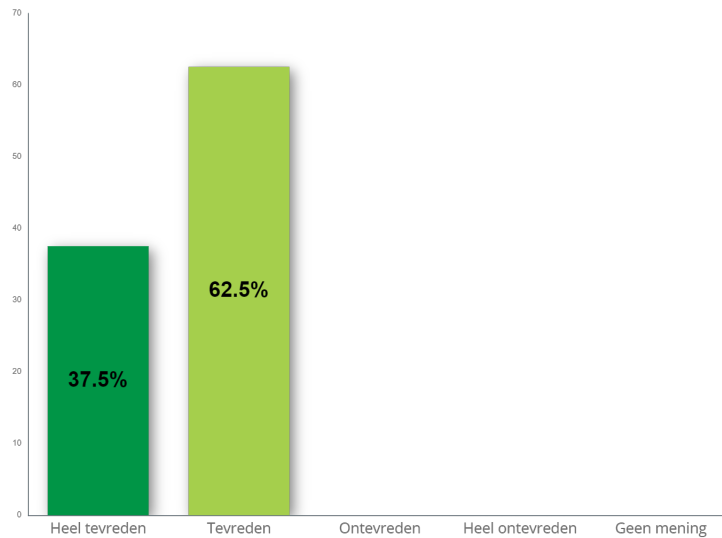
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

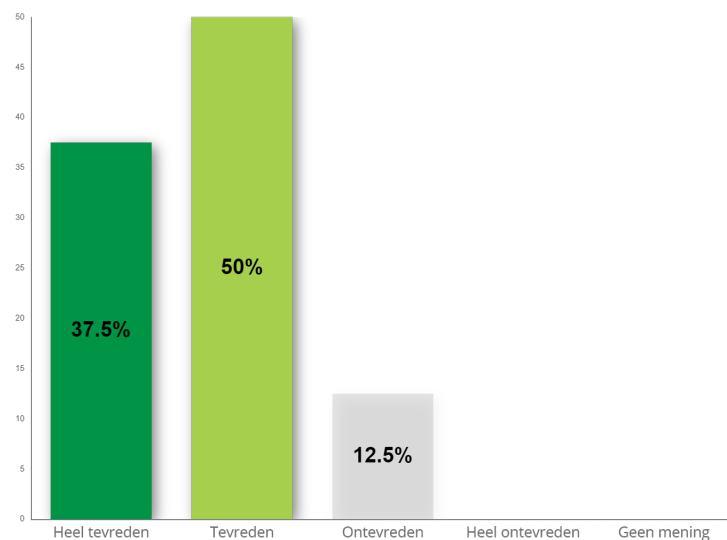
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

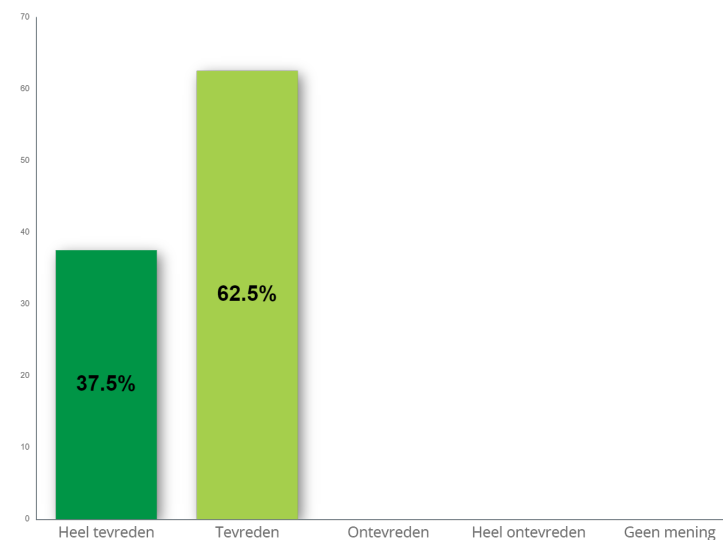


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

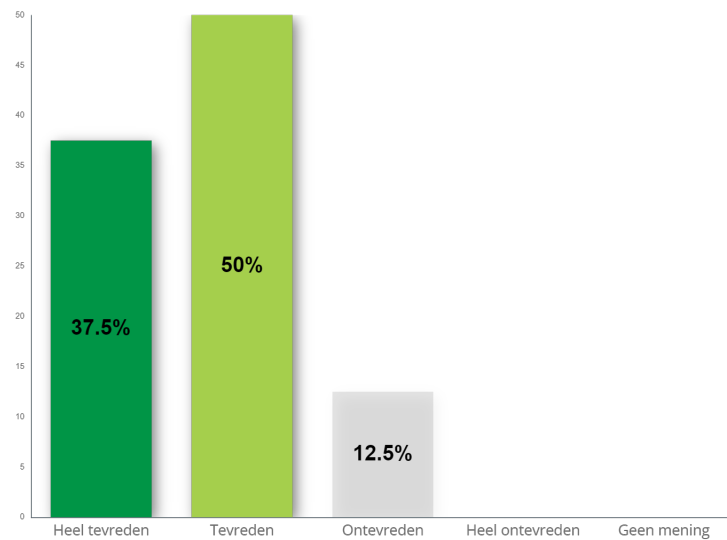


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

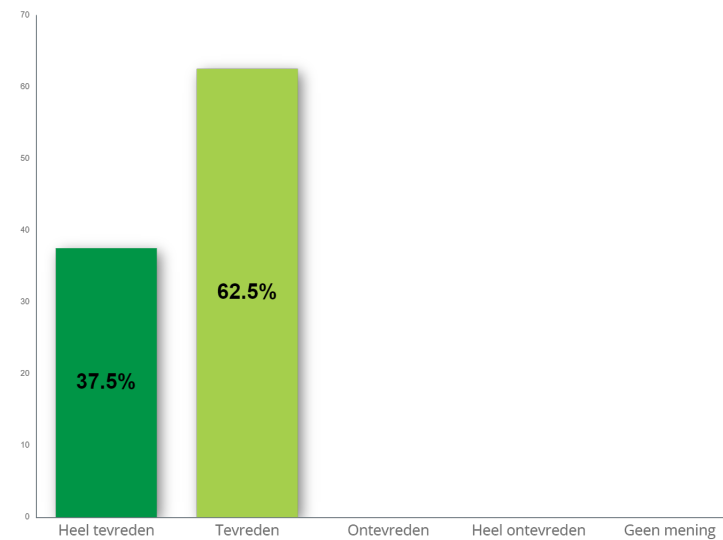


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

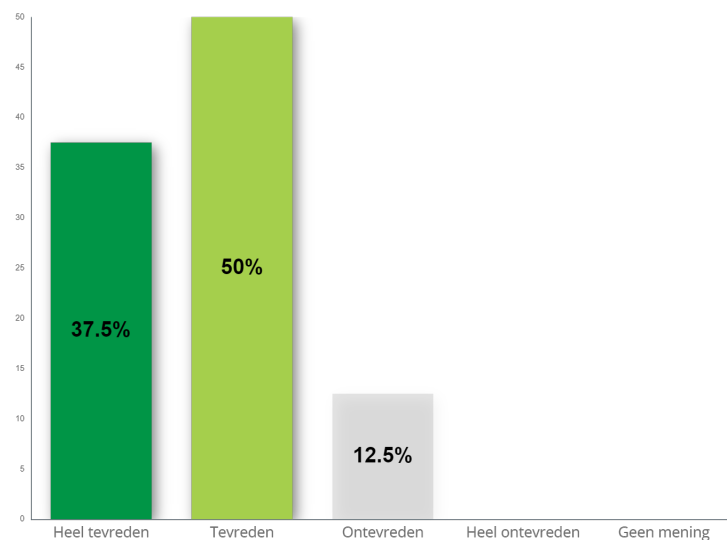


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

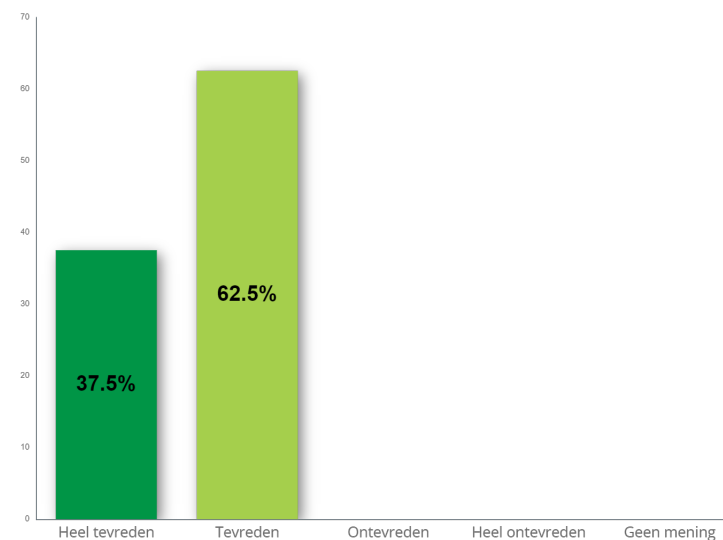


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

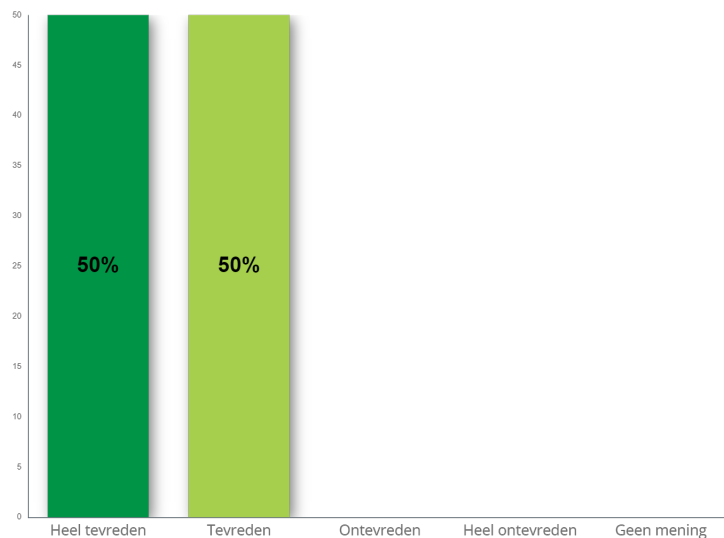


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

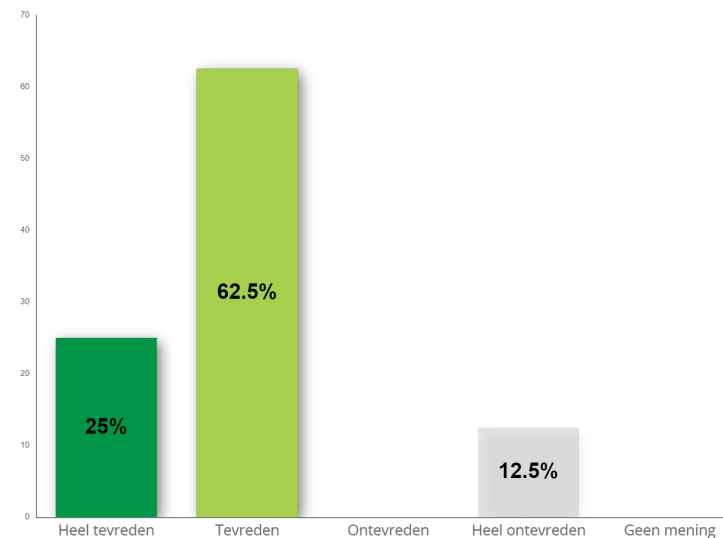


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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



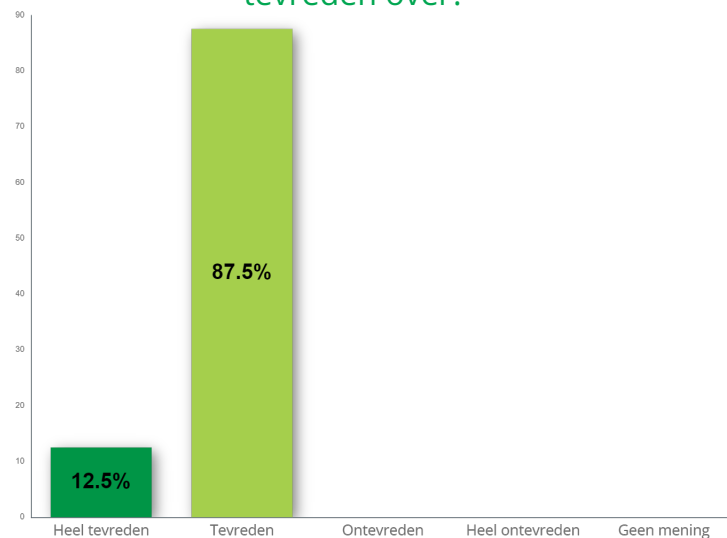
Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?



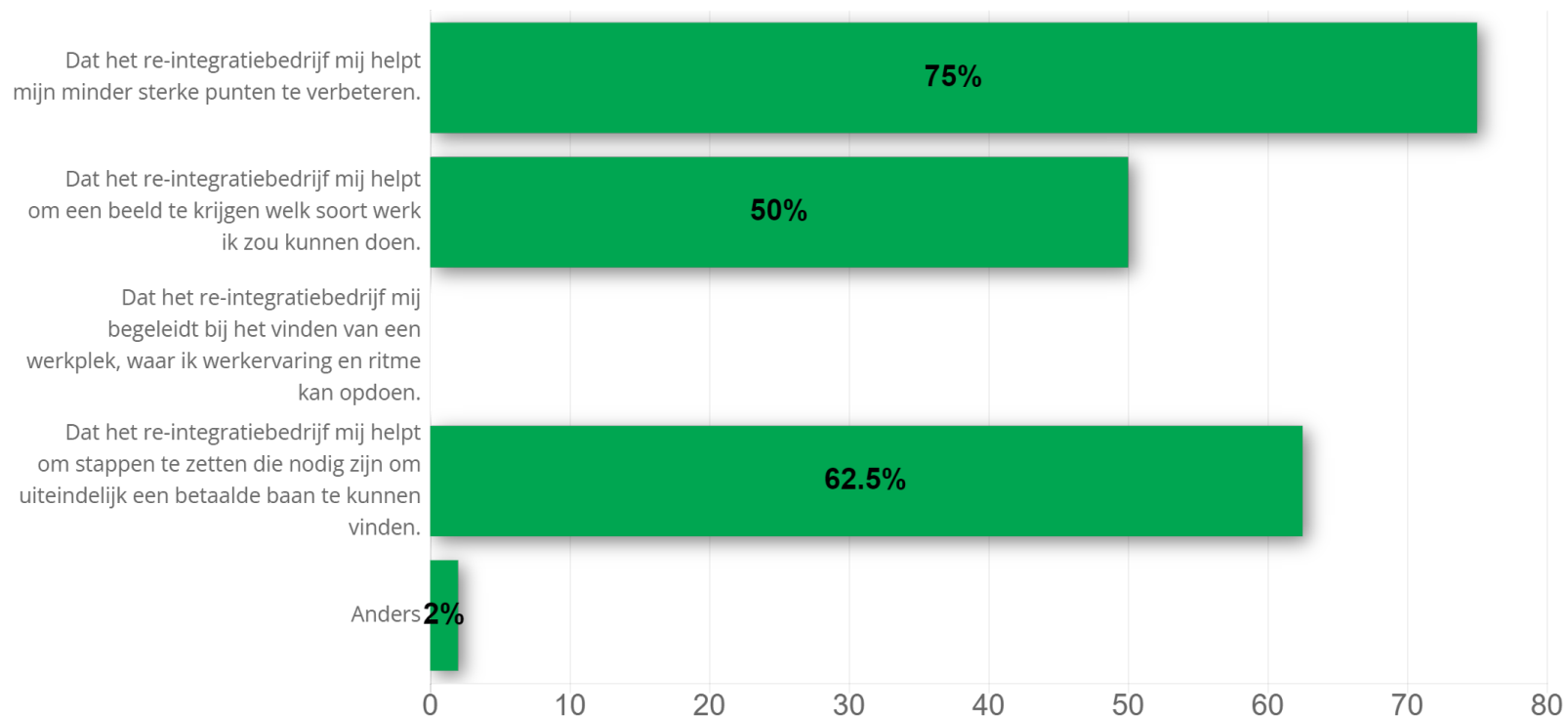
Begeleiding

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?

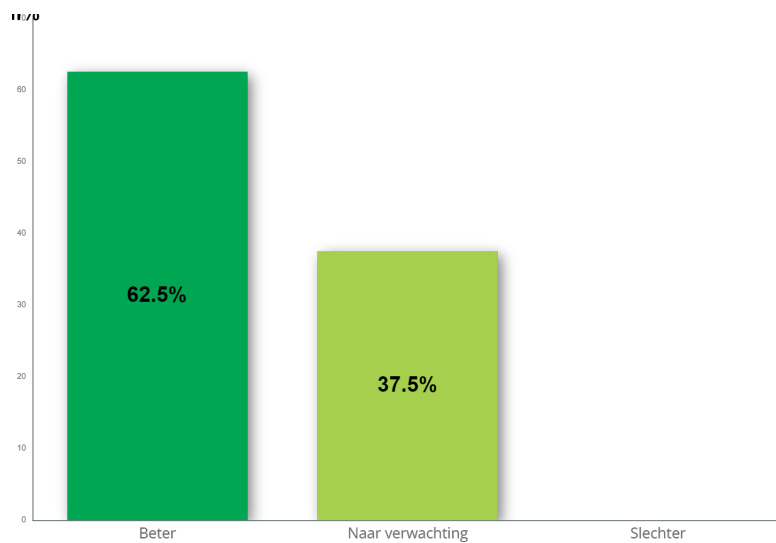


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

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

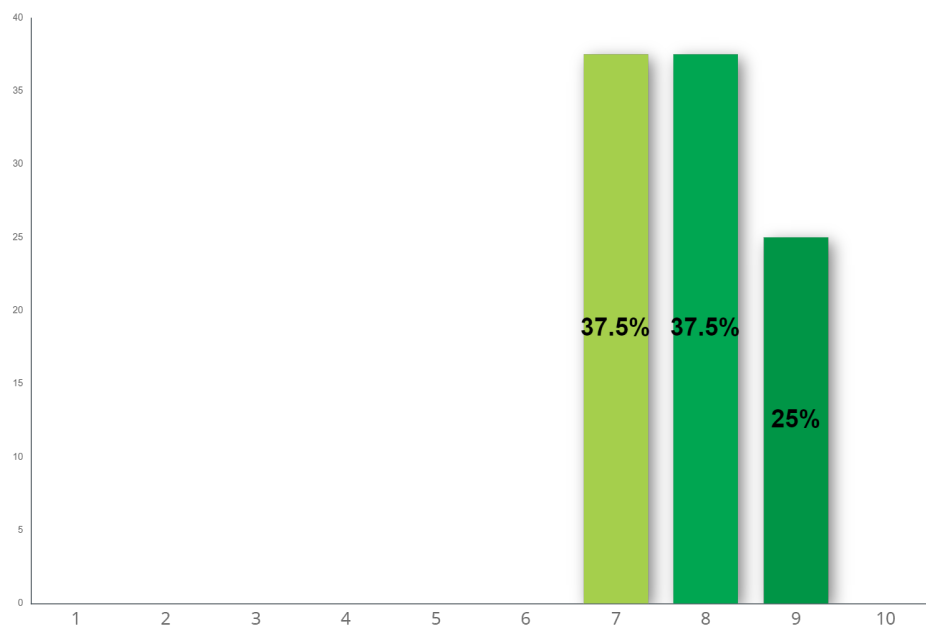




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: ik niet verwachtte dat iets bij me zou passen, maar uiteindelijk kon ik meer dan ik dacht.
- Beter: Ik vaak teleurgesteld ben geraakt en nu weer wat meer positieve ervaringen kan opdoen.

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



Gemiddeld geven 'Praktijkassessment' klanten van HetWerktNu een rapportcijfer:





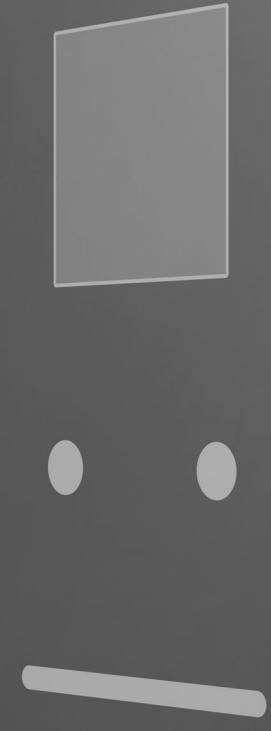
Waarom geeft u dit
cijfer?

- 8: Omdat ik zeker goed ben geholpen met de vragen die ik had en ik ook het gevoel had dat er naar mij geluisterd werd
- 9: Men kan goed luisteren naar wat er speelt en of nodig is om te kunnen reintregeren.
- 8: Ze hebben goed naar me geluisterd, en gekeken wat ik kon
- 9: Omdat het me heeft geholpen om te groeien.
- 7: Ze doen goed hun best en ze zijn nog bezig met mij om werk te vinden
- 7: Ik vind dat ze voldoende hebben geholpen



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

Ze moeten duidelijker zijn over het trjacet



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.

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



