



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Tevredenheidsonderzoek Heliomare

Werkfit maken – Meetjaar 2017/2018

Zoetermeer, 4-5-2018

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Ver.: ALMEK

Inhoud

1	Introductie	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Methodologische verantwoording	5
1.3	Leeswijzer	5
2	Resultaten tevredenheidsonderzoek	7
2.1	Contact	7
2.2	Bereikbaarheid en snelheid	7
2.3	De begeleiding	9
2.4	Uw contactperso(o)nen	11
2.5	Verwachtingen	12
2.6	Eindoordeel	13
3	Contactgegevens Panteia	15

1 Introductie

1.1 Achtergrond

Periodiek moeten re-integratiebedrijven, die een Raamovereenkomst hebben afgesloten met het UWV (2016-2020) voor het uitvoeren van re-integratiedienstverlening van het perceel 'Werkfit maken' of 'Naar werk', een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Met dit klanttevredenheidsonderzoek kan het bedrijf zijn klanten bevragen over de geleverde dienstverlening. Hierbij wordt per perceel gebruik gemaakt van de standaard vragenlijst zoals deze door het UWV is voorgeschreven.

In het kader van de Kwaliteitseisen van het UWV, heeft Heliomare een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren bij Panteia. De vragenlijst die hierbij is gebruikt stond van tevoren al vast, omdat deze door het UWV is opgelegd.

In dit rapport worden de resultaten beschreven van het klanttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van Heliomare die vallen onder het perceel 'Werkfit Maken'.

1.2 Methodologische verantwoording

Voor het onderzoek zijn alle cliënten van Heliomare benaderd die tussen 1 april 2017 en 31 maart 2018 hun traject Werkfit Maken hebben afgerond. Deze cliënten zijn door Heliomare aangeleverd bij Panteia.

In totaal zijn 19 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Alle cliënten zijn per e-mail benaderd. Van de 19 cliënten hebben acht respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Het responspercentage komt hiermee uit op 42 procent.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten op de vragenlijst weergegeven. Per vraag worden de antwoorden in percentages en absolute aantallen weergegeven. Een toelichting op de resultaten in de vorm van tekst of figuren wordt, zoals met Heliomare afgesproken, niet gegeven. Hoofdstuk 3 toont de contactgegevens van Panteia.

2 Resultaten tevredenheidsonderzoek

Onderstaand worden de resultaten op de vragenlijst weergegeven. Hierbij is exact te zien hoe de respondenten geantwoord hebben op de vragen uit de vragenlijst. De resultaten zijn zowel in percentages als in absolute weergegeven. De vragen worden steeds dikgedrukt boven de tabel getoond.

2.1 Contact

Hoe vaak heeft u contact gehad met Heliomare?¹

	<i>Aantal keer</i>
Persoonlijk contact	3,4
Telefonisch contact	4,9
Via e-mail contact	6,3

Wat vond u van het aantal contact momenten?

	<i>%</i>	<i>N</i>
Te vaak	0%	0
Precies goed	100%	8
Niet vaak genoeg	0%	0
Weet ik niet	0%	0

Heeft u een vast contactpersoon bij Heliomare?

	<i>%</i>	<i>N</i>
Ja	100%	8
Nee	0%	0
Weet ik niet	0%	0

2.2 Bereikbaarheid en snelheid

Op de volgende pagina's staan de antwoorden weergegeven op de volgende vraag: *Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van Heliomare?*

De cliënten van Heliomare moesten deze vraag beantwoorden voor de volgende onderwerpen:

- Telefonische bereikbaarheid
- Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen
- Snelheid van kennismaking
- De eerste kennismaking
- De plaats waar de gesprekken plaatsvonden.

¹ Het gaat om een inschatting door de cliënten van het gemiddelde aantal per maand



Telefonische bereikbaarheid

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	63%	5
Zeer tevreden	38%	3
Geen mening	0%	0

Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0

Snelheid van kennismaking

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	50%	4
Zeer tevreden	50%	4
Geen mening	0%	0

De eerste kennismaking

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0



De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	13%	1
Tevreden	50%	4
Zeer tevreden	38%	3
Geen mening	0%	0

2.3 De begeleiding

Ook over de begeleiding zijn een aantal vragen beantwoord. Hierbij ging het om de volgende vraag:

Hoe tevreden bent u over de begeleiding door Heliomare?

De cliënten van Heliomare moesten deze vraag beantwoorden voor de volgende onderwerpen:

- Nakomen van afspraken
- Rekening houden met uw wensen
- Aandacht voor uw rechten
- Aandacht voor uw plichten
- Duidelijk aangeven wat de volgende stap is
- Begrip hebben voor uw situatie.

Nakomen van afspraken

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0

Rekening houden met uw wensen

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0



Aandacht voor uw rechten

	%	<i>N</i>
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	38%	3
Zeer tevreden	63%	5
Geen mening	0%	0

Aandacht voor uw plichten

	%	<i>N</i>
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	38%	3
Zeer tevreden	63%	5
Geen mening	0%	0

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

	%	<i>N</i>
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0

Begrip hebben voor uw situatie

	%	<i>N</i>
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0



2.4 Uw contactperso(o)nen

Vervolgens is de cliënten gevraagd hun mening te geven over de medewerkers van Heliomare. De volgende vraag is voorgelegd:

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van Heliomare?

De cliënten van Heliomare moesten deze vraag beantwoorden voor de volgende onderwerpen:

- Respectvolle houding
- Duidelijk informatie verstrekken
- Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt
- Aandacht voor vacatures

Respectvolle houding

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	25%	2
Zeer tevreden	75%	6
Geen mening	0%	0

Duidelijk informatie verstrekken

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	38%	3
Zeer tevreden	63%	5
Geen mening	0%	0

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt

	%	N
Zeer ontevreden	0%	0
Ontevreden	0%	0
Tevreden	38%	3
Zeer tevreden	63%	5
Geen mening	0%	0



2.5 Verwachtingen

Aan het einde van de vragenlijst is tot slot nog gevraagd naar de verwachtingen van de cliënten over de dienstverlening.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Heliomare?² Ik verwachtte..

	%	N
Dat Heliomare mij ondersteunt bij het opheffen van mijn persoonlijke belemmeringen	50%	4
Dat Heliomare mij helpt bij het in beeld brengen van mijn mogelijkheden om te werken	88%	7
Dat Heliomare mij begeleidt bij het vinden van een werkplek, waar ik werkervaring en ritme kan opdoen	75%	6
Anders	13%	1

Bij 'anders, namelijk' werd geen toelichting gegeven.

In hoeverre sloot de dienstverlening van Heliomare aan op uw verwachting?

	%	N
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..	50%	4
Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..	50%	4
Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..	0%	0

	N
<i>Beter dan vooraf verwacht</i>	
<ul style="list-style-type: none">Een kundig iemand die duidelijk is en goed adviseerd.	1
<ul style="list-style-type: none">Gezocht naar een werkfit werkplek, wat gelukt is. En mijzelf weer een beetje ontdekken.	1
<ul style="list-style-type: none">Ik had niet verwacht dat de hulp v.d. heliomare zoveel effect zou hebben.	1
<ul style="list-style-type: none">Zo goed geholpen met alles dat ik nu weer CIA hun ook weer aan het werk ben fantastisch gewoon	1
<i>Zoals vooraf verwacht</i>	
<ul style="list-style-type: none">Alles liep volgens mijn verwachtingen, ben tevreden.	1
<ul style="list-style-type: none">Mijn verwachtingen waren misschien iets te hoog achteraf gezien	1
<ul style="list-style-type: none">Nee	1
<ul style="list-style-type: none">Van te voren werd al duidelijke aangegeven wat het stappenplan werd. Dit hebben wij precies zo doorlopen.	1

² Meerdere antwoorden mogelijk



2.6 Eindoordeel

Aan de cliënten van Heliomare is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening. Gemiddeld krijgt Heliomare een 8,4 van haar cliënten.

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van Heliomare?

	%	N
1	0%	0
2	0%	0
3	0%	0
4	0%	0
5	0%	0
6	0%	0
7	13%	1
8	38%	3
9	50%	4
10	0%	0

Waarom geeft u dit cijfer? Noem hieronder de belangrijkste reden.

	N
<ul style="list-style-type: none">De begeleiding was goed en hielp mij. Uiteindelijk bleek het traject wat te kort. Ook heeft Heliomare mij niet geholpen met het vinden van een werkplek, maar het UWV. Bij Heliomare was er weinig kennis/netwerk op het gebied van online marketing.	1
<ul style="list-style-type: none">Duidelijk, vriendelijk en goede nuttige adviezen	1
<ul style="list-style-type: none">Goed	1
<ul style="list-style-type: none">Goed en kundig geholpen	1
<ul style="list-style-type: none">Heb heel goed geholpen en nu nog	1
<ul style="list-style-type: none">Omdat ik tevreden ben.	1
<ul style="list-style-type: none">Prettig contact en goed geholpen	1
<ul style="list-style-type: none">Uitstekend geholpen. zeer ter zake kundig.	1

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

	N
<ul style="list-style-type: none">De begeleiding naar de belastbaarheids ervaringsplek was prima. Alleen jammer dat het UWV hier niets mee doet. Dat vind ik vreemd. Waarom is deze belastbaarheids test dan?	1



	<i>N</i>
<ul style="list-style-type: none"> Ik heb het werkfittraject positief ervaren. Mede door mijn begeleidster. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Ik vond het vanaf Haarlem lastig bereikbaar. Vooral omdat ik en lichamelijke beperking heb en geen auto. Ik weet niet of er iets mogelijk is om het makkelijker te maken voor mensen om hier te komen zonder eigen vervoer. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Nee 	1



3 Contactgegevens Panteia

Panteia is een allround onderzoeksbureau voor economisch en sociaal beleidsonderzoek, transportonderzoek en marktonderzoek. Wij leveren praktische, bruikbare resultaten op basis van onafhankelijk beleids- en marktonderzoek. Tevens geven wij advies over de wijze waarop, met behulp van de resultaten, de doelgroep (burgers, consumenten en bedrijven) in beweging kan worden gezet. Op basis van onze veelzijdigheid maken wij verrassende en gezaghebbende onderzoeks- en adviesoplossingen die altijd gericht zijn op het verder helpen van onze klanten.

Panteia is lid van de brancheorganisaties MOA en VBO en houdt zich aan de Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek. De Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek is opgesteld door alle direct betrokken brancheorganisaties te weten: MOA, Center for Information Based Decision Making & Marketing Research (MarktOnderzoekAssociatie), de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO).

Panteia heeft veel zorg besteed aan het beschermen van de anonimiteit van de cliënten. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hen ingevulde vragenlijst.

Voor vragen over dit onderzoek kunt u schriftelijk, dan wel telefonisch contact opnemen met Panteia.

Bredewater 26
2715 CA Zoetermeer
079 322 2000

Stephanie Tollenaar
Onderzoeker

