



Panteia

Research to Progress

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



Tevredenheidsonderzoek Heliomare

Naar Werk – 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 'Naar Werk'.

1.2 Methodologische verantwoording

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

In totaal zijn vier cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Alle cliënten zijn per e-mail benaderd. Van de vier cliënten hebben twee respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Het responspercentage komt hiermee uit op 50 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 | 4,5 |
| Telefonisch contact | 7,0 |
| Via e-mail contact | 10,5 |

Wat vond u van het aantal contact momenten?

| | % | <i>N</i> |
|------------------|------|----------|
| Te vaak | 0% | 0 |
| Precies goed | 100% | 2 |
| Niet vaak genoeg | 0% | 0 |
| Weet ik niet | 0% | 0 |

Heeft u een vast contactpersoon bij Heliomare?

| | % | <i>N</i> |
|--------------|------|----------|
| Ja | 100% | 2 |
| 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 | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen

| | % | N |
|-----------------|-----|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Snelheid van kennismaking

| | % | N |
|-----------------|------|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 100% | 2 |
| Zeer tevreden | 0% | 0 |
| Geen mening | 0% | 0 |

De eerste kennismaking

| | % | N |
|-----------------|-----|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |



De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

| | % | N |
|-----------------|-----|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| 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 | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Rekening houden met uw wensen

| | % | N |
|-----------------|-----|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |



Aandacht voor uw rechten

| | % | <i>N</i> |
|-----------------|-----|----------|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Aandacht voor uw plichten

| | % | <i>N</i> |
|-----------------|------|----------|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 100% | 2 |
| Zeer tevreden | 0% | 0 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

| | % | <i>N</i> |
|-----------------|-----|----------|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Begrip hebben voor uw situatie

| | % | <i>N</i> |
|-----------------|-----|----------|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| 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 | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Duidelijk informatie verstrekken

| | % | N |
|-----------------|------|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 100% | 2 |
| Zeer tevreden | 0% | 0 |
| Geen mening | 0% | 0 |

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt

| | % | N |
|-----------------|-----|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 50% | 1 |
| Zeer tevreden | 50% | 1 |
| Geen mening | 0% | 0 |



Aandacht voor vacatures

| | % | N |
|-----------------|------|---|
| Zeer ontevreden | 0% | 0 |
| Ontevreden | 0% | 0 |
| Tevreden | 100% | 2 |
| Zeer tevreden | 0% | 0 |
| 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 aan een baan helpt | 100% | 2 |
| Dat Heliomare voldoende vacatures aandraagt waarop ik kan solliciteren | 0% | 0 |
| Dat Heliomare mij in de eerste plaats ondersteunt bij het opheffen van mijn persoonlijke belemmeringen | 50% | 1 |
| Dat Heliomare mij sollicitatievaardigheden bijbrengt zodat ik zelf op vacatures kan reageren | 0% | 0 |
| Anders | 0% | 0 |

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

| | % | N |
|--|-----|---|
| Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat.. | 50% | 1 |
| Zoals ik vooraf verwachtte, omdat.. | 50% | 1 |
| Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat.. | 0% | 0 |

² Meerdere antwoorden mogelijk



| | <i>N</i> |
|--|----------|
| <i>Beter dan vooraf verwacht</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik had niet verwacht een baan te vinden maar dat is toch gelukt | 1 |
| <i>Zoals vooraf verwacht</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> Omdat ik goed wordt begrepen op werkgebied waardoor de juiste vacatures voorbijkwamen die bij mij paste. | 1 |

Heeft u op dit moment werk?

| | % | <i>N</i> |
|-----|-----|----------|
| Ja | 50% | 1 |
| Nee | 50% | 1 |

Zo ja, heeft Heliomare hieraan bijgedragen/mee geholpen?

| | % | <i>N</i> |
|------------|------|----------|
| Ja | 100% | 1 |
| Een beetje | 0% | 0 |
| Nee | 0% | 0 |

2.6 Eindoordeel

Aan de cliënten van Heliomare is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening. Gemiddeld krijgt Heliomare een 9,0 van haar cliënten. Op de volgende bladzijde staan deze cijfers weergegeven en is een toelichting gegeven.



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 | 0% | 0 |
| 8 | 0% | 0 |
| 9 | 100% | 2 |
| 10 | 0% | 0 |

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

| | N |
|--|---|
| • Ik ben goed geholpen en heb er een baan aan overgehouden | 1 |
| • Omdat ik een goed contactpersoon had wat klikte | 1 |

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

| | N |
|----------------------------|---|
| • Bedankt voor jullie hulp | 1 |
| • Ga zo door! | 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

