



WIJ 3.0

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

10 februari 2023

Samenvatting & Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij WIJ 3.0 het Traject modulaire diensten en Traject naar werk en Traject werkfit maken hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject naar werk

- ✓ WIJ 3.0 heeft 6 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 50% (3 respondenten)
- ✓ WIJ 3.0 krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 7.7 voor het Traject naar werk

Traject modulaire diensten

- ✓ WIJ 3.0 heeft 19 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 42.1% (8 respondenten)
- ✓ WIJ 3.0 krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 7 voor het Traject modulaire diensten



Samenvatting & Conclusie

Traject werkfit maken

- ✓ Wij 3.0 heeft 24 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 62.5% (15 respondenten)
- ✓ Wij 3.0 krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.1 voor het Traject werkfit maken



Inhoudsopgave

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	5
Methoden	6
De Onderzoeksstappen	7
Modulaire Diensten	8
Algemeen	9
Bereikbaarheid & Snelheid	12
Begeleiding	15
Verwachtingen	21
Tevredenheid	24
Aanvullende opmerkingen	26
Resultaten Naar Werk	27
Algemeen	28
Bereikbaarheid & Snelheid	31
Begeleiding	34
Verwachtingen	40
Tevredenheid	44
Aanvullende opmerkingen	46
Werkfit Maken	47
Algemeen	48
Bereikbaarheid & Snelheid	51
Begeleiding	54



Inhoudsopgave

Verwachtingen	60
Tevredenheid	63
Aanvullende opmerkingen	66
Over Contenza	67



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van WIJ 3.0. WIJ 3.0 heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van WIJ 3.0, die in de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 het Traject Modulaire Diensten of het Traject Naar Werk of het Traject Werkfit Maken hebben afgerond.

Van WIJ 3.0 hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 19 klanten in het Traject Modulaire Diensten en 6 klanten in het Traject Naar Werk en 24 klanten in het Traject Werkfit Maken zijn afgerond. Contenza heeft via WIJ 3.0 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

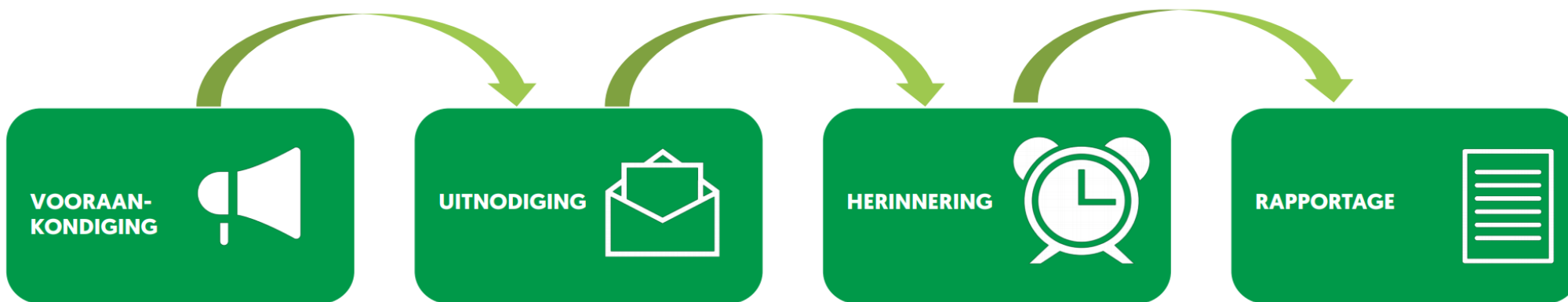
Rijksstraatweg 239

9752CB Haren



METHODEN

De Onderzoeksstappen



WIJ 3.0 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 WIJ 3.0 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 10 februari 2023 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

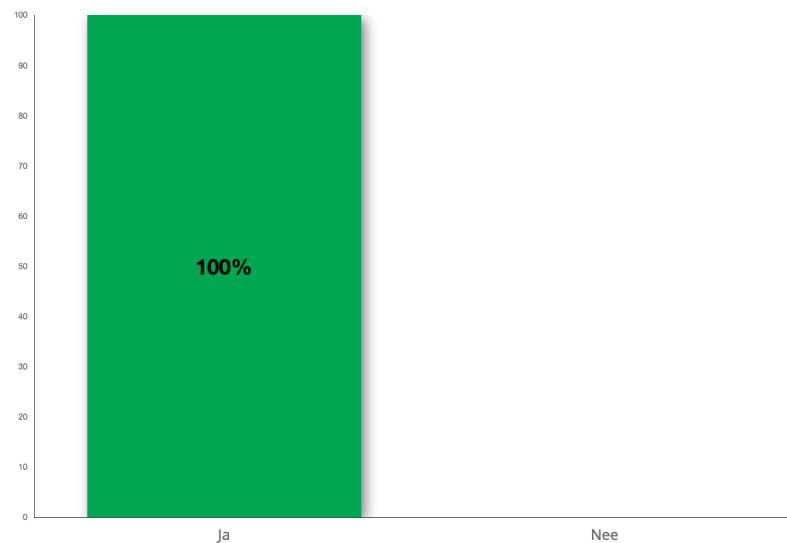


BEGIN.

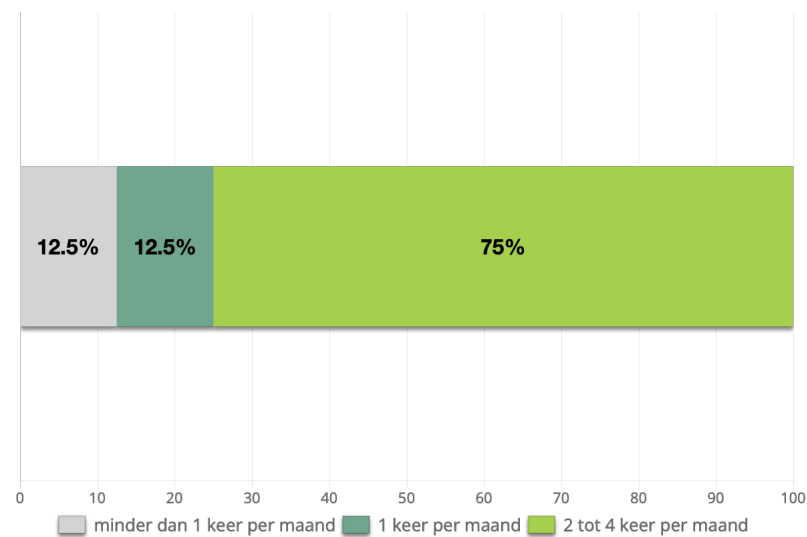
Resultaten Modulaire

Diensten

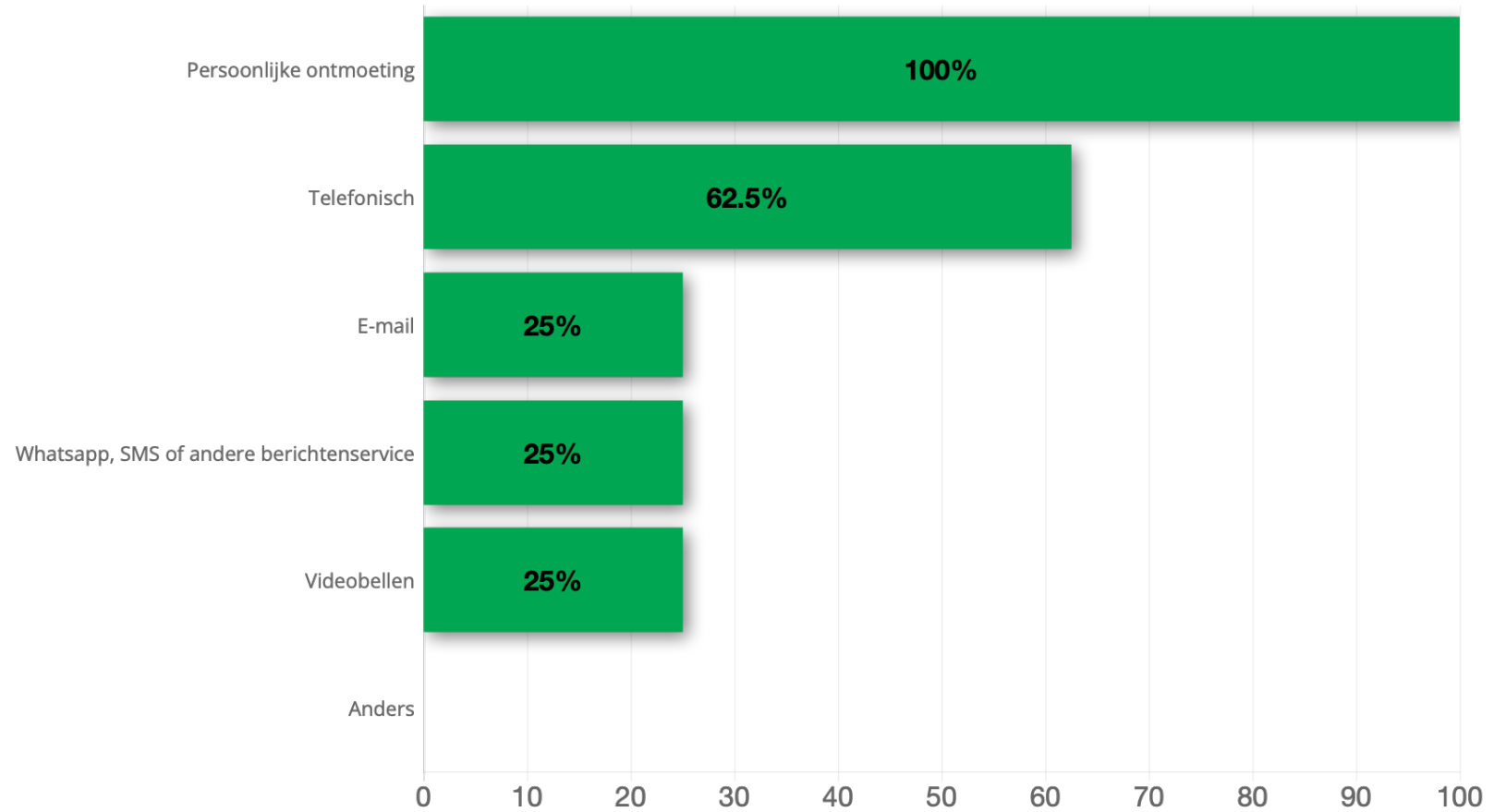
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



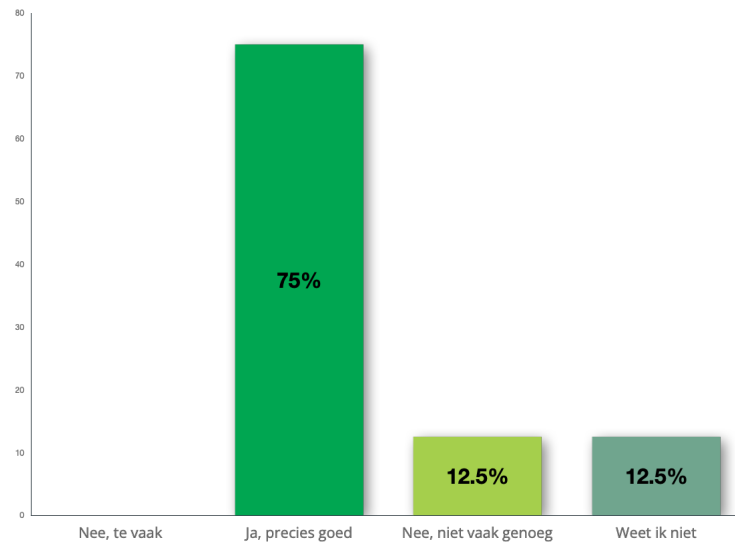
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



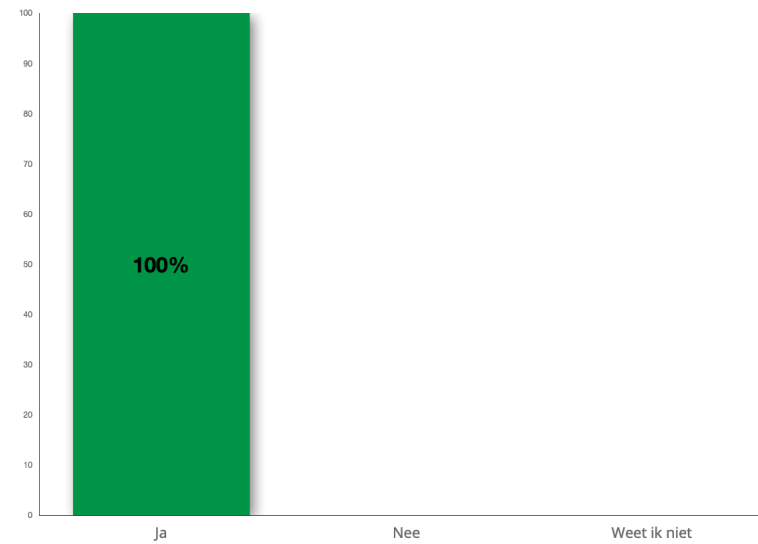
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



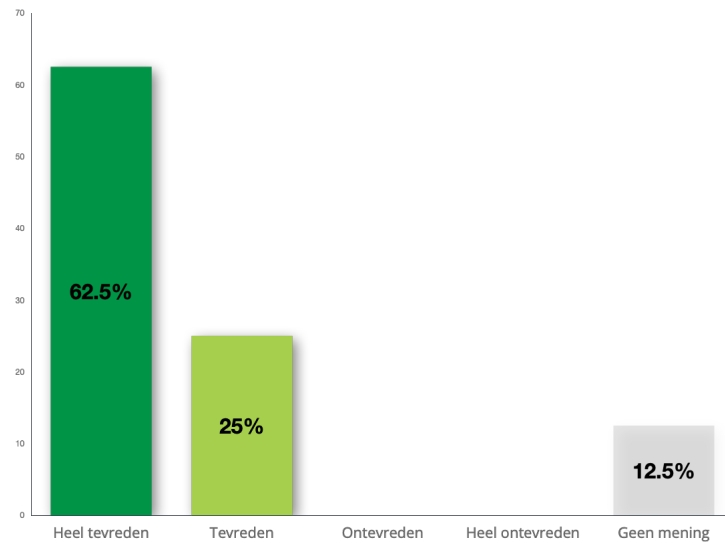
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



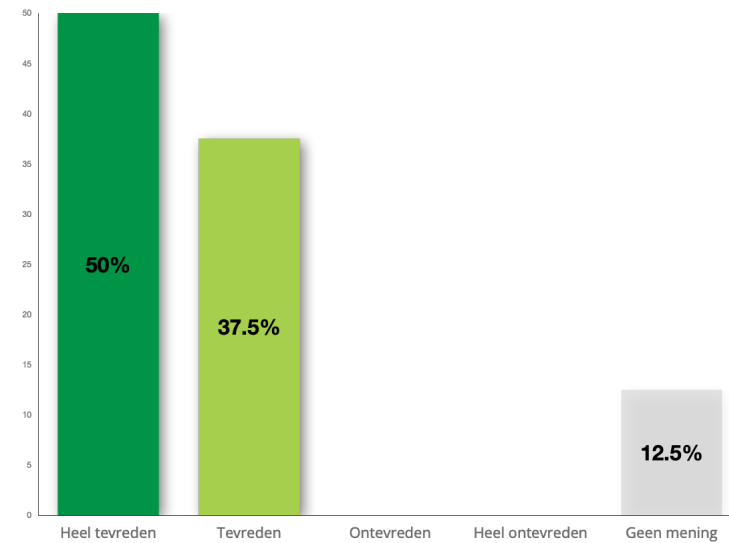
Bereikbaarheid en Snelheid

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?

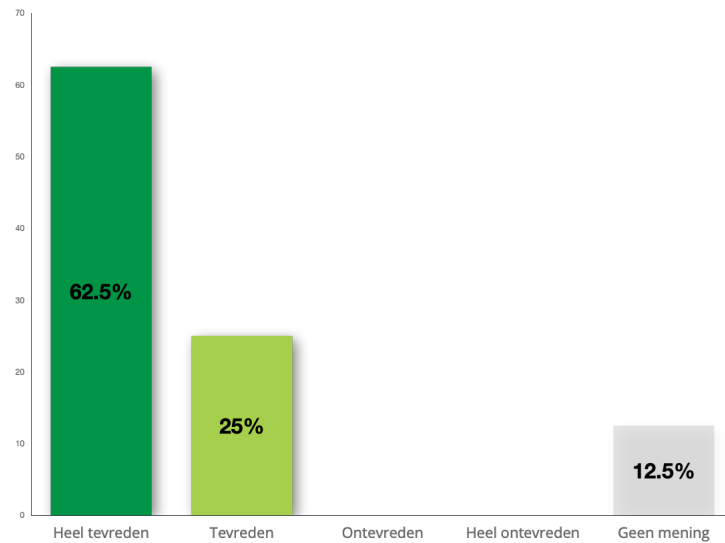


Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?

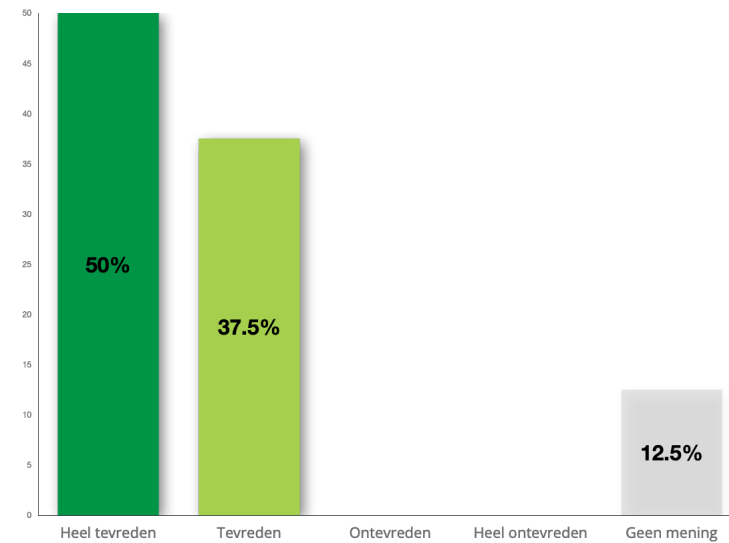


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



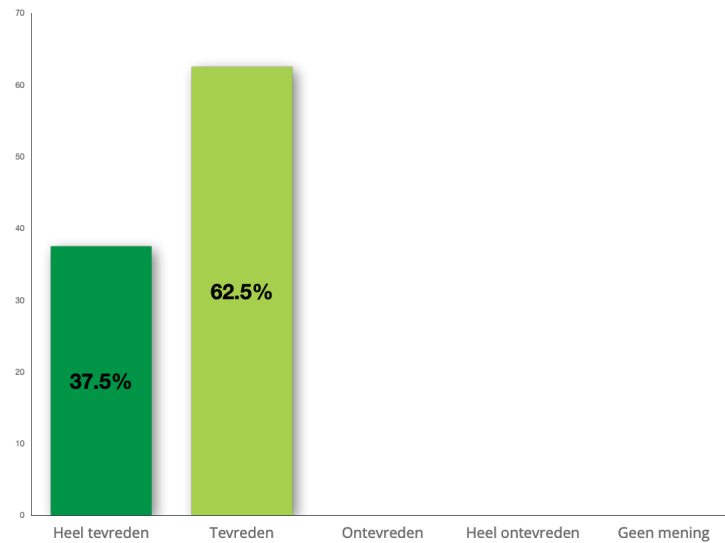
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

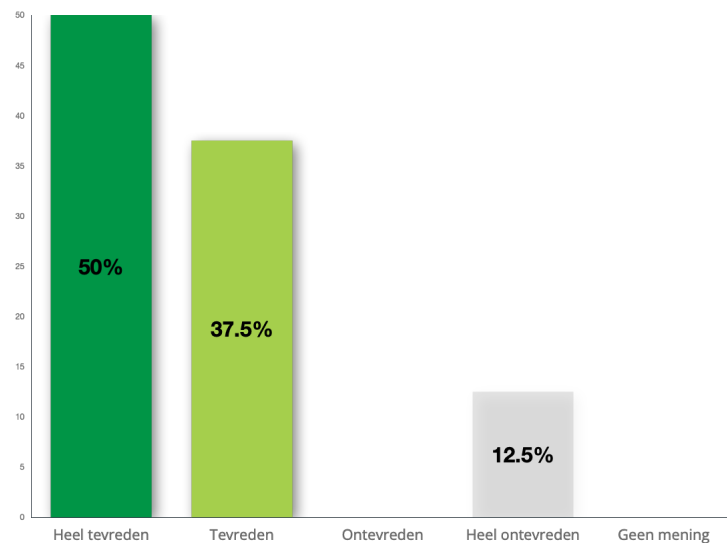
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

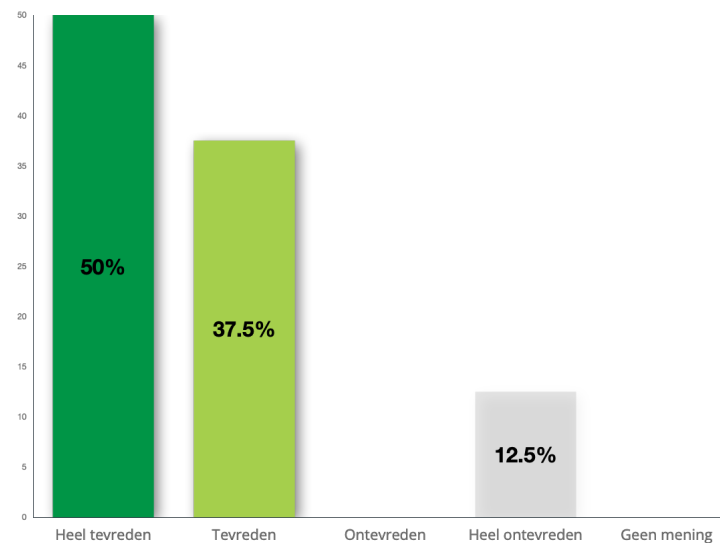


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

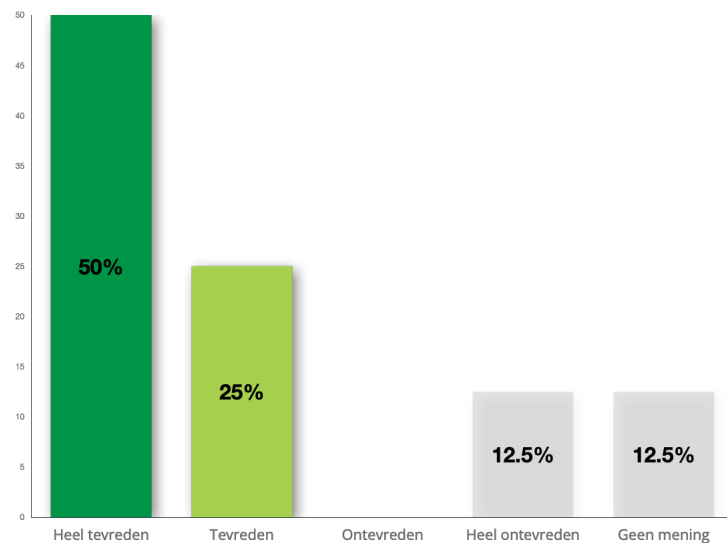


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

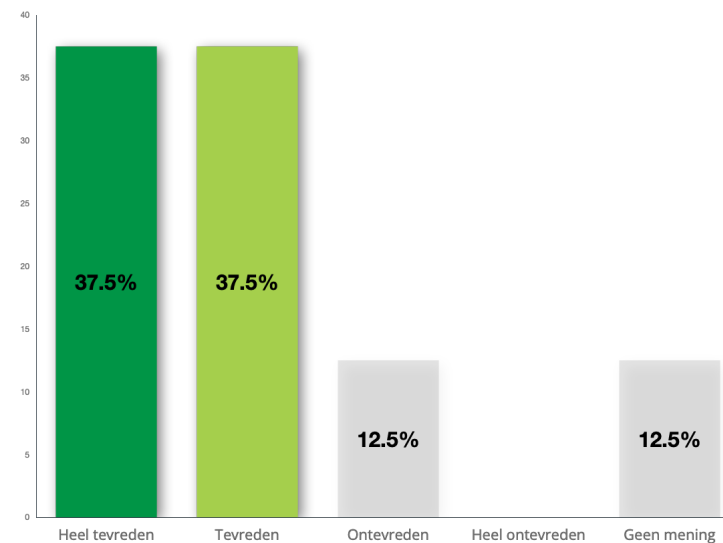


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

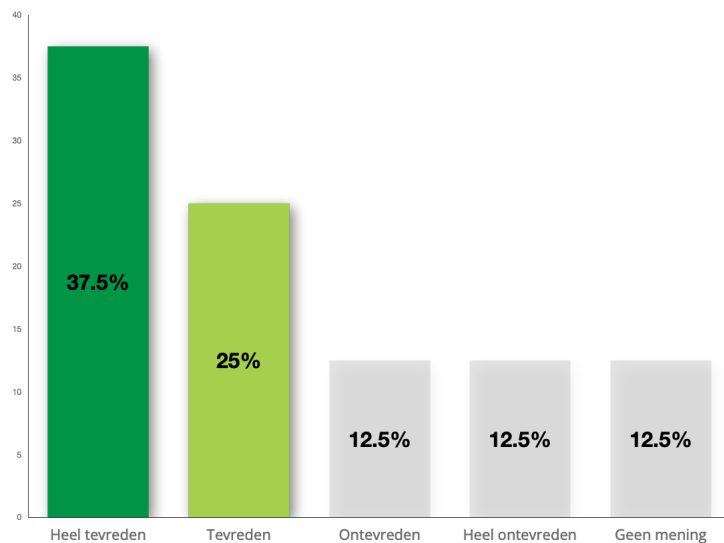


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

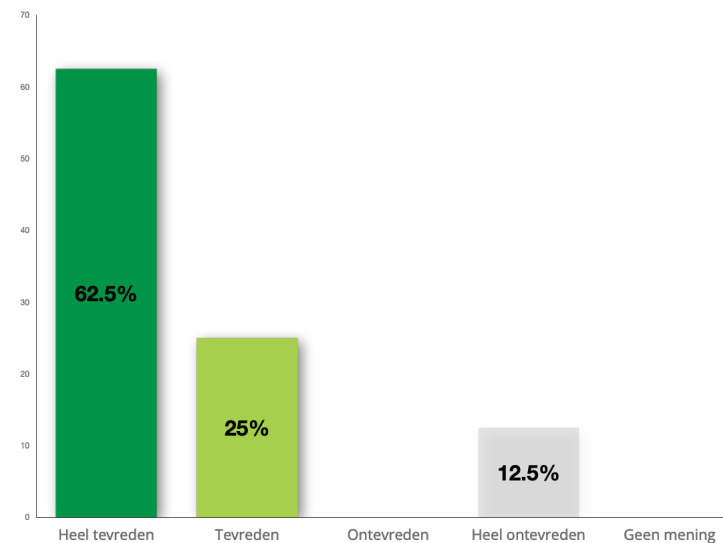


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

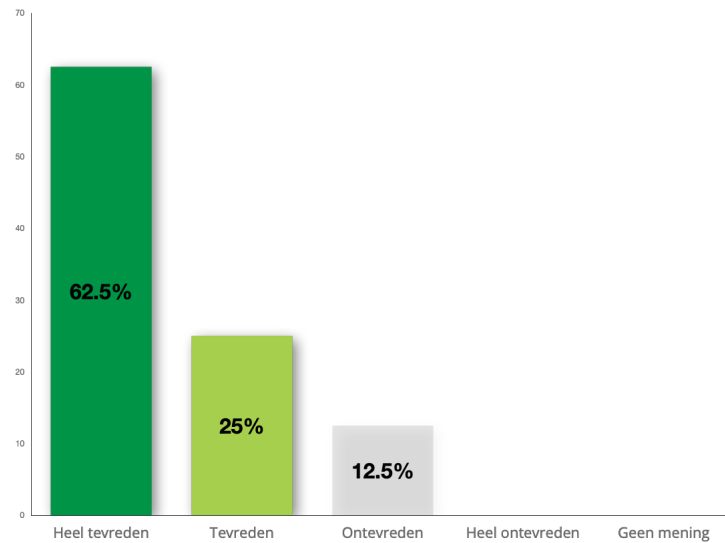


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

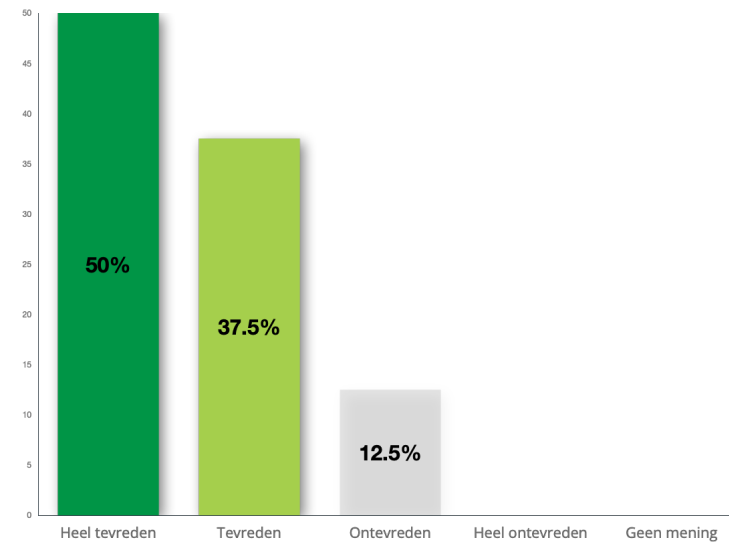


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

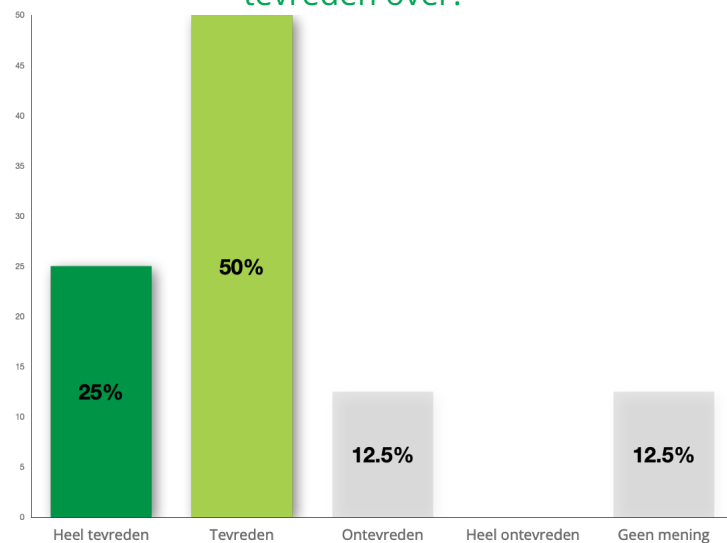


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

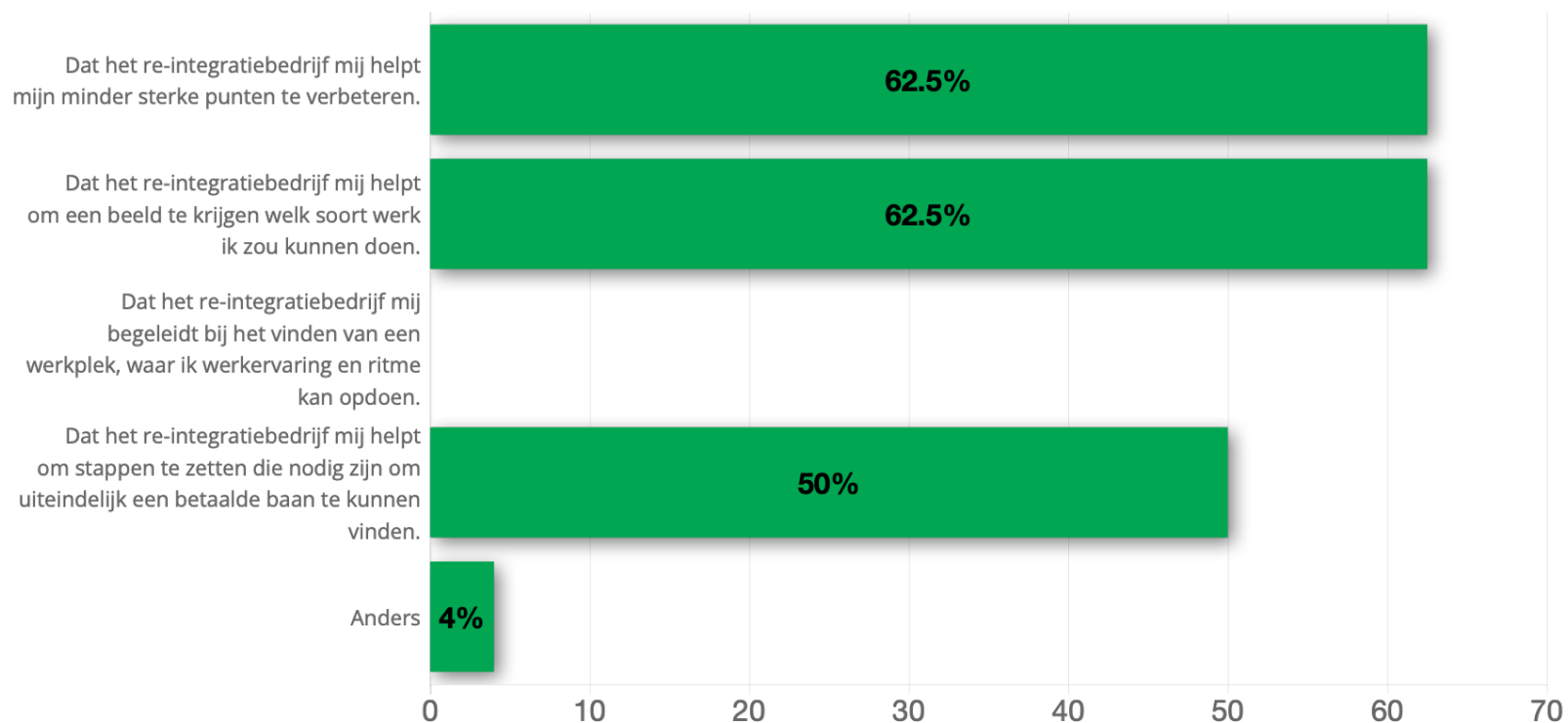


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

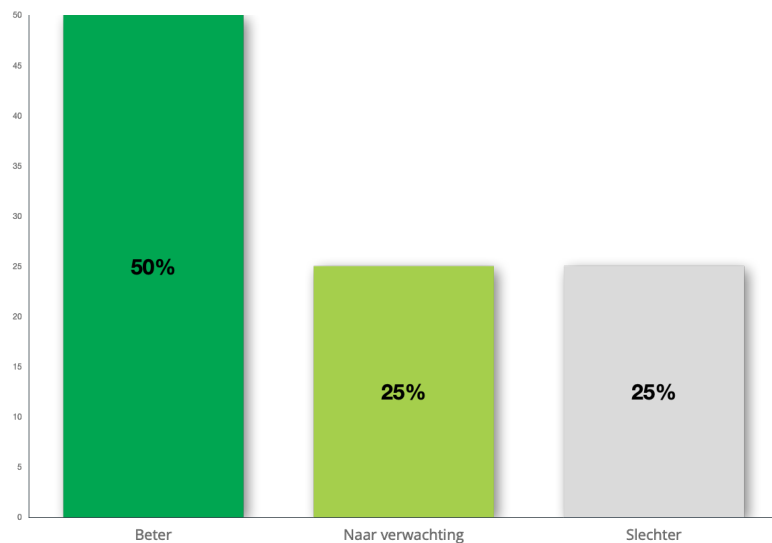


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

En mijn privé situatie accepteren en mij niet voor schut zetten bij bedrijven .

Verwachtingen

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



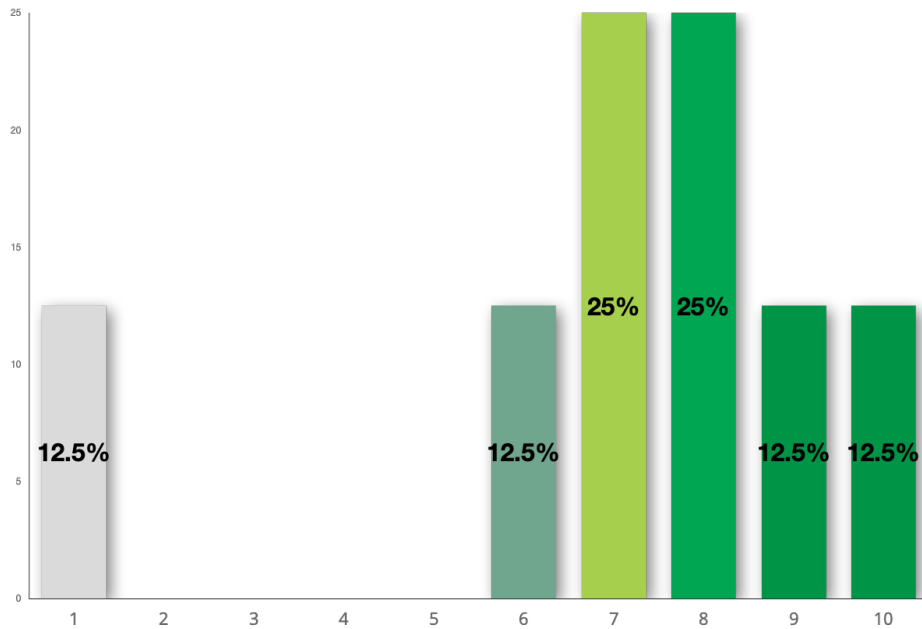


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: Ik ben de goede richting in geholpen.
- Beter: Mijn eerdere ervaringen met andere organisaties waren slecht.
- Beter: Normaal duurt het lang voordat ik iemand vertrouw, dit ging nu sneller dus kon ze meer helpen
- Zoals verwacht: Ik ben op zijn laatst minder tevreden dan voorheen.
- Slechter: Mijn situatie slechter is dan dat ik had ingeschat.

Tevredenheid

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



Gemiddeld geven 'Modulaire Diensten' klanten van WIJ 3.0 een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 9: Een hele fijne coach!
- 6: Omdat ik nog niet echt op mijn plek ben. Het was meer een introductie.
- 1: Hij heb meer praatjes dan dat die iets waar kan maken en hij ondersteund mij met niks laat mij vooral alleen voor alles opdraaien .



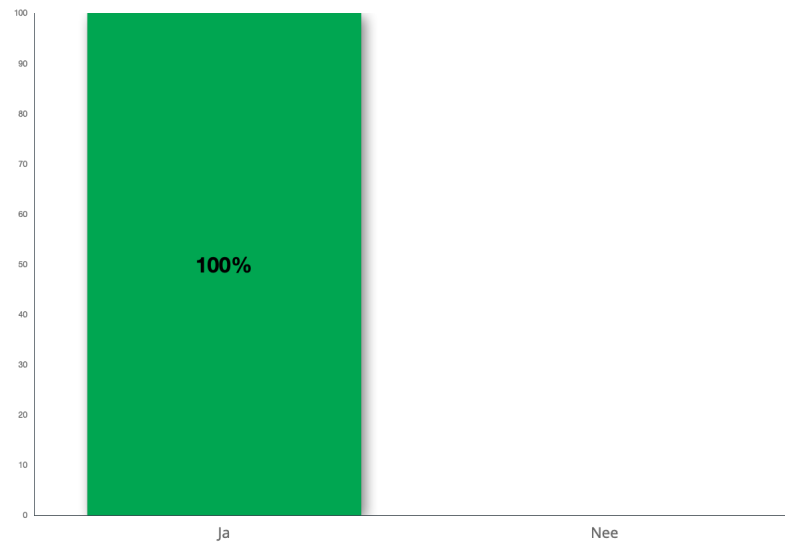
Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Die beste man is gewoon niet te vertrouwen. Het rapport staan allemaal onwaarheden in ben dan een man en stuur het ook door naar mij. Ben zeer ontevreden over hoe dit gegaan is.

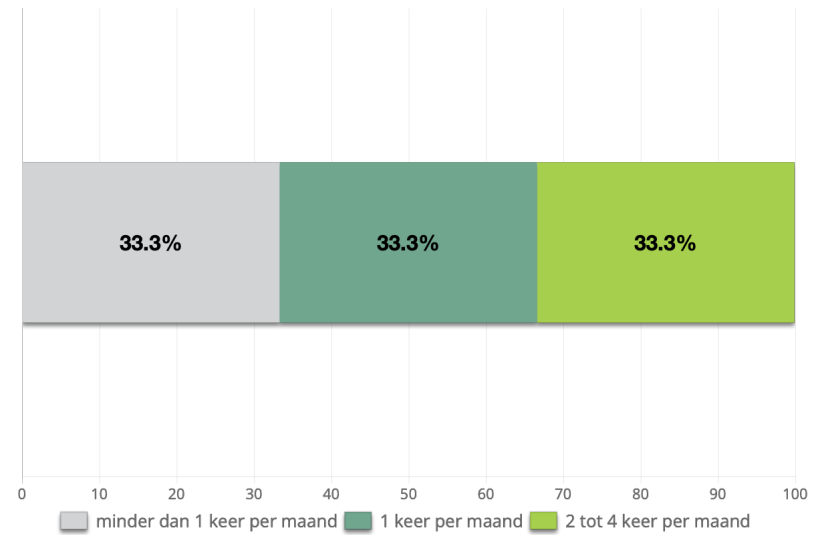


Resultaten Naar Werk

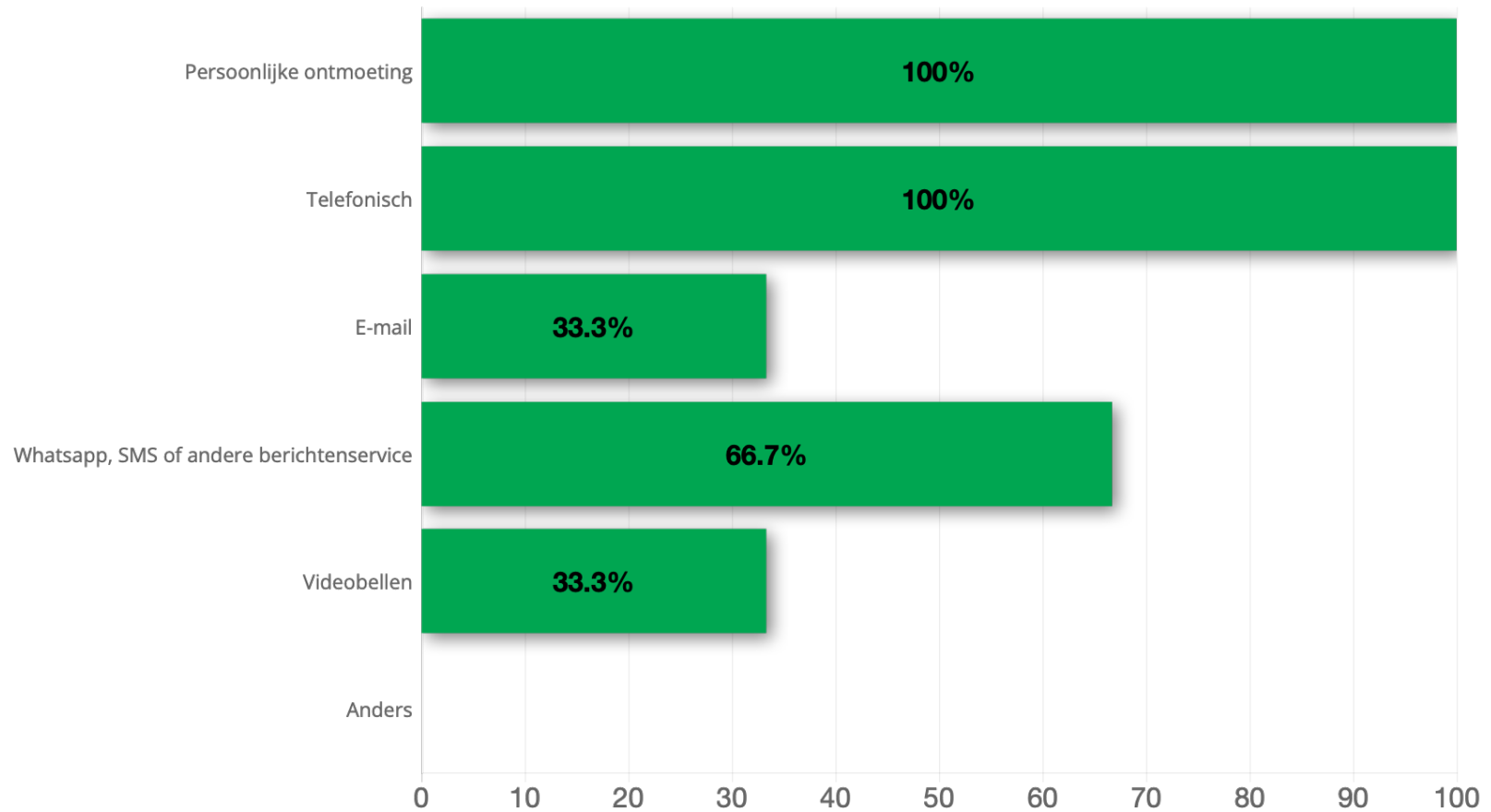
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



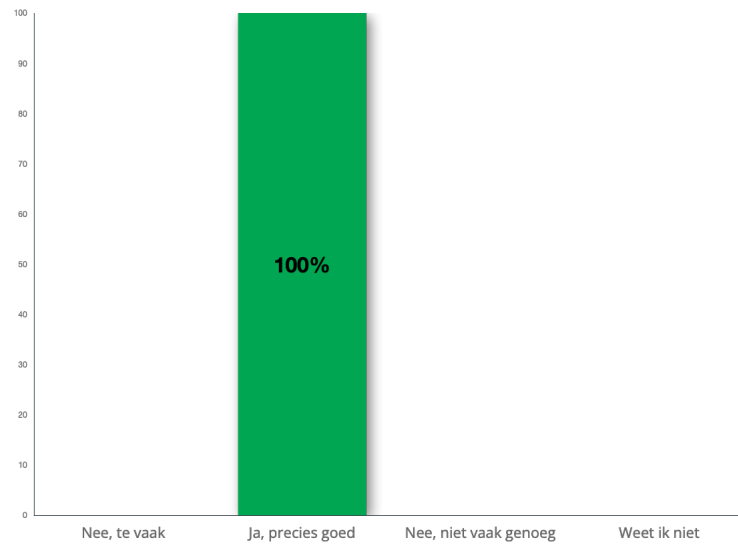
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



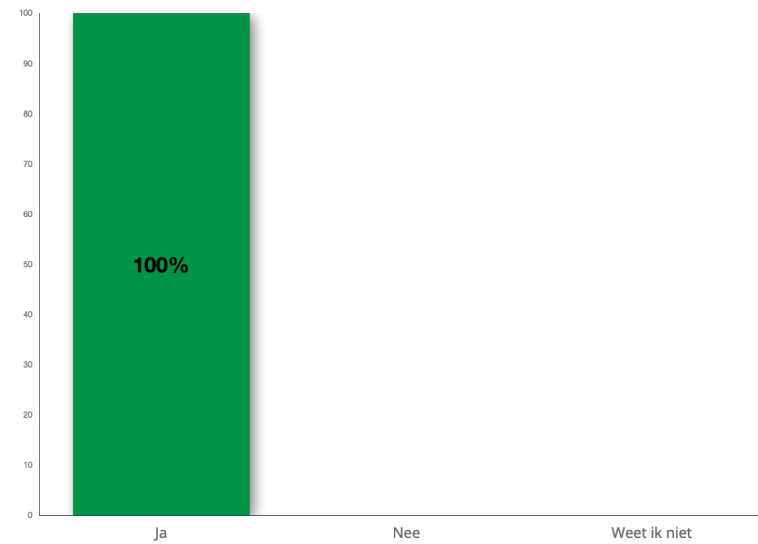
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



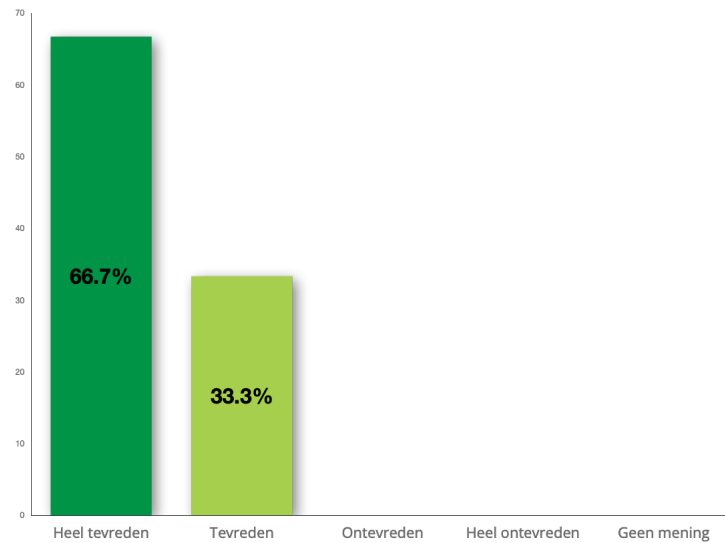
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



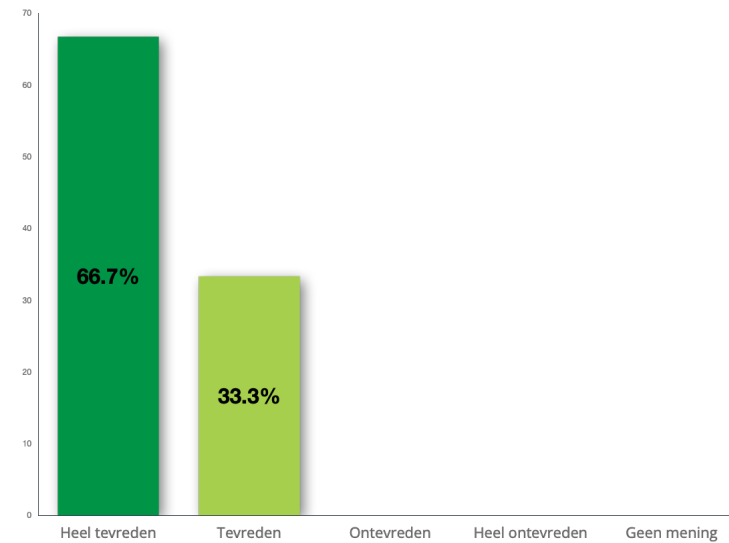
Bereikbaarheid en Snelheid

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?

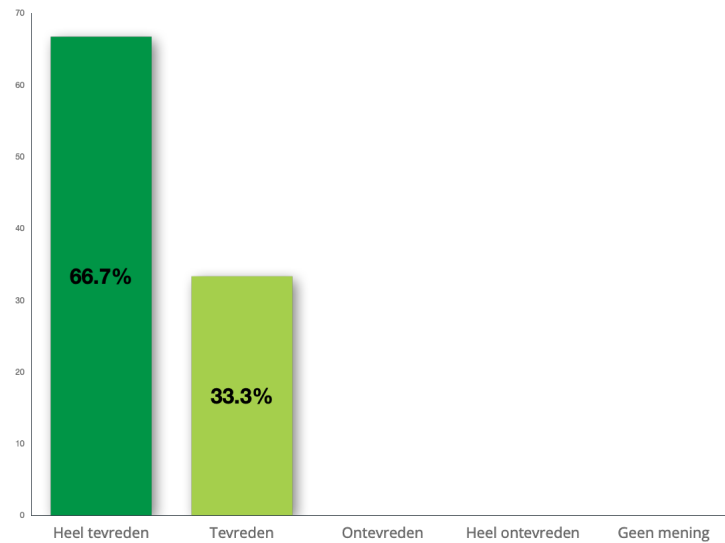


Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?

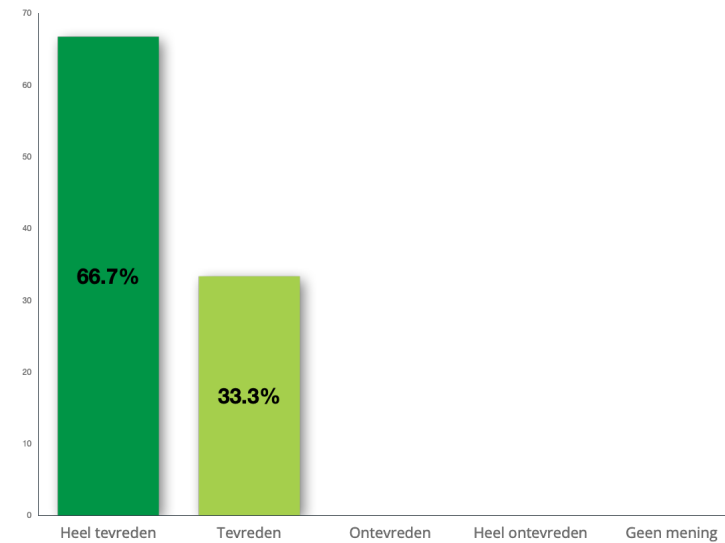


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



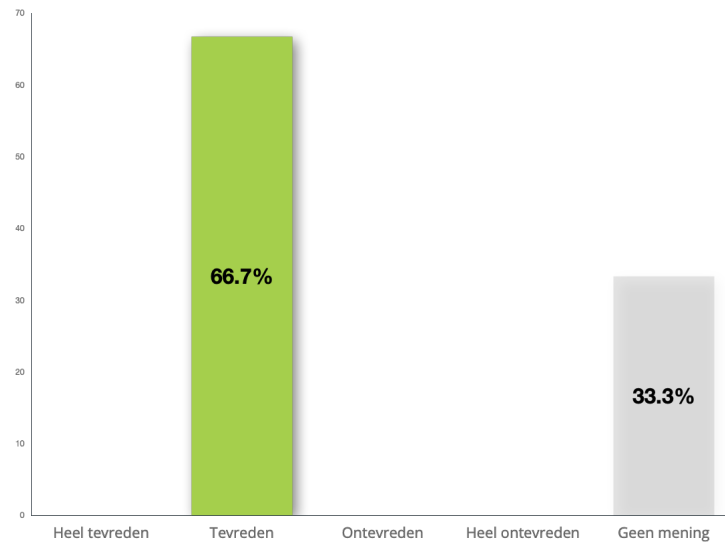
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

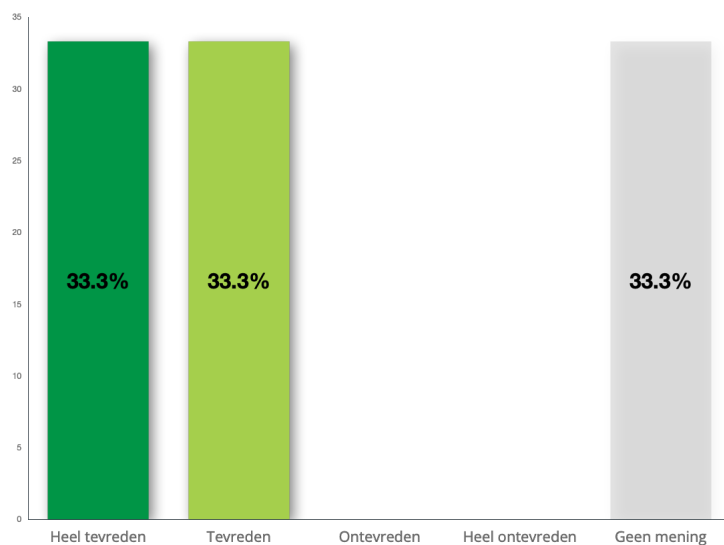
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

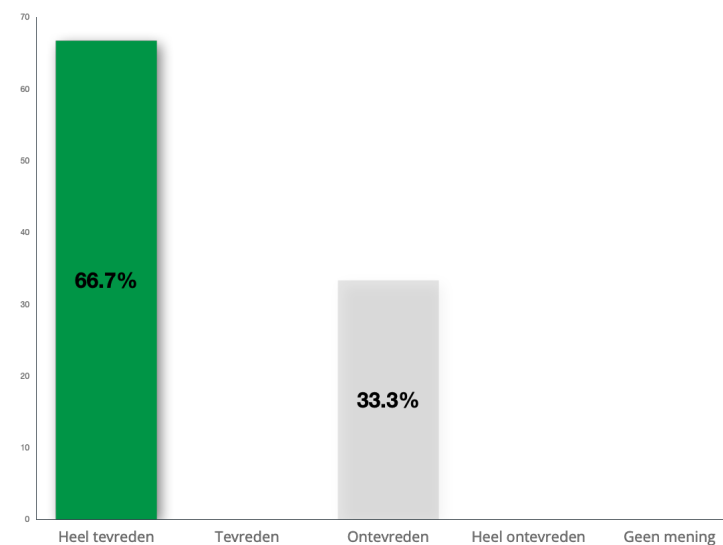


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

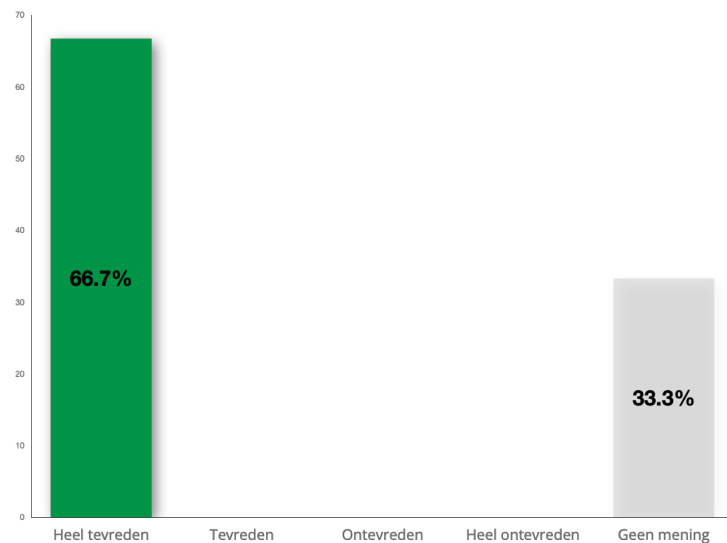


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

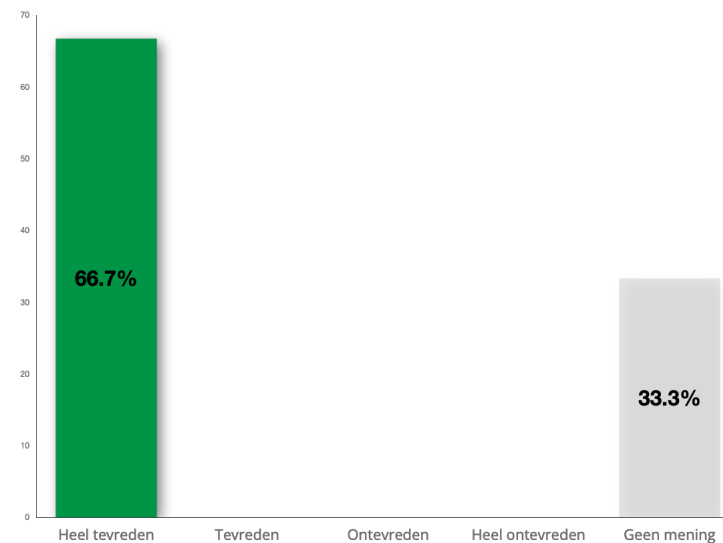


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

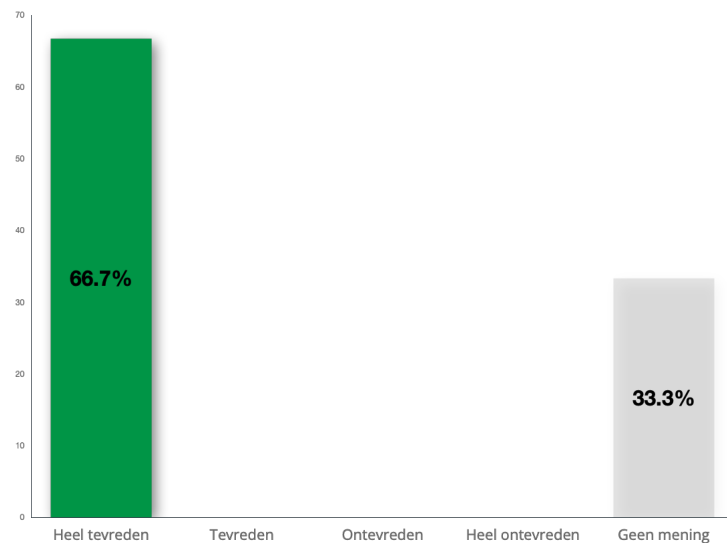


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

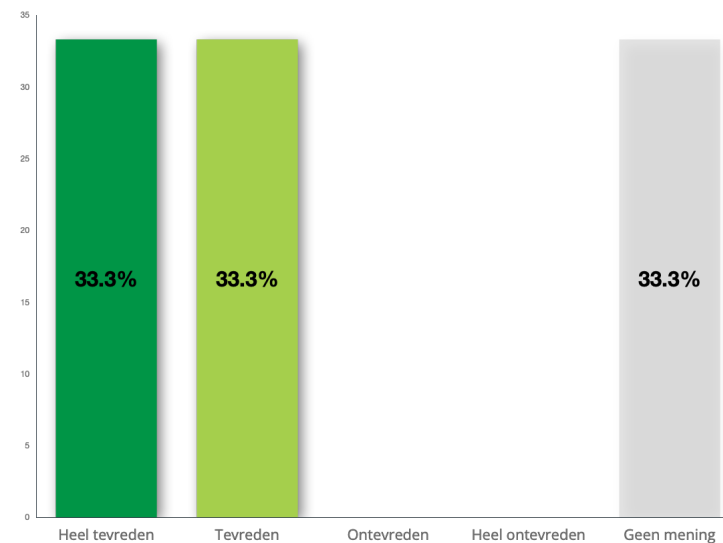


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

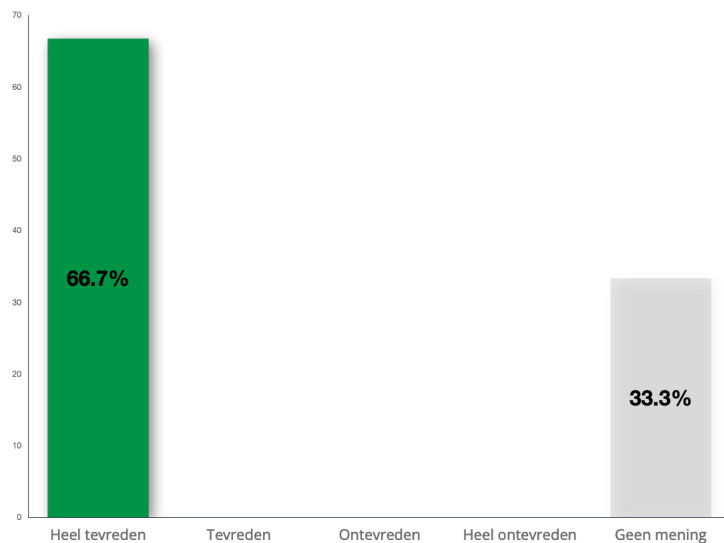


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

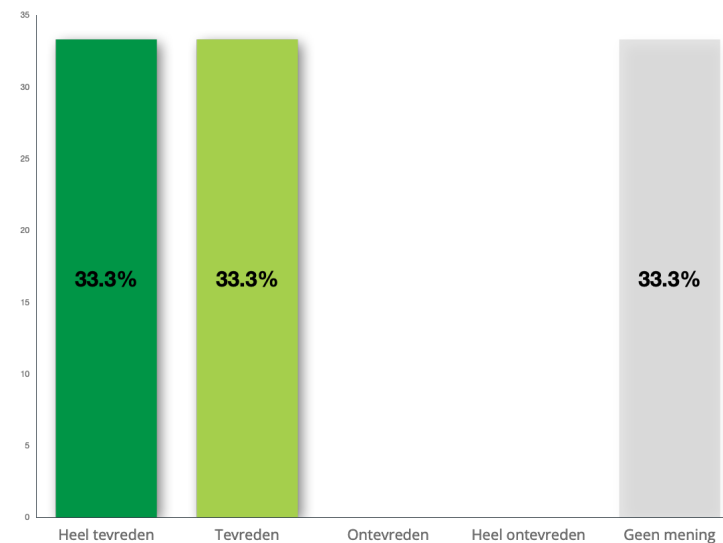


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

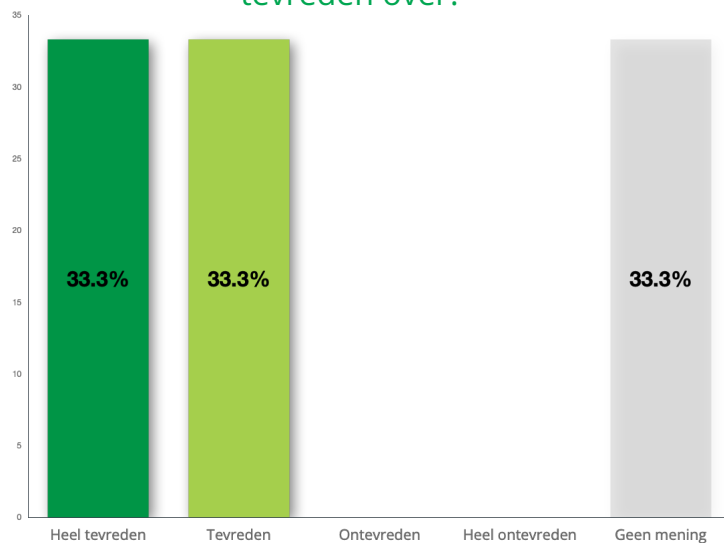


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

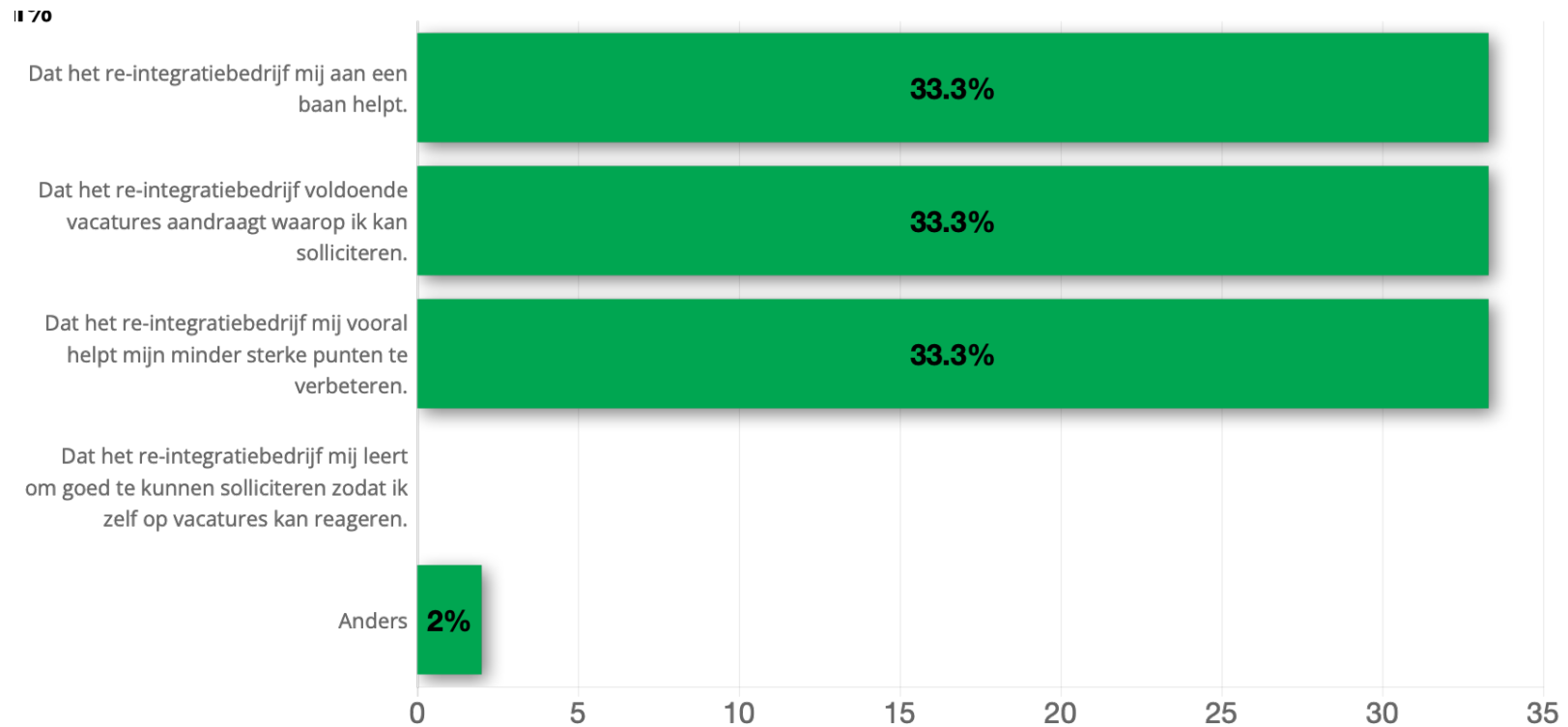


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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?



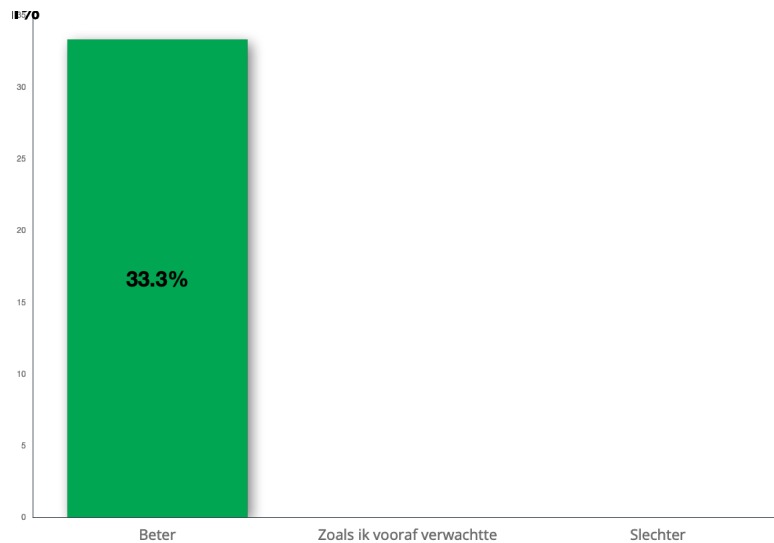


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

En dat niet zo door duwen om een eigen bedrijf te gaan starten.
mij vooral helpt mijn kwaliteiten in kaart te brengen en me helpt passend werk te vinden.

Verwachtingen

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





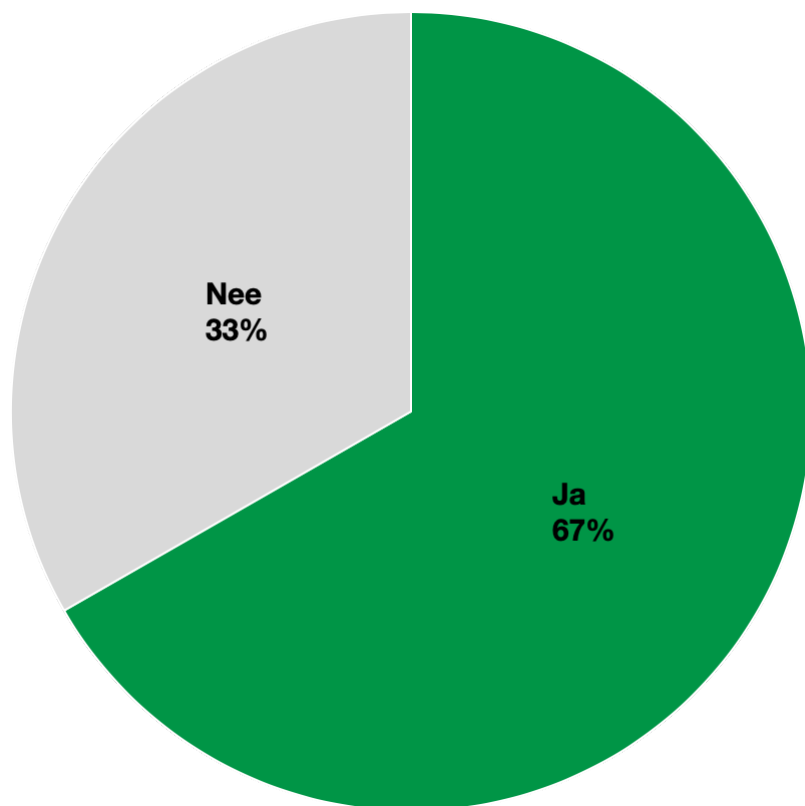
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter: ik heb een vaste baan

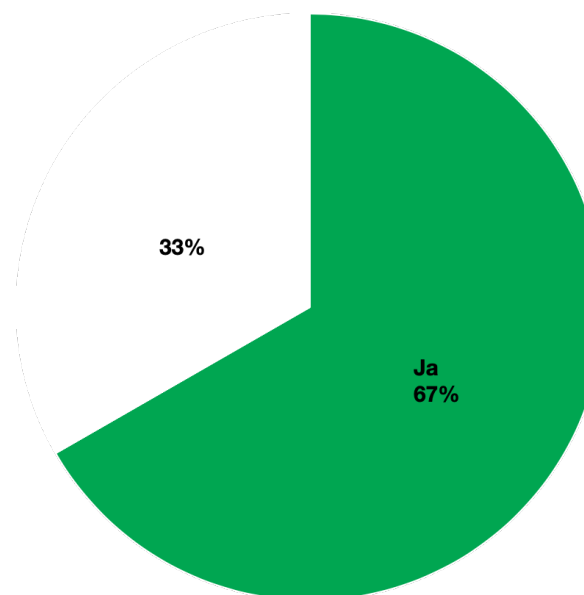
Beter: er zoveel aandacht was voor mij als persoon, waardoor ik mijn zelfvertrouwen hervond en dus ook de volgende stappen naar een baan kon zetten.

Slechter: Ik zelf mijn baan gevonden heb

Heeft u op dit moment werk?

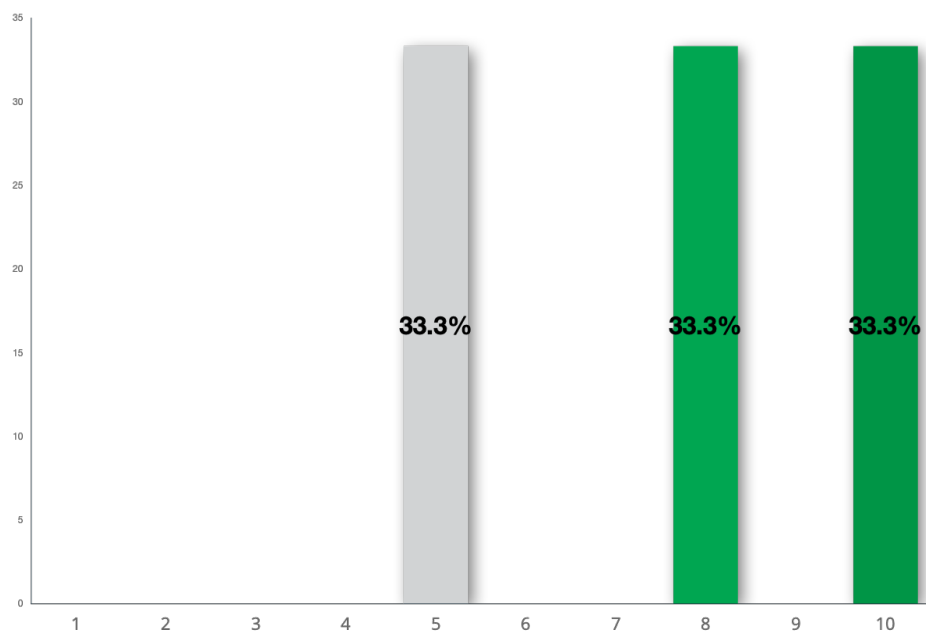


Zo ja, heeft Re-integratiebedrijf hier aan bijgedragen/mee geholpen?



Tevredenheid

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



Gemiddeld geven 'Naar Werk' klanten van Wij 3.0 een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 5: Omdat er erg gepusht werd.
Ik snap het ergens wel het is moeilijk om aan werk te komen maar daar hoef ik niet de dupe van te worden.
- 8: De begeleiding was soms uitdagend en voelde [voor mij] op momenten wat onduidelijk en veel tegelijk, maar heeft me uiteindelijk enorm geholpen! Mijn coach heeft me goed meegenomen in het proces en me stap voor stap begeleid. Van een Werk Fit traject naar een Naar Werk traject. Van het langzaam opbouwen van eigenwaarde, naar inzicht in wat er bij me past, naar werkervaringsplek, omscholing en een betaalde baan. Daarbij heeft ze steeds rekening gehouden met wat bij mij past en met mijn grenzen. Een fijne balans tussen eigen regie enerzijds en hulp waar nodig anderzijds, met veel aandacht voor wie ik ben als persoon. Ik ben ontzettend dankbaar!
- 10: Ik had een goede klik met de coach.



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

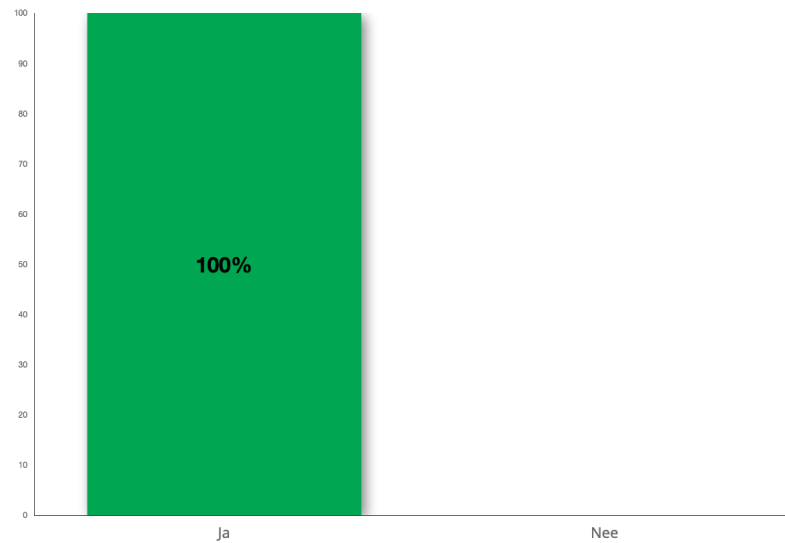
[Er zijn geen antwoorden gegeven met verdere toelichting]



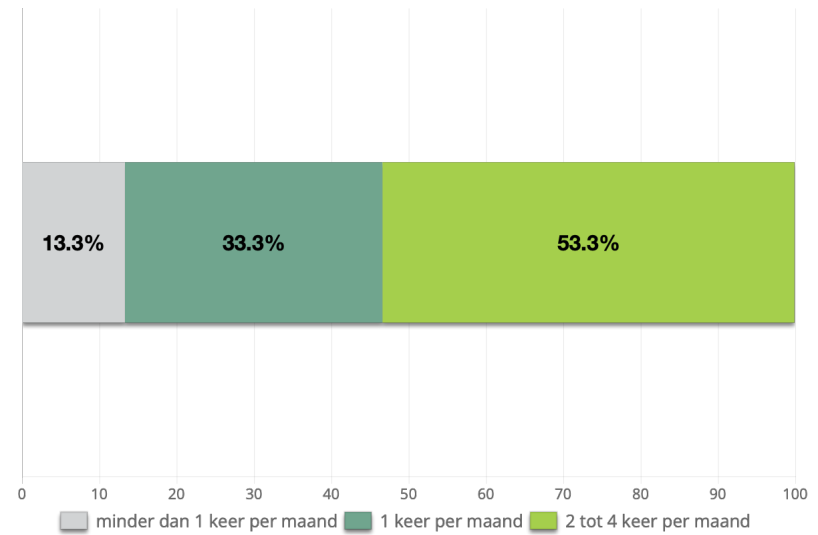
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

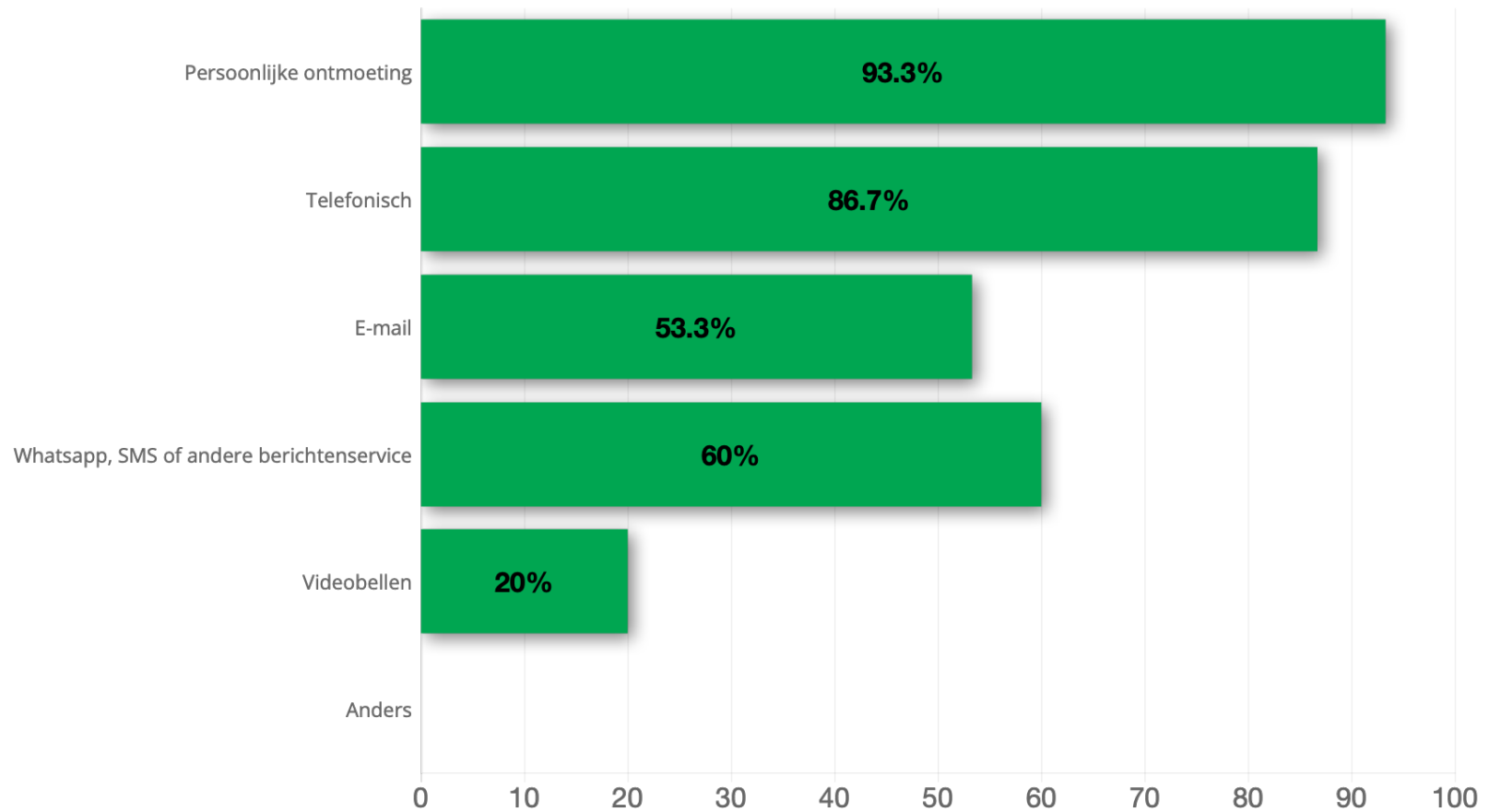
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



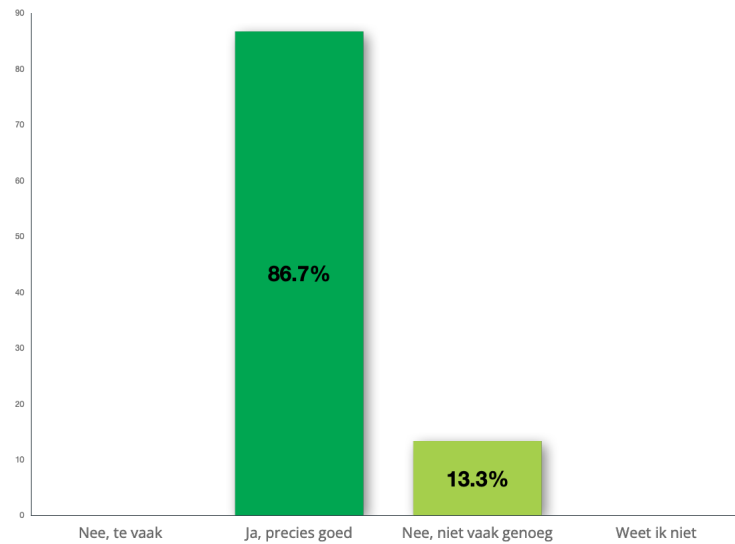
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



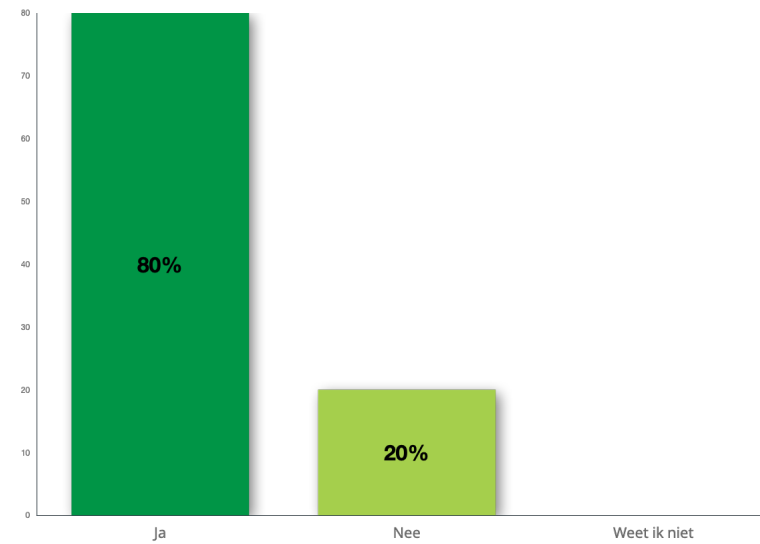
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



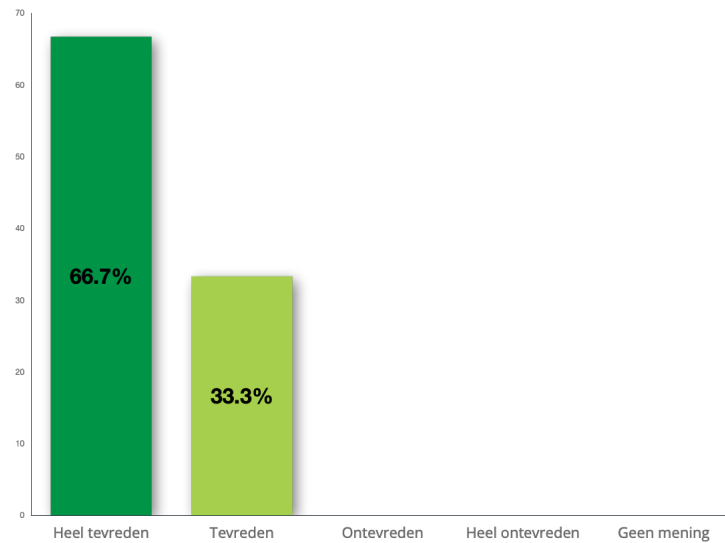
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



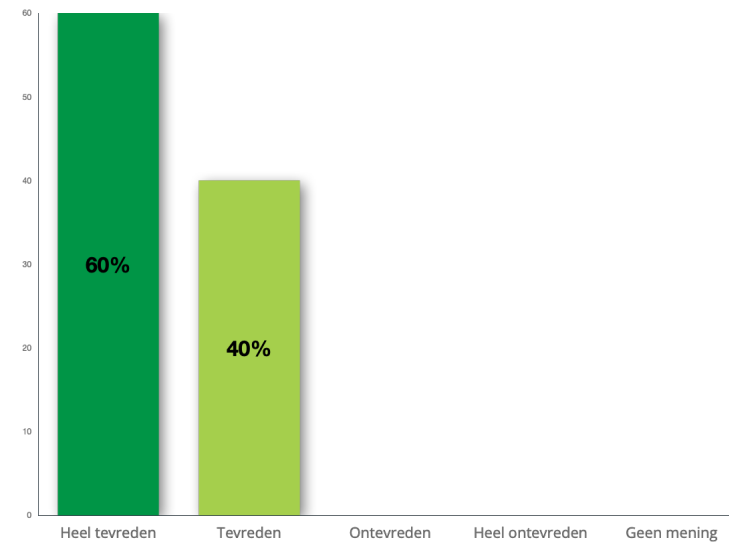
Bereikbaarheid en Snelheid

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?



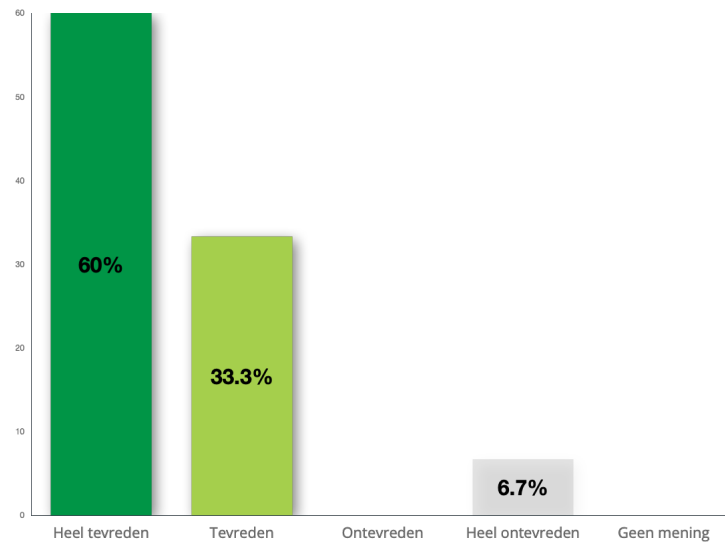
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



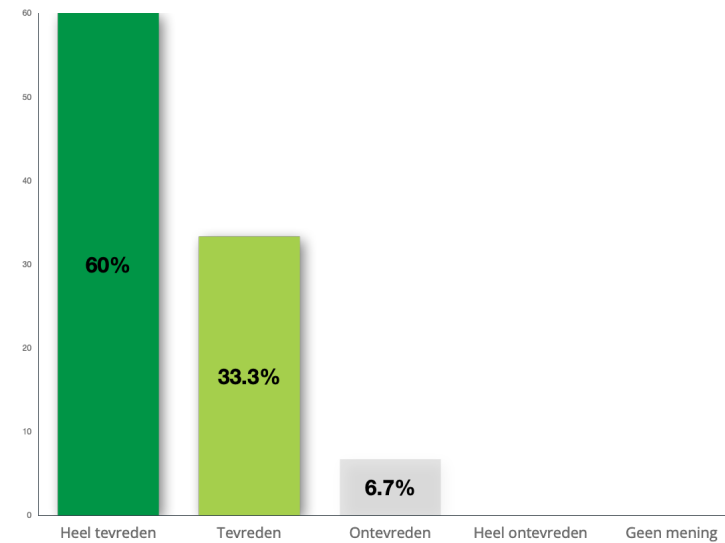
Bereikbaarheid en Snelheid

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

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



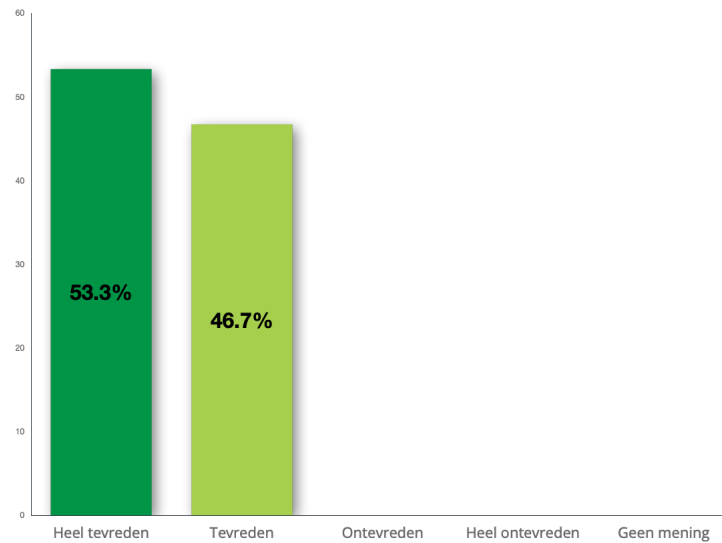
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

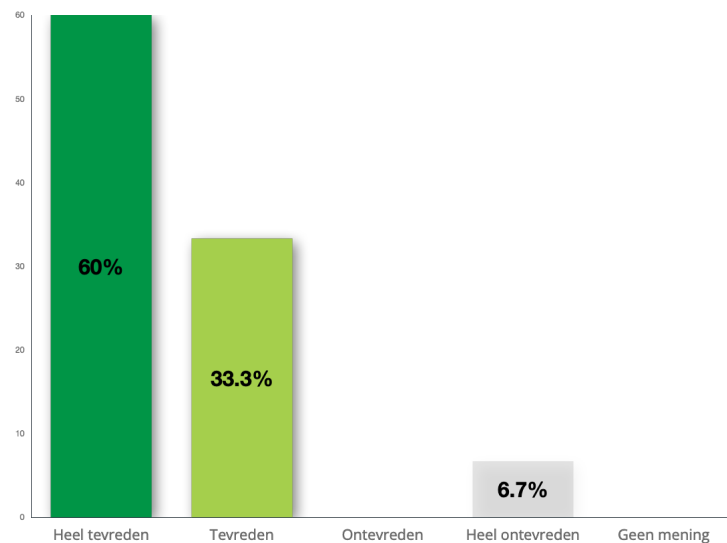
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

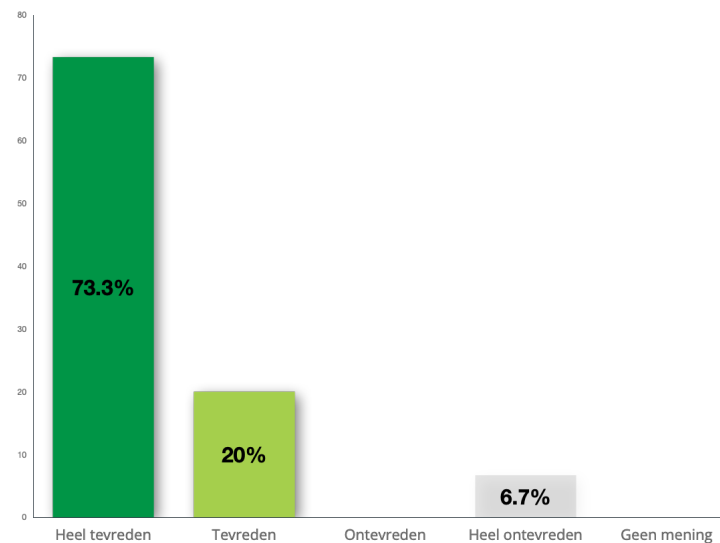


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

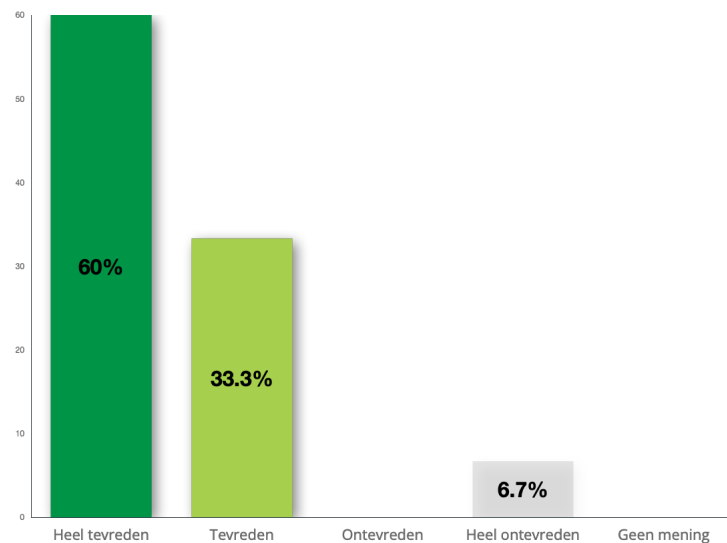


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

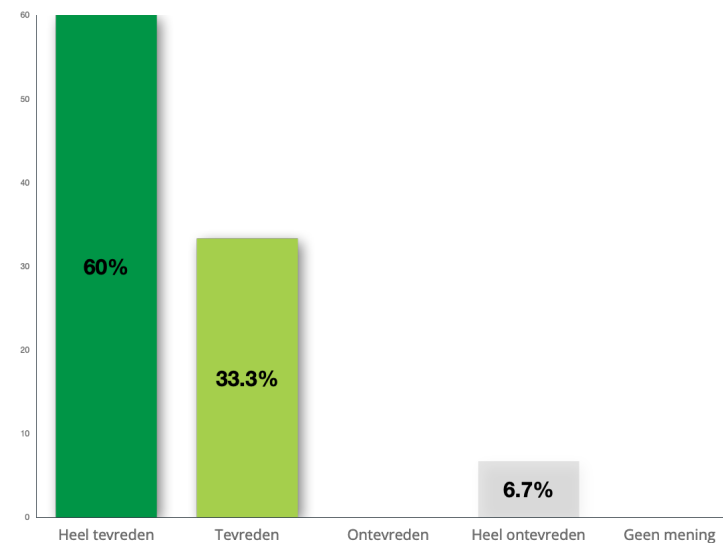


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

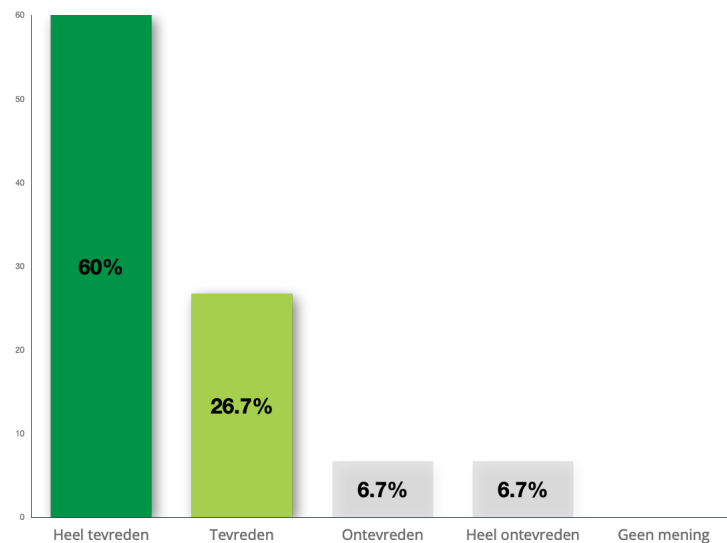


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

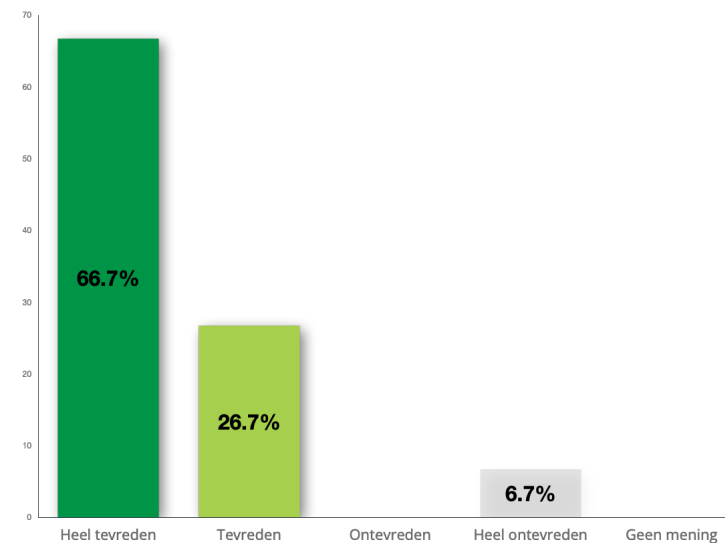


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

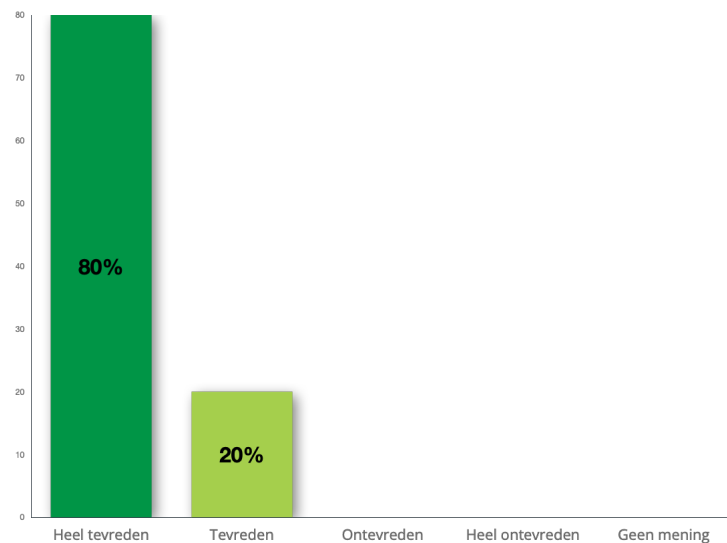


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

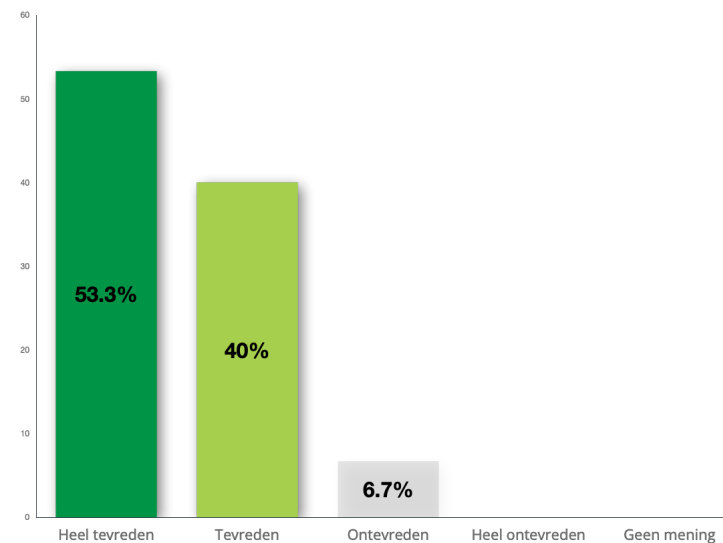


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

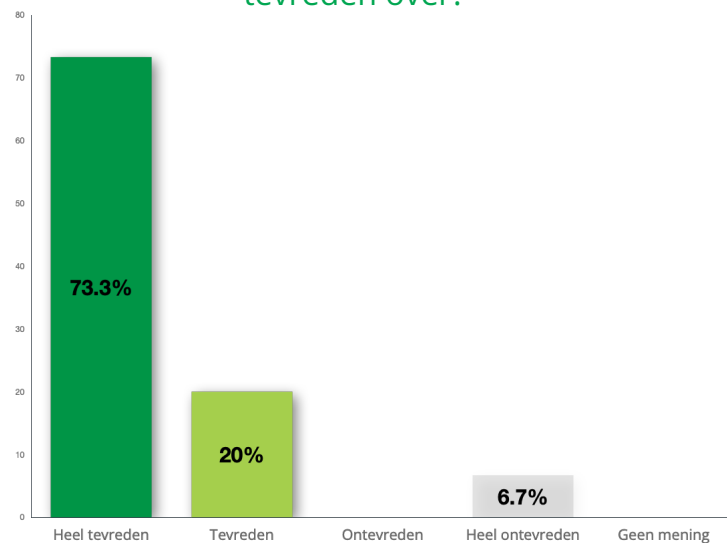


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

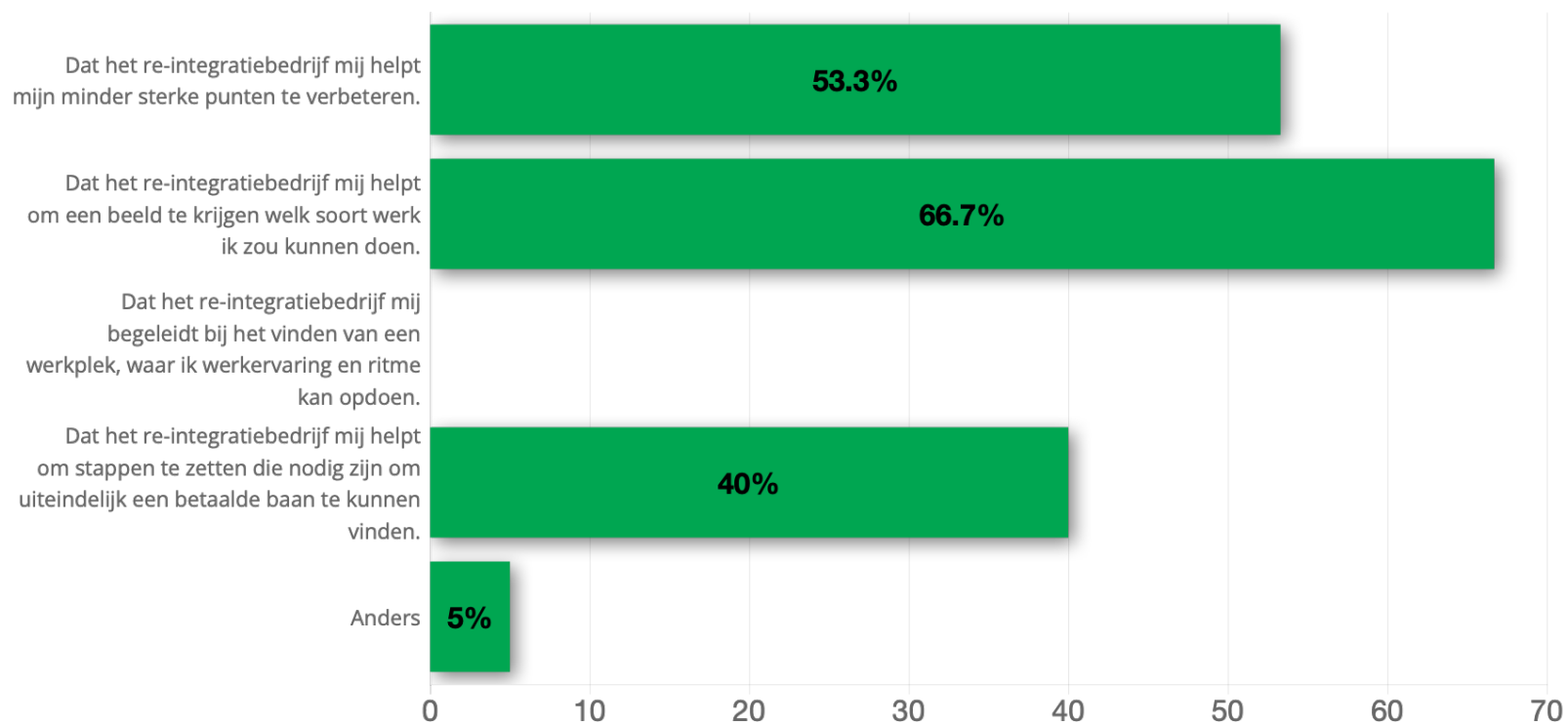


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

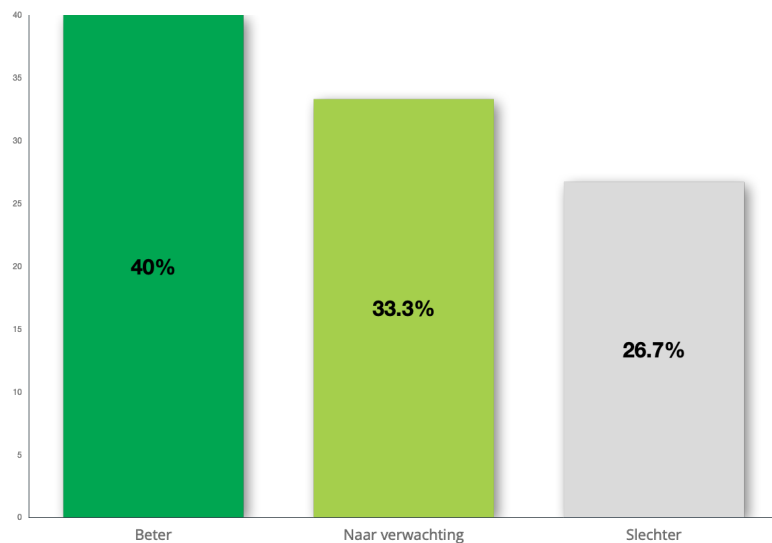


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

ik had geen verwachtingen.

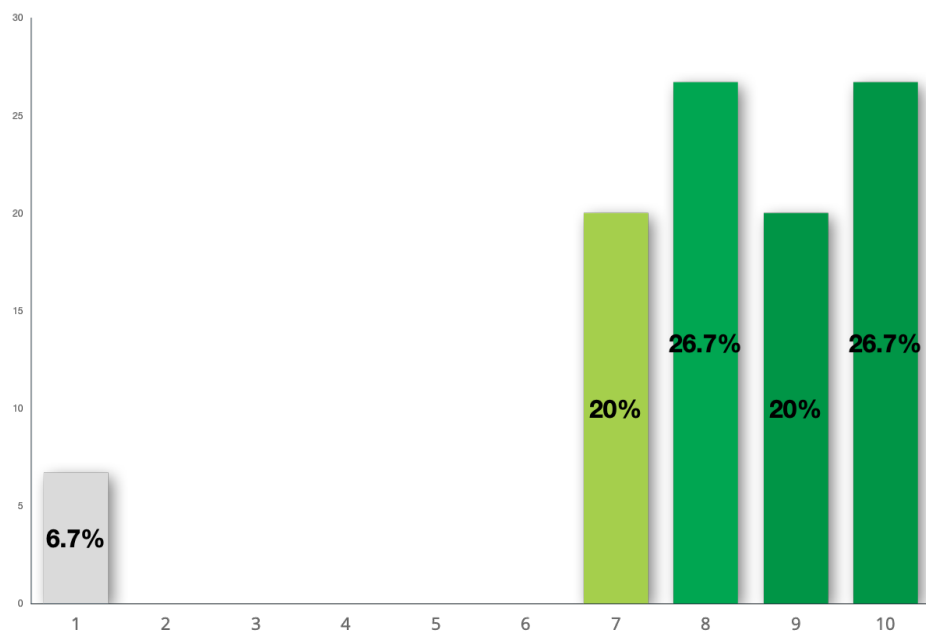
Verwachtingen

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



Tevredenheid

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



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van Wij 3.0 een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 9: Omdat ik zeer tevreden ben over de wijze van begeleiding.
- 7: Goede coach, maar helaas niet veel opgeleverd.
- 10: Omdat ik goed geholpen ben en er werd goed geluisterd na mijn wensen. En ik heb eigenlijk niks slechts te zeggen over de hulp die ik gehad heb.
- 10: heeft mij ontzettend goed en fijn geholpen, op elk moment dat ik dat nodig had. Door zijn begeleiding ben ik weer onderweg terug naar werk, na een arbeidsongeschiktheidsituatie van bijna 10 jaar. Zonder was mij dit echt niet gelukt.
- 8: Goede begeleiding
- 7: De begeleiding was meer dan voldoende
- 8: Omdat was heel goed.
- 8: Ben zeer tevreden met de ondersteuning die in gehad heb bedankt !
- 7: Mijn eerste coach was erg fijn, maar mijn tweede minder.
- 10: Vriendelijkheid, behulpzaam, begripvol, ik voelde mij echt gezien. Er werd veel meegedacht, veel goede adviezen en vooral ook gekeken wat ik wilde en wat ik nodig had.
- 9: Omdat ik zeer tevreden ben over de coach. Verder ben ik goed geholpen en heb ik dankzij mijn coach goede stappen gezet die mijn reïntegratie ten goede komen

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

1: Omdat de communicatie heel slecht verliep
Hij luisterde niet naar mijn wensen



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

Een goed koffiezet apparaat beneden zou fijn zijn! Verder ontzettend tevreden over mijn coach.

Ik vond dat ik van coach moest wisselen een beetje vervelend, maar ik snap uiteraard dat deze overdracht nodig was.

 is niet capabel om mensen te begeleiden op zoek naar werk

De klik met de coach is heel belangrijk! Het laatste deel van het traject zou ik eigenlijk een vervangende coach krijgen, maar gelukkig was mijn huidige coach toch bereid om mij toch door te begeleiden. Ik heb veel geleerd, ben 'sterker' geworden en ik ben optimistisch over de toekomst door dit traject. Ik ben nog niet klaar voor betaald werk, maar met het vervolgadvis van de coach na dit traject, zal die stap hopelijk kleiner worden.



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@contenza.nl

Mail: contact@contenza.nl

Website: contenza.nl



