



Wij 3.0

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

17 februari 2024

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 werkfit maken en Traject modulaire diensten en Traject naar werk hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject werkfit maken

- ✓ Wij 3.0 heeft 24 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 45.8% (11 respondenten)
- ✓ Wij 3.0 krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 7.9 voor het Traject werkfit maken

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 9 voor het Traject naar werk



Samenvatting & Conclusie



Traject modulaire diensten

- ✓ Wij 3.0 heeft 29 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 41.4% (12 respondenten)
- ✓ Wij 3.0 krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.5 voor het Traject modulaire diensten



Inhoudsopgave

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Methoden	5
De Onderzoeksstappen	6
Werkfit Maken	7
Algemeen	8
Bereikbaarheid & Snelheid	11
Begeleiding	14
Verwachtingen	20
Tevredenheid	23
Aanvullende opmerkingen	25
Modulaire Diensten	26
Algemeen	27
Bereikbaarheid & Snelheid	30
Begeleiding	33
Verwachtingen	39
Tevredenheid	42
Aanvullende opmerkingen	45
Resultaten Naar Werk	46
Algemeen	47
Bereikbaarheid & Snelheid	50
Begeleiding	53



Inhoudsopgave

Verwachtingen	59
Tevredenheid	63
Aanvullende opmerkingen	65
Over Contenza	66



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 2023 tot en met 31 december 2023 het Traject Werkfit Maken of het Traject Modulaire Diensten of het Traject Naar Werk hebben afgerond.

Van Wij 3.0 hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 24 klanten in het Traject Werkfit Maken en 29 klanten in het Traject Modulaire Diensten en 6 klanten in het Traject Naar Werk 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

De Voorde 8

9473TW De Groeve



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.

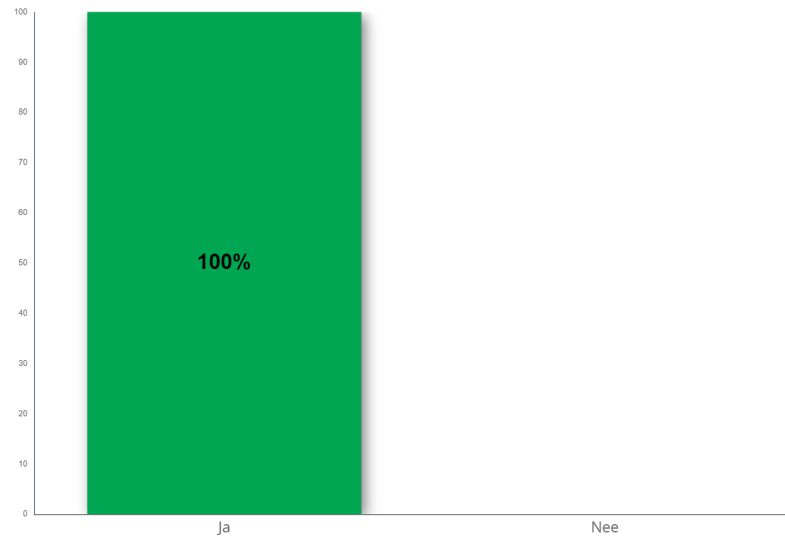
Op 17 februari 2024 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



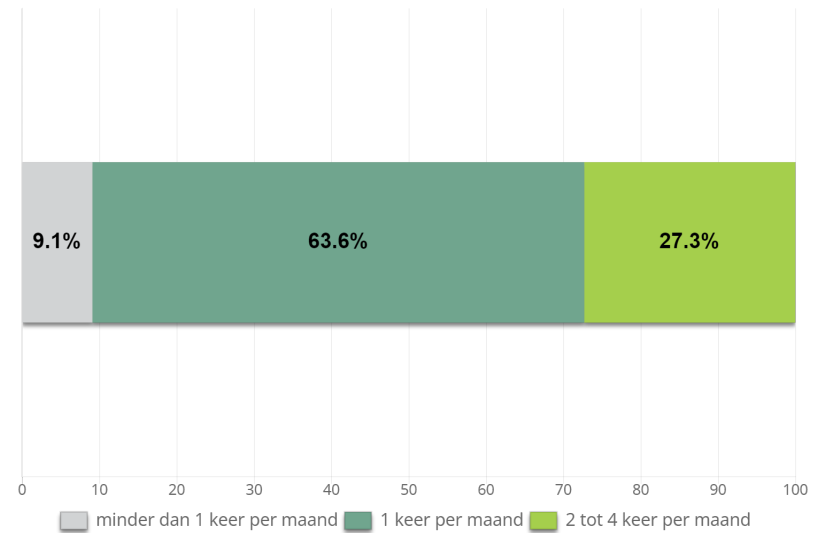
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

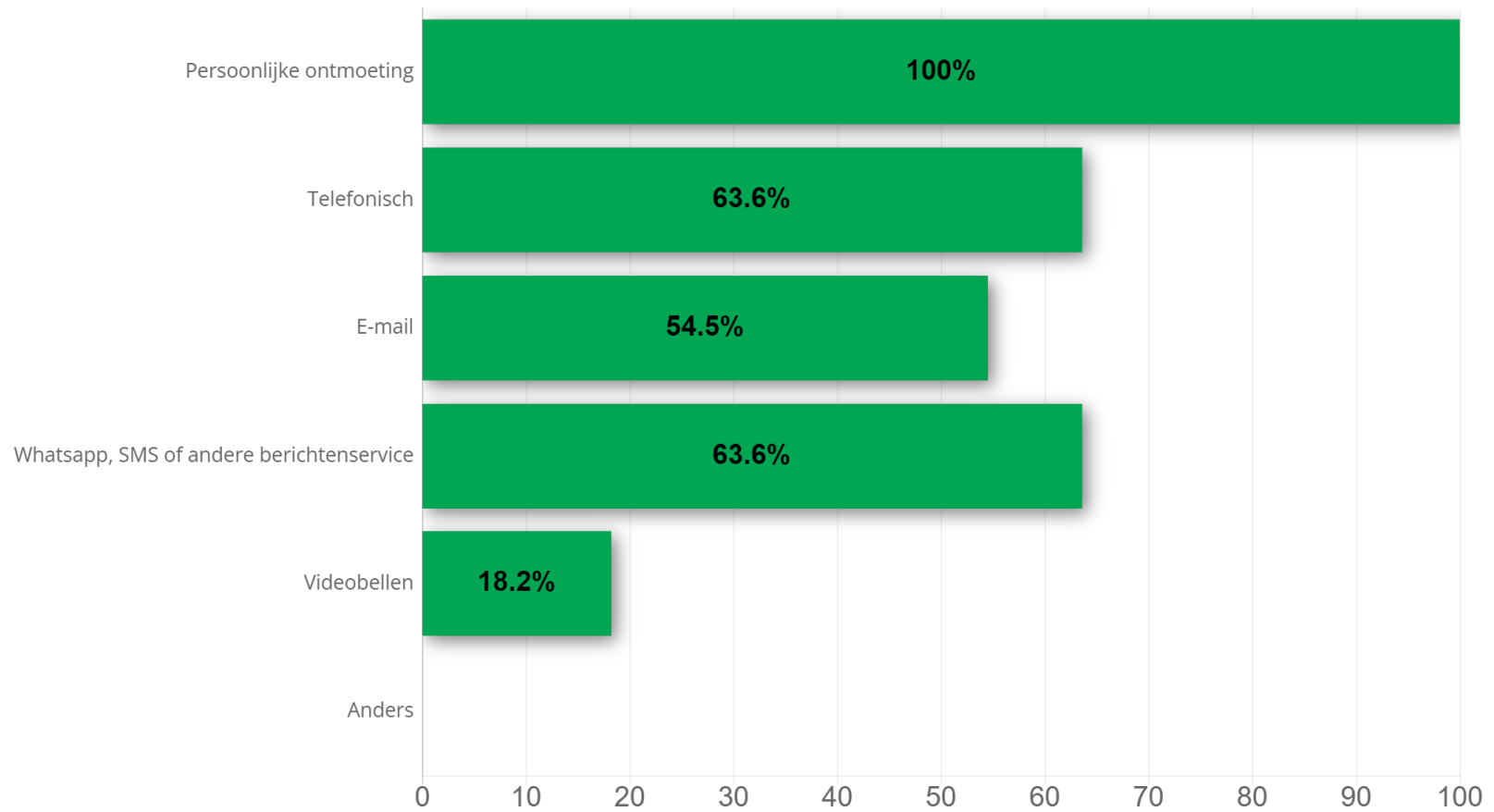
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



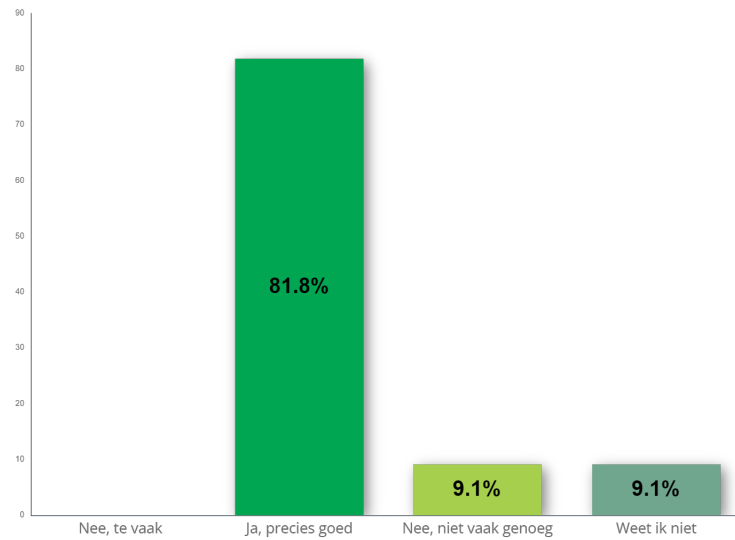
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



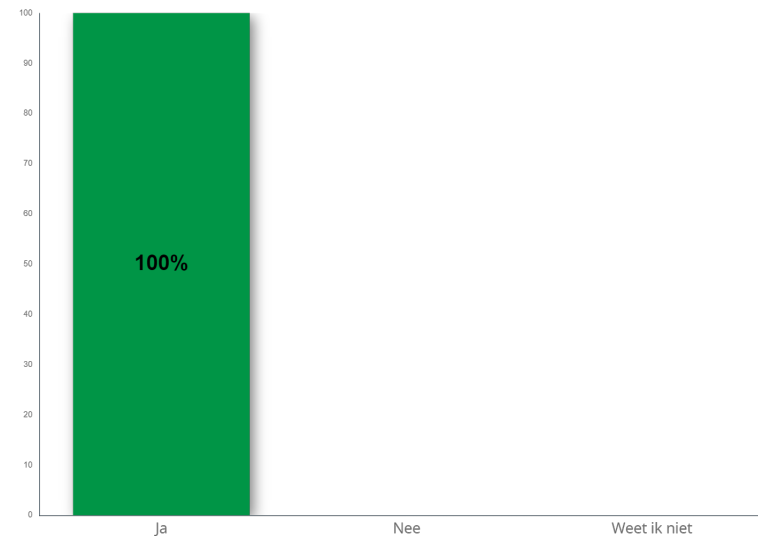
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

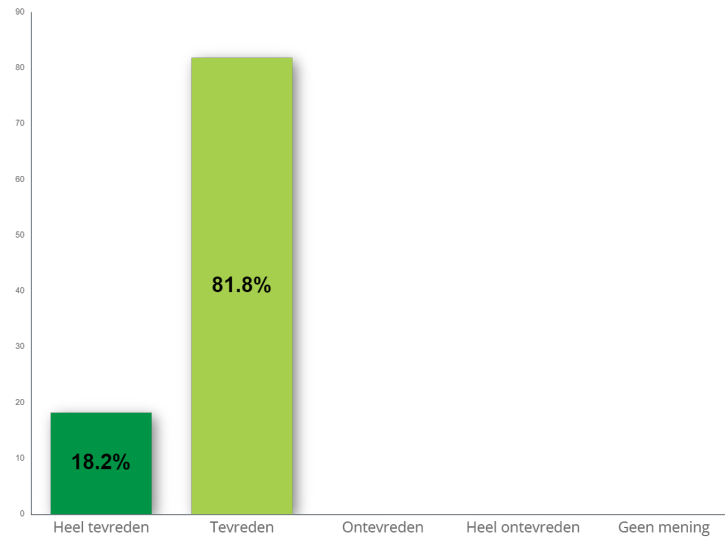


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

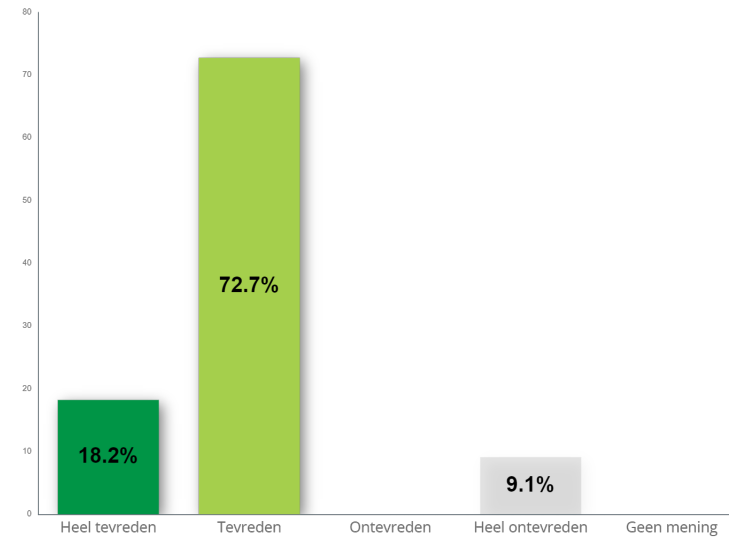


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Bent u tevreden over het hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



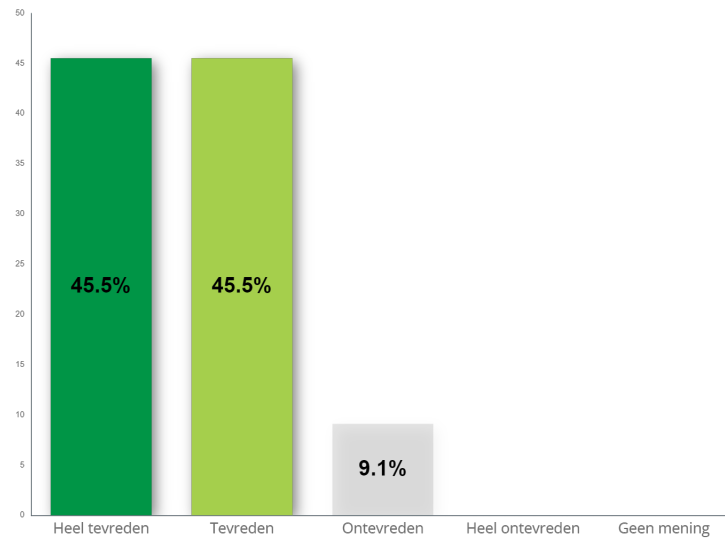
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



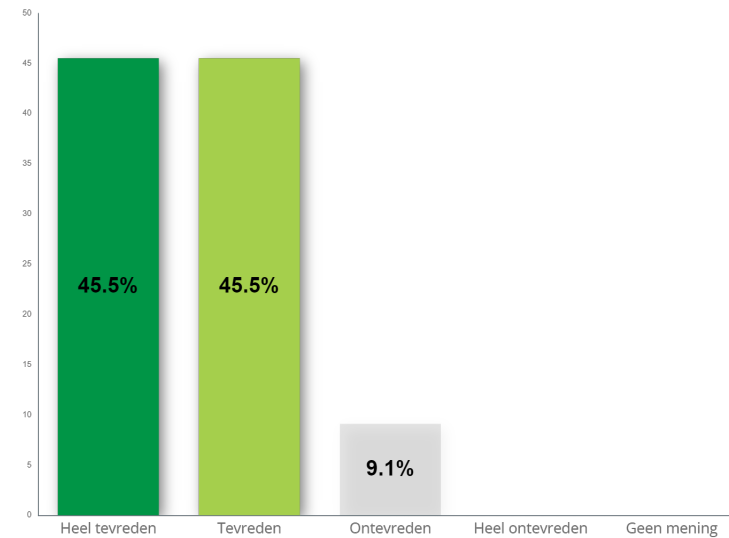
Bereikbaarheid en Snelheid

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

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



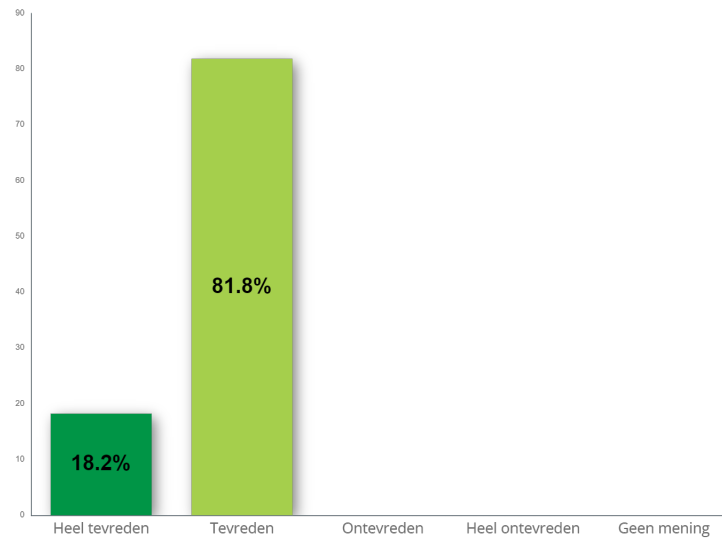
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

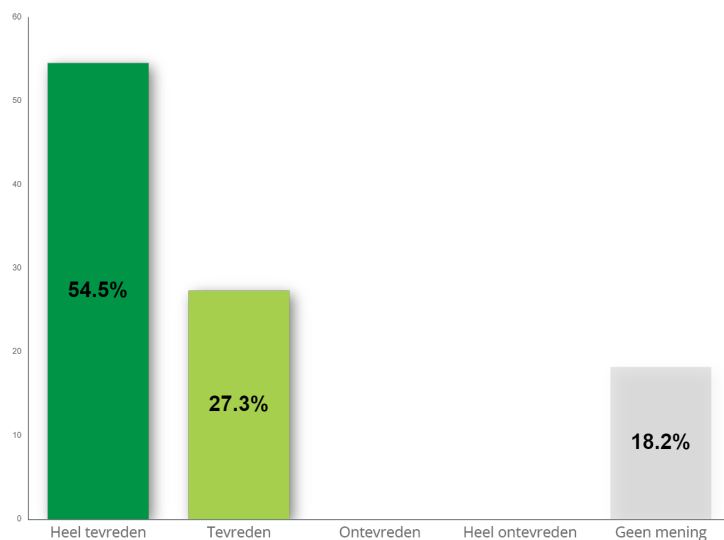
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

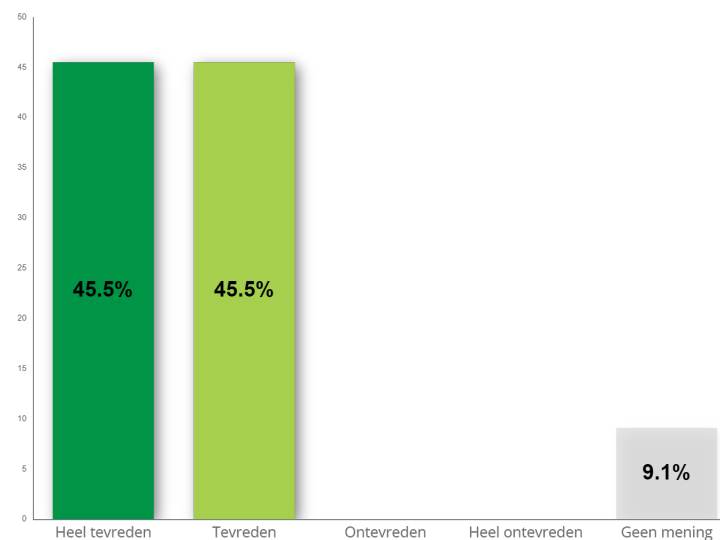


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

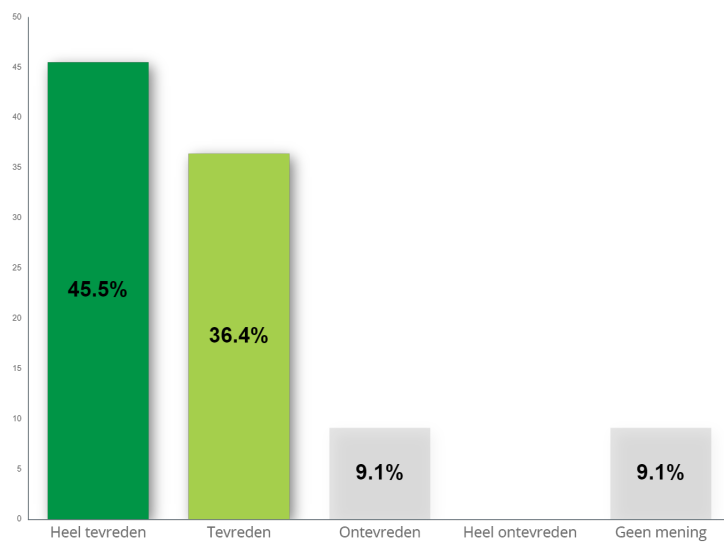


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

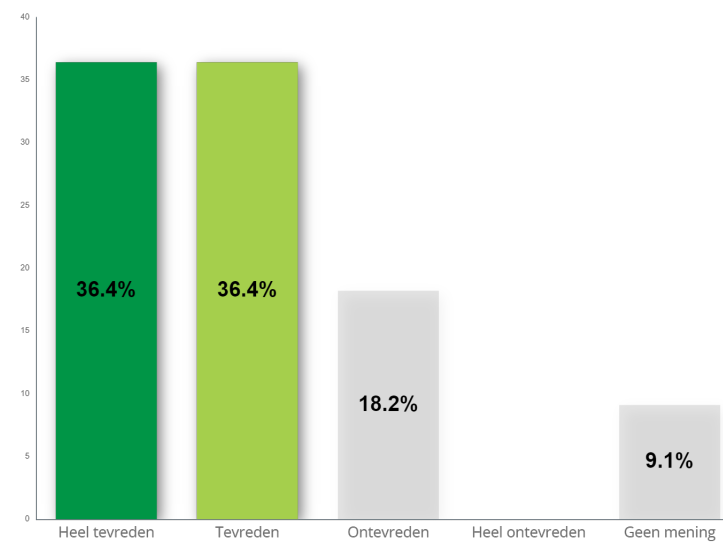


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

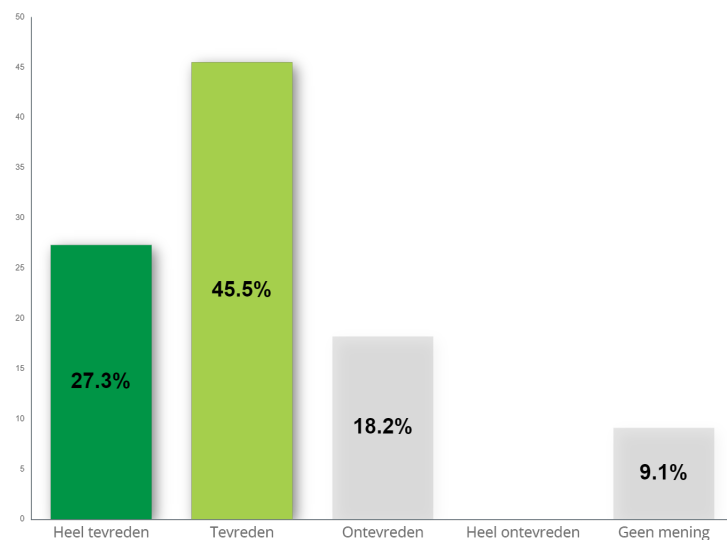


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

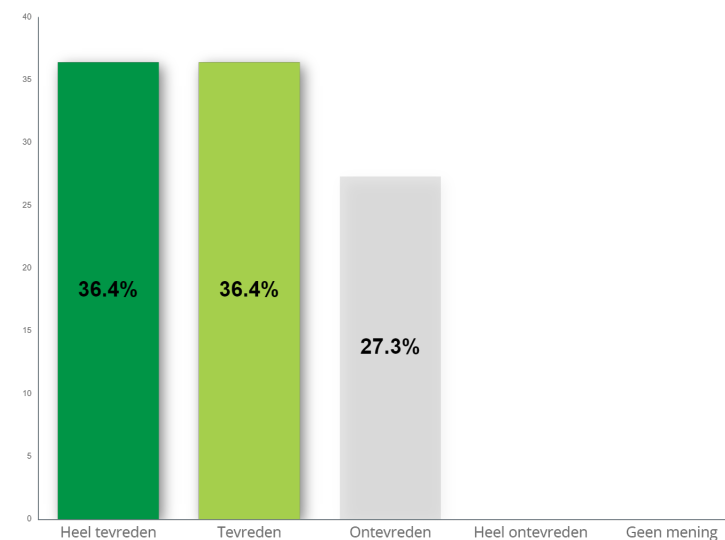


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

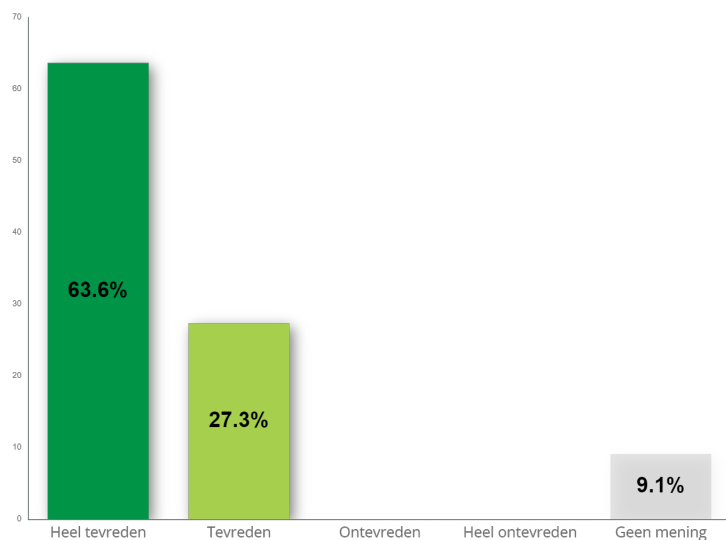


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

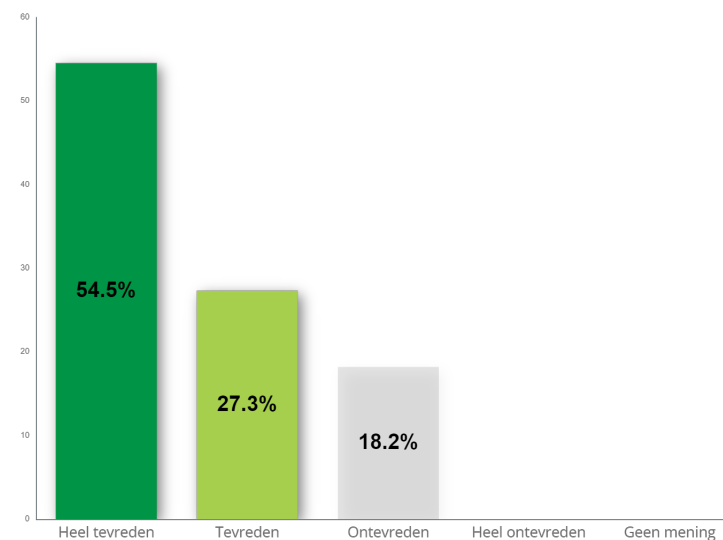


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

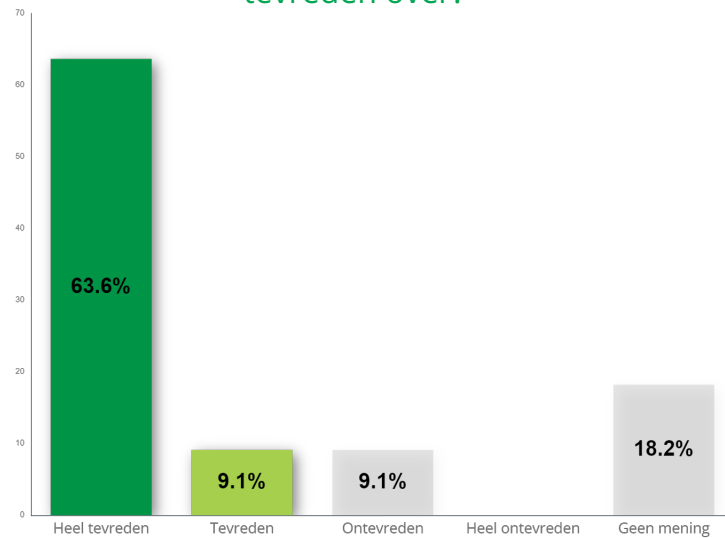


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

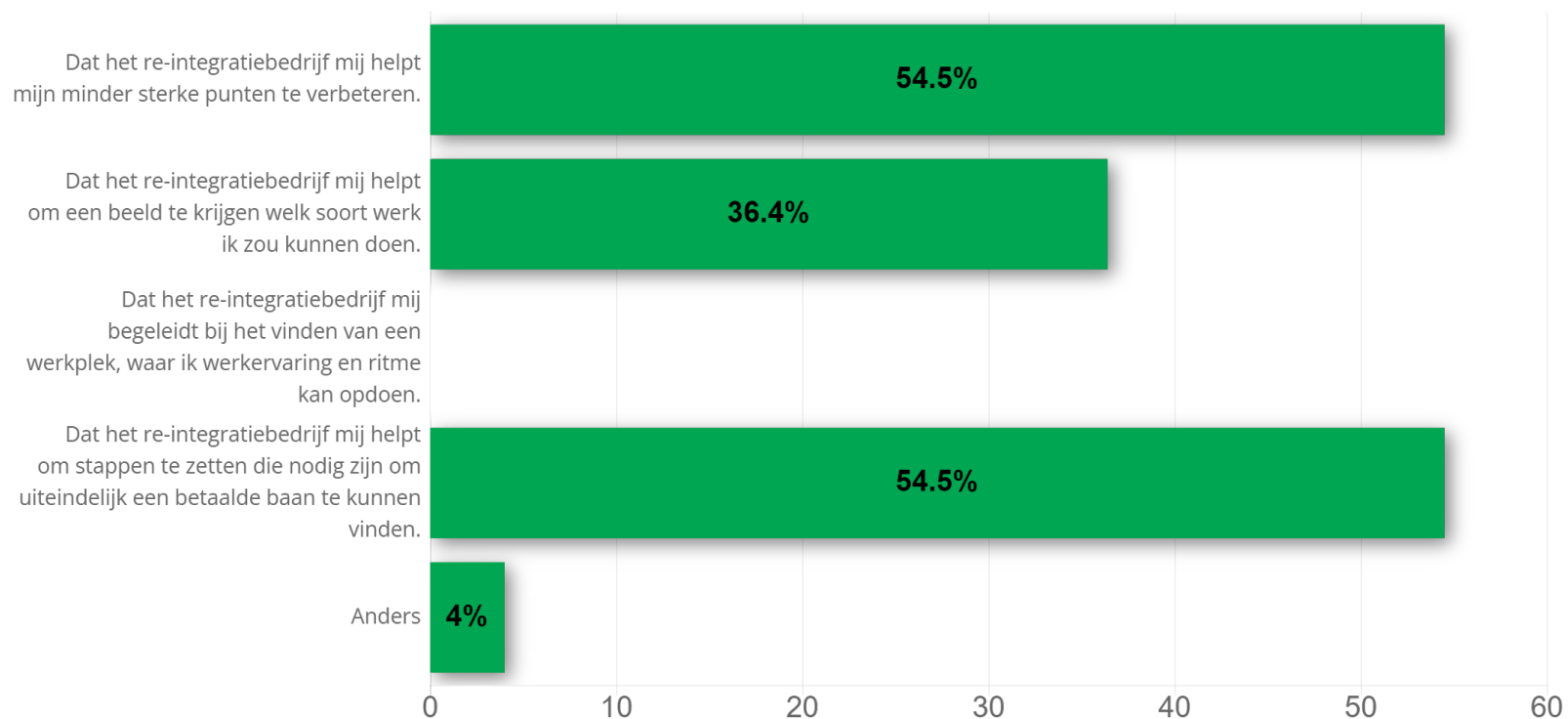


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

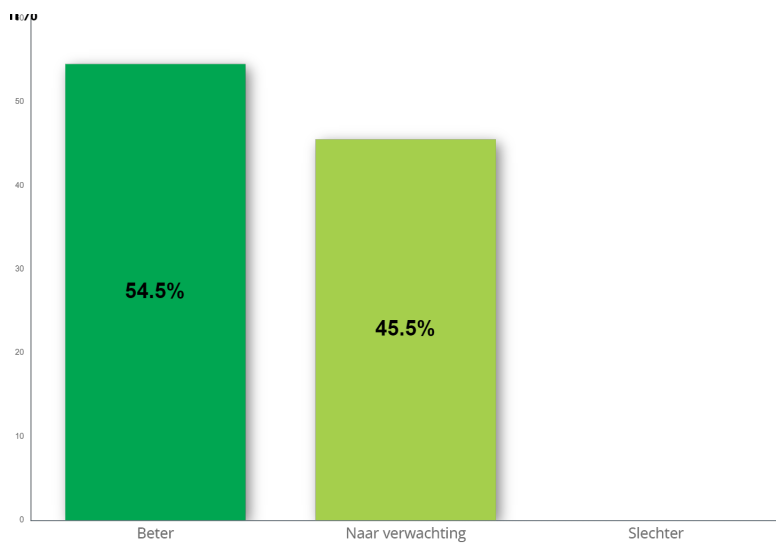


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

A large, empty rounded rectangle with a green border, intended for writing or drawing. It has a small green triangle pointing to the left on its top-left corner.

Verwachtingen

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



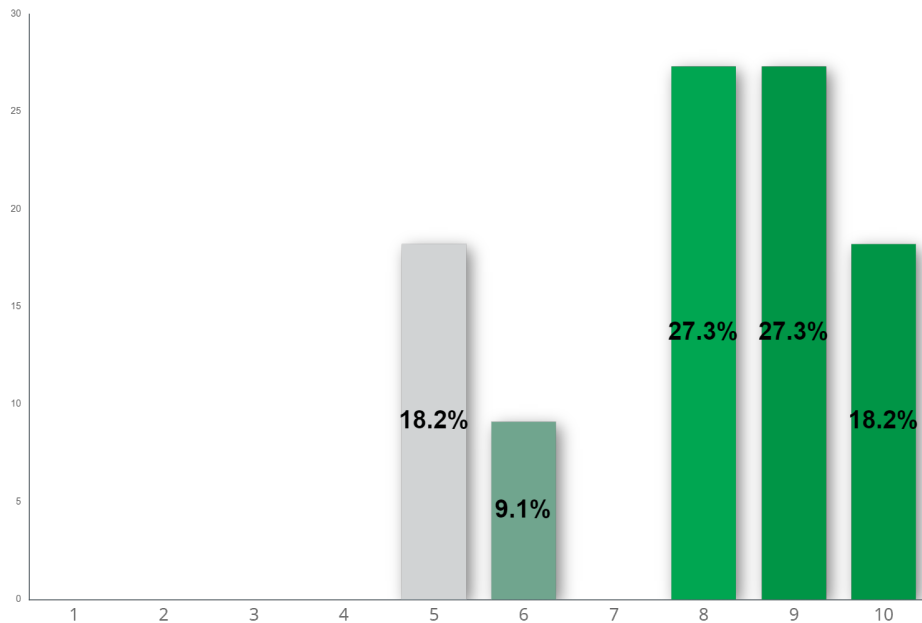


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: Heb negatief zelf beeld dus het feit dat ik een werkplek heb gevonden is al meer dan ik eigenlijk dacht te bereiken.
- Beter: Ik een andere baan heb
- Beter: Op maat begeleiding goede begeleiding naar een gezonde werkplek
- Beter: Goede ondersteuning
- Zoals verwacht: Ik heb vaker een re-integratie stap gedaan. En die waren ook niks geworden.
- Zoals verwacht: Hij voldeed aan mijn verwachtingen

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?

- 8: Omdat het kan
- 5: Begeleider heeft me gemotiveerd. Verder heb ik alles zelf geregeld omdat ik dat kon. Ik had het idee dat de hulp die begeleider bood niet op maat gemaakt was maar heel algemeen waardoor het te langzaam voor me ging. Bijvoorbeeld de hele test bespreken met kwaliteiten enzo, heel uitgebreid. Ik snapte het zelf allang. Die test heeft veel tijd in beslag genomen.
- 9: heel fijn samen te werken, het heeft me ontzettend geholpen om weer een werk ritme op te pakken. en te bekijken hoe verder.
- 10: Ik geef dit cijfer omdat ik veel hulp heb gehad van trajectbegeleider [REDACTED] [REDACTED] Ze had altijd een antwoord op al mijn vragen!
- 9: Ze heeft gezorgd voor een baan .
- 8: ik vond het allemaal verder wel goed. maar ben geen fan van te hoog scoren, want wie weet kon het wel beter in manieren die ik nu even niet kan verzinnen.
- 5: Helaas heeft die gene geen baan voor mij kunnen vinden.



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

Ik ben zeer tevreden over [REDACTED]

Het is goed gegaan met de begeleiding

Ging allemaal verder prima.

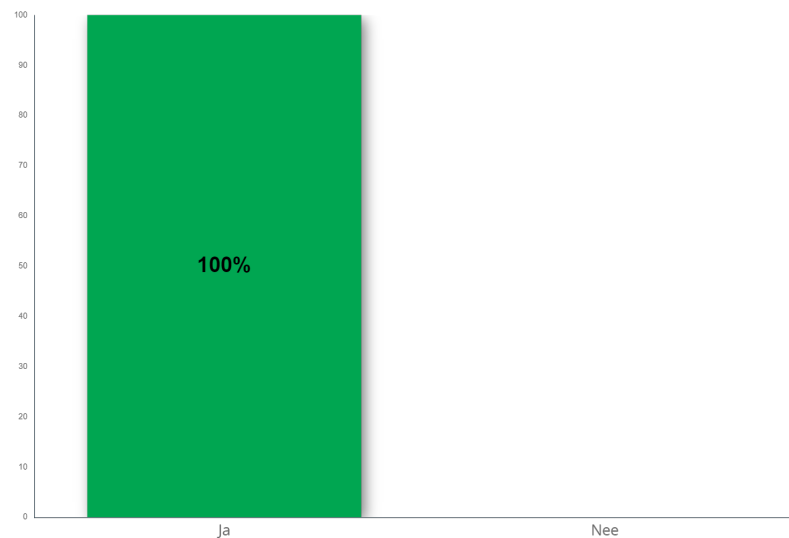
Ik denk dat dit een heel goed bedrijf is dat mensen zoals ik helpt



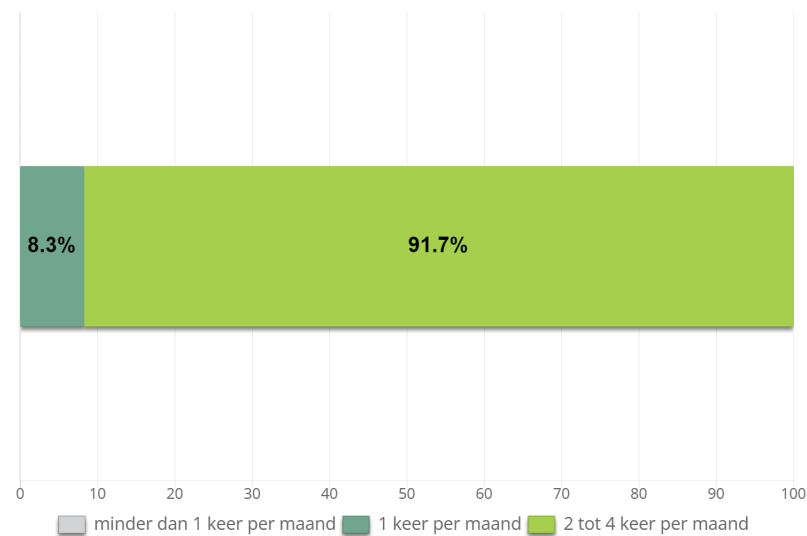
BEGIN.

Resultaten Modulaire Diensten

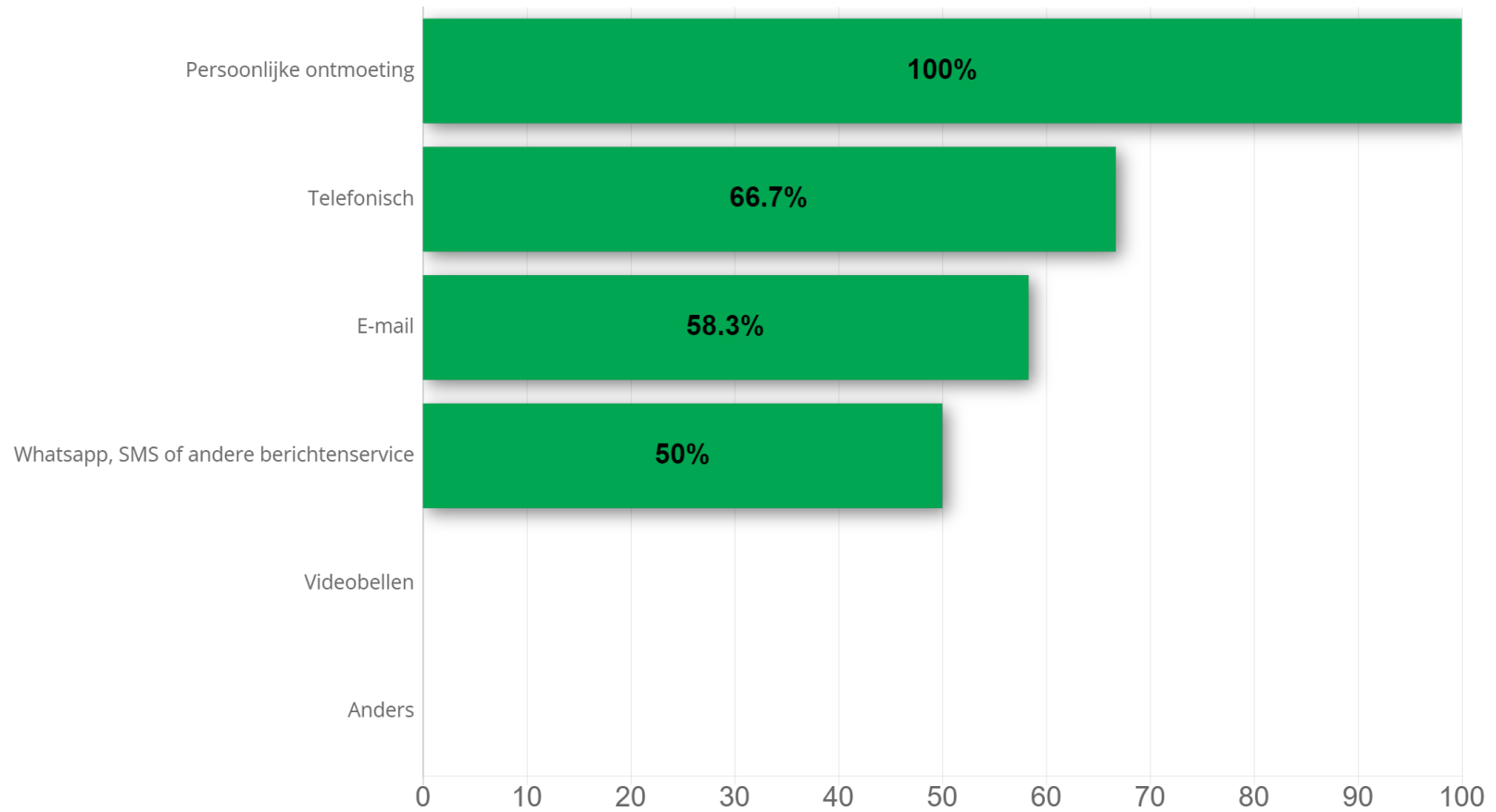
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



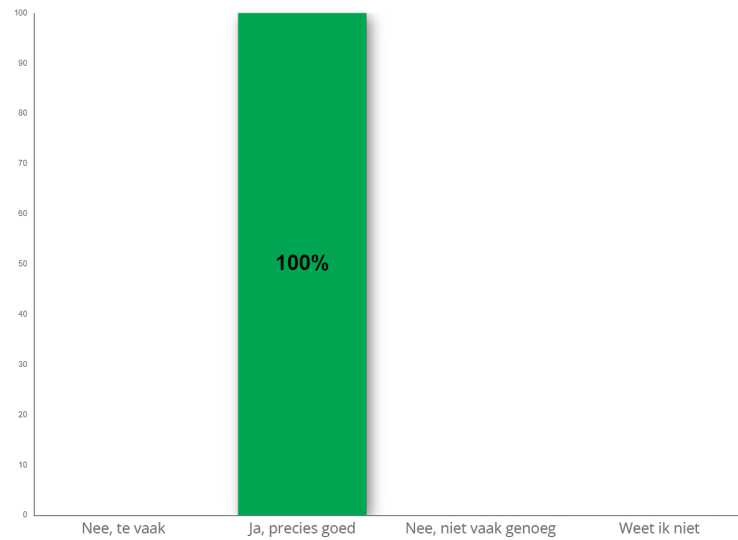
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



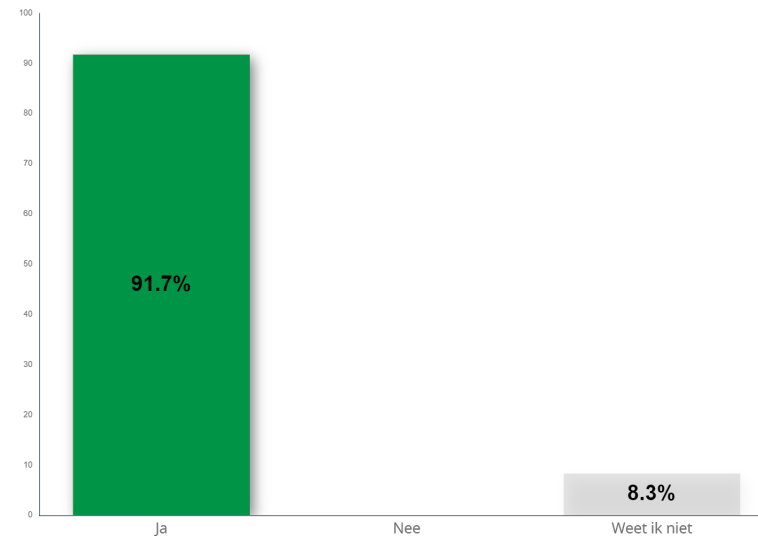
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



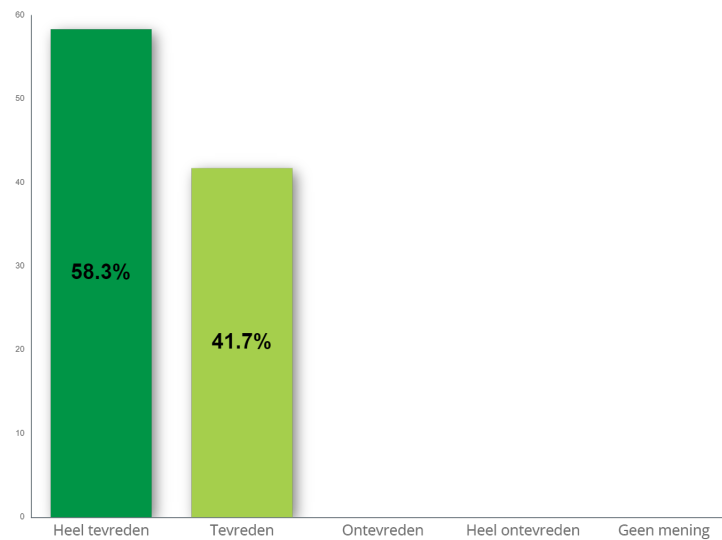
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



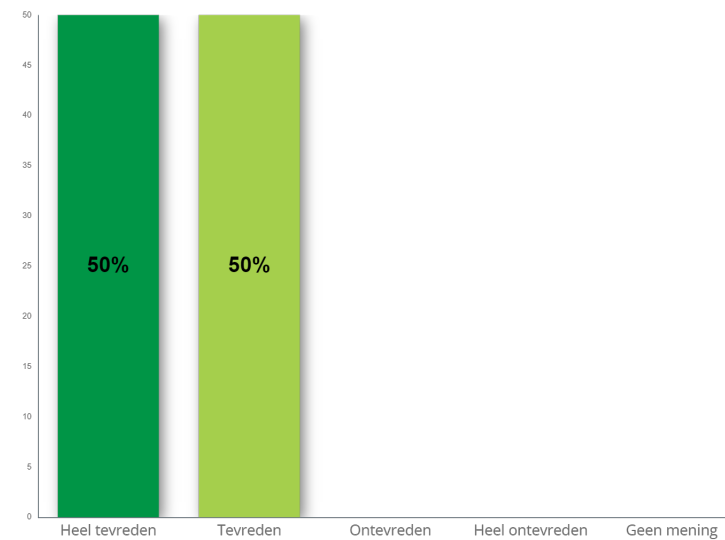
Bereikbaarheid en Snelheid

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?

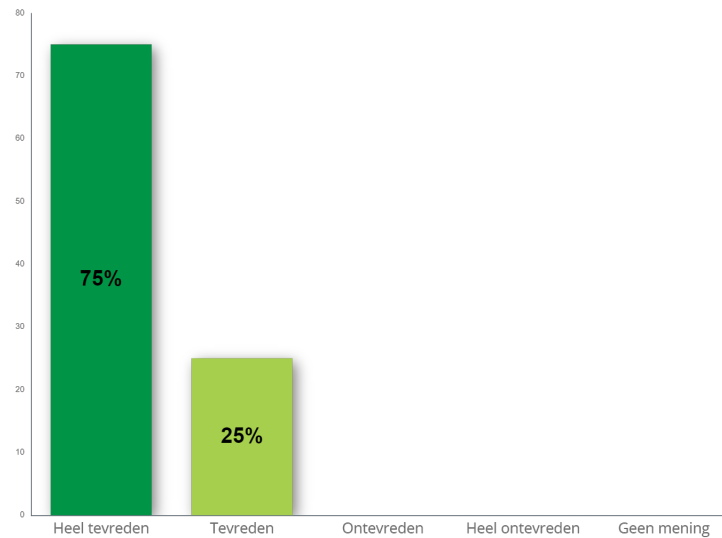


Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?

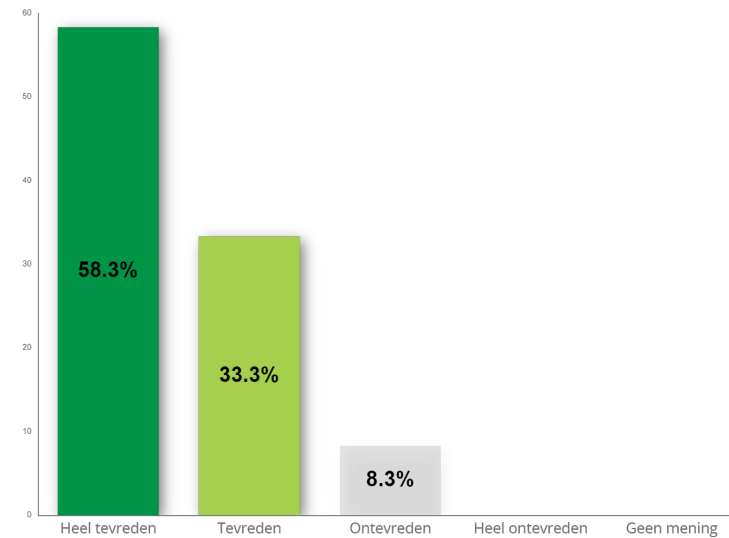


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



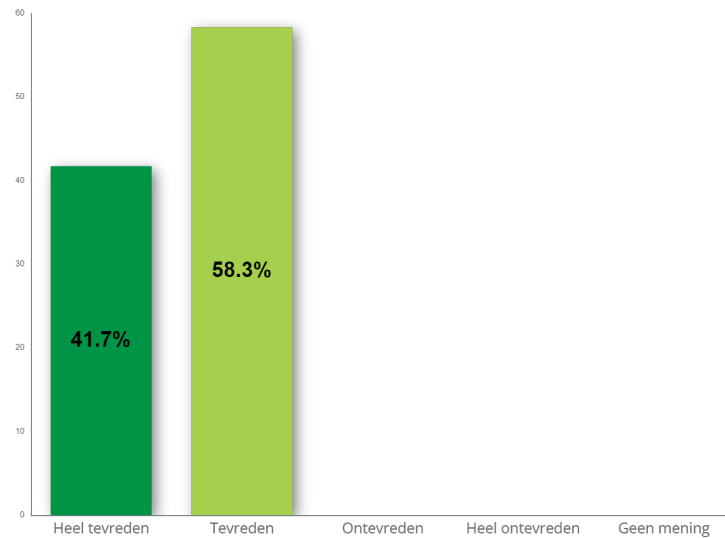
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

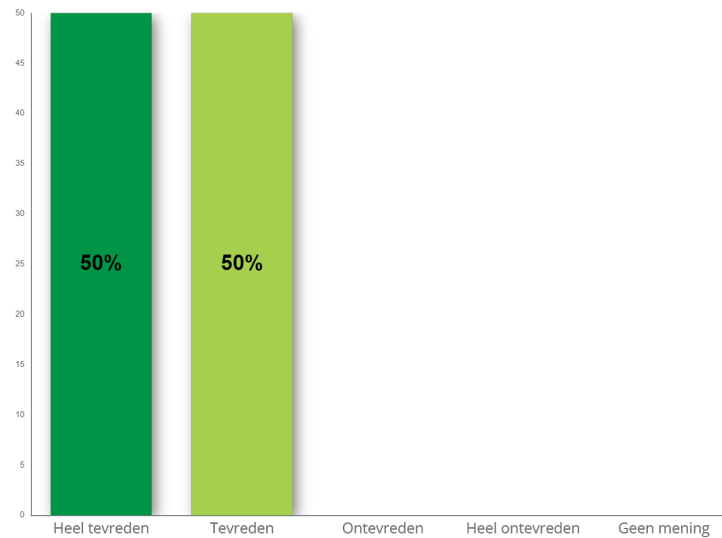
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

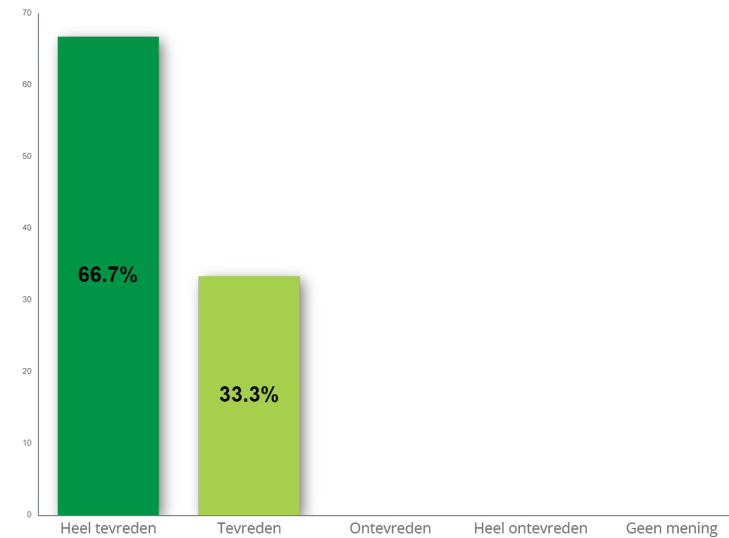


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

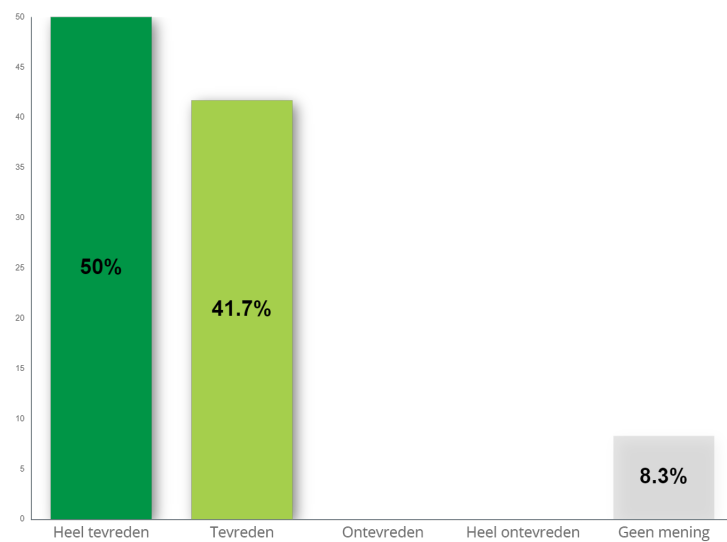


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

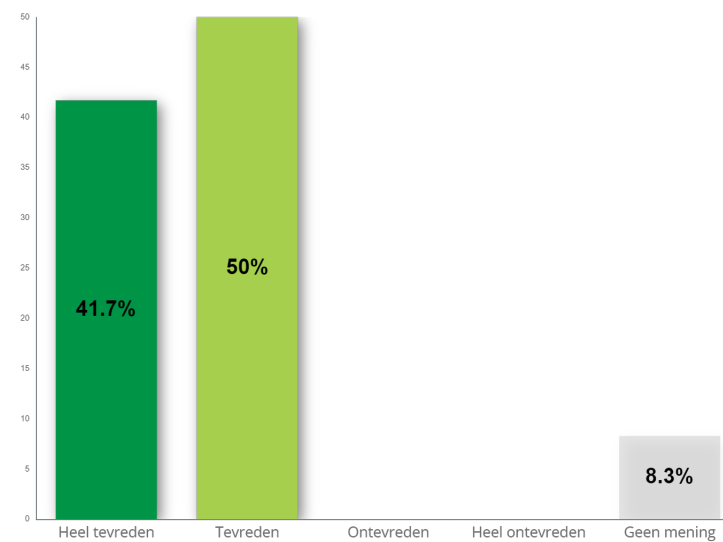


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

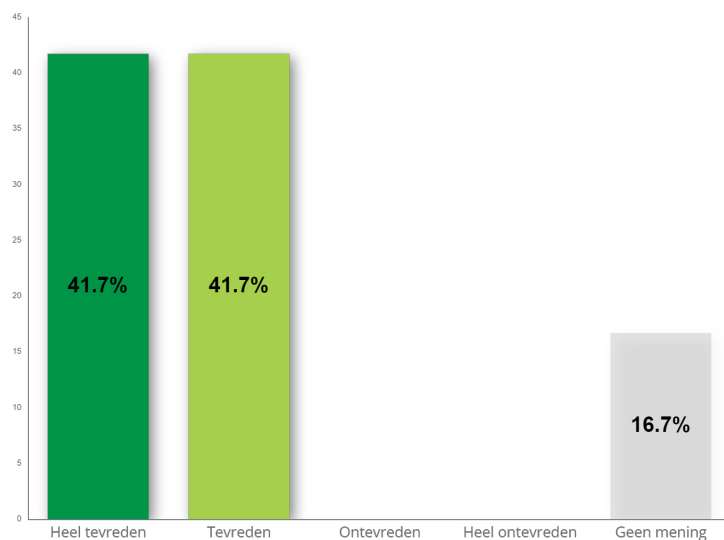


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

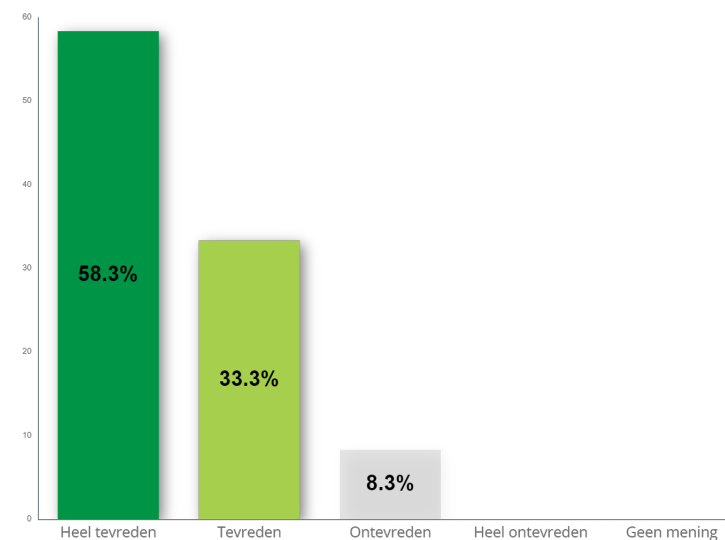


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

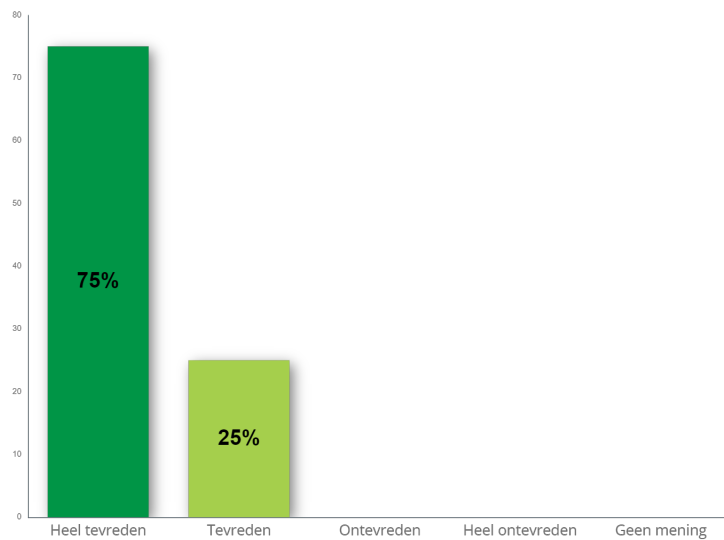


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

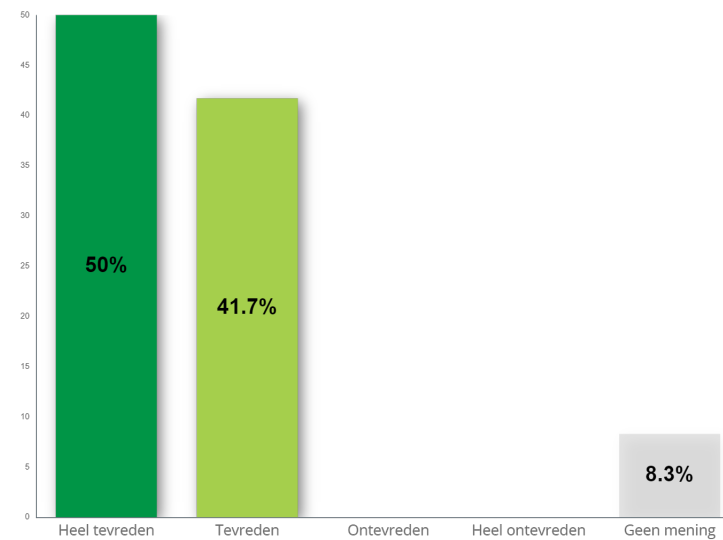


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

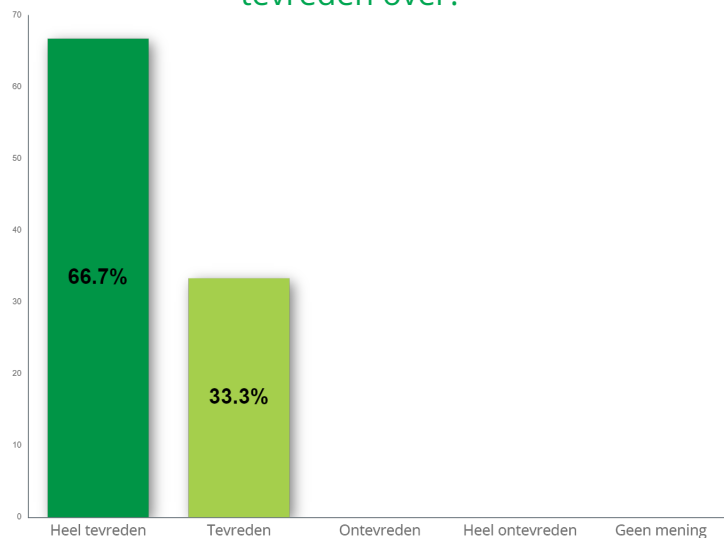


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

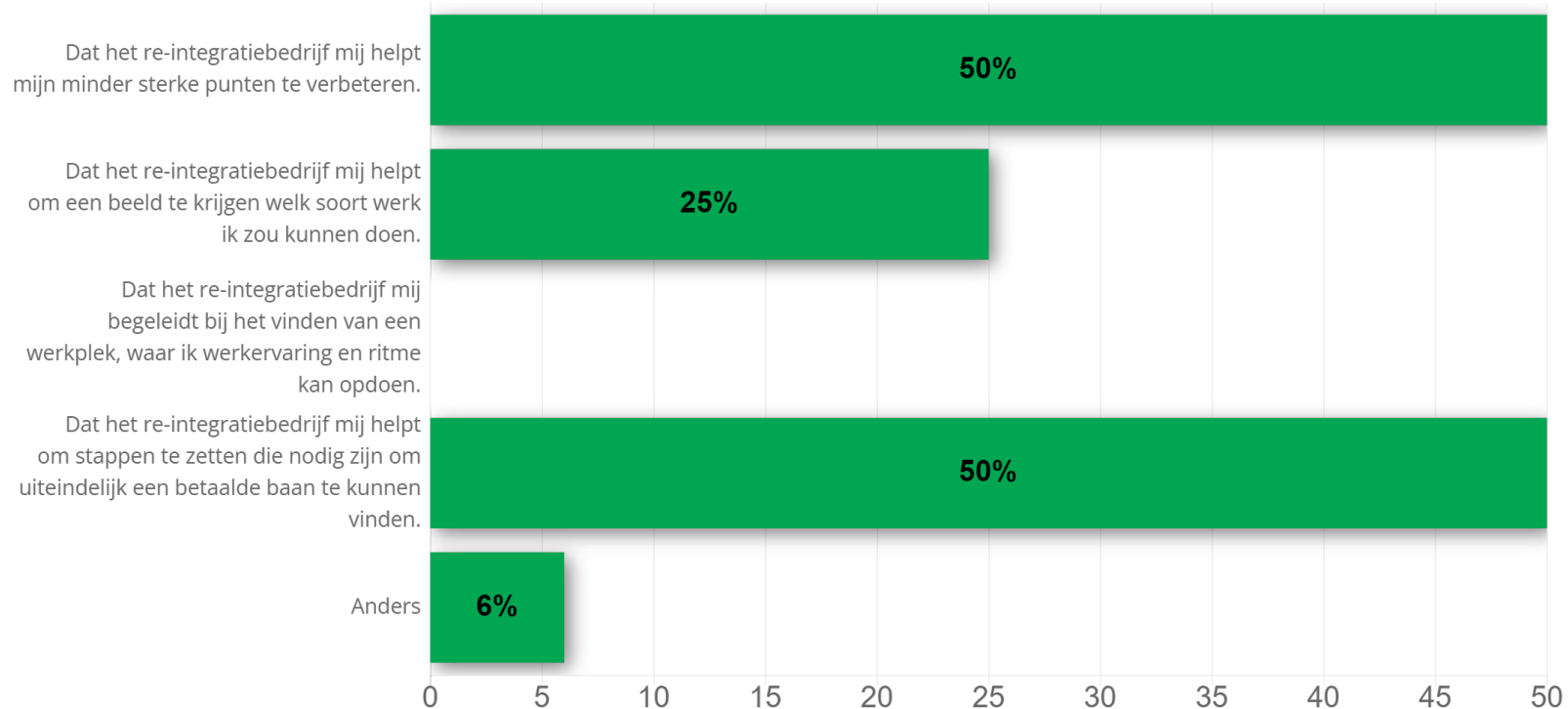


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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?





Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

dagopvulling

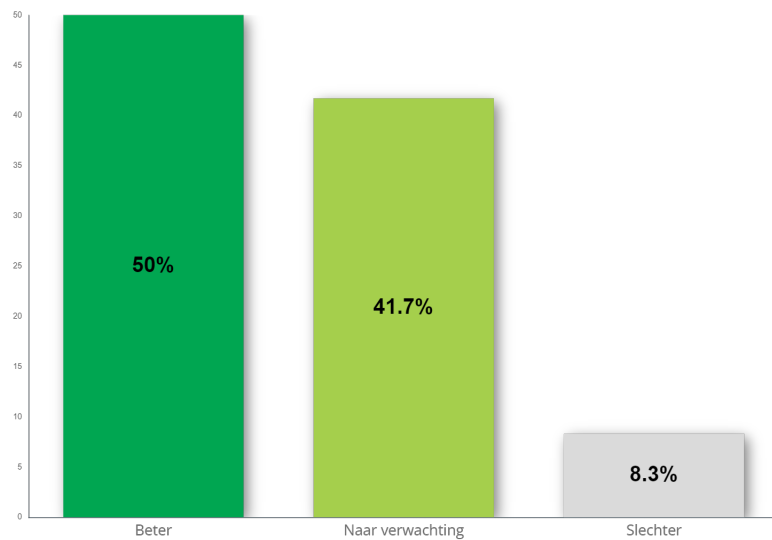
vaste baan krijgen

ik wist niet wat ik moest verwachten

Tussen de mensen te komen

Verwachtingen

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

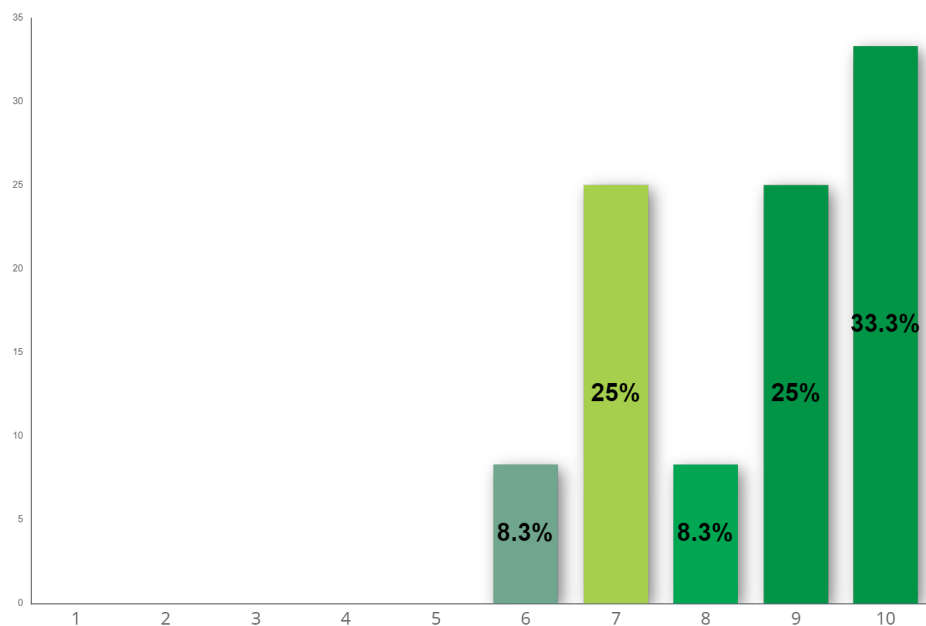




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: Ik had vroeger slechter ervaring met een ander re-integratie bedrijf.
- Beter: ik ben tevreden hoe mijn dag nu invulling heeft.
- Beter: we goed contact hebben ik kan haar vertrouwen en ik weet dat ze er is als ik haar nodig heb.
- Beter: ik in het verleden slecht ben geholpen door een ander re-integratiebedrijf, waardoor mijn verwachtingen erg laag waren over een ander re-integratiebedrijf.
- Zoals verwacht: hij goed meedacht
- Zoals verwacht: Alles ging goed
- Slechter: door mijn ziekte lukt het niet goed, te veel lawaai

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?

- 7: Er wordt geholpen om vrijwilligerswerk te vinden en op andere gebieden. Zoals financiële en psychische gebieden.
- 9: Persoonlijke benadering, praktische benadering. Veel ondersteuning gehad.
- 10: Levert goed werk
- 7: Fijn contact!
- 9: Heel tevreden
- 9: In tegenstelling tot een ander re-integratiebureau die ik tijdens mijn re-integratie 2e spoor toegewezen kreeg door mijn voormalig werkgever, heeft mijn coach bij Wij 3.0 mij veel beter geholpen bij het benaderen van relevante bedrijven die aansluiten bij mijn interesses. Zo heeft mijn coach mij in contact gebracht met een bedrijf waar ik begin oktober een proefplaatsing van 3 maanden ga starten. Ook heeft ze goed geholpen bij het invullen van zo'n werkervaringsplaats, waar ik en de werkgever weinig ervaring mee hebben. Ze hielp enorm bij het vinden van ingangen bij deze bedrijven en gaf mijn zelfvertrouwen een enorme boost. Daarnaast heeft mijn coach altijd veel begrip getoond voor mijn mentale situaties en stond ze ook klaar voor mij in zeer moeilijke periodes. Ook het contact met het UWV heeft mijn coach mij goed mee geholpen. Dit miste ik allemaal bij mijn vorige re-integratiebureau vanuit mijn vorige werkgever. Kortom, een uitstekende service van mijn re-integratiecoach van Wij 3.0 in de afgelopen maanden.
- 10: De begeleiding was heel erg goed, heb verder niks op haar aan te merken
- 7: Coach dacht goed mee

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

10:

Ik word goed geholpen en ik vind dat ik een goede band met haar heb. Ik kan makkelijk met haar praten en vragen stellen ik voel me op mijn gemak en ik zie ook dat het nu beter met mij gaat ik begin te groeien met het hulp dat ik allemaal heb gekregen dus ik ben tevreden!



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

Ik ben blij met mijn coach we hebben een goede band en ik weet dat ze er is als ik haar nodig heb daar heb ik vertrouwen in. Ze helpt mij heel goed om nieuwe stappen te zetten en om te groeien!

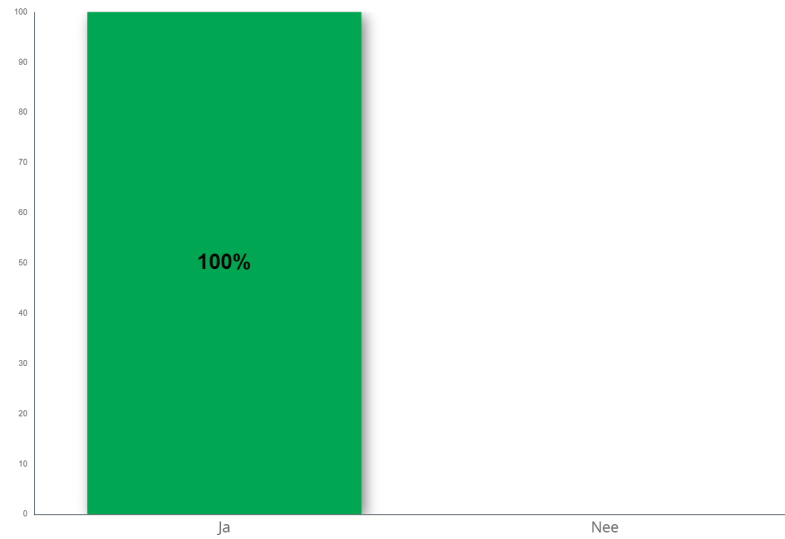
De privacy van mijn gegevens zijn niet goed.

Geen verder opmerkingen. Ik ben zeer tevreden over mijn re-integratiecoach van Wij 3.0.

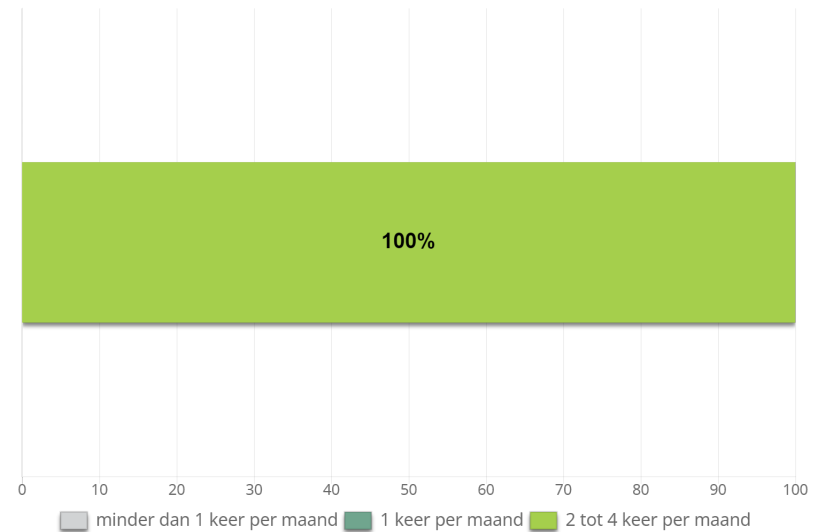


Resultaten Naar Werk

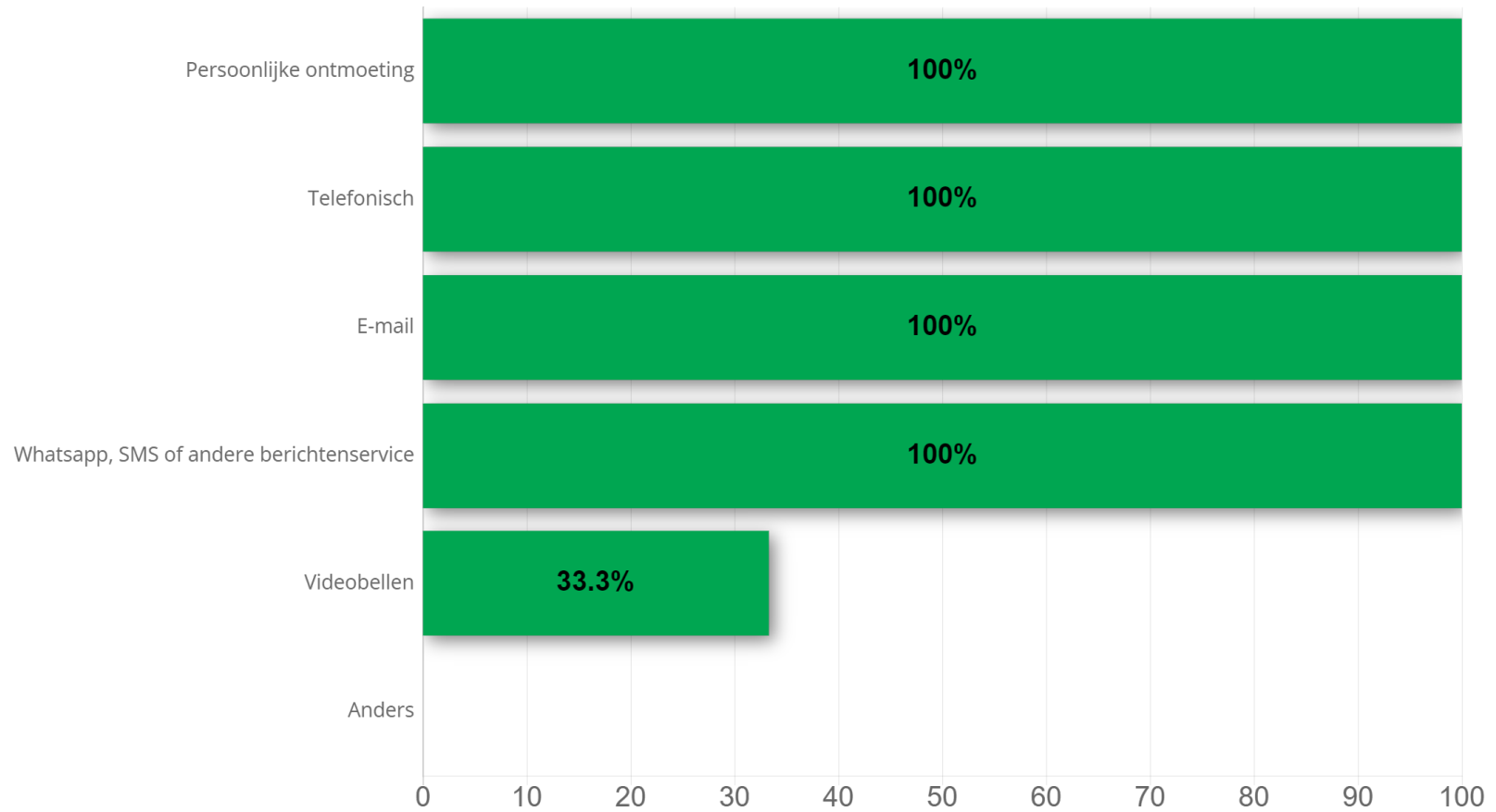
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



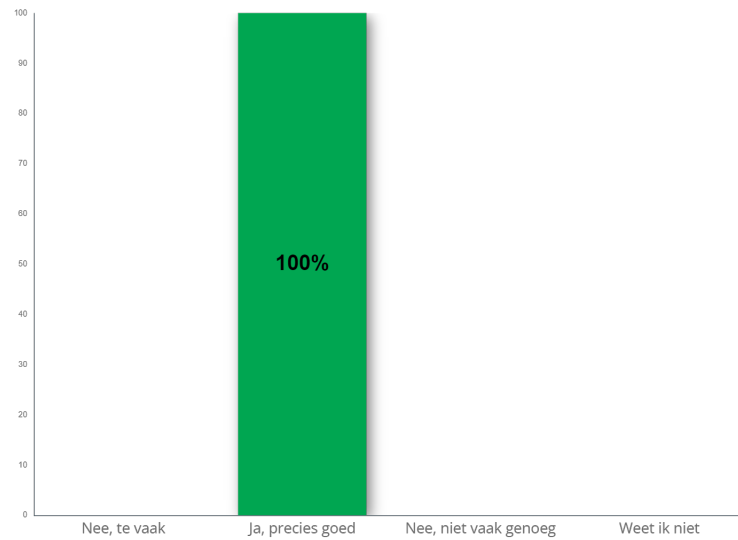
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



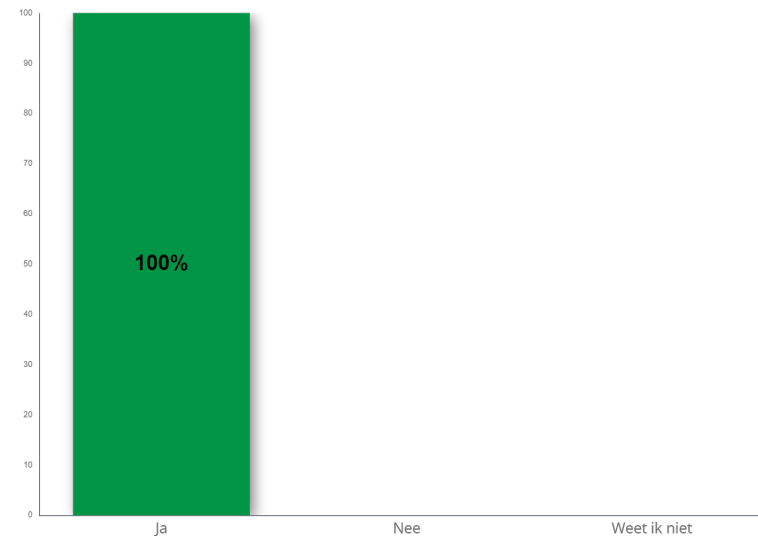
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



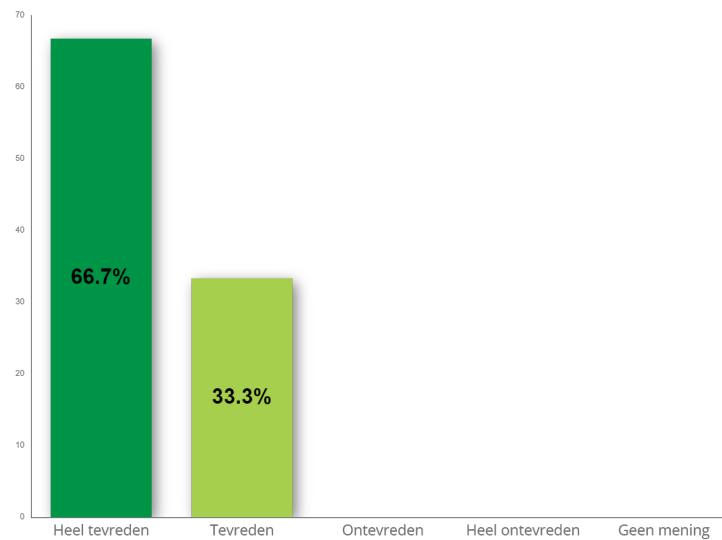
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



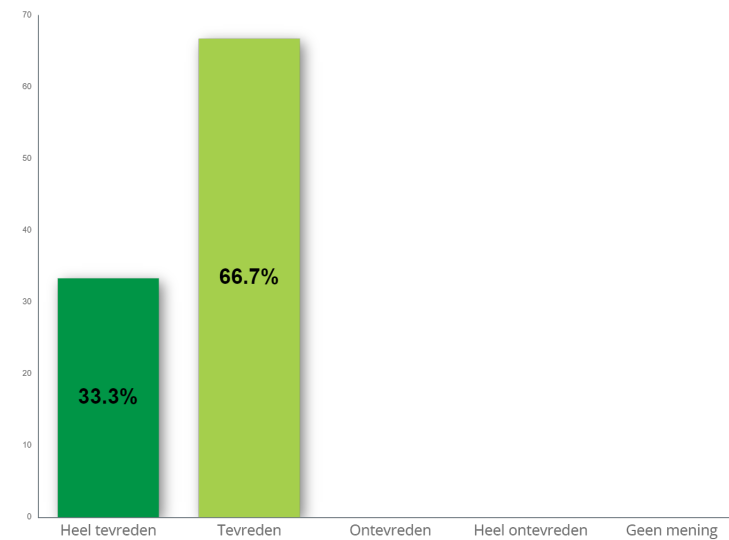
Bereikbaarheid en Snelheid

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?



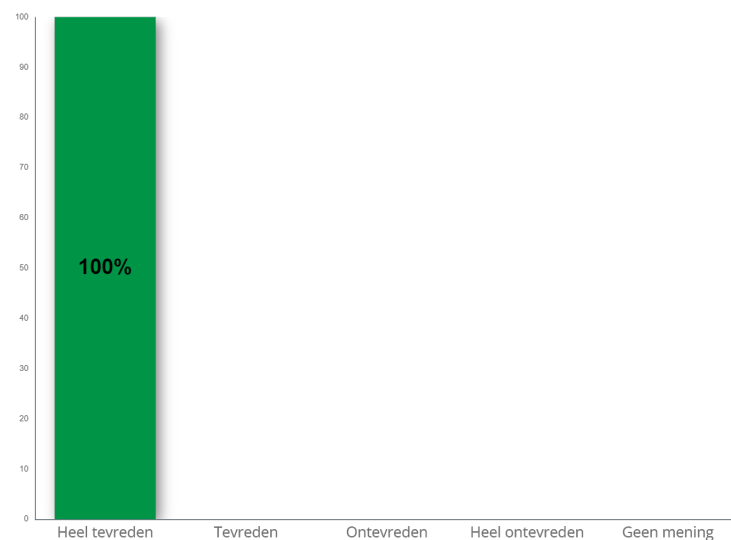
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



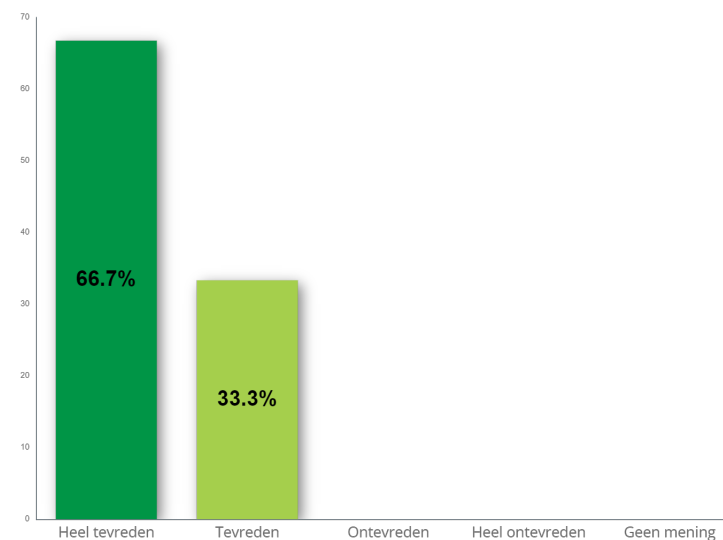
Bereikbaarheid en Snelheid

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

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



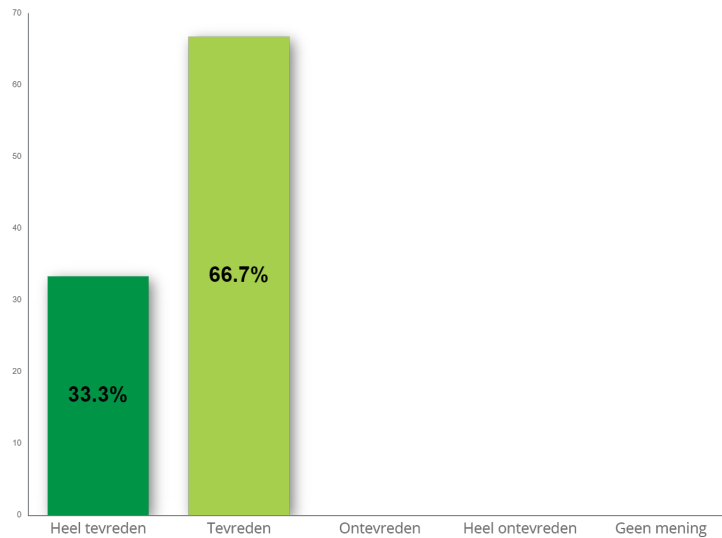
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

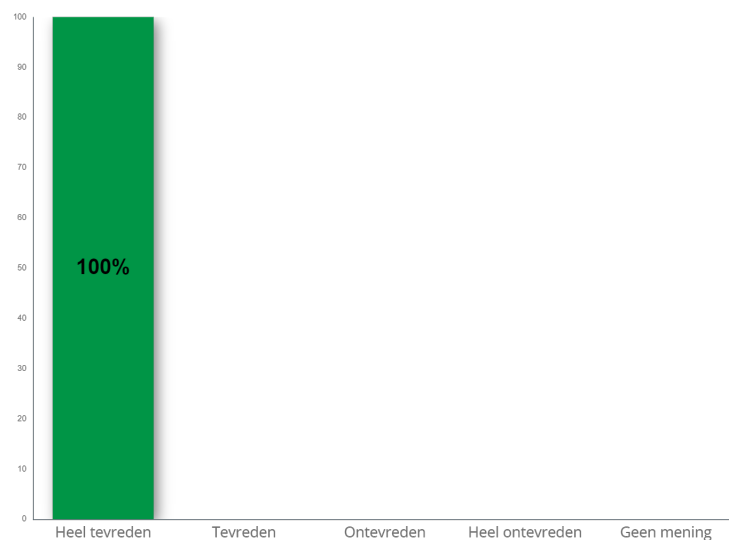
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

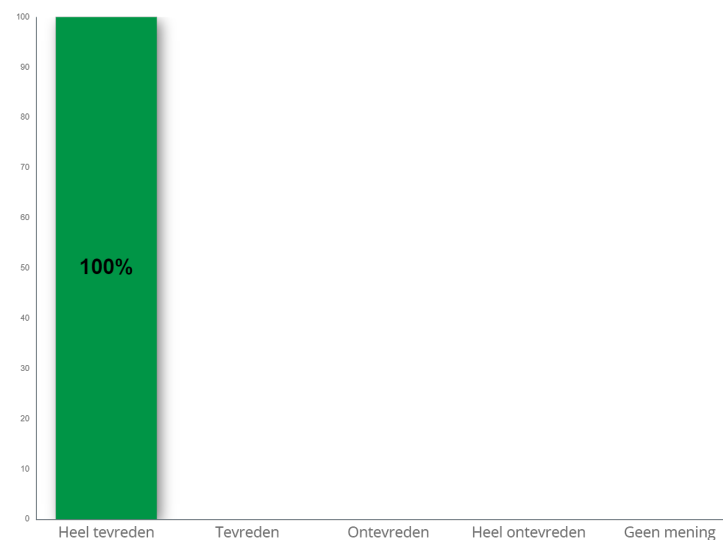


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

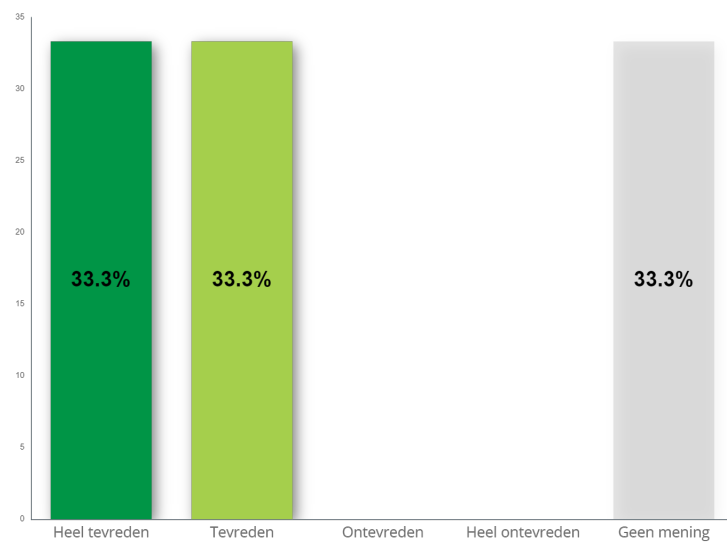


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

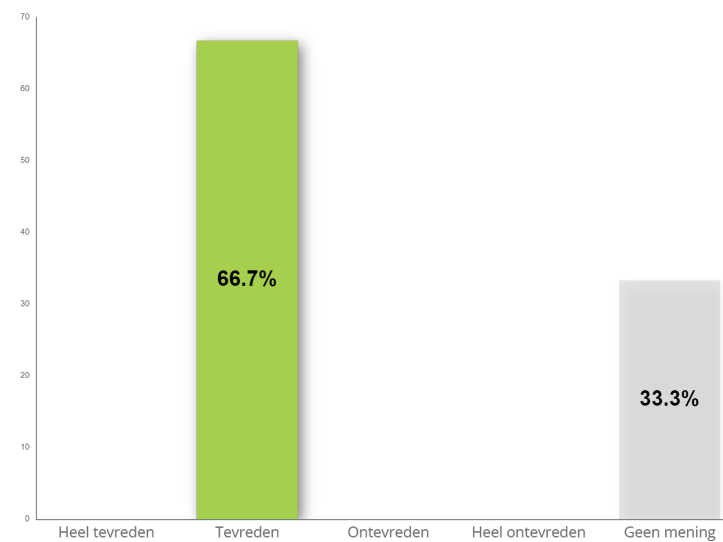


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

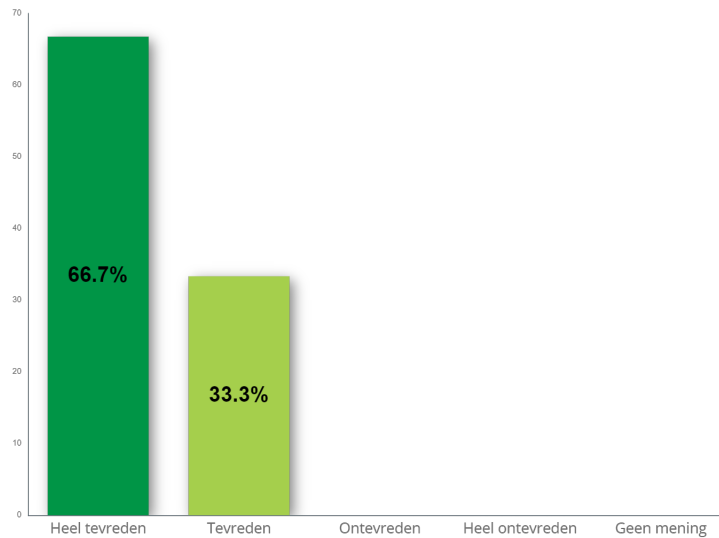


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

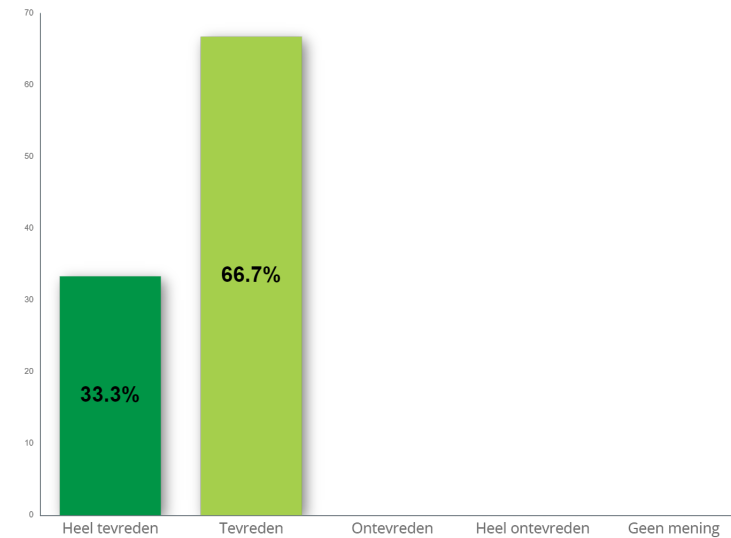


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

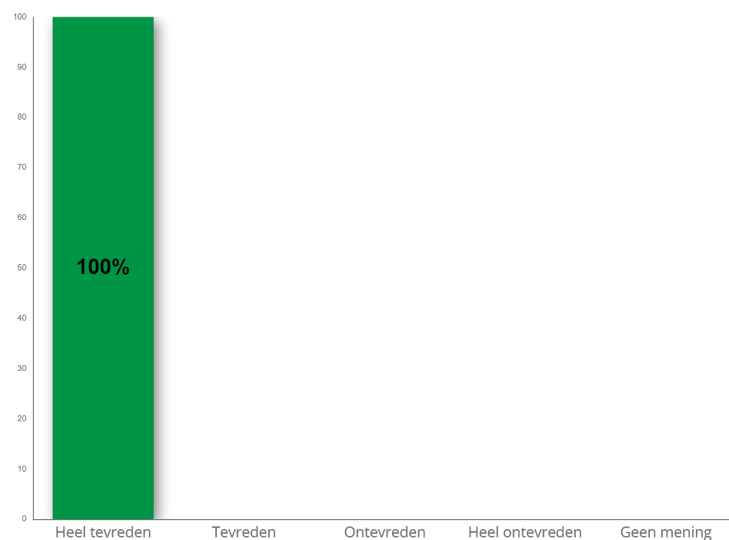


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

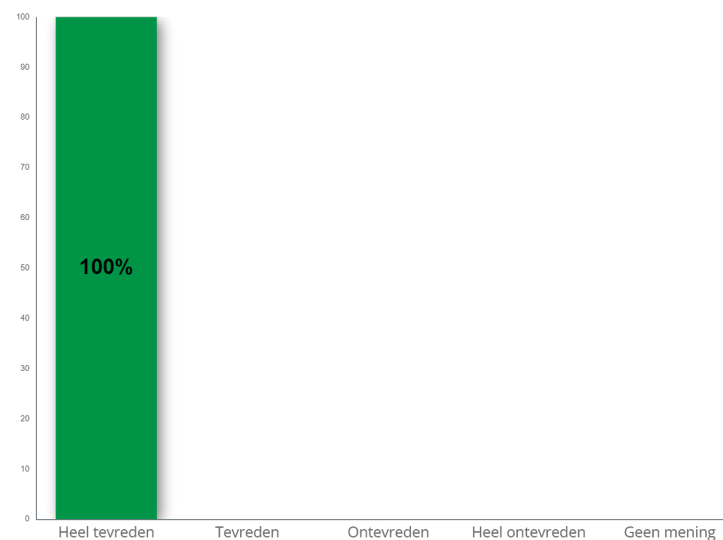


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

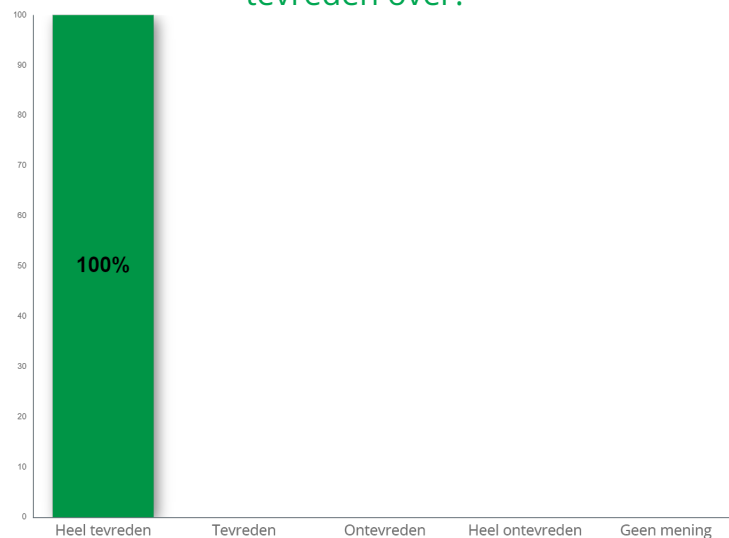


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

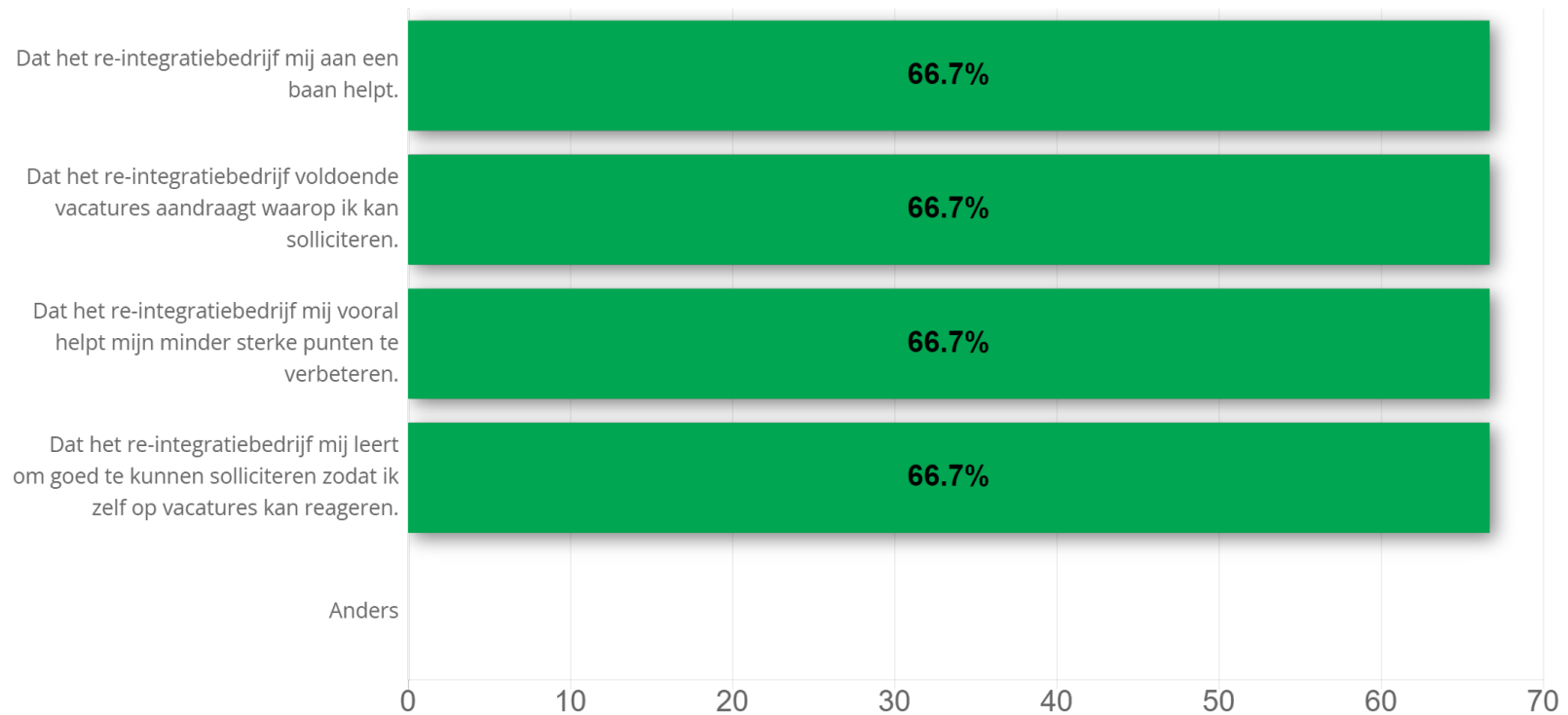


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?

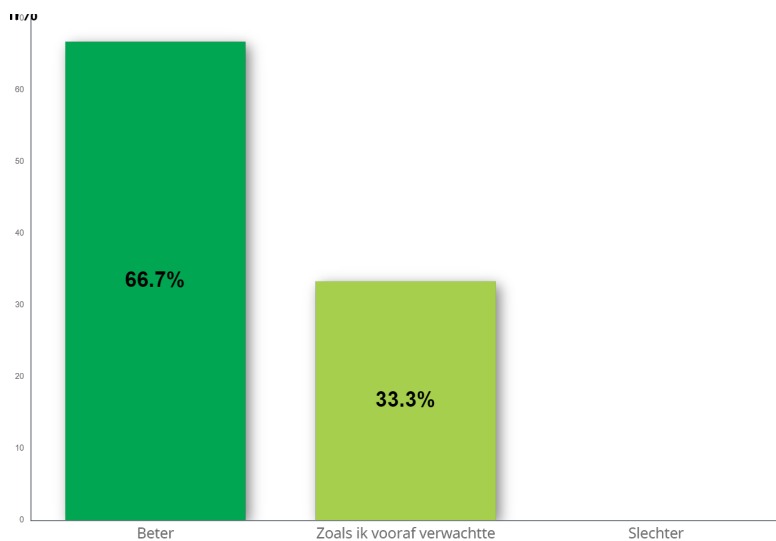


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

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

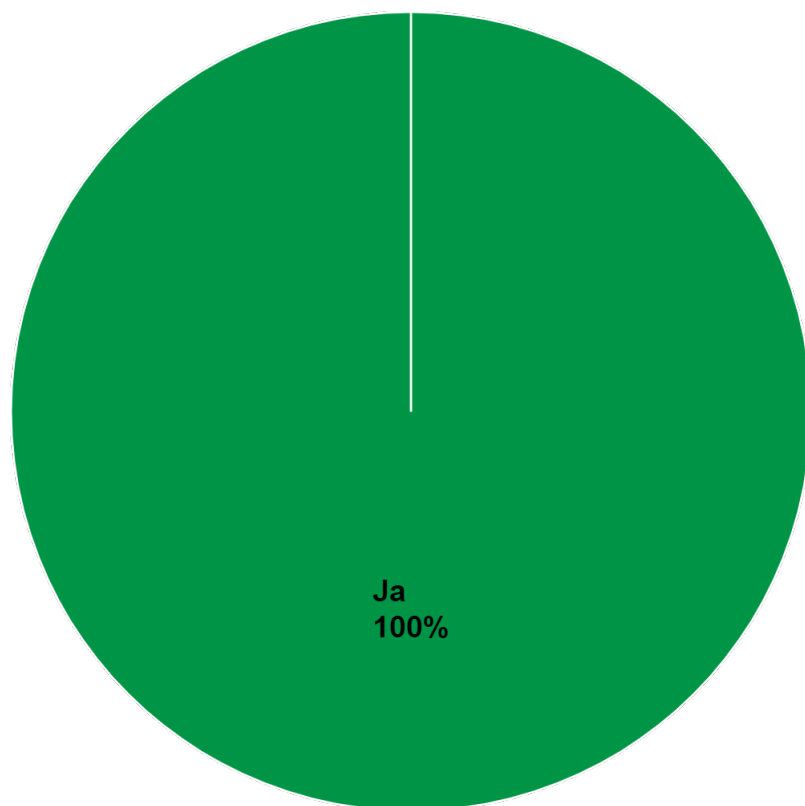




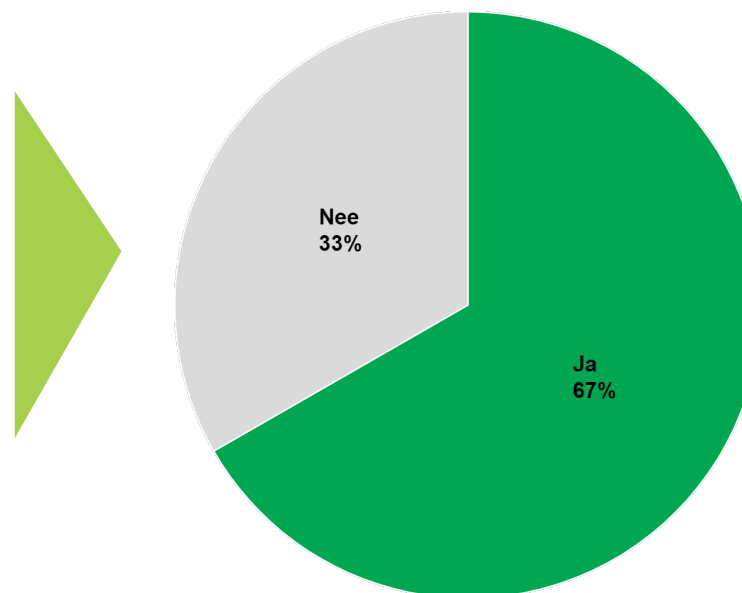
In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: ik al jaren geen betaald werk meer heb gedaan en ik nu toch 16uur p week betaald werk aan het doen ben
- Beter: mijn verwachtingen niet te laag en niet te hoog waren op basis van eerdere contacten met andere professionals. Ik kan en weet zelf al veel, dus wist ook niet of ik er echt wat aan zou hebben. Maar ik heb er meer aan gehad dan verwacht

Heeft u op dit moment werk?

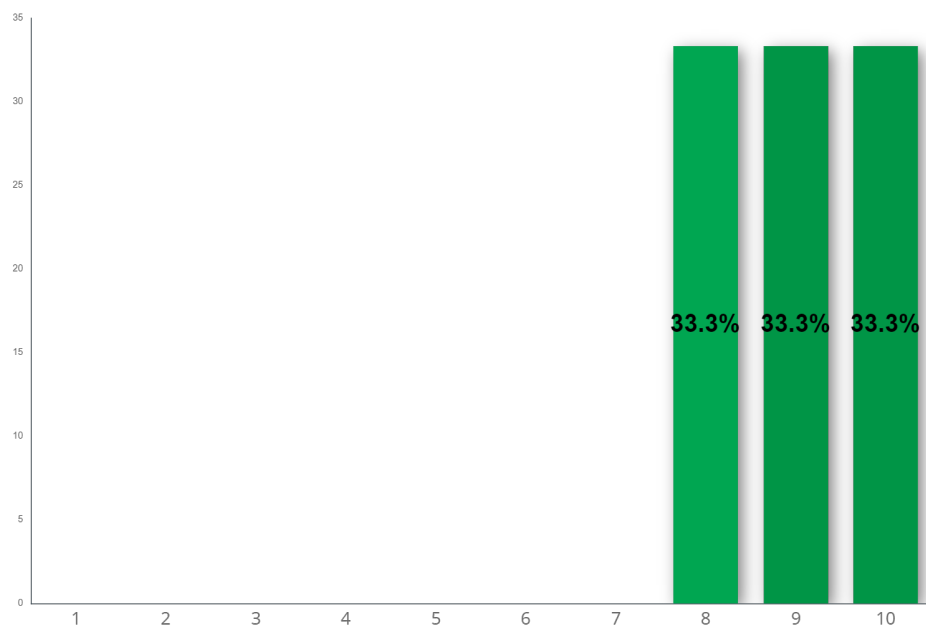


Zo ja, heeft Re-integratiebedrijf hier aan bijgedragen/mee geholpen?



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?

- 8: een begripvolle coach. Die de tijd neemt om naar mij te luisteren. Ze kan soms zien wat achter mijn woorden of situatie zit en dan hebben we het daarover. Ik vaar goed op haar eigen ervaringen in werksituaties en haar kennis en kunde omtrent diverse onderwerpen. Ik voel mij gezien door haar en ze heeft niet de neiging om alleen af te gaan op de problemen of beleving van zaken vanuit anderen (overigens op basis van mijn eigen verhalen). Ze steunt mij bij de worstelingen die ik soms heb.
- 9: Dankzij mijn coach heb ik stappen kunnen zetten naar betaald werk die ik voorheen als onmogelijk heb beschouwd. De begeleiding, bereikbaarheid en vangnet was uitstekend.
- 10: Ik ben bij ze terecht gekomen met een bepaald doel. Ik had iemand nodig die mij kon motiveren en zelfverzekerd kon maken. Dit is gelukt.



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

[Er zijn geen antwoorden gegeven met verdere toelichting]



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



