

## **Tevredenheidsonderzoek 2009**

Hanneke Dijkman, coach

In opdracht van Hanneke Dijkman, coach

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. 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 Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. 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 Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Onderzoek onder cliënten	9
2.1	Oordeel over de dienstverlening	9
2.2	Totaaloordeel cliënten	11
2.3	Kenmerken cliënten	12
3	Opdrachtgevers	15
3.1	Oordeel over de dienstverlening	15
3.2	Totaaloordeel	17
4	Toelichting bij gegeven rapportcijfers	19



# 1 Inleiding

## *Uitvoering onderzoek*

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode 1 juni tot en met 30 november 2009 een traject hebben afgerond of nog in een traject zaten, zijn voor dit onderzoek benaderd.

De adressen voor het onderzoek zijn aangeleverd bij Stratus. De adressen zijn vervolgens gecontroleerd op volledigheid (is alle benodigde informatie aangeleverd). Alle bruikbare adressen zijn in het onderzoek betrokken.

De vragenlijsten zijn door Stratus verzonden per post indien er geen e-mail adres beschikbaar was. Bij de vragenlijst is een retourenveloppe gevoegd en een begeleidende brief. De vragenlijsten zijn voorzien van de naam van uw bedrijf en ook in de vraagteksten is steeds de naam van uw bedrijf getoond. In de begeleidende brief is ook de mogelijkheid aangegeven de vragenlijst via internet in te vullen.

Na enige weken is per brief een herinnering gestuurd naar de cliënten waarvan we nog geen reactie hadden ontvangen. In deze brief is ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via het internet in te vullen.

De overige cliënten zijn alleen per e-mail uitgenodigd. Deze groep cliënten heeft herinneringsmails gekregen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

In deze rapportage zijn ook de resultaten opgenomen van het onderzoek onder opdrachtgevers en het UWV. Daarbij is voor het veldwerk dezelfde procedure gevolgd als bij cliënten. Bij deze klantgroepen is alleen gebruik gemaakt van de e-mail en het internet.

Op deze manier is de privacy van de respondenten én de non-respondenten optimaal. De deelnemende bedrijven weten niet welke cliënten wel en niet hebben meegedaan aan het onderzoek.

### *Respons en rapportage*

In het rapport worden uw resultaten vergeleken met die van het gemiddelde van alle deelnemers aan het onderzoek van deze meting. Het gemiddelde is exclusief uw eigen scores. In totaal doen voor het meetjaar 2009 ruim 800 dienstverleners mee aan het *Blik op Werk* onderzoek.

Voor uw bedrijf zijn in totaal 14 cliënten benaderd en 4 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 8 voor cliënten en 2 voor opdrachtgever(s). Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen over de dienstverleningsaspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage.

In Tabel 1 is in de eerste kolom te zien hoeveel adressen per klantengroep zijn ontvangen. Soms zijn niet alle adressen gebruikt. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld omdat er dubbele adressen in het bestand zitten, essentiële gegevens ontbreken of er zoveel adressen zijn aangeleverd dat er een steekproef is getrokken. Bij opdrachtgevers zijn alleen adressen gebruikt die niet aan het UWV zijn verbonden. De UWV-contactpersoon voor uw bedrijf is via het UWV verkregen.

Tijdens het onderzoek is zo goed mogelijk bijgehouden welk deel van de adressen onbestelbaar is (fout adres, e-mail fout, post onbestelbaar retour). Uiteindelijk blijft een netto steekproef over. Deze netto steekproef is ook de basis om de respons voor uw bedrijf vast te stellen.

Tabel 1 Van ontvangen adressen tot netto steekproef

	<i>Ontvangen adressen</i>	<i>Ingelezen adressen</i>	<i>Onbestelbaar</i>	<i>Netto steekproef</i>
Cliënten	14	14	0	14
Opdrachtgevers	6	5	1	4
UWV	1	1	0	1

### *Clusters*

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 4 clusters gemaakt. Per cluster zijn de contracten bij elkaar gebracht die hetzelfde doel én dezelfde Ausgangssituatie van de werknemer/cliënt hanteren.

De volgende clusters worden onderscheiden:

**Cluster 1:** Gezond blijven werken. Doel: het bevorderen van de vitaliteit in organisaties en het voorkomen van verzuim bij werknemers.

**Cluster 2:** Inzetbaarheid bevorderen. Doel: werknemers ondersteunen bij het behouden van werk, al dan niet bij de eigen werkgever.

**Cluster 3:** Werk verkrijgen. Doel: cliënten aan werk te helpen vanuit de situatie dat ze geen werk hebben en in de meeste gevallen een uitkering ontvangen.

**Cluster 4:** Maatschappelijk meedoen. Doel: cliënten zo goed mogelijk te begeleiden naar een situatie dat ze actief zijn in de maatschappij; dit hoeft geen betaald werk te betekenen.

### *Het Keurmerk*

Voor een deel van de deelnemers aan dit onderzoek is het Keurmerk van Blik op Werk van belang. Voor het behalen van het Keurmerk is het halen van een 6,5 als rapportcijfer nodig als totaaloordeel voor alle diensten. Er wordt ook gekeken naar de resultaten per cluster. Per cluster mag de score niet lager zijn dan een 5,5.

In Tabel 2 is een samenvatting te zien van de uitkomsten voor Hanneke Dijkman, coach per cluster voor cliënten en opdrachtgevers.

Tabel 2 Resultaten voor het Keurmerk

	<i>Netto steekproef</i>	<i>Ingevuld</i>	<i>Respons in %</i>	<i>Rapport cijfer</i>	<i>Publicatie</i>	<i>Norm Keurmerk gehaald</i>
<b>Cliënten</b>						
Cluster 1	1	1	100%	8,0	Ja	Ja
Cluster 2	2	1	50%	8,0	Ja	Ja
Cluster 3	11	6	55%	8,6	Ja	Ja
Cluster 4	0	0		.		Nee
Totaal (1 t/m 4)	14	8	57%	8,4	Ja	Ja
<b>Opdrachtgevers</b>						
Cluster 1	1	1	100%	7,5		Ja
Cluster 2	0	0		.		Nee
Cluster 3 gemeente <sup>1</sup>	NB	0		.		Nee
Cluster 3 privaat	3	1	33%	9,9		Ja
Cluster 4	0	0		.		Nee
Totaal (1 t/m 4)	4	2	50%	8,7		Ja
<b>UWV</b>	1	1	100%	7,0		Ja

De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als is voldaan aan de responseisen zoals die ook in de Handleiding Blik op Werk Keurmerk zijn opgenomen. Er wordt gekeken naar het aantal uitgestuurde vragenlijsten en de respons. Zijn er minder dan 20 cliënten uitgenodigd, dan is de responseis 50%. Daarboven is een respons van 30% de norm.

Voor het behalen van het Keurmerk is een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. Bij de beoordeling wordt dan gekeken naar de erg lage rapportcijfers. Bij kleine aantallen ingevulde vragenlijsten kan een rapportcijfer 1 namelijk een erg grote invloed hebben op het gemiddelde cijfer. In dat geval worden alle onvoldoendes even zwaar meegeteld, ongeacht of het om een 1 gaat of om een 5. Bedrijven die overwegend ruime voldoende halen maar gemiddeld geen 6,5 omdat er enkele erg lage scores tussen zitten, krijgen dan toch het Keurmerk.

<sup>1</sup> De onderverdeling bij cluster 3 opdrachtgevers is pas te maken op het moment dat de vragenlijst is ingevuld. Het responspercentage is gebaseerd op alle waarnemingen in cluster 3.

## 2 Onderzoek onder cliënten

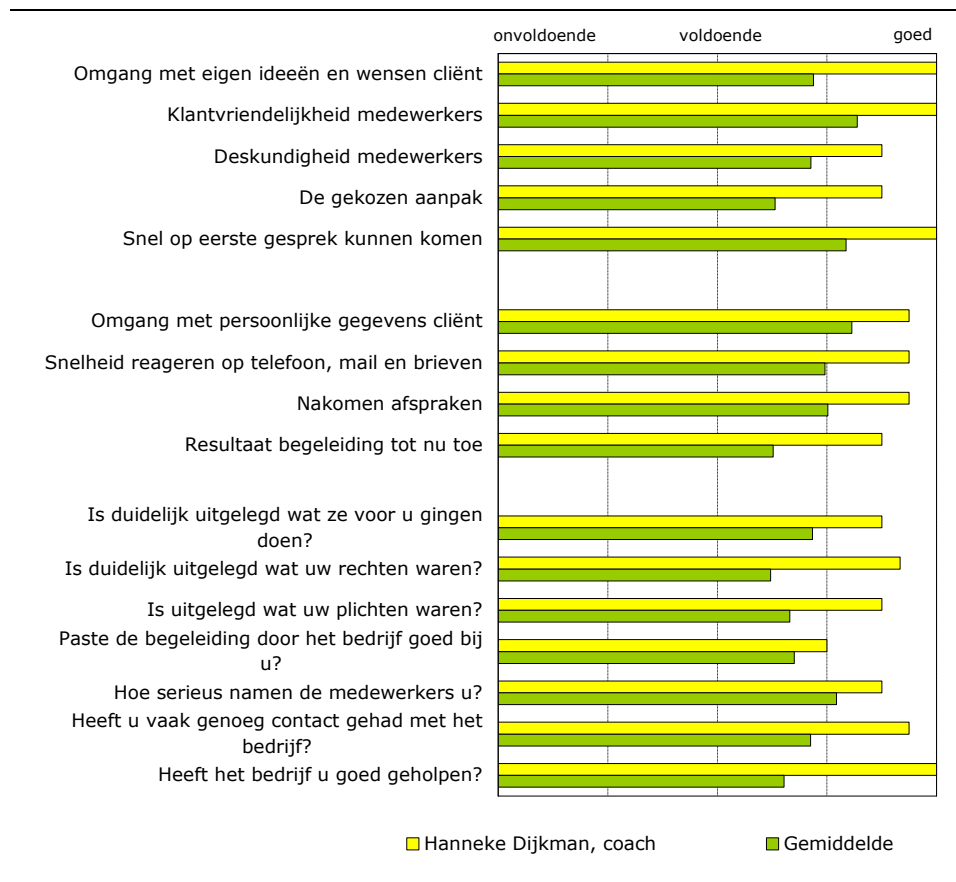
### 2.1 Oordeel over de dienstverlening

In de vragenlijst zijn verschillende aspecten van de dienstverlening voorgelegd aan de cliënten. Per aspect is een oordeel gegeven op een driepuntschaal met als antwoordmogelijkheden onvoldoende, voldoende en goed. Bij alle vragen hebben de cliënten ook de mogelijkheid gehad om 'weet niet' te antwoorden.

Van deze scores is een gemiddelde berekend. Op deze manier is het oordeel grafisch weer te geven. Daarmee is ook snel te zien op welke punten uw bedrijf beter, even goed of slechter wordt beoordeeld dan het gemiddelde. Het gemiddelde is gebaseerd op ruim 800 bedrijven met in totaal meer dan 25.750 cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Als vuistregel voor de interpretatie van de grafiek kan worden gehanteerd dat de score per aspect tenminste rond de waarde 'voldoende' moet liggen. Aspecten die lager dan 'voldoende' scoren zijn duidelijk zwakkere elementen van de dienstverlening. Benaderd de score de waarde 'goed' dan wil dat zeggen dat vrijwel alle respondenten hier een hoge score hebben gegeven. Dit zijn duidelijk sterke punten van de dienstverlening.

Figuur 1 Oordeel cliënten over de dienstverlening in 2009



## 2.2 Totaaloordeel cliënten

### Rapportcijfer

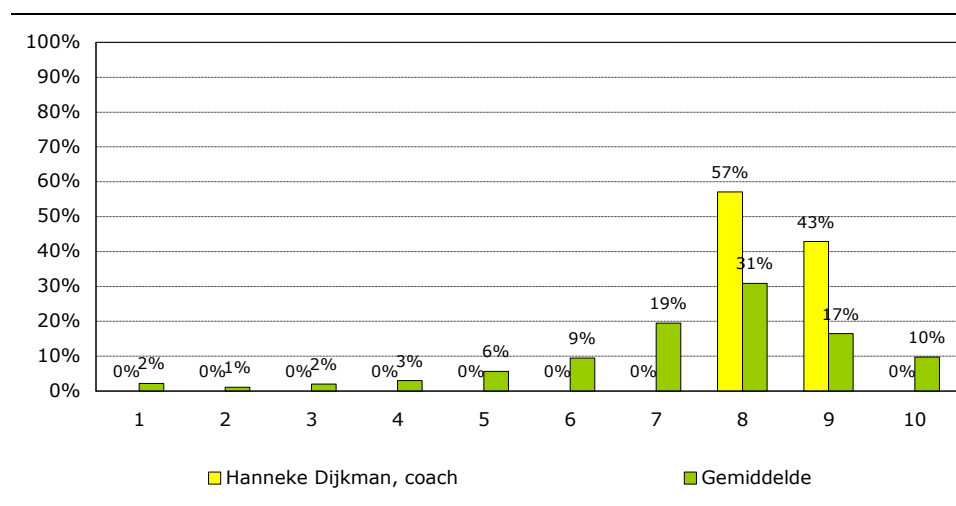
Het totaaloordeel is gevraagd in de vorm van een rapportcijfer. Hiervan is een gemiddelde berekend. De scores van uw bedrijf zijn te zien in Tabel 3. In de tabel zijn de scores van uw bedrijf vergeleken met de gemiddelde scores van alle deelnemers aan het onderzoek. Naast het gemiddelde is ook de score te zien die de slechtste 10% van de deelnemers krijgen en ook de score van de beste 10%.

Tabel 3 Rapportcijfer per cluster in 2009

	<i>Hanneke Dijkman, coach</i>	<i>Alle bedrijven</i>		
		<i>Slechtste 10%</i>	<i>Gemiddeld</i>	<i>Beste 10%</i>
<b>Cliënten</b>				
Cluster 1	8,0	7,0	8,1	9,0
Cluster 2	8,0	6,5	7,7	9,0
Cluster 3	8,6	6,5	7,6	8,8
Cluster 4	.	6,6	7,7	9,0
Totaal	8,4	6,5	7,7	9,0

Bij rapportcijfers is het ook van belang te kijken naar de spreiding. In Figuur 2 is te zien welke rapportcijfers er zijn gegeven. De scores zijn weer afgezet tegen de spreiding van de rapportcijfers bij het gemiddelde van alle deelnemers.

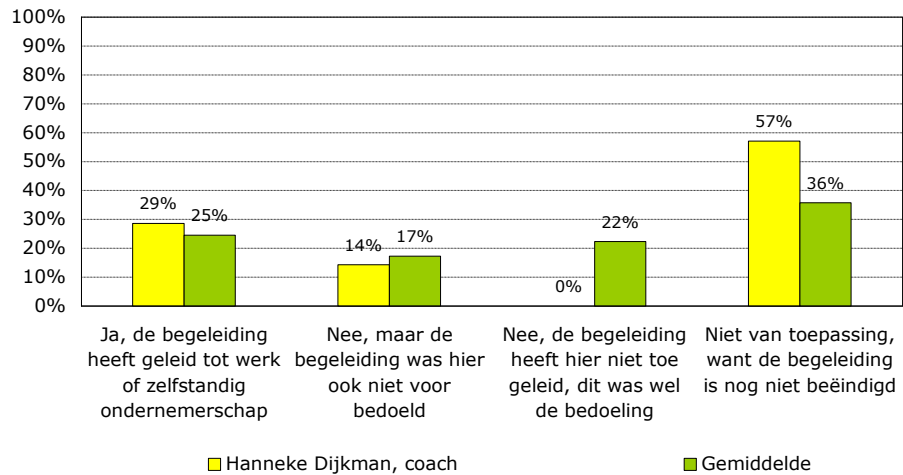
Figuur 2 Spreiding rapportcijfers cliënten in 2009



### Resultaat begeleiding

Een andere indicator voor de kwaliteit van de dienstverlening is te kijken naar de huidige situatie van de cliënt. Is de cliënt inmiddels weer aan de slag, moet dit in de toekomst nog blijken of is er een ander resultaat geboekt? In Figuur 3 is het effect van de begeleiding tot nu toe te zien.

Figuur 3 Effect begeleiding volgens cliënten in 2009

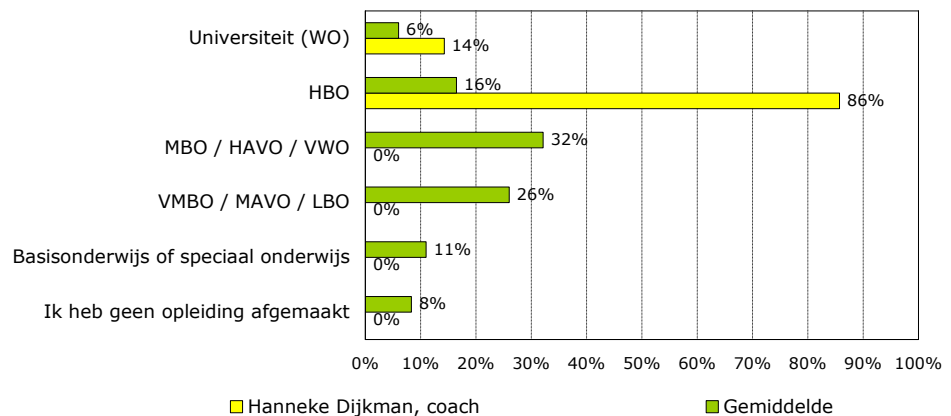


## 2.3 Kenmerken cliënten

### Opleidingsniveau cliënten

Het opleidingsniveau van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld is te zien in Figuur 4.

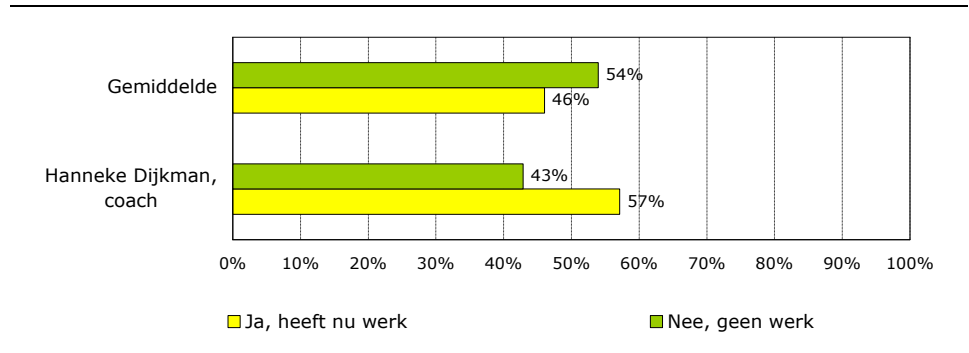
Figuur 4 Opleidingsniveau van de cliënten in 2009



*Werkt u op dit moment?*

Gemiddeld heeft 46% van de cliënten op dit moment een baan. Bij uw cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld ligt dat percentage op 57,1%

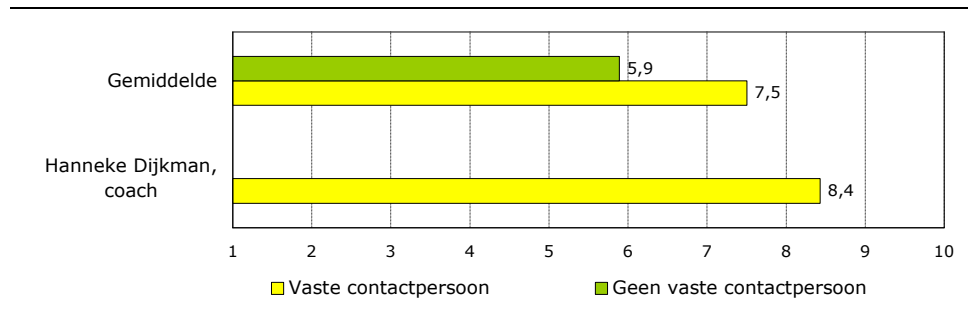
Figuur 5 Werkt u op dit moment?



*Vaste contactpersoon?*

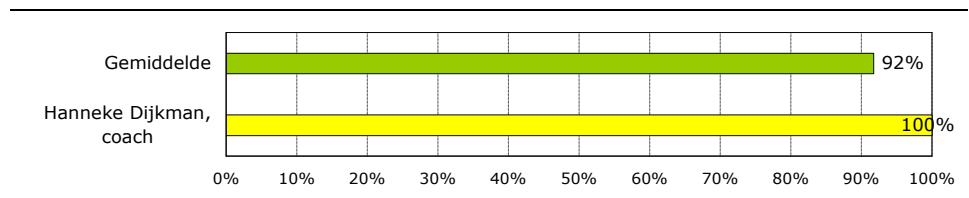
In veel gevallen hebben cliënten een vaste contactpersoon. Cliënten stellen dit ook zeer op prijs. Cliënten die geen vaste contactpersoon hebben, geven doorgaans veel lagere rapportcijfers. Op basis van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan blijkt dat er een verschil is van 1,6-punt. Cliënten met een vaste contactpersoon geven gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer. Cliënten zonder vaste contactpersoon geven een 5,9.

Figuur 6 Vaste contactpersoon en rapportcijfer



In Figuur 7 is te zien welk deel van de cliënten een vaste contactpersoon heeft gehad.

Figuur 7 Had u een vaste contactpersoon?





### 3 Opdrachtgevers

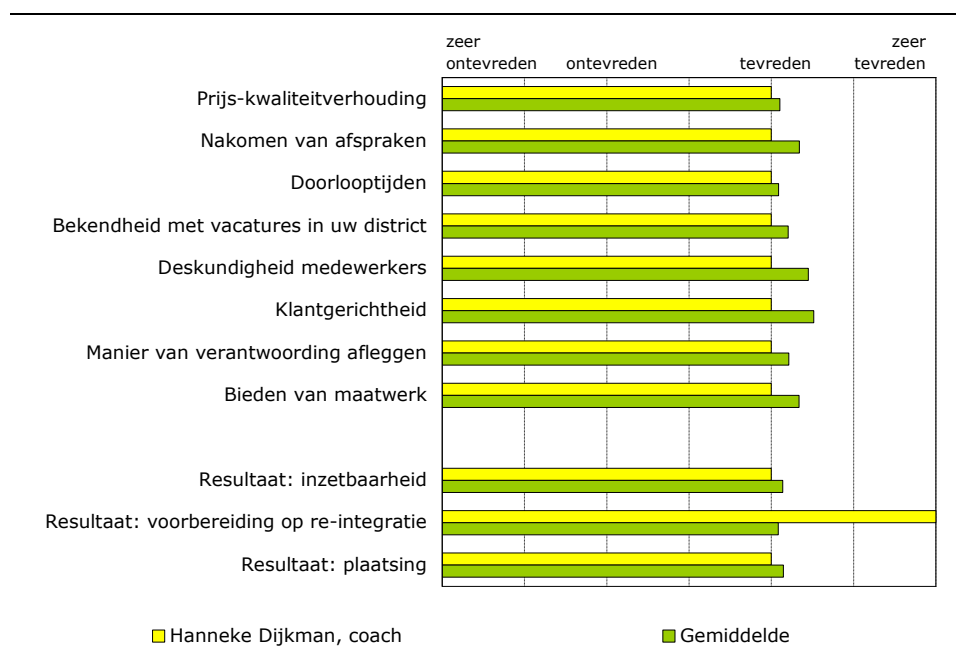
#### 3.1 Oordeel over de dienstverlening

In de vragenlijsten voor opdrachtgevers en UWV zijn verschillende aspecten van de dienstverlening voorgelegd. Per aspect is een oordeel gegeven op een vierpuntsschaal met als antwoordmogelijkheden zeer ontevreden, ontevreden, tevreden en zeer tevreden. Bij alle vragen hebben de opdrachtgevers en UWV ook de mogelijkheid gehad om 'weet niet' te antwoorden.

Van deze scores is net als bij de cliënten een gemiddelde berekend. Het gemiddelde van de referentiescore is gebaseerd op in totaal 2.150 respondenten.

Als vuistregel voor de interpretatie van de grafiek kan worden gehanteerd dat de score per aspect tenminste de waarde tussen ontevreden en tevreden moet halen. Aspecten die lager scoren dan het middelpunt van de schaal zijn duidelijk zwakkere elementen van de dienstverlening. Alle aspecten die gemiddeld 'tevreden' scoren, zijn goed. Gaat de score richting 'zeer tevreden' dan is sprake van duidelijk sterke punten van de dienstverlening.

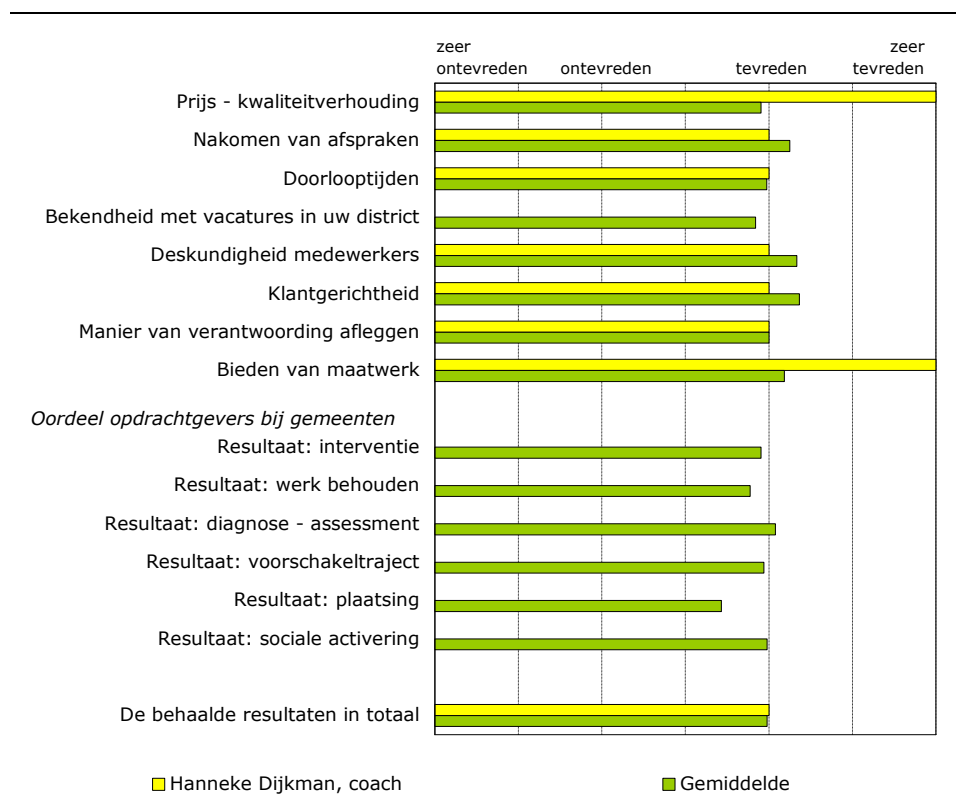
Figuur 8 Oordeel UWV over de dienstverlening in 2009



Indien er in figuur 8 geen balk is te zien voor uw bedrijf wil dit zeggen dat de contactpersoon van het UWV de vragenlijst op 8 juli nog niet had ingevuld.

Het oordeel van opdrachtgevers over de dienstverlening van uw bedrijf is op vergelijkbare manier gemeten als bij UWV. In Figuur 9 zijn de resultaten van uw bedrijf te zien in vergelijking met het gemiddelde.

Figuur 9 Oordeel opdrachtgevers over de dienstverlening in 2009



Als er voor uw bedrijf geen balken te zien zijn, wil dat zeggen dat geen opdrachtgever de vragenlijst heeft ingevuld. Is er bij een bepaald aspect geen balk te zien, dan is deze vraag niet beantwoord door de opdrachtgevers.

## 3.2 Totaaloordeel

### *Rapportcijfer*

Het totaaloordeel is gevraagd in de vorm van een rapportcijfer. Hiervan is een gemiddelde berekend. De scores van uw bedrijf zijn te zien in Tabel 4. In de tabel zijn de scores vergeleken met de gemiddelde scores van alle deelnemers aan het onderzoek. Naast het gemiddelde is ook de score te zien die de slechtste 10% van de deelnemers krijgen en ook de score van de beste 10%.

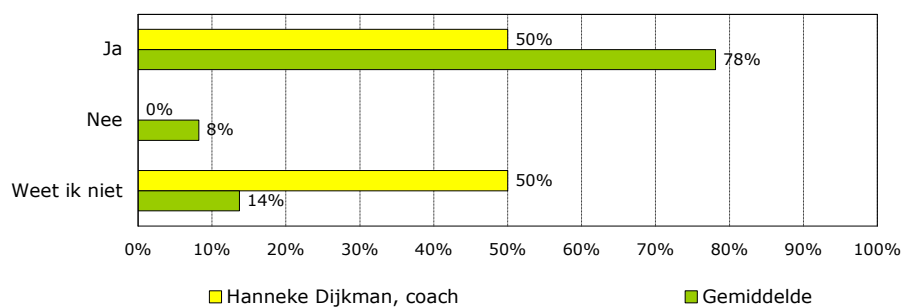
Tabel 4 Rapportcijfers van UWV en opdrachtgevers in 2009

	<i>Alle bedrijven</i>			
	<i>Hanneke Dijkman, coach</i>	<i>Slechtste 10%</i>	<i>Gemiddeld</i>	<i>Beste 10%</i>
<b>Opdrachtgevers</b>				
Cluster 1	7,5	7,0	7,7	8,8
Cluster 2	.	6,2	7,4	8,3
Cluster 3 gemeente	.	6,0	7,3	8,2
Cluster 3 privaat	9,9	6,0	7,5	8,5
Cluster 4	.	6,5	7,5	8,5
Totaal	8,7	6,2	7,4	8,5
UWV	7,0	6,5	7,3	8,3

### *Zou u dit bedrijf aanraden?*

Een andere indicator voor de algemene tevredenheid is de mate waarin klanten bereid zijn een bedrijf positief aan te bevelen in hun eigen netwerk. In Figuur 10 is te zien dat gemiddeld een groot deel van de opdrachtgevers de dienstverlener aanbeveelt in het eigen netwerk. Deze vraag is niet gesteld aan relaties die namens het UWV de vragenlijst hebben ingevuld.

Figuur 10 Zou u Hanneke Dijkman, coachaanraden bij collega's of andere relaties?





## 4 Toelichting bij gegeven rapportcijfers

In de vragenlijst hebben klanten de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer dat zij geven bij het totaaloordeel toe te lichten. De antwoorden die hierbij zijn gegeven bieden mogelijk handvatten voor verbeteracties. De antwoorden worden in dit hoofdstuk letterlijk weergegeven zoals ze door de respondenten zijn ingevoerd. Zij geven de perceptie van de respondent weer. Het getal dat steeds is vermeld vóór de toelichting is het rapportcijfer dat de betreffende relatie heeft gegeven.

### *Cliënten*

- 8,00-ben tevreden met het effect, maar traject is nog lopende
- 8,00-omdat hanneke dijkman kennis van zaken|heeft, uit haar eigen ervaringen put en mensen op een duidelijke wijze begeleid. ze is een rustig persoon maar kan ook 'doorduwen' wanneer het nodig is.
- 8,00-Ze heeft mij goed geholpen met sollicitatie brieven en met de opleiding middle management. Daarnaast zit ik momenteel niet goed in mijn vel en daar kan ze goed mee omgaan.
- 8,00-Zorgvuldig, respectvol, prettig, doorvragen.
- 9,00-Hanneke Dijkman coach onderscheidt zich positief door groot inlevingsvermogen, brede ervaring, creativiteit, grote inzet en enthousiasme. |Mijn coach doet ook veel aan haar eigen ontwikkeling waar je als client van meeprofiteert.
- 9,00-klantgericht|stimulerend
- 9,00-persoonlijk maatwerk

### *UWV-WW*

- -

### *UWV-Wajong*

- -

### *UWV-AG*

- -

### *Opdrachtgevers*

- 7,50-Hanneke is deskundig, conscientieus, coachend en praktisch gericht.