



## Tevredenheidsonderzoek

**Naar Werk - Profunda Loopbaancoaching**

meetperiode: 1 april 2018 tot en met 31 december 2019

**Definitief rapport**

In opdracht van Profunda Loopbaancoaching  
Zoetermeer, donderdag 6 februari 2020

*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.*

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>2</b>
1.1 Klanttevredenheid Naar Werk .....	2
1.2 Opzet en uitvoering .....	2
1.3 Respons .....	2
1.4 Leeswijzer .....	2
<b>2 Onderzoek onder cliënten - Naar werk</b> .....	<b>3</b>
2.1 Contact .....	3
2.2 Rapportcijfer .....	3
2.3 Bereikbaarheid en snelheid .....	4
2.4 Begeleiding .....	4
2.5 Contactpersonen .....	5
2.6 Dienstverlening .....	5
2.7 Aanvullende opmerkingen .....	7
<b>3 Contactgegevens Panteia</b> .....	<b>8</b>
<b>4 Appendix A</b> .....	<b>9</b>
4.1 Toelichting bij rapportcijfer .....	9
<b>5 Appendix B</b> .....	<b>10</b>
5.1 Welke verwachting .....	10
5.2 Aansluiting op verwachting .....	10

# 1 Inleiding

## 1.1 Klanttevredenheid Naar Werk

Eén van de eisen die UWV in het inkoopkader heeft vastgelegd is dat de norm 'tevredenheid klanten' wordt gehaald. Deze tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek.

In deze rapportage staan de uitkomsten van dit onderzoek beschreven voor de cliënten die vallen onder het perceel Naar Werk. Aan de resultaten in dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

## 1.2 Opzet en uitvoering

In deze rapportage worden de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek weergegeven voor Profunda Loopbaancoaching. In de rapportage worden de resultaten getoond voor de UWV cliënten die vallen onder het perceel *Naar Werk*.

### *Uitnodigingstraject*

Voor het uitnodigen van de cliënten is een standaard proces doorlopen. Aan Profunda Loopbaancoaching is gevraagd een Exceldocument aan te leveren met daarin de contactgegevens van de cliënten. Het UWV schrijft voor dat alle cliënten binnen een halfjaar na het afronden van de re- integratiedienst benaderd worden. Uitsluitend cliënten die in de periode van 1 april 2018 tot en met 31 december 2019 een traject hebben afgerond bij Profunda Loopbaancoaching zijn voor dit onderzoek ondervraagd. De aangeleverde contactgegevens zijn vervolgens door Panteia gecontroleerd op volledigheid (is alle benodigde informatie aangeleverd). Op basis van de verstrekte contactgegevens zijn de cliënten van Profunda Loopbaancoaching benaderd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk.

### *Invullen van de vragenlijst*

Voor elke cliënt kan gekozen worden of de reguliere of de laagdrempelige vragenlijst wordt ingezet. De laagdrempelige vragenlijst bevat dezelfde vragen als de reguliere vragenlijst, maar in zo eenvoudig mogelijk Nederlands gesteld. Bovendien bestaat de mogelijkheid om de vragen en antwoordmogelijkheden te beluisteren. Dit maakt de vragenlijst extra geschikt voor mensen die minder bekend zijn met de Nederlandse taal.

## 1.3 Respons

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 1 april 2018 tot en met 31 december 2019. In deze periode zijn verschillende acties ondernomen om de respons op het onderzoek te verhogen, zoals het versturen van (een) 'reminder' e-mail(s) of een reminderbrief en het nabellen van de cliënten door het callcenter van Panteia.

Voor het onderzoek zijn alle cliënten van Profunda Loopbaancoaching benaderd bij wie de dienstverlening is afgerond. Deze cliënten zijn binnen een halfjaar na afronding van hun traject benaderd voor deelname aan het onderzoek. In totaal zijn 11 cliënten van Profunda Loopbaancoaching uitgenodigd. Deze cliënten zijn telefonisch/schriftelijk/per mail benaderd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek. Uiteindelijk hebben 7 cliënten aan het onderzoek meegedaan, een respons van 63,6 procent.

tabel 1 Responsoverzicht cliënten

	<i>Naar Werk</i>
<b>Aantal aangeleverd</b>	<b>11</b>
<b>Volledig ingevuld</b>	<b>7 (63,6%)</b>
Waarvan:	
Mail	7 (100,0%)
Brief	0 (0,0%)
Telefoon	0 (0,0%)

Bron: Panteia

## 1.4 Leeswijzer

Dit rapport bereikt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over 2018/2019. Hierbij is dezelfde volgorde van vragen aangehouden als in de vragenlijst. De resultaten van Profunda Loopbaancoaching worden in het rapport afgezet tegen de gemiddelde resultaten van alle deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek. De uitkomsten zijn zoveel mogelijk grafisch weergegeven in het rapport. Het aantal personen dat bij elk figuur vermeld staat heeft betrekking op de meting uit 2018/2019. Voor de analyses is uitsluitend gebruik gemaakt van volledig ingevulde vragenlijsten. Door afronding van de resultaten kan het voorkomen dat percentages niet altijd tot 100% respons optellen.

## 2 Onderzoek onder cliënten - Naar werk

### 2.1 Contact

In onderstaande tabel wordt aangegeven hoe vaak uw cliënten gemiddeld genomen contact hadden met een medewerker van Profunda Loopbaancoaching.

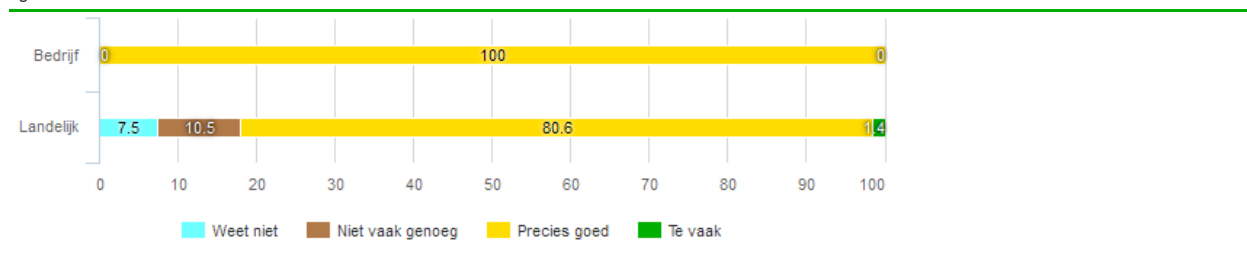
tabel 2 Hoe vaak heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

	Profunda Loopbaancoaching	Landelijk
<b>Contact gehad</b>		
Ja	7 (100,0%)	1892 (95,8%)
Nee	0 (0,0%)	83 (4,2%)
<b>Soort contact (aantal keer per maand)</b>		
Persoonlijk	2,3	3,1
Telefonisch	2,1	3,1
E-mail	2,6	2,6

Bron: Panteia

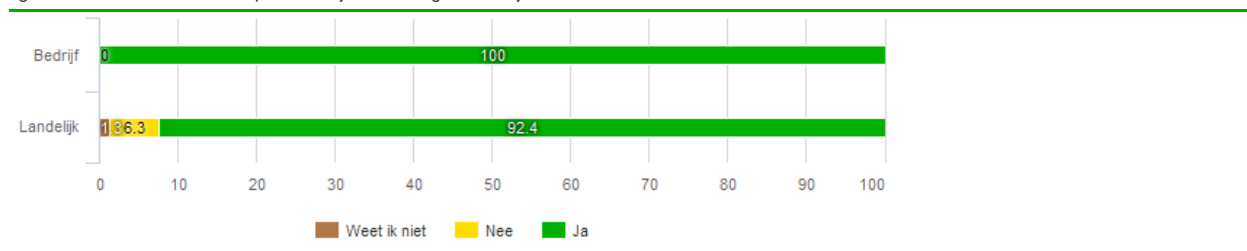
De cliënten is ook gevraagd wat ze van deze contactmomenten vonden en of men een vast contactpersoon had bij Profunda Loopbaancoaching. De resultaten op deze vraag staan in figuur 2.1 en 2.2.

fig. 2.1 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



Bron: Panteia

fig. 2.2 Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?

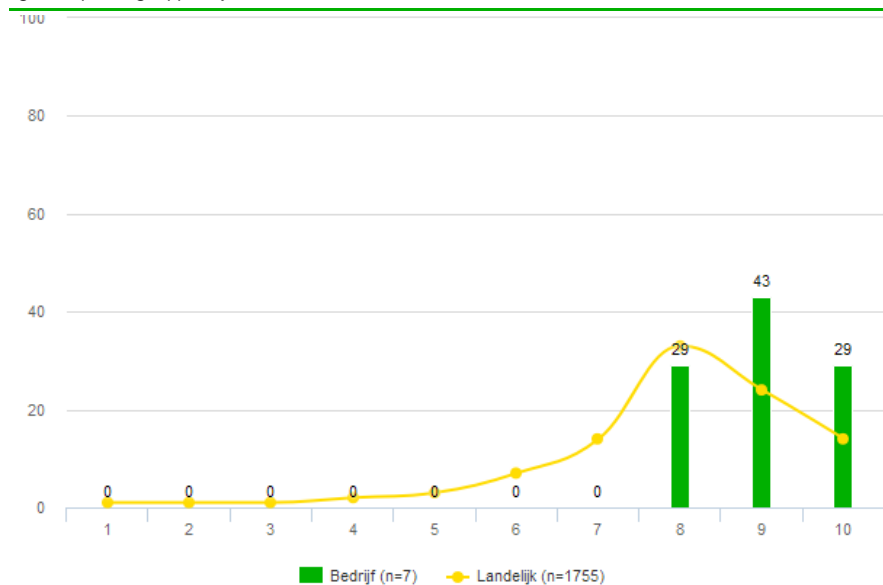


Bron: Panteia

### 2.2 Rapportcijfer

Voor de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching konden alle cliënten een rapportcijfer geven. In figuur 2.3 staat de spreiding van dit rapportcijfer weergegeven. Ook is een gemiddeld cijfer berekend. Profunda Loopbaancoaching scoort gemiddeld een 8,9 voor hun dienstverlening.

fig. 2.3 Spreiding rapportcijfers



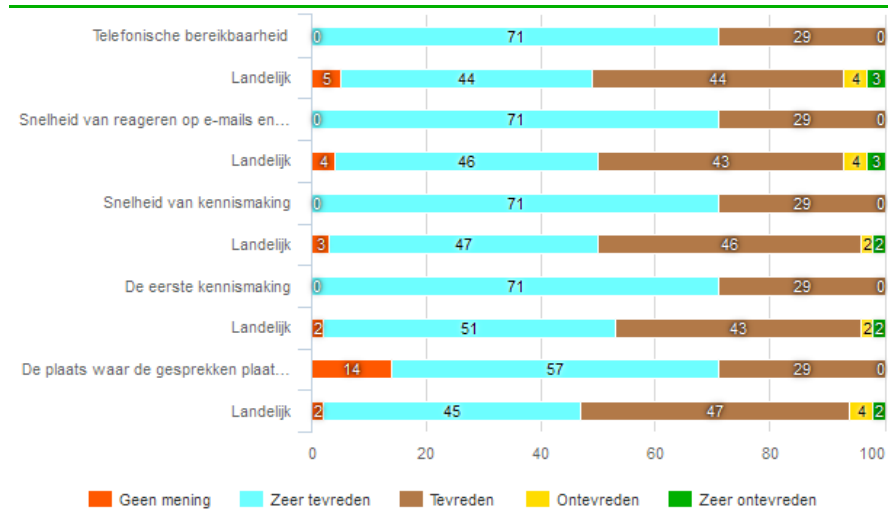
Bron: Panteia

Daarnaast is aan de cliënten is gevraagd welke reden zij hebben om dit rapportcijfer toe te kennen aan Profunda Loopbaancoaching. De antwoorden op deze vragen staan vermeld in Appendix A.

### 2.3 Bereikbaarheid en snelheid

De cliënten konden hun mening te geven over de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van reageren op e-mails en terugbellen, de snelheid waarmee een kennismaking heeft plaatsgevonden, de eerste kennismaking en de plaats waar de gesprekken plaatsvonden. Figuur 2.4 toont de resultaten.

fig. 2.4 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

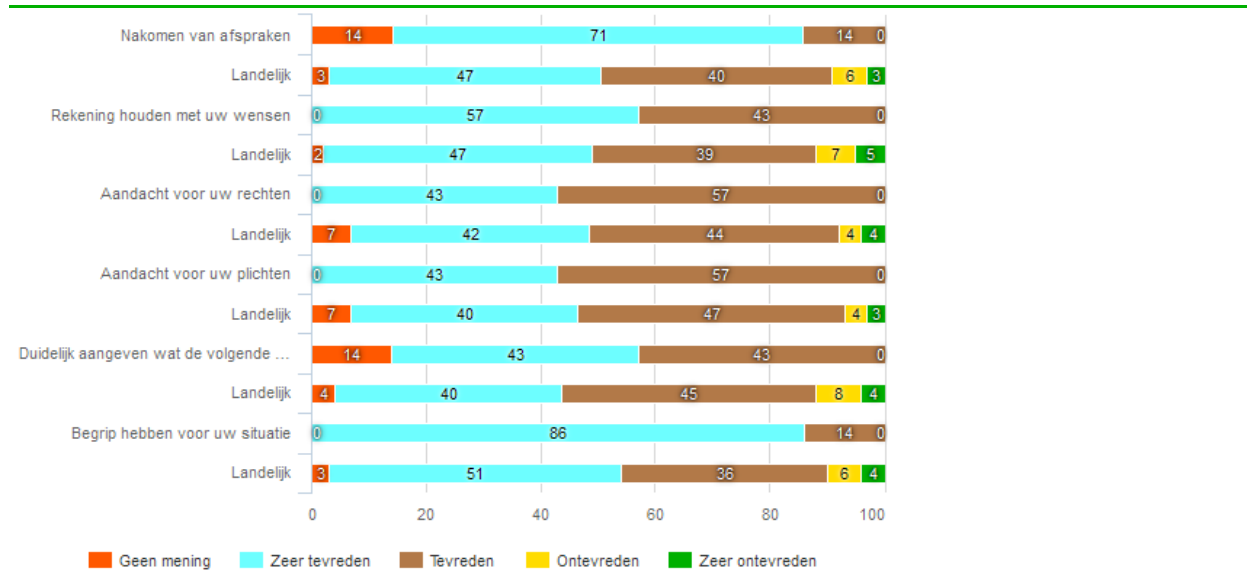


Bron: Panteia

### 2.4 Begeleiding

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten omtrent de begeleiding door Profunda Loopbaancoaching zijn een aantal vragen gesteld die hiermee samenhangen. In figuur 2.5 worden de resultaten getoond.

fig. 2.5 Hoe tevreden bent u over de begeleiding van het re-integratiebedrijf?

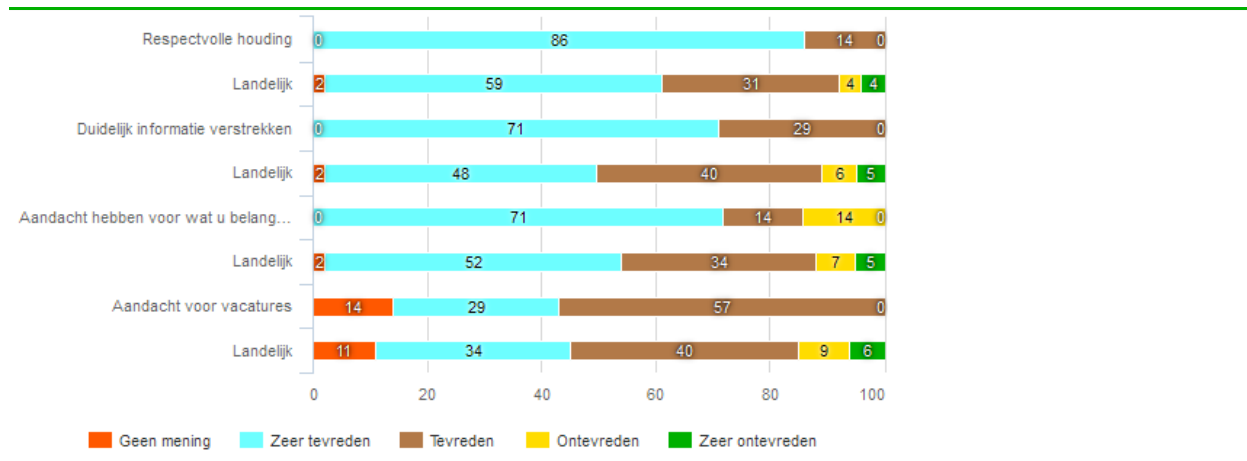


Bron: Panteia

## 2.5 Contactpersonen

Over het persoonlijk contact met de medewerkers van Profunda Loopbaancoaching zijn door het UWV een aantal vragen geformuleerd. De resultaten op deze vragen zijn als volgt.

fig. 2.6 Hoe tevreden bent u over de het persoonlijk contact met de medewerkers van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

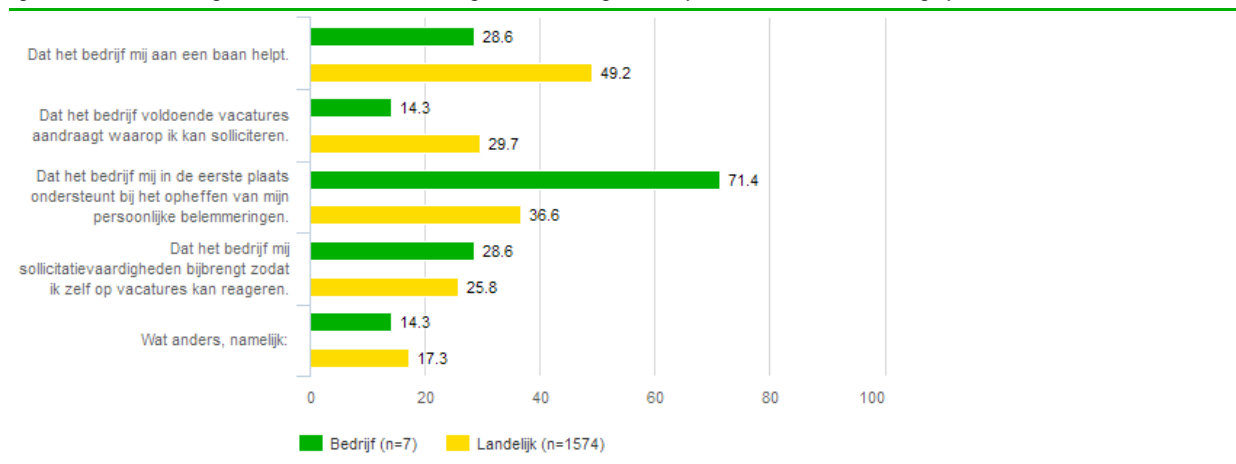


Bron: Panteia

## 2.6 Dienstverlening

Om de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching te peilen is de cliënten een aantal stellingen voorgelegd. Cliënten werd gevraagd met welke stelling(en) ze het eens waren.

fig. 2.7 Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf? Meerdere antwoorden mogelijk.

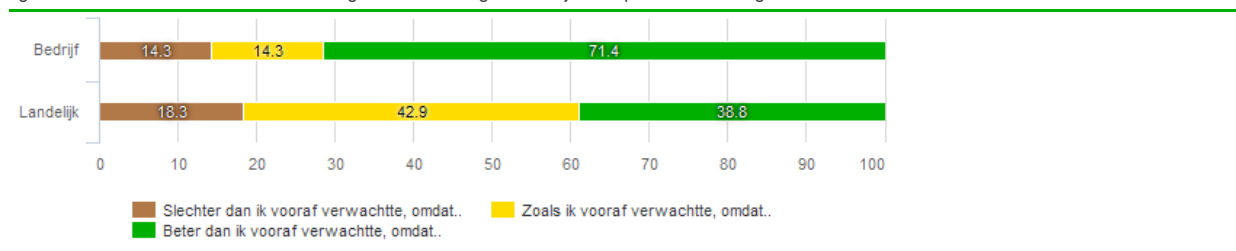


Bron: Panteia

De antwoorden op de antwoordcategorie anders, namelijk... staan in Appendix B.

Vervolgens werd gekeken in hoeverre de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching daadwerkelijk aansloot bij de verwachting van de cliënten. Hierbij konden de cliënten een toelichting geven. Deze antwoorden zijn terug te vinden in Appendix B.

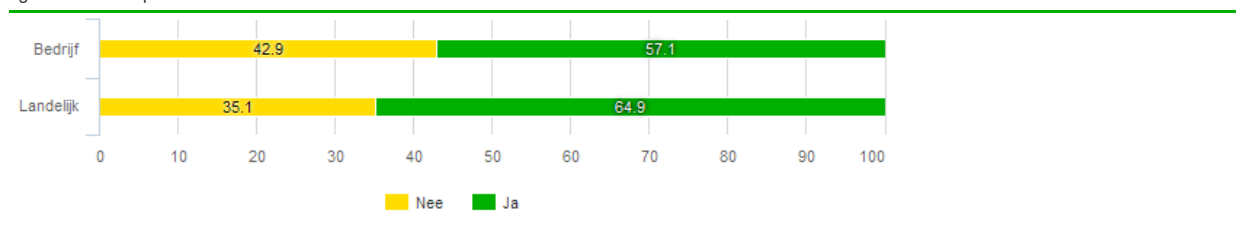
fig. 2.8 In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



Bron: Panteia

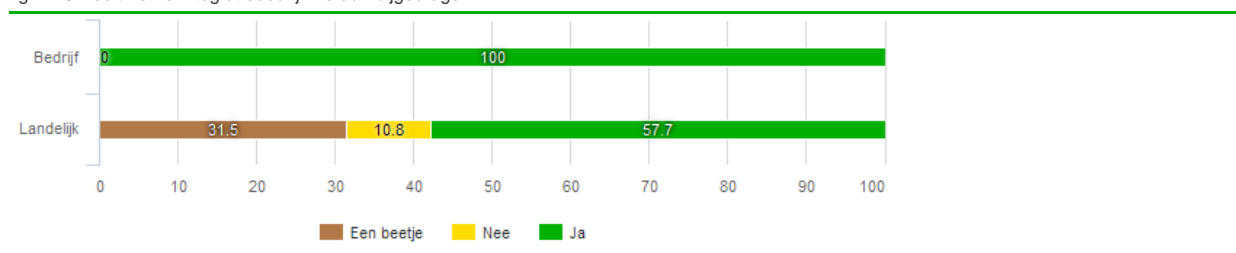
Aan de cliënten is ook gevraagd of men momenteel werk heeft en of het re-integratiebedrijf hieraan heeft bijgedragen. De resultaten staan in figuur 2.9 en 2.10.

fig. 2.9 Heeft u op dit moment werk?



Bron: Panteia

fig. 2.10 Heeft het re-integratiebedrijf hieraan bijgedragen?



Bron: Panteia



## 2.7 Aanvullende opmerkingen

Tot slot kregen de cliënten de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen over Profunda Loopbaancoaching of over dit onderzoek achter te laten. Hieronder staan de antwoorden die door de cliënten zijn gegeven.

Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over Profunda Loopbaancoaching of dit onderzoek?

- Dank voor alle hulp.
- Fantastisch en persoonlijk aandacht

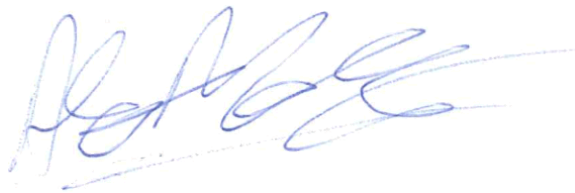
### 3 Contactgegevens Panteia

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.

Onderzoeksbureau 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



Alex Mekking  
Projectverantwoordelijke bij Panteia

## 4 Appendix A

In de vragenlijst hebben cliënten 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 is vermeld vóór de toelichting is het rapportcijfer dat de betreffende respondent heeft gegeven.

### 4.1 Toelichting bij rapportcijfer

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van Profunda Loopbaancoaching? En waarom geeft u dit cijfer?

- cijfers 1 t/m 4
  - Geen antwoorden gevonden.
- cijfers 5 t/m 7
  - Geen antwoorden gevonden.
- cijfers 8 t/m 10

8	Ha verwacht dat zij over een database zouden beschikken van werkgevers die bereid zijn mensen met een beperking aan te nemen. Dit is niet het geval.
8	Begripvolle begeleiding. Gemeende interesse. Altijd bereikbaar per mail of telefoon. Inzicht in mijn persoonlijke problematiek.
9	Ik heb veel gehad aan het project. Het heeft mij steun en vertrouwen gegeven. Het heeft mij concrete mogelijkheden gebracht toen ik die zelf niet kon vinden. En verder was het een steun en toeverlaat in een lang en voor mij vaak ook frustrerend proces. Het heeft er voor gezorgd dat je niet in je eentje hoeft te zwemmen, maar dat er een begeleider is die zorgt dat je niet verdrinkt.
9	Marleen reageert altijd snel en adequaat wanneer ik haar nodig heb. Het is prettig om met haar te sparren, ze helpt bij het verhelderen van problemen en geeft richting.
9	Ik ben heel tevreden met het resultaat, een baan passend bij mijn situatie.
10	Omdat Profunda geweldig is in alle opzichten!
10	Ik heb heel veel geleerd over mijn eigen vermogen voor werk. Ik voel nu uitgerust over wat ik kan en niet kan doen. Ik zie de mogelijkheden en een toekomst waar ik werk en positief bent over de werk dat ik heb. Ik heb mijn kwaliteiten en kernkwadrant geleerd, en die helpt me enorm op mijn werk en persoonlijk leven. En ook welke omgeving doet mij goed en welke niet. Zij hebben mijn gesteund over mijn angst voor werk: namelijk de angst dat ik zou nog een keer te veel over mijn grenzen gaan en ziek/pijn voelen. Ik heb nu keuzes en mijn verwachtingen voor werk zijn ook veranderd. Het was een fantastisch traject waar ik veel heb geleerd! Bedankt Marleen en Bert, jullie zijn geweldig!

## 5 Appendix B

In de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen hun antwoord 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 gaat hierbij om de open antwoorden op de volgende vragen:

- Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching?
- In hoeverre sloot de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching aan op uw verwachting?

### 5.1 Welke verwachting

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

- het begrijpen van welke baan en werk is goed voor mijn gezondheid, waar ik goed voel en kan goed de baan blijven doen. leren om grenzen te stellen en positief assertiviteit

### 5.2 Aansluiting op verwachting

In hoeverre sloot de dienstverlening van Profunda Loopbaancoaching aan op uw verwachting?

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Ik geen echte verwachting had.
- Er was veel persoonlijke aandacht, en er werd geprobeerd een oplossing op maat te creëren.
- Ze het geweldig hebben gedaan
- Profunda was heel attent naar mijn wensen, en ik heb meer gelerd over mijzelf dat ik had verwacht
- ik van te voren dacht dat het minder persoonlijk zou zijn.

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- Geen antwoorden gevonden.

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- vinden van vacatures die aansluiten bij mijn beperkingen is zeer moeilijk.