



## Tevredenheidsonderzoek

**Werkfit Maken - 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 Werkfit Maken .....	2
1.2 Opzet en uitvoering .....	2
1.3 Respons .....	2
1.4 Leeswijzer .....	2
<b>2 Onderzoek onder cliënten - Werkfit Maken</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 .....	6
<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>11</b>
5.1 Welke verwachting .....	11
5.2 Aansluiting op verwachting .....	11

# 1 Inleiding

## 1.1 Klanttevredenheid Werkfit Maken

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 Werkfit Maken. 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 *Werkfit Maken*.

### *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 67 cliënten van Profunda Loopbaancoaching uitgenodigd. Deze cliënten zijn telefonisch/schriftelijk/per mail benaderd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek. Uiteindelijk hebben 56 cliënten aan het onderzoek meegedaan, een respons van 83,6 procent.

tabel 1 Responsoverzicht cliënten

<i>Werkfit Maken</i>	
<b>Aantal aangeleverd</b>	<b>67</b>
<b>Volledig ingevuld</b>	<b>56 (83,6%)</b>
Waarvan:	
Mail	56 (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 - Werkfit Maken

### 2.1 Contact

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

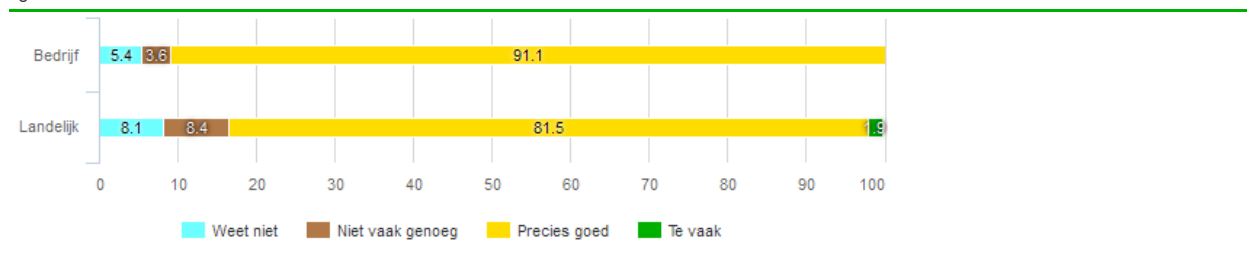
tabel 2 Hoe vaak heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

	Profunda Loopbaancoaching	Landelijk
<b>Contact gehad</b>		
Ja	58 (100,0%)	5716 (96,1%)
Nee	0 (0,0%)	230 (3,9%)
<b>Soort contact (aantal keer per maand)</b>		
Persoonlijk	2,3	3,0
Telefonisch	1,3	2,5
E-mail	1,8	2,3

Bron: Panteia

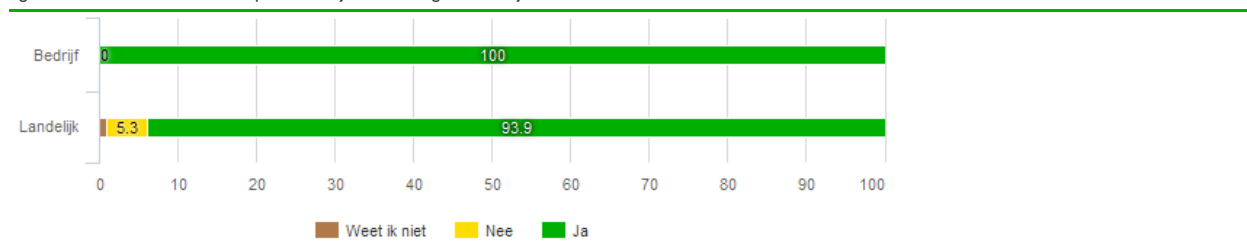
De cliënten is ook gevraagd wat ze van deze contactmomenten vonden en of men een vast contactpersoon had bij Profunda Loopbaancoaching. De resultaten op deze vraag staan in figuur 2.1 en 2.2.

fig. 2.1 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



Bron: Panteia

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

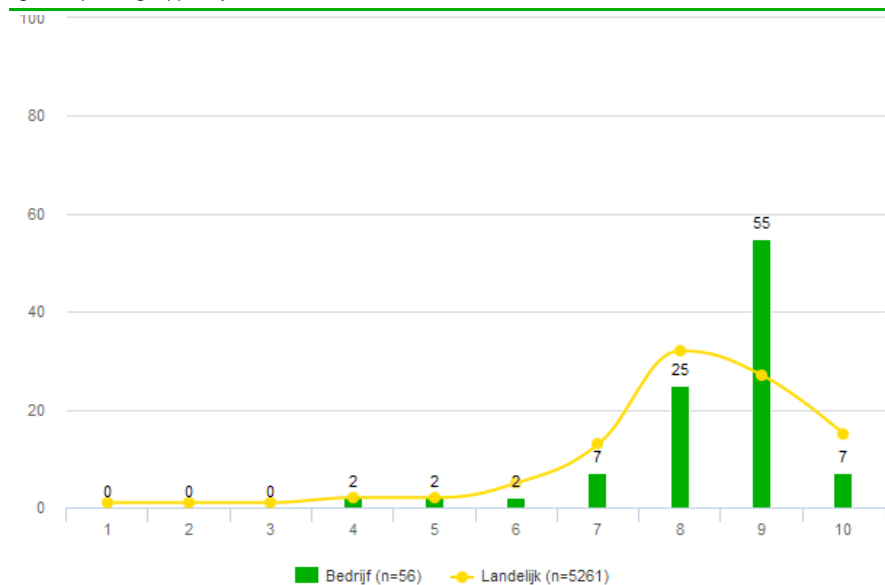


Bron: Panteia

### 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 8,4 voor hun dienstverlening.

fig. 2.3 Spreiding rapportcijfers



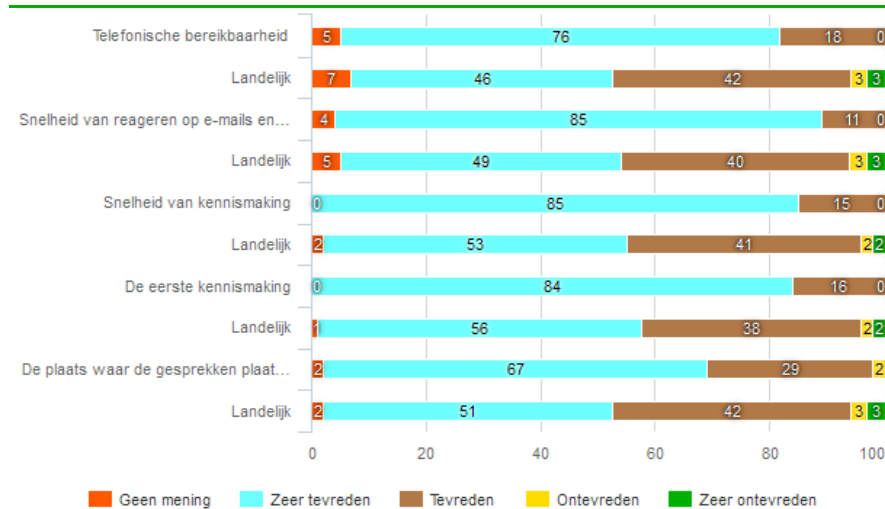
Bron: Panteia

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?

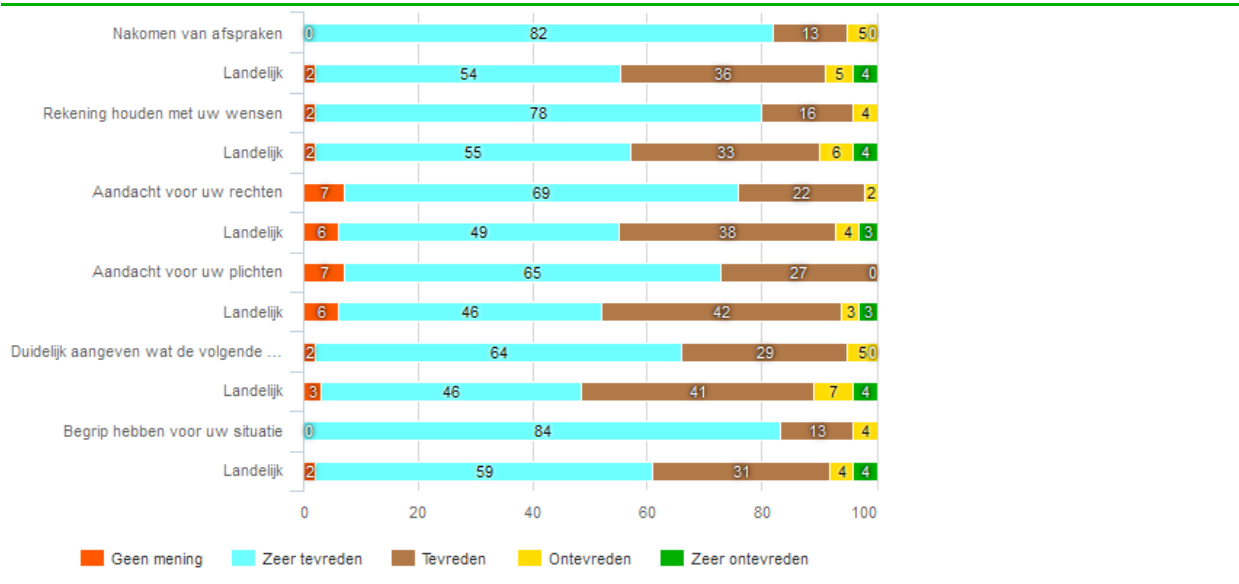


Bron: Panteia

### 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?

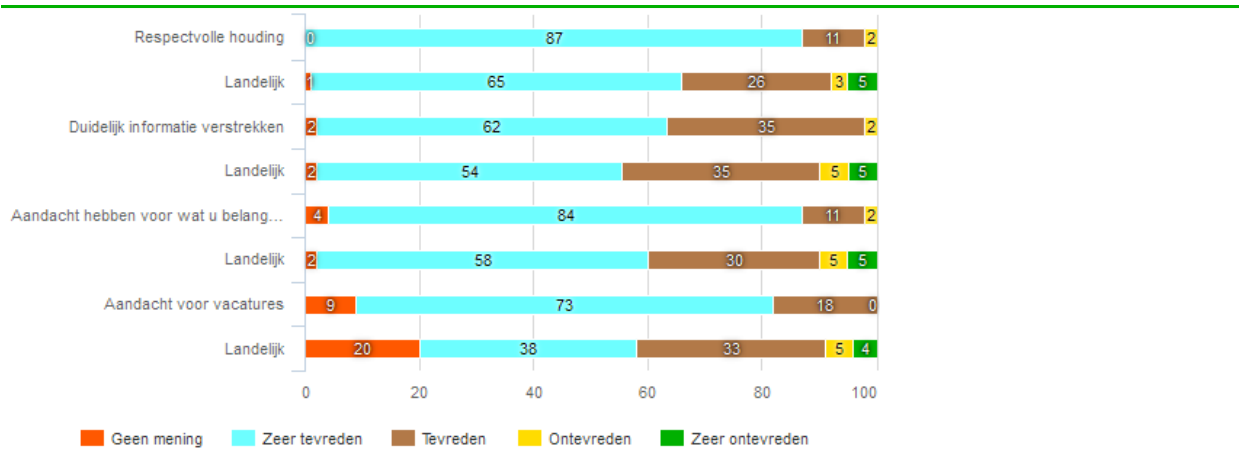


Bron: Panteia

## 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:

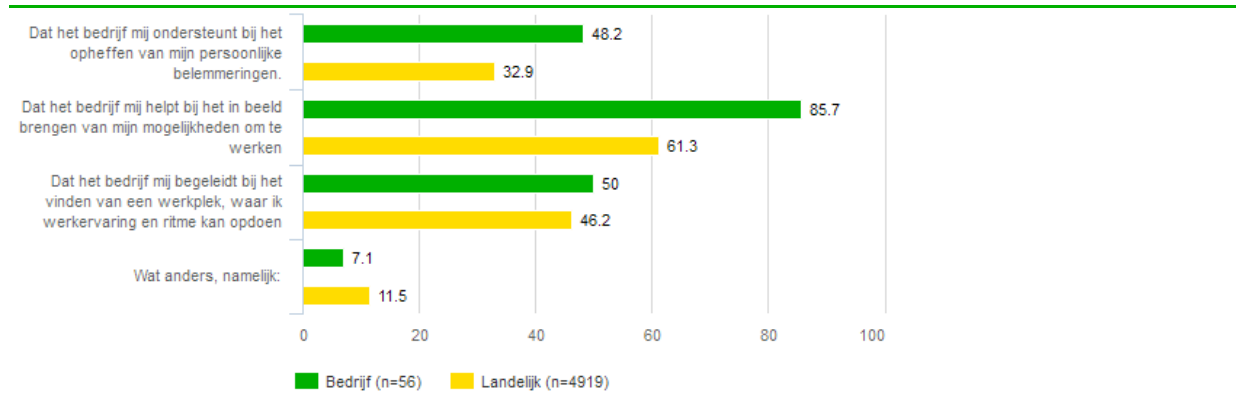


Bron: Panteia

## 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.

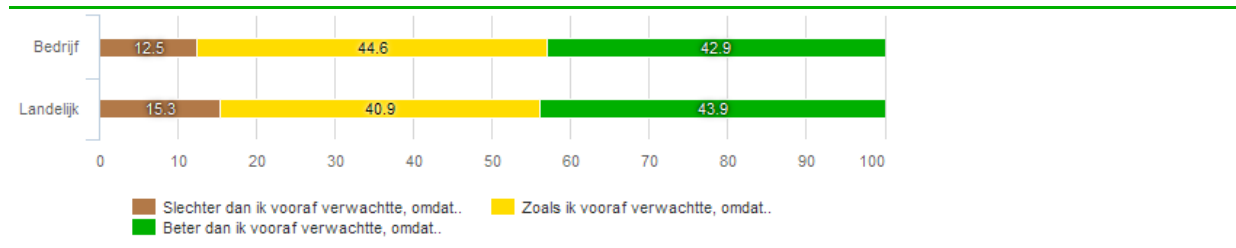


Bron: Panteia

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

## 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?

- Fijn persoonlijk contact waar ik helemaal mezelf kon zijn. Dank!
- Ik ben door Profunda heel erg vriendelijk en deskundig geholpen maar zoals vermeld was ik nogal teleurgesteld dat Profunda mij niet kon voorstellen bij een werkgever.
- Zeer sympathiek, meedenkend, begeleiding op maat. Zeer tevreden over de begeleiding die Profunda mij gegeven heeft in een periode van mijn leven dat ik flink de weg kwijt was.
- Ik zou het echt iedereen aanraden, die op zoek is naar een coach die je echt op alle vlakken zal supporten
- Ik ben erg content met het contact en het verloop van de loopbaanbegeleiding. Ik heb Profunda zeker geadviseerd bij anderen en zal dit in de toekomst blijven doen. Dankzij hen heb ik meer vertrouwen gekregen in mijn kwaliteiten en zij geven mij het gevoel dat ik waardevol ben.
- Ik denk dat ik duidelijk genoeg ben geweest
- Prettige mensen en zeer veel kennis op diverse vlakken.
- De vragen zijn grotendeels gericht op randzaken als bereikbaarheid en dergelijke. Het onderzoek zou waardevoller zijn als er meer inhoudelijke vragen worden gesteld over het coachingstraject zelf.
- Mijn geslacht, leeftijd en opleiding zouden er niet toe mogen doen. Dit zijn irrelevante vragen. |2e opmerking: het UVW zou reïntegratieorganisaties VERPLICHTEN om de enquête te laten invullen. Maar dat is toch een beetje krom? Anders worden ze erop afgerekend... klinkt als chantage.
- Zal Profunda zeker aanraden in voorkomende gevallen
- Bedankt
- Een zeer geduldige en begripvolle coach met aandacht voor mijn persoonlijke situatie
- Ja, dat bij UVW duidelijk moet zijn wat wel/niet geboden kan worden, zodat cliënt geen verkeerde verwachtingen krijgt door UVW.
- Beter verwachtingen uitspreken en een doel stellen
- Leuke organisatie met mensen die hart hebben voor hun vak en hun cliënten. En die ook voorleven hoe het werkende leven anders kan dan in de traditionele zin.

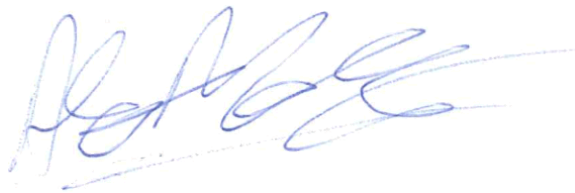
### 3 Contactgegevens Panteia

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

4	Heel fijn kennismakingsgesprek gehad. Goed gevoel bij Profunda. Het begin van het traject verliep ook goed. Ik was herstellende van een zware voetoperatie toen ik aan het traject begon, dus kon niet meteen aan de slag, maar wilde wel met het traject starten. Tempo van traject startte dus op laag niveau, maar is eigenlijk nooit omhoog gegaan. Met als gevolg dat we in een soort tijdnood kwamen en er geen ruimte was om ons op het solliciteren te concentreren. Na een paar weken was wel duidelijk welke carrièreswitch ik wilde maken dus na 6 maanden had ik het gevoel toch met lege handen te staan. Ik denk dat ik een makkelijke cliënt was, via het UWV. Cursussen heb ik zelf geregeld, met UWV. En zelf uiteindelijk vacatures gezocht en gesolliciteerd, ondanks de belofte op veel vacatures en contacten via Profunda. Ik heb dan ook zelf mijn huidige baan gevonden. Het hele traject heb ik achteraf als zeer teleurstellend ervaren. Ik had het traject zoals deze door Profunda was ingevuld niet nodig gehad.
---	---

- cijfers 5 t/m 7

5	Het was geen geschikte match
6	Teveel aandacht voor Profunda, voor wat zij belangrijk vinden en te weinig aandacht wat belangrijk is voor client.
7	De coaching was goed en flexibel bij mijn situatie, maar voorzag niet in wat ik nodig had om mogelijk werk te kunnen vinden, omdat Profunda niet kon bieden wat het UWV wel aan mij had voorgesteld. Binnen de mogelijkheden van Profunda hebben ze me goed begeleid.
7	ik had iets meer ondersteuning verwacht
7	Sommige dingen die uitgezocht zouden worden, werden niet uitgezocht. Het mocht professioneler.
7	Profunda heeft mij wel geholpen wat zelfverzekerder te worden. Helaas heeft Profunda mij niet kunnen voorstellen aan een werkgever, dat vind ik er g jammer. Ik ben van mening dat loopbaancoaches moeten beschikken over een netwerk waarbij ze eventueel mensen zouden kunnen voorstellen. Ik heb altijd een baan op HBO niveau gehad en ben op vele manieren inzetbaar maar helaas is mijn leeftijd een handicap. Hier heeft Profunda zich wat mij betreft te makkelijk vanaf gemaakt helaas.

- cijfers 8 t/m 10

8	Omdat ik adequaat ben geholpen met uitzicht op eventuele nieuwe mogelijkheden
8	Het contact en verloop verliep erg prettig en persoonlijk. Ook heb ik het open en flexibel ervaren waardoor het goed aansloot op mijn eigen behoeftes en mogelijkheden.
8	Persoonlijke en pragmatische benadering.
8	Ik ben over het algemeen tevreden over de spanningen en ondersteuning, die ik van profunda krijg. Jammer dat ik nog geen werk heb kunnen vinden.
8	Professionele begeleiding met humor en een breed spectrum aan activiteiten .
8	Ik geef een 8/10 omdat ik constateerde dat Profunda erg veel ervaring en kennis heeft, zowel op maatschappelijk sociaal gebied, als op menselijk gebied. Bovendien vond ik dat ze erg veel ervaring hebben in het bedrijfsleven. Ik vond het vooral prettig, dat ze het individu centraal stelden. Dát is mijn inziens het beste uitgangspunt tot resultaat.
8	Zeer tevreden over de dienstverlening. Door alle opdrachten en gesprekken heb ik een heel goed beeld gekregen van mijn kwaliteiten en competenties waardoor ik weer met vertrouwen naar de toekomst kan kijken.
8	Heldere communicatie Fijne dialoog met coach Toegespitste informatievoorziening
8	Persoonlijke begeleiding is erg goed, alsook bereikbaarheid en afspraken. Een verbeterpunt zit in de hoek van duidelijkheid over behandelplan/ te nemen stappen.
8	Ik vond het een warm bad op persoonlijk gebied en voelde meteen een connectie met Karin. Ik had een aantal persoonlijke situaties waar ik mee worstelde en daar heeft zij mij heel erg in gesteund en geholpen. Daardoor is ook duidelijker geworden wat mogelijk is en wat ik wil wat betreft werk (als zelfstandige). Een klein minpuntje (waar ik eigenlijk pas bewust van werd na het beëindigen van het traject) is dat ik eigenlijk iets meer begeleiding in het zoeken naar werk nodig had, want op dat gebied ben ik nog niet veel verder. Maar de persoonlijke situatie is ook niet ideaal en we hadden maar een half jaar voor het traject. waarvan we een groot deel al kwijt waren voor het stabiliseren van persoonlijke problemen.
8	persoonlijke aanpak, stert af op wat ik wil en kan, actiegericht.
8	Zeer professioneel met persoonlijke aandacht
8	vanwege de persoonlijke aandacht.
9	Streng doch rechtvaardig Prettige sparring-partner Menselijk en toch zakelijk Persoonlijk Kennis van zaken, duidelijk
9	Goede werkzame sfeer, gericht op het weghalen van blokkades die er zaten. Opbouw van zelfvertrouwen, hoe ik grenzen kan aangeven, samenwerking verbeteren - een groot scala aan onderwerpen zijn aan de orde geweest.
9	Dienstverlening is prima, maar had wel verwacht/gehoopt dat zij actief met welwillende werkgevers zouden komen

9	Ik voel me heel prettig bij Profunda. Zowel Bert als Marleen heeft oog voor mijn wensen en mijn kwaliteiten. Samen hebben wij in kaart gebracht wat deze wensen en kwaliteiten zijn. De begeleiding is nog niet afgerond en de komende tijd gaan wij ons richten op branches en functies waar mijn kwaliteiten en wensen goed samengaan. De verschillende trajecten hadden wel wat inzichtelijker gemaakt kunnen worden, door te werken volgens een stappenplan. Dat zou ervoor zorgen dat ik goed weet waar ik sta in het traject en wat de vervolgstappen zijn. Iets waar ik persoonlijk wel behoefte aan heb; een stuk controle en overzicht. Daarentegen kan ik wel altijd alles vragen en tijdens de persoonlijke consults kan ik op ieder moment bijgepraat worden.
9	Ik heb mij begrepen en gewaardeerd gevoeld. Een fijne afwisseling van begrip voor de situatie en uitdaging/stimulering.
9	Duidelijke afspraken, wist precies wat ik kon verwachten. Met mij meedenken wat voor mij de beste aanpak was in de loopbaanbegeleiding. Ondersteuning in de communicatie naar UWV, wat voor mij heel gevoelig ligt en daardoor moeilijk is.
9	Omdat het zijn doel heeft bereikt. Efficiënte begeleiding, zelfinzicht en een betere kijk op een gezonde baan
9	Ik ben zeer tevreden over de begeleiding. In korte tijd en met enkele sessies heb ik veel vertrouwen in mijzelf en het solliciteren teruggevonden. Berte Knol stemde alles op mij af, rekening houdend met mijn wensen. Tegelijkertijd heeft mij door verwachtingenmanagement er ook voor gezorgd dat ik niet te snel van stapel liep of een terugval zou krijgen.
9	Professionele en vriendelijke begeleiding. Duidelijk wanneer nodig maar denkt ook flexibel mee naar mogelijkheden. Realistisch en praktisch. Ik heb er daadwerkelijk veel aan gehad. Momenteel ben ik in verwachting maar ik heb het volste vertrouwen dat ik hierna zowel bij een werkgever parttime aan de slag kan als zelfstandig en heb hier ook zin in!!
9	omdat ik erg tevreden ben
9	Omdat ik heb veel geleerd over mijzelf, mijn beperken en mogelijkheden. Ik heb wel een goede inzicht en kijk voor naar de volgende traject om een passende werk te vinden.
9	Uitstekende begeleiding, motiverend, respectvol, inspirerend.
9	Door onze vele gesprekken, zijn dingen helderder geworden in mijn hoofd.
9	Ik ben zeer tevreden met het coachingstraject dat ik nu volg bij Profunda. De begeleiding is persoonlijk, begripvol, betrokken en professioneel. Ik heb het gevoel dat ik echt mijzelf kan zijn en volop kan werken aan mijn twijfels, onzekerheden, valkuilen.
9	Heel professioneel, veel persoonlijke aandacht en inlevingsvermogen
9	De aandacht ligt bij mij en mijn situatie, er werd geen geforceerde oplossing gezocht. Profunda luistert naar mij en denkt mee, zoekt oplossingen waar ik zelf niet aan gedacht heb en verliest mijn situatie nooit uit het oog.
9	9
9	Debegeleiding was confronterend respectvol open en recht door zee. Erg goede uitwisseling van informatie en gedegen communicatie.
9	Omdat ik nooit een 10 geef. maar ik zou het niet beter kunnen wensen, ik voel me begrepen, krijg de ruimte voor mijn eigen ontwikkeling in mijn eigen tempo en dat word gerespecteerd.
9	Het heeft zeker niet gelegen aan Profunda dat ik niet aan het werk ben, maar aan mijn eigen onvermogen / beperkingen.
9	Profunda Loopbaancoaching heeft mij goed geholpen
9	Ik heb bij Profunda zeer deskundige en professionele begeleiding gevonden. Zij wist mij aan het denken te zetten en heeft mij geholpen om nieuwe kanten/talenten van mijzelf te leren kennen. Dit heb ik als heel waardevol ervaren.
9	1. omdat ik eigenlijk nooit een 10 geef. 2. Omdat zij mij geholpen heeft inzicht te krijgen in mijzelf en de markt. Het was mooi als er al een baan was geweest, maar het doel van werk fit is bereikt. 3. Omdat zij eerlijk reageert, enthousiasmeert, de balans houdt tussen druk opvoeren en afremmen.
9	Fijne, persoonlijke benadering, met begrip voor mijn situatie en meedenkend over de beste weg.
9	ik ben zeer tevreden, ook omdat ik een goede klik had met Marleen, Maar ook omdat ze goed luistert mijn goed laat nadenken over mijn eigen handelen en verander mogelijkheden, duidelijke communicatie, denkt goed mee, eerlijk en doortastend
9	Marleen van Profunda loopbaancoaching is altijd betrokken geweest en heeft altijd mijn gezondheid voorop gesteld. Soms met strenge woorden, maar vooral met goede handvatten waardoor ik mezelf beter kon leren kennen en uiteindelijk zelfde goede keuzes kon maken.
9	Begeleiding van Profunda kwam precies op tijd. Ik was het geloof in mezelf en mijn kwaliteiten kwijt en Profunda heeft me geholpen mijn basis te verstevigen. Nu sta ik open en ben ik klaar voor zoeken naar nieuw werk.
9	Ik vond het contact heel fijn, de opdrachten goed en aansluiten bij mijn vraag. De begeleiding vond ik heel fijn en de bemoediging en het vertrouwen dat ze in me had. Ze dacht met me mee en samen maakten we steeds een plan van aanpak. Heel fijn!
9	Omdat mijn coach Karin van profunda mij zo ongelooflijk goed en adequaat vooruit geholpen heeft
10	In het verleden heb ik al verschillende dingen geprobeerd met psychologen, mindfulness- en compassietraining. Dit heeft mij wel veel inzicht gegeven, maar door de hulp van Karin kwam ik eindelijk bij de kern van mijn problematiek. Door haar manier van werken voel ik mij nu stukken sterker en is alle ballast die ik meedroeg van mij afgevallen.
10	Zie de antwoorden op vragen hiervoor. Er werd mij tevoren al verteld dat de kans op werk zeer klein was.
10	Ik ben meer dan zeer tevreden over Profunda. Zeer professioneel, behulpzaam, realistisch. Ik zou graag een ieder willen adviseren om naar Profunda te gaan!
10	Mijn Coach Marleen Doodkorte heeft mij zo goed geholpen op persoonlijke vlak, waardoor de drempel heel laag was voor mij en binnen hele korte tijd een leuke betaalde baan heb kunnen vinden. Zonder haar was het mij niet zo makkelijk gelukt. Ik heb tien jaar een volledige wia uitkering gehad, dankzij haar was ik ondanks zo een groot gat op mijn cv zo weer aan t werk

## 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

- nieuwe werk mogelijkheden zoeken op basis van ervaring en persoonlijkheid, en begeleiden met zelf presenteren.
- actief met een werkgever zou komen waar ik op gesprek zou gaan.
- Profunda mij ondersteunt om met vertrouwen een baan te vinden en daar ook succesvol aan het werk te blijven (eerste maanden begeleiding blijven houden)

### 5.2 Aansluiting op verwachting

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

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- het was echt persoonlijk en ze hebben een perfect begrip van mij en mijn situatie.
- Marleen heel benaderbaar en erg vriendelijke is.
- niet goed wist wat ik moest verwachten
- ik nu een baan heb
- ik geen verwachtingen had
- ik het contact erg persoonlijk, open en flexibel heb ervaren - hierdoor sloot het erg goed aan op mijn behoeftes, mogelijkheden en wensen.
- ze zeer naar mijn persoonlijke situatie keken. En echt op maat advies werd gegeven.
- het een persoonlijkere benadering was dan ik verwacht had
- Op persoonlijke vlakken sloot het heel goed aan en ben ik heel fijn geholpen.
- Veel verschillende activiteiten zijn aangeboden .
- zij erg ervaren en professioneel bleken
- Nog meer ondersteuning
- Er gekeken werd naar wat ik kan en wil, niet naar wat er toevallig voorligt.
- er een spiegel voor gehouden is / goede gesprekken , voelde me echt gehoord ,ze liet me goed nadenken over wat ik kan veranderen en aanpassen
- Omdat er ook aandacht was voor mijn belemmeringen en verdriet veroorzaakt door het UWV.
- Door de xtra aandacht tijdens voor mij moeilijke periodes er altijd een luisterend ' oor' was
- ik eindelijk de hulp kreeg die bij mij past.
- er een duidelijk plan uit kwam en ik ook al snel stappen kon zetten
- Ook veel aandacht voor opheffen belemmeringen en zeer motiverend

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- er duidelijkheid is gekomen in de richting en volgende stappen
- het precies was waarop ik had gehoopt
- ik al vanaf de intake een heel goed gevoel had bij dit bureau
- zij mij proberen te helpen bij het vinden van werk
- een en ander van tevoren goed was doorgesproken
- dit vooraf ook zo besproken is.
- vooraf duidelijke afspraken gemaakt waren
- Ik nu beter weet welk soort werk bij mij past
- Profunda samen met mij mijn mogelijkheden in kaart heeft gebracht en ik nu goed weet wat mijn kernkwaliteiten zijn en waar ik die in kan zetten. We starten met een vervolgtraject, omdat voor mij nog niet volledig duidelijk is in welke functie en branche ik wil werken.
- hieraan werd voldaan
- vanaf de eerste kennismaking ik al een heel goed gevoel had bij de coach en dat is waargemaakt.
- De communicatie goed verliep
- een aantal belemmeringen aandacht kregen
- Er duidelijk is gecommuniceerd wat wel en wat niet de dienstverlening betrof
- We een goed plan hadden opgesteld aan het begin en we daar bij in de buurt zijn gebleven bij de uitvoering ervan.
- er waren vooraf duidelijke doelen gesteld, waar we naartoe gewerkt hebben
- ik goed inzicht over mijn mogelijkheden in deze markt. Ik ben geholpen door een het creëren van een reeel beeld en het overwinnen van drempelvrees.

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik had gehoopt dat Profunda een netwerk aan werkgevers had waarbij hij mij zou kunnen voorstellen. Ik vond dit heel jammer. Als je zoals ik boven de 60 bent dan zou dat wel heel prettig zijn geweest. Ik heb niet de indruk dat Profunda over zo'n netwerk beschikt helaas.
- ikzelf tot veel minder in staat bleek dan verwacht
- Ik aan het einde van het traject eigenlijk niet wist wat Profubda voor mij gedaan had. Met de einddatum in zicht moest ik zelf actie ondernemen en liet de begeleiding die ik toen hard nodig had, nl ondersteuning bij solliciteren zwaar te wensen over. Ik heb t gevoel gehad achteraf dat ik het hele traject alleen doorlopen had.
- ik nog steeds geen hleder beeld heb van wat ik precies wel of niet zou kunnen doen
- Er halverwege het traject vooral aandacht was voor prive zaken van Profunda zelf. Ook werd steeds duidelijker dat ze niet echt begrepen wat mijn worstelingen waren
- De begeleiding en mogelijkheden zoals door UWV voorgesteld konden niet worden geboden
- Ik uiteindelijk zelf werk heb gezocht