



Panteia
Research to Progress



Tevredenheidsonderzoek

Werkfit Maken - Profunda Loopbaancoaching

meetperiode: 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020

rapport

In opdracht van Profunda Loopbaancoaching
Zoetermeer, woensdag 3 februari 2021

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

1 Inleiding	2
1.1 Klanttevredenheid Werkfit Maken	2
1.2 Opzet en uitvoering	2
1.3 Respons	2
1.4 Leeswijzer	2
2 Onderzoek onder cliënten - Werkfit Maken	3
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
3 Contactgegevens Panteia	7
4 Appendix A	8
4.1 Toelichting bij rapportcijfer	8
5 Appendix B	9
5.1 Welke verwachting	9
5.2 Aansluiting op verwachting	9

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 januari 2020 tot en met 31 december 2020 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 januari 2020 tot en met 31 december 2020. 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 20 cliënten van Profunda Loopbaancoaching uitgenodigd. Deze cliënten zijn telefonisch/schriftelijk/per mail benaderd om deel te nemen aan het tevredenheidsonderzoek. Uiteindelijk hebben 14 cliënten aan het onderzoek meegedaan, een respons van 70,0 procent.

tabel 1: Responsoverzicht cliënten

<i>Werkfit Maken</i>	
Aantal aangeleverd	20
Volledig ingevuld	14 (70,0%)
Waarvan:	
Mail	14 (100,0%)
Brief	0 (0,0%)
Telefoon	0 (0,0%)

Bron: Panteia

1.4 Leeswijzer

Dit rapport bepreekt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over 2020. 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 2020. 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.

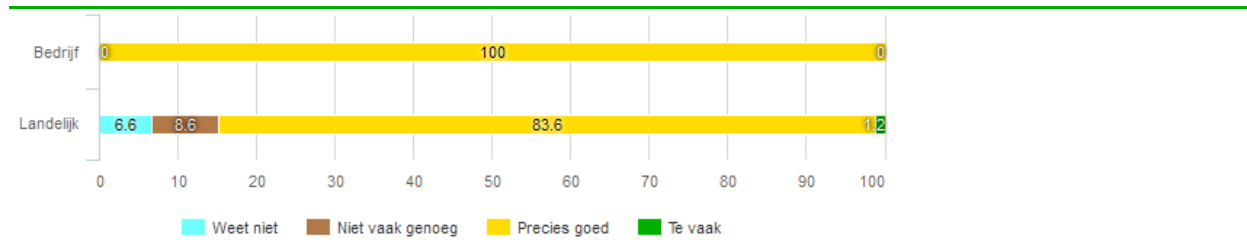
tabel 2: Hoe vaak heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

	Profunda Loopbaancoaching	Landelijk
Contact gehad		
Ja	14 (100,0%)	2870 (97,5%)
Nee	0 (0,0%)	75 (2,5%)
Soort contact (aantal keer per maand)		
Persoonlijk	2,0	2,3
Telefonisch	1,9	2,0
E-mail	1,8	1,8

Bron: Panteia

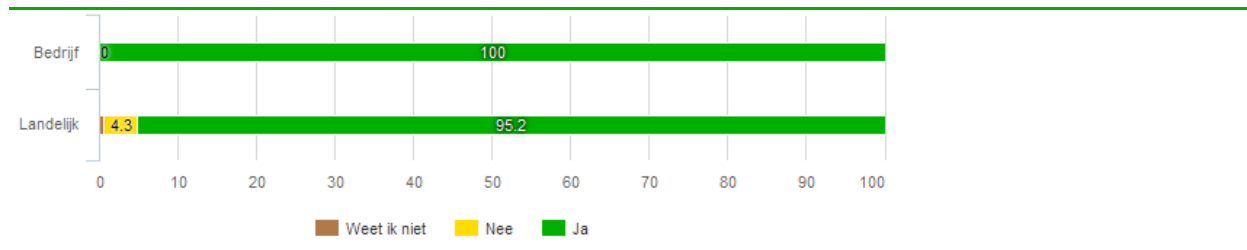
De cliënten is ook gevraagd wat ze van deze contactmomenten vonden en of men een vast contactpersoon had bij Profunda Loopbaancoaching. De resultaten op deze vraag staan in figuur 2.1 en 2.2.

fig. 2.1 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



Bron: Panteia

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

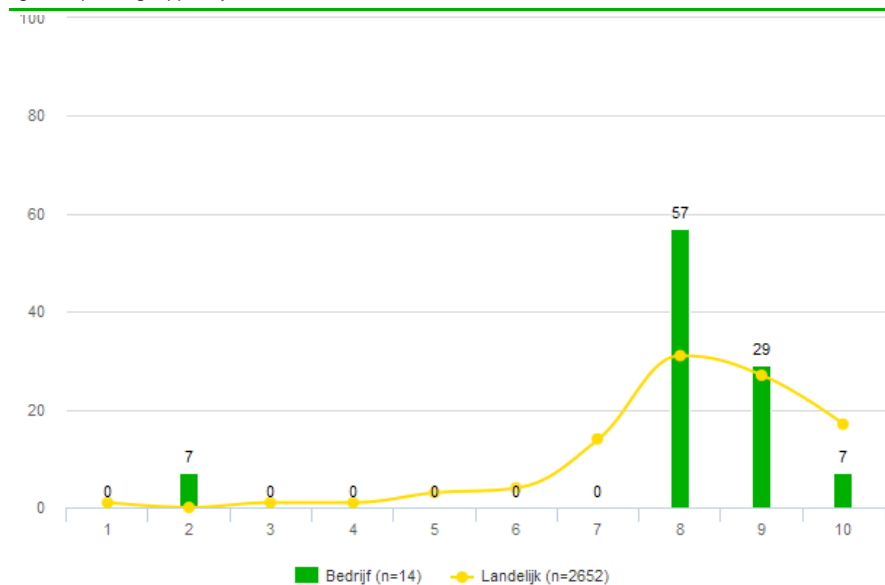


Bron: Panteia

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 8,0 voor hun dienstverlening.

fig. 2.3 Spreiding rapportcijfers



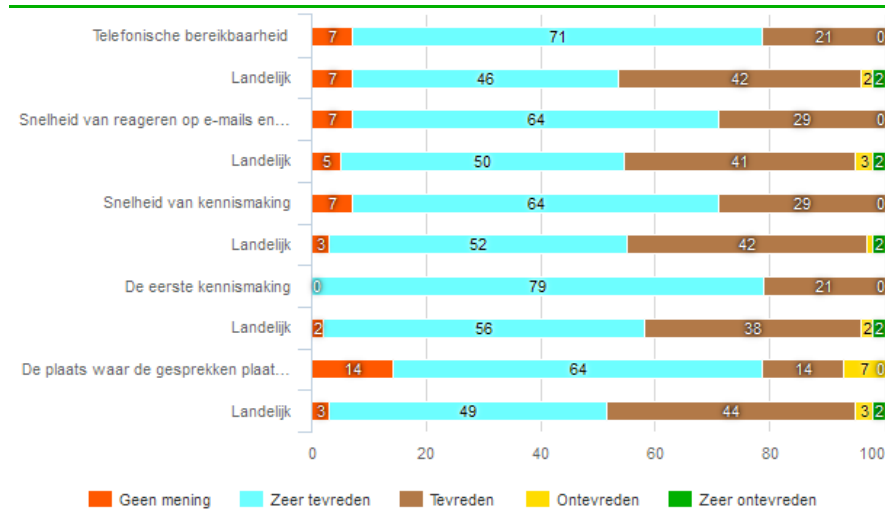
Bron: Panteia

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?

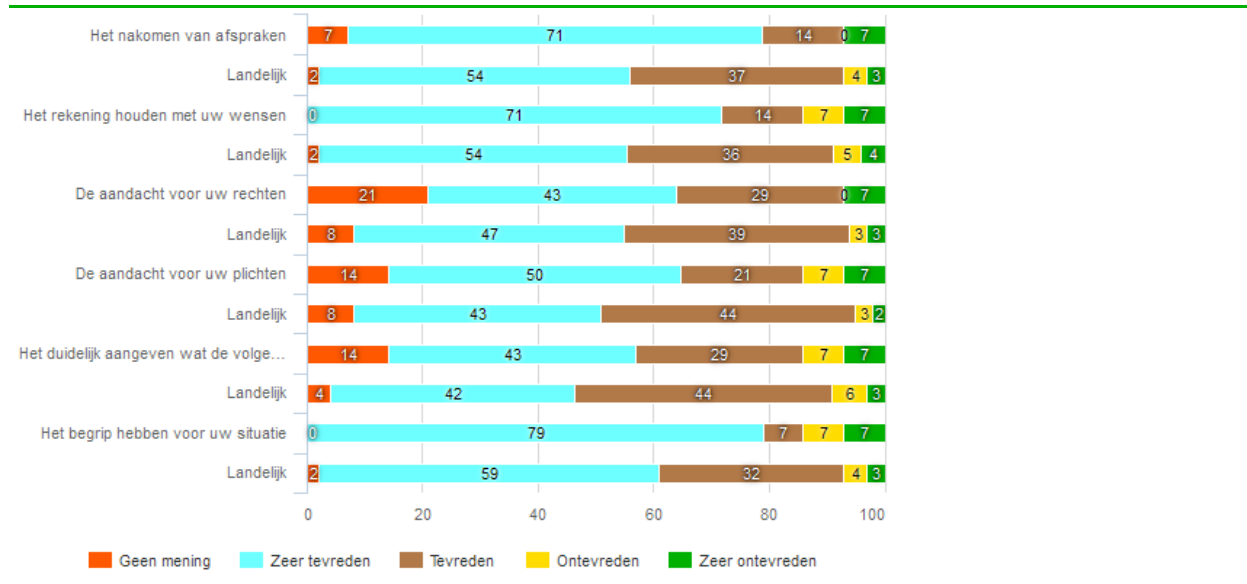


Bron: Panteia

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?

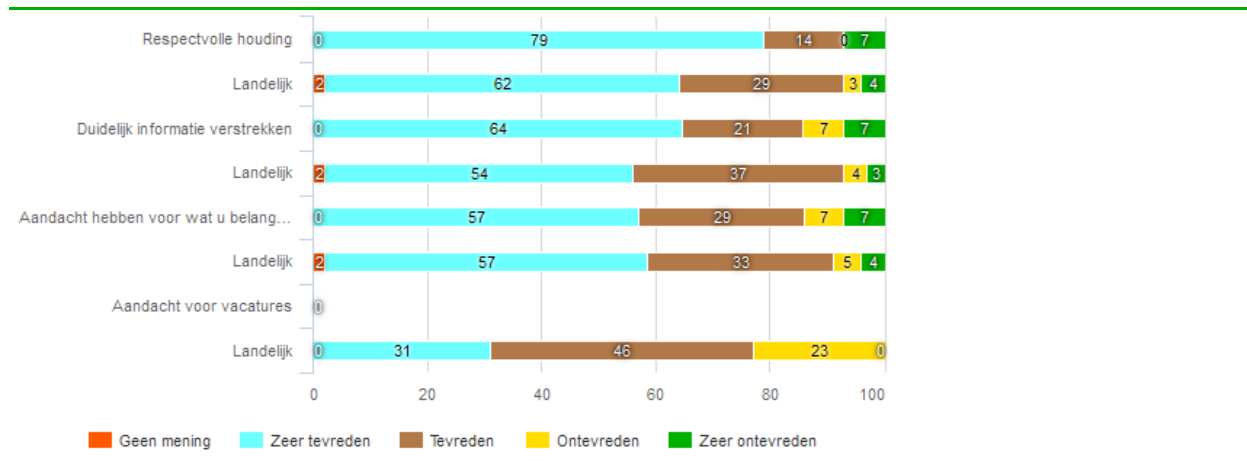


Bron: Panteia

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:

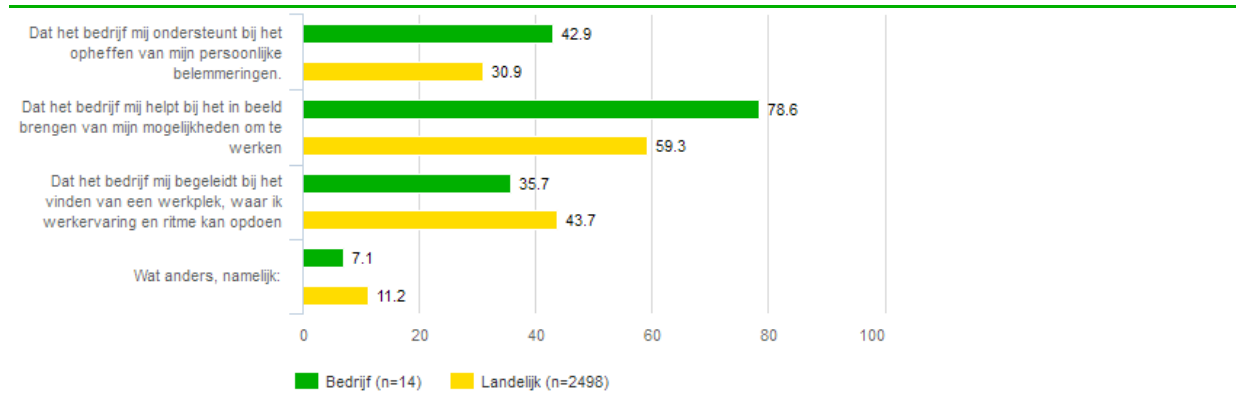


Bron: Panteia

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.

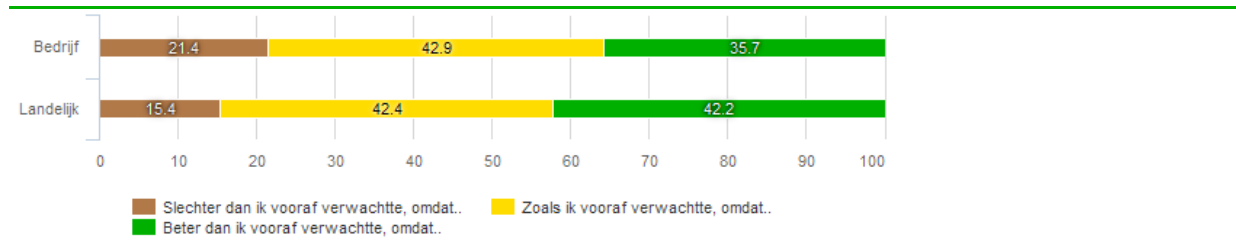


Bron: Panteia

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?

- Ik zou een ieder Marleen van Profunda als coach aanraden. Ze schat mensen goed in en weet hierdoor precies op de juiste manier in te spelen op de wensen van haar coachee. Echt heel waardevol!
- Ik zou iedereen Profunda en Marleen in het bijzonder aanraden.
- Het stoort enorm dat dit soort onderzoek zaken wil kwantificeren en meetbaar wil maken die niet meetbaar zijn. Ik vond de vragen slecht en niet aansluiten bij de kwaliteit van dienstverlening die ik ervaren heb.
- In de begeleidende brief bij dit onderzoek wordt gesteld dat dit onderzoek al eerder naar mij gezonden is, maar dat ik er nog niet op gereageerd heb. Dit is onwaar. Dit onderzoek ontvang ik nu voor het eerst.
- nvt
- Geen aanvulling
- Niet echt anoniem dit onderzoek met gebundelde antwoorden. Dat is alleen anoniem als er heel veel personen aan deelnemen, dus voor grote bedrijven. De vraag "heeft u het bedrijf aangeraden" beter veranderen in "zou u het bedrijf aanraden?". Dat zegt het iets over of iemand positief is over het bedrijf. Nu vraag je alleen of ik toevallig nog iemand ken die afgelopen periode loopbaancoaching nodig had.
- The research could be in English.

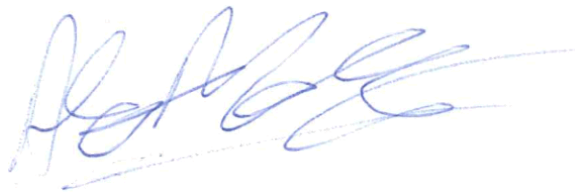
3 Contactgegevens Panteia

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

2	De begeleiding was in aanvang prima, ik was meer dan tevreden over de aanpak van Karin. Plotseling moest het afgelopen zijn, want de baas, Margreet, zou met pensioen gaan. Dus er werd een poging gedaan de boel af te raffen. Er werd ook gepoogd te voorkomen dat ik mijn mening hieromtrent zou ventileren. Het evaluatieformulier werd zonder mijn mening aan UWV gestuurd.
---	--

- cijfers 5 t/m 7

- Geen antwoorden gevonden.

- cijfers 8 t/m 10

8	Profunda has helped me to understand what it is a realistic job for me to look for taking into account personal my situation. Also, Profunda has shown respect to my limitations. Further, Profunda has helped me to think positively and optimistically during the corona period. Unfortunately due to the corona conditions and the fact that we need to stop our cooperation with Profunda we didn't manage to reach the desired result together (to find a job) and to guide me through the phase of working.
---	---

8

8	Omdat ik een duidelijker(beter) beeld van mijn eigen kunnen heb gekregen. De (werk)waarde leren inzien van wat je in de afgelopen jaren heb gedaan en geleerd .En met meer zelfvertrouwen gesolliciteerd naar een baan die echt bij mij past.
---	---

8	Een betrokken persoon die het beste met me voorhad en me wel diverse opties heeft aangereikt tot mogelijke banen voor in de toekomst.
---	---

8	Ik ben tevreden. In het begin had ik wel iets meer duidelijkheid gewild over wat profunda precies kon betekenen voor mij. Later werd dit duidelijker.
---	---

8	Profunda is professioneel, maar ook menselijk. Er werd een warme en prettige omgeving geboden. Een luisterend oor werd geboden, maar ook confrontatie opgezocht zodat groei tot stand kom komen.
---	--

8	Ik heb goede ondersteuning gehad. Ik voelde mij er veilig en ben werk fit.
---	--

8	De begeleiding van Profunda is echt maatwerk en gericht op jouw situatie en wordt gedaan vanuit de overtuiging om de klant verder te helpen. Er wordt geen 'standaard methode' toegepast of draaiboek afgewerkt, maar gekeken wat bij jou past.
---	---

9	Marleen speelde goed in op mijn behoefte. Iedere sessie inventariseerde ze wat ik nodig had en week waar nodig af van een standaard traject of afspraken om mij zo goed mogelijk te ondersteunen bij mijn herstel. Dit zorgde bij mij voor een goed gevoel, ik voelde mij begrepen en echt geholpen door de begeleiding van Marleen. Ook gaf Marleen mij de ruimte die ik nodig had en heeft dit geleid tot grote stappen die ik heb kunnen zetten in mijn herstel.
---	---

9	Profunda heeft mij enorm geholpen in deze fase van gezondheid. Meer hersteld en belastbaarheid vergroot. Ook meedenken bij keuze mogelijke reïntegratiekeuzes en voorbereiding op sollicitatiegesprek was zeer prettig en nuttig.
---	---

10	Omdat Marleen een echte professional is. Warm betrokken, goud eerlijk en heel helder. Ze is volgens mij een absolute kei in haar werk. Ook haar levenservaring helpt haar, haar werk nog beter uit te voeren.
----	---

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

- Mogelijkheden om een eigen bedrijf te starten te onderzoeken

5.2 Aansluiting op verwachting

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

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Marleen goed inspeelde op mijn situatie en aanvoelde wat ik nodig had. Dit kwam mede door de klik die wij hadden.
- ik meer support ontving, dan ze me hoefde te geven
- ik lage verwachtingen had
- Profunda mij vertrouwen gaf en mijn krachten op een prettige manier belichtte.
- Al deze doelen ook echt gehaald zijn en ik dat niet had verwacht

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- We dat in het vorige traject besproken hadden.
- Ik een beter beeld kreeg van wat ik nog meer zou kunnen gaan doen
- Fijne begeleiding, maar in het begin een beetje onduidelijk wat ze precies konden betekenen. Desalniettemin zeer tevreden.
- de begeleiding daarop gericht was
- profunda helped me to control my stress, think positive, think realistically based on my limitations as far what my ambitions are and what I really can do.

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Door "slechtere" gezondheidsfase dan verwacht door Profunda hebben we nog niet kunnen kijken naar mogelijkheden werk in de toekomst na reïntegratie. Komt dus niet door Profunda.
- Uiteindelijk heb ik zelf een baan gevonden op eigen kracht. er werd een beeld geschetst vanuit hen dat ze diverse contacten en stageplekken hadden, maar dit bleek niet nodig onderin zelf iets gevonden had.
- Dit totaal niet gebeurd is, plotseling moest de begeleiding afgelopen zijn. ProFunda zou opgeheven worden en de baas, Margreet zou met pensioen gaan.