



Jobsense

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

31 januari 2023

Samenvatting & Conclusie



Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij Jobsense het Traject werkfit maken hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject werkfit maken

- ✓ Jobsense heeft 8 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 87.5% (7 respondenten)
- ✓ Jobsense krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.3 voor het Traject werkfit maken



Inhoudsopgave



Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Werkfit Maken	6
Algemeen	7
Bereikbaarheid & Snelheid	10
Begeleiding	13
Verwachtingen	19
Tevredenheid	22
Aanvullende opmerkingen	24
Over Contenza	25



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van Jobsense . Jobsense heeft Contentza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van Jobsense , die in de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 het Traject Werkfit Maken hebben afgerond.

Van Jobsense hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 8 klanten in het Traject Werkfit Maken zijn afgerond. Contentza heeft via Jobsense 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 Contentza
Rijksstraatweg 239
9752CB Haren



METHODEN

De Onderzoeksstappen



Jobsense heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd. Contentza 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 Contentza 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 uit ziet kunt u vinden via onze website. Tevens hebben wij de klanten van Jobsense 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.

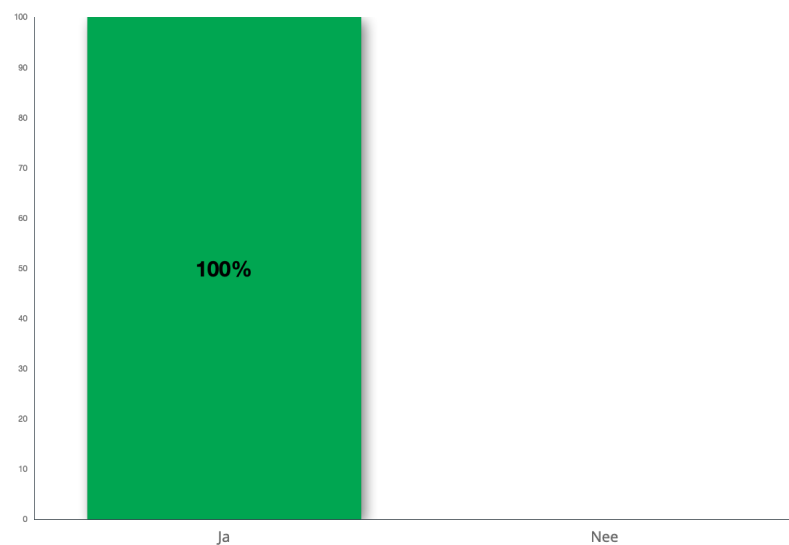
Op 31 januari 2023 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



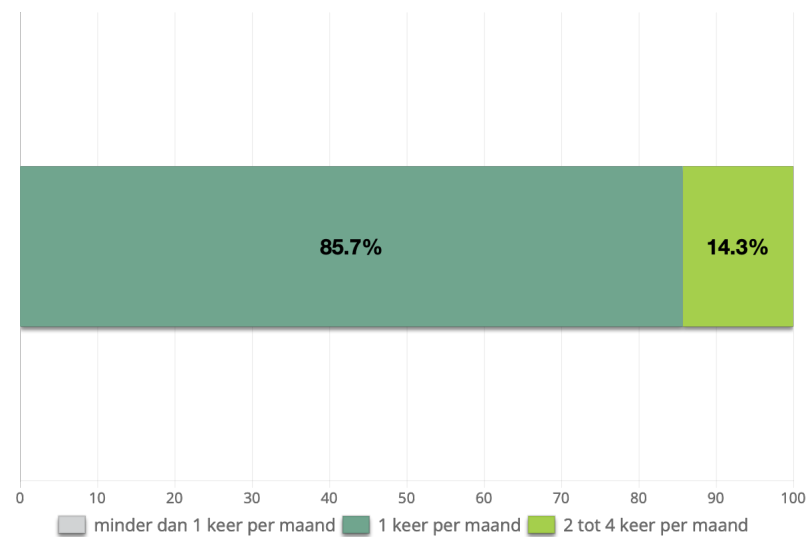
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

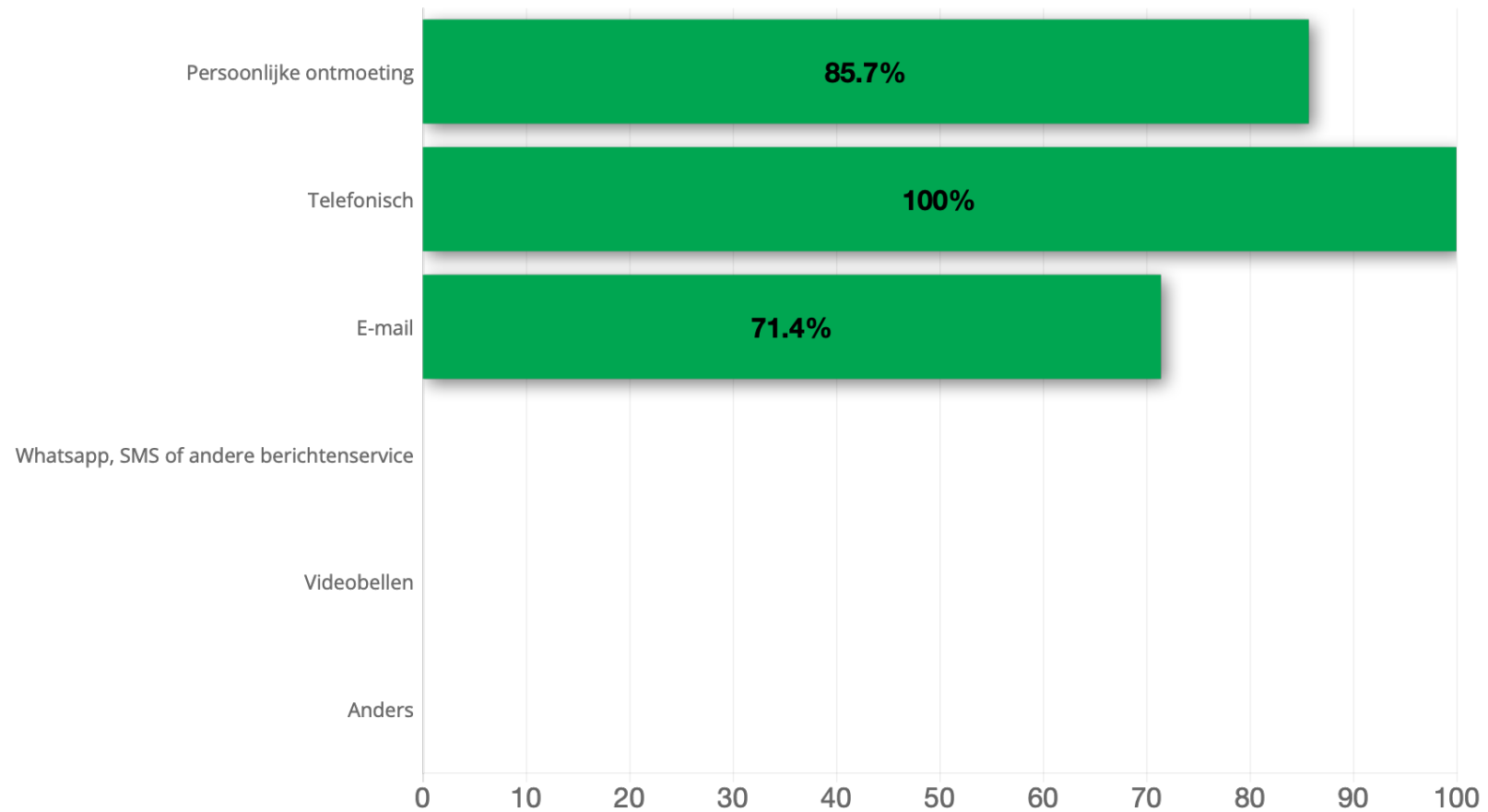
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



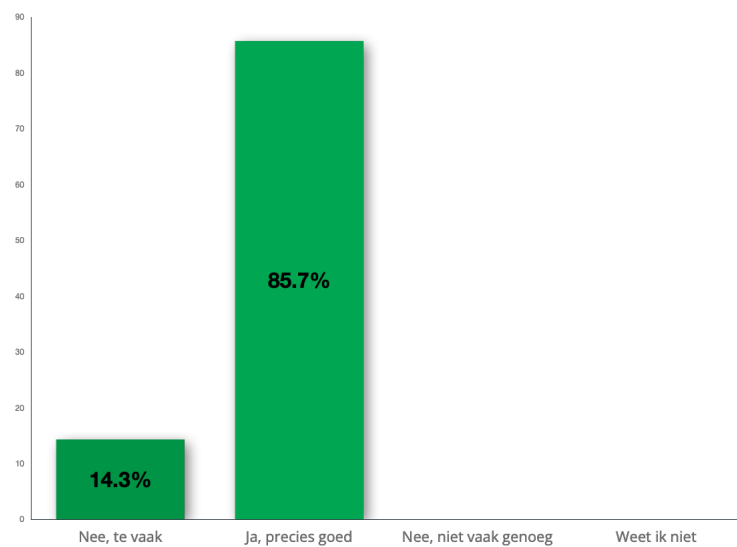
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



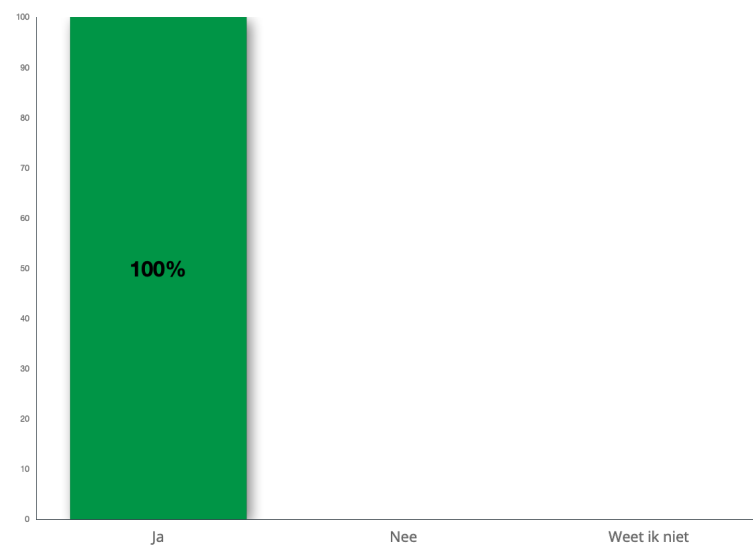
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

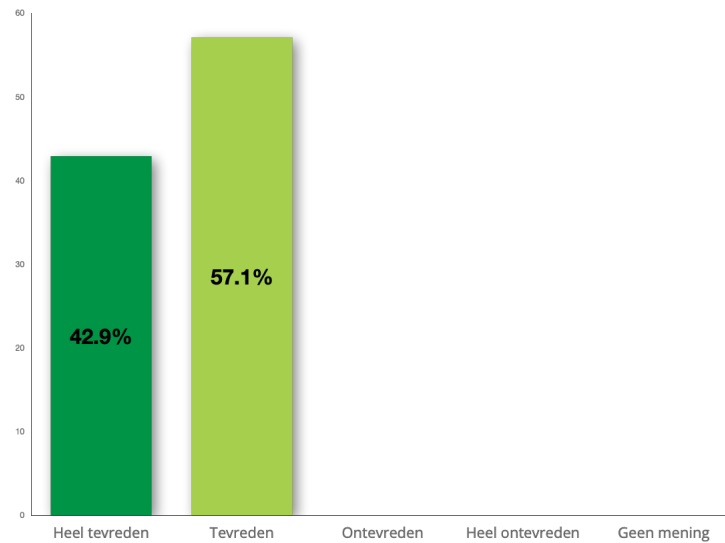


Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

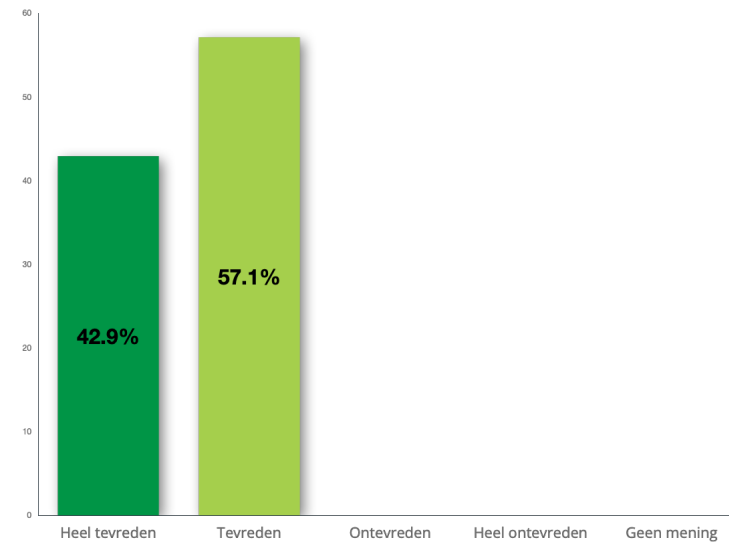


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

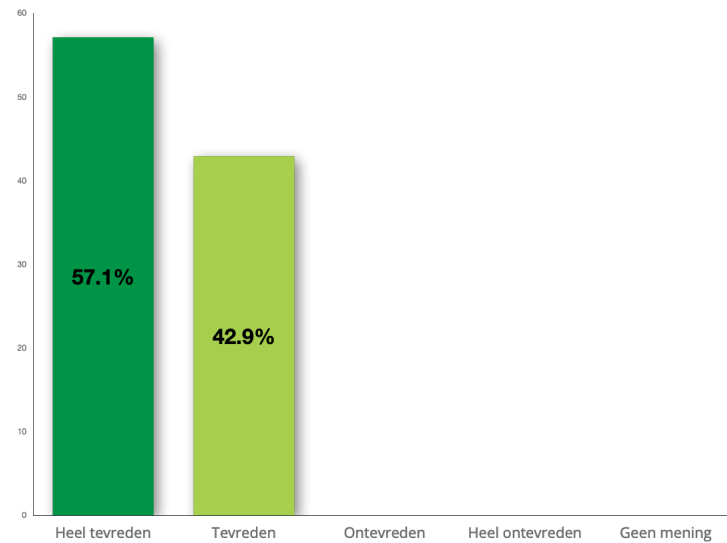


Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?

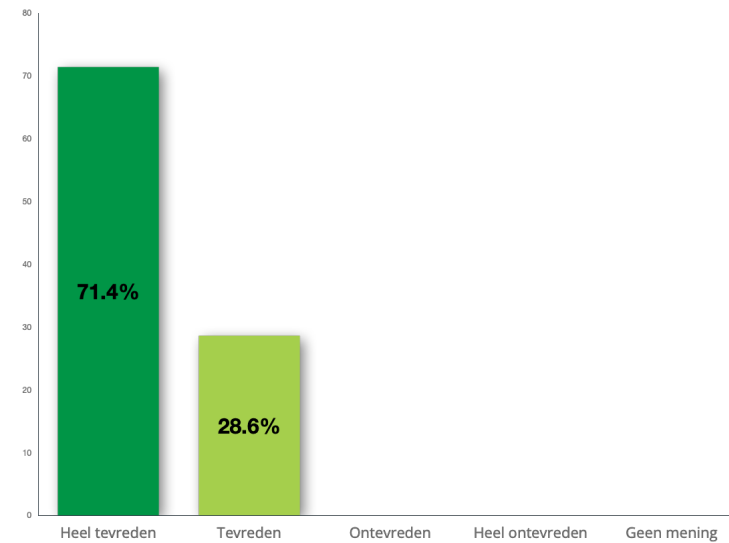


Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



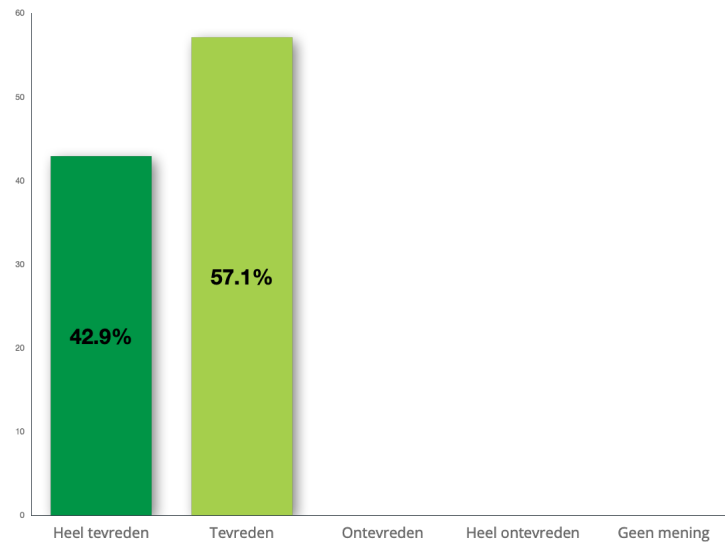
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

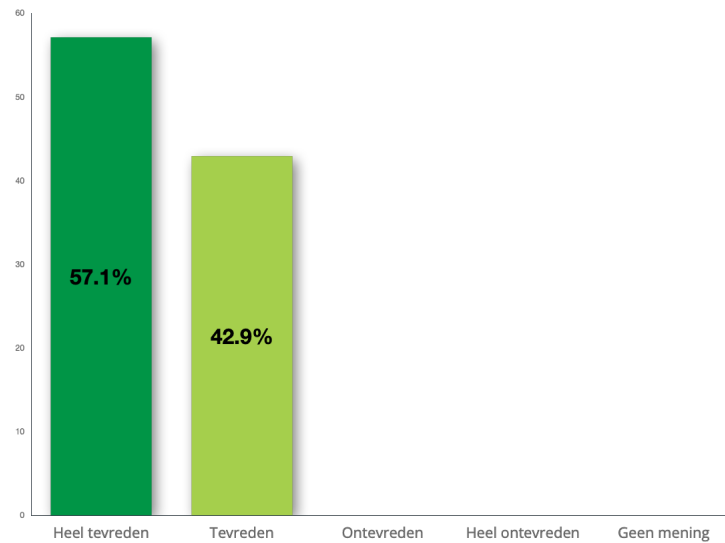
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

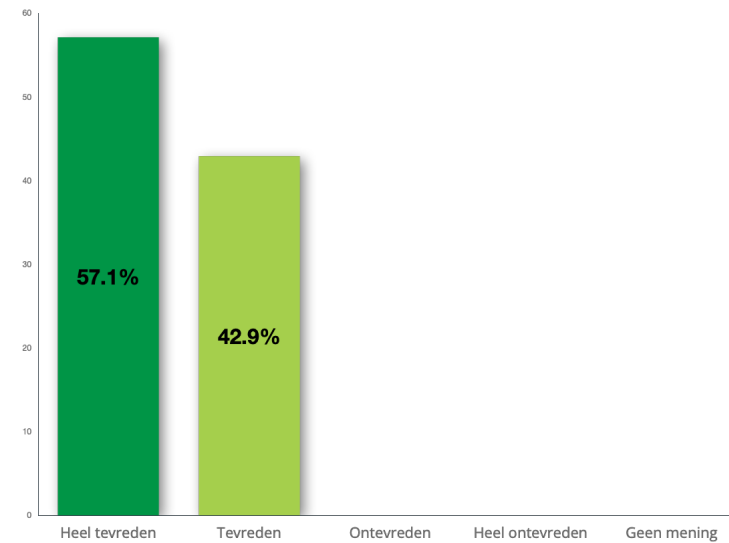


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

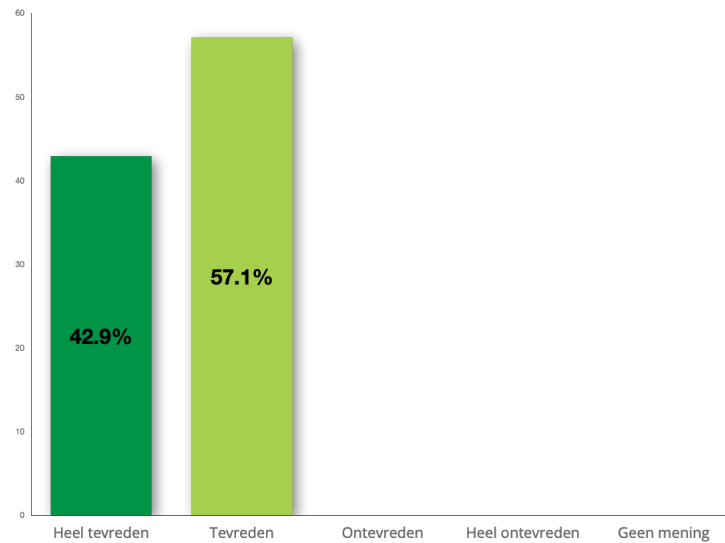


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

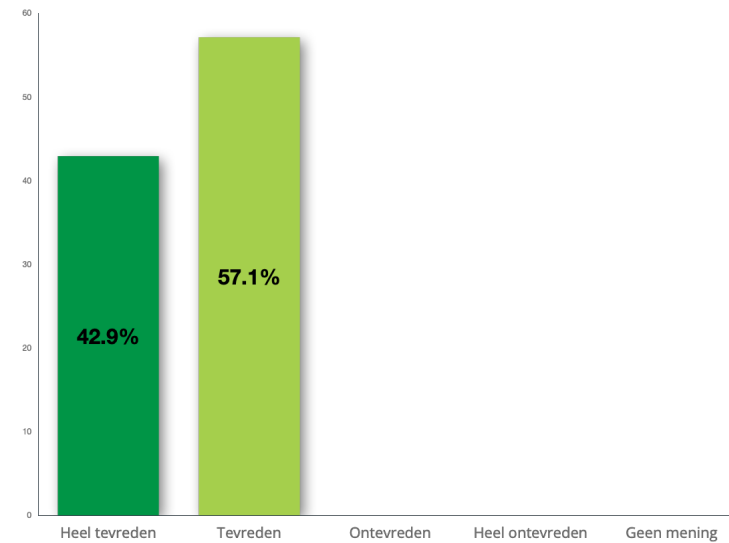


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

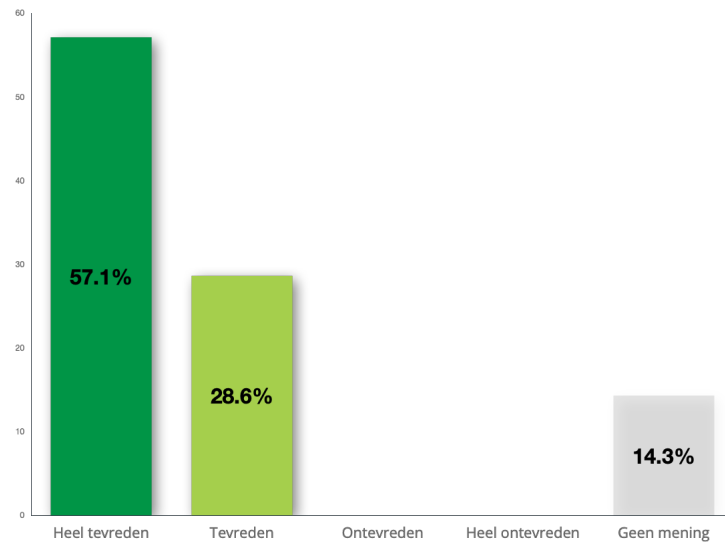


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

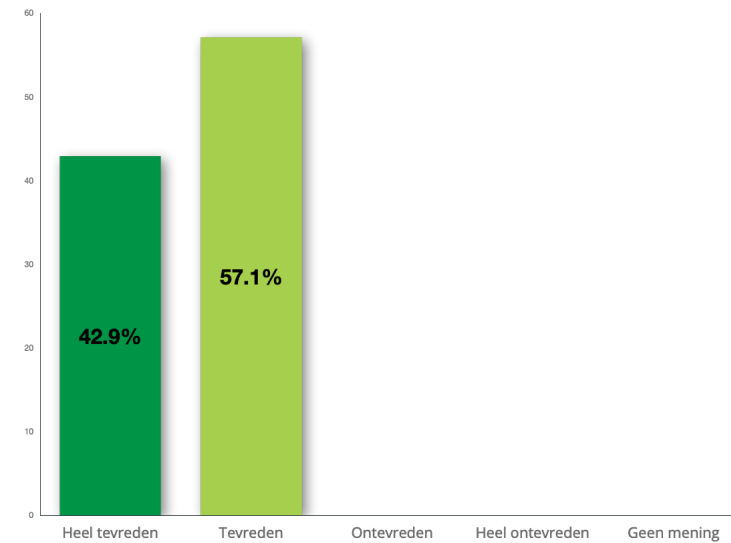


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

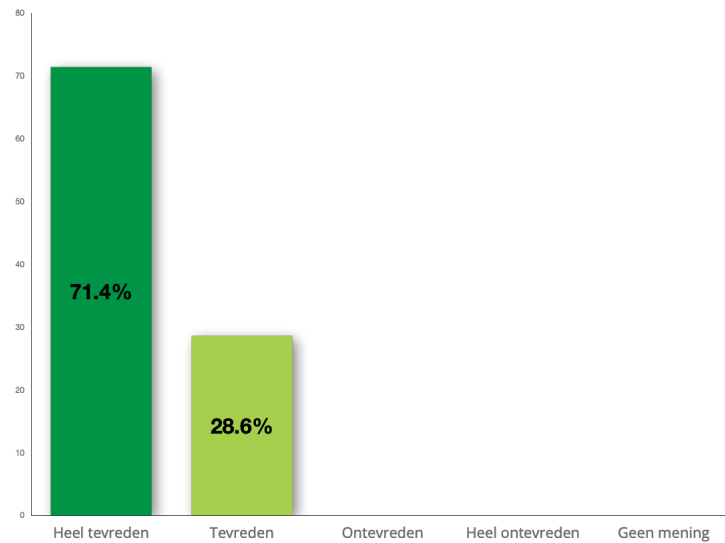


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

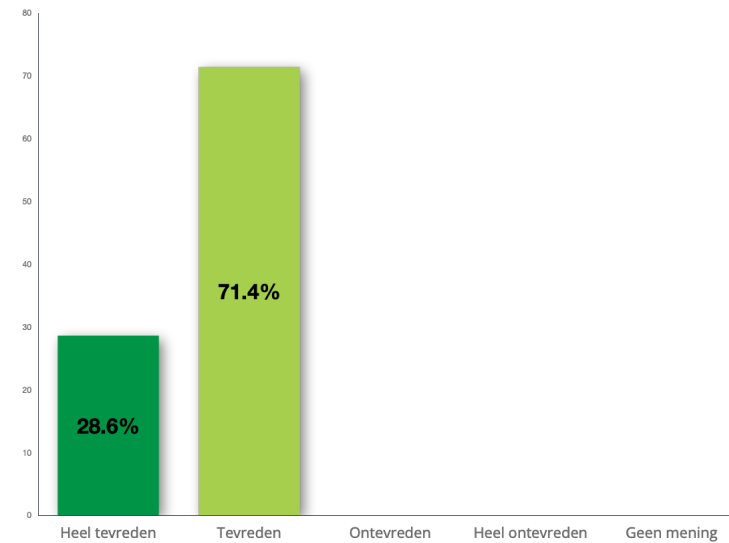


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

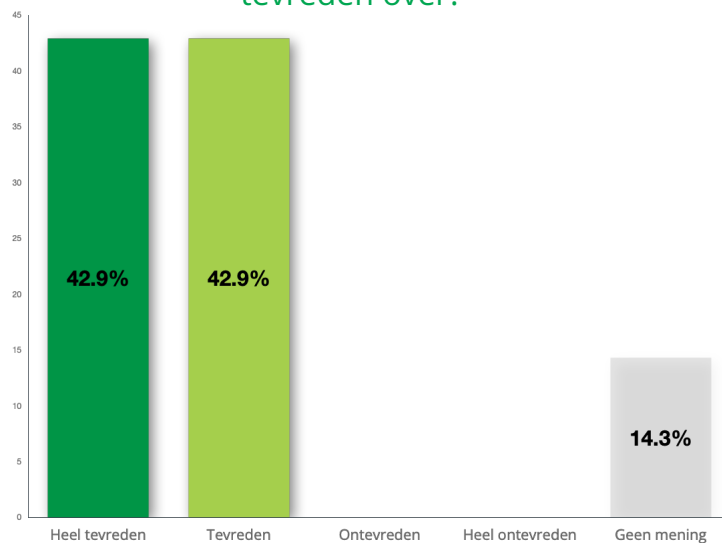


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

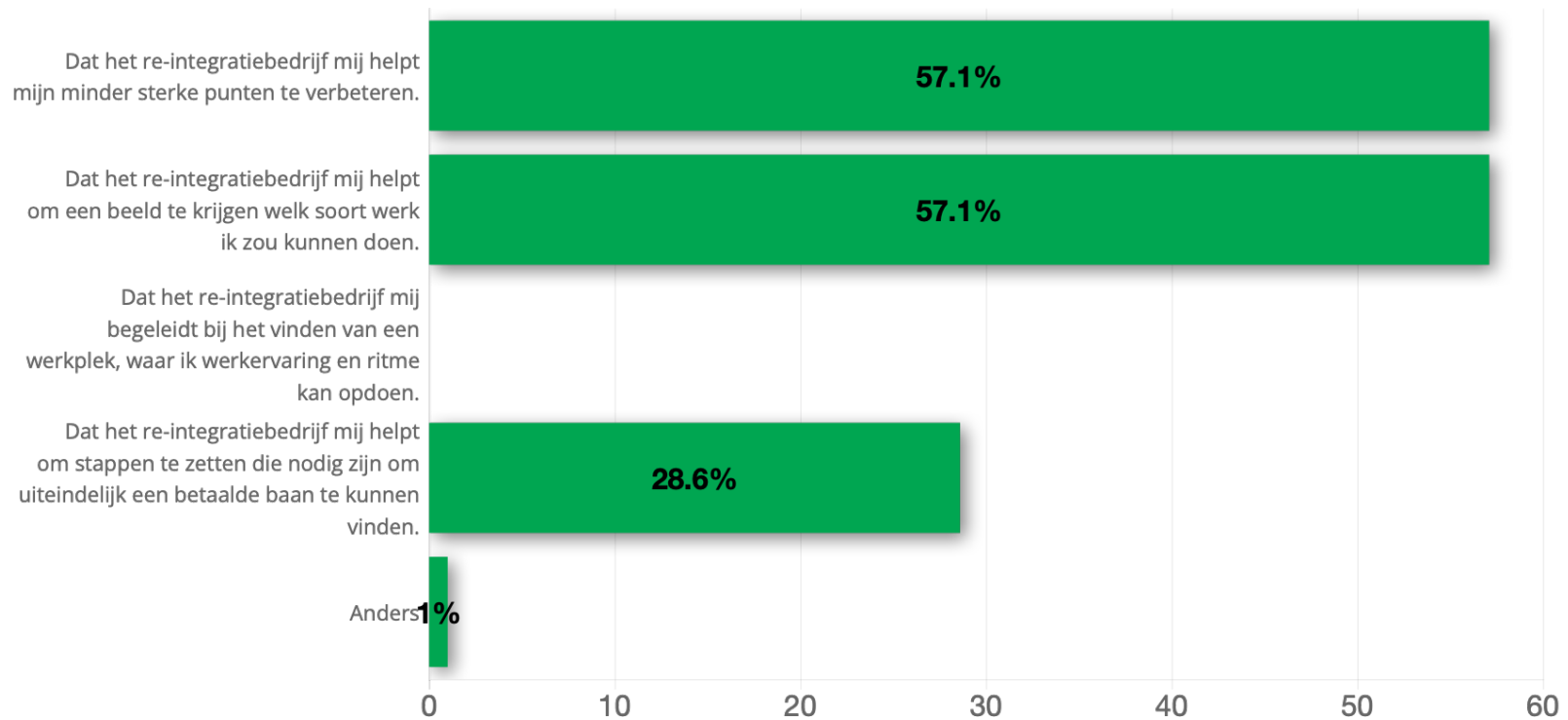


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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?



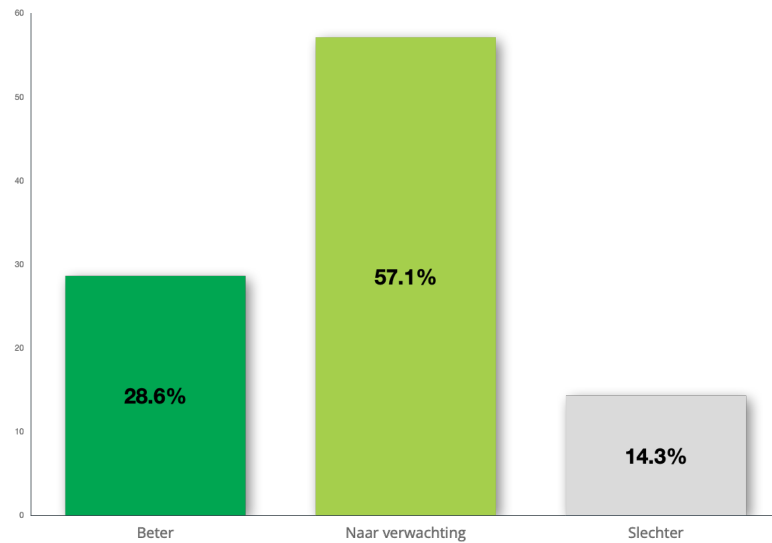


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

Zelfvertrouwen herbouwen

Verwachtingen

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

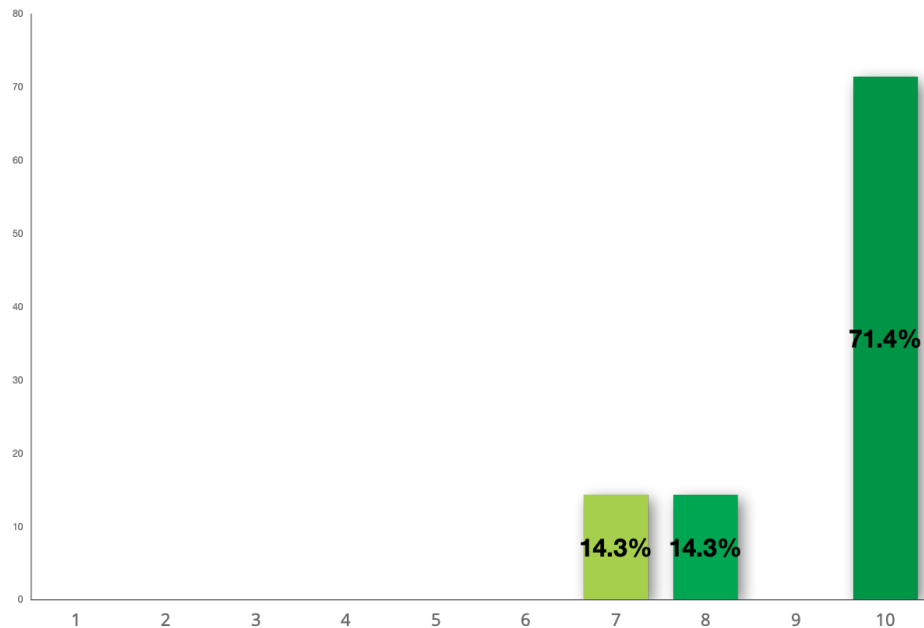




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- | | |
|-----------------|--|
| Beter: | er iets anders uitkwam dan ik had verwacht. |
| Zoals verwacht: | ik met mijn leeftijd, ervaring, de coach haar best heeft gedaan. Maar helaas geen werkplek/ervaring /ritme kan opdoen, omdat er teveel taken zijn. |
| Zoals verwacht: | Zij goed luisterde naar mijn wensen |
| Zoals verwacht: | mijn hulpvraag is beantwoord en ik met een andere kijk de werkzaamheden tegemoet kan gaan op een positieve manier. |
| Zoals verwacht: | ik goed van tevoren op de hoogte was van het traject die ik zou gaan volgen |
| Slechter: | Omdat mijn situatie niet beter werd, kon zij ook niet helpen |

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van Jobsense een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 7: Ze heeft wel haar best gedaan maar het heeft me niet geholpen.
- 8: Omdat zij mij goed aanvoelde.
- 10: Omdat de begeleiding goed was en er mee gedacht wordt
- 10: Ik geef dit cijfer omdat ik zeer tevreden ben over hoe het traject is verlopen bij Jobsense. Ik had samen met mijn jobcoach een duidelijk stappenplan gemaakt over hoe we het traject zouden gaan doorlopen. Als er dingen waren waar ik tegenaan liep of wat dan ook kon ik altijd terecht bij mijn jobcoach en kreeg ik altijd heel snel een reactie of belletje terug. Maar ook in mijn groei naar de arbeidsmarkt en mijn persoonlijke ontwikkeling heeft mijn jobcoach mij daarin erg goed gesteund en gecoached.
- 10: het was heel persoonlijk, vriendelijk en doeltreffend
- 10: Ik vind dat mevrouw Van Veen mij uitstekend heeft geholpen om weer te integreren op de werkvloer dit doormiddel van het kenbaar maken van mijn goede kenmerken/eigenschappen en daarnaast valkuilen waardoor ik weet hoe ik op de werkvloer met bepaalde situaties moet omgaan en daarnaast wat mij kan helpen om een nieuwe toekomstige werkgever te vinden waar ik mij op mijn gemak voel.
- 10: De goede informatie, de goede toon. Ze luisterde goed. Heb ik als erg prettig en zeer effectief beschouwd.



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

Een goed bedrijf en coach is erg behulpzaam

Deze coach heeft veel ervaring en mensenkennis.

Mevrouw Van Veen is een fijne, vrolijke vrouw die open staat voor het verhaal van een ander en oplossingsgericht te werk gaat. Zelf heb ik deze periode als heel fijn ervaren.



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. Door deze werkwijze voldeed 100% van alle onderzoeken in het voorgaande meetjaar aan de vereiste respons.

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@contentza.nl

Mail: contact@contentza.nl

Website: contentza.nl



