



Tevredenheidsonderzoek 2009

Renga BV

In opdracht van Renga BV

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 | 10 |
| 2.3 | Kenmerken cliënten | 11 |
| 3 | Opdrachtgevers | 13 |
| 3.1 | Oordeel over de dienstverlening | 13 |
| 3.2 | Totaaloordeel | 14 |
| 4 | Toelichting bij gegeven rapportcijfers | 15 |

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 circa 800 dienstverleners mee aan het Blik op Werk onderzoek. Deze deelnemers doen niet allemaal tegelijk mee. De gemiddelde scores in deze rapportage zijn voorlopige cijfers. In augustus komt een nieuwe versie van deze rapportage beschikbaar waarin alle resultaten zijn verwerkt. Vragenlijsten die voor uw bedrijf in deze periode nog zijn ingevuld, worden ook in die rapportage verwerkt. Het aantal verwerkte vragenlijsten is echter al zo groot, dat substantiële verschuivingen in de gemiddelde scores van alle bedrijven niet zijn te verwachten.

Voor uw bedrijf zijn in totaal 70 cliënten benaderd en 0 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 52 voor cliënten en 0 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 | 75 | 75 | 5 | 70 |
| Opdrachtgevers | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 Renga BV 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 gehaald</i> |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|
| Clënten | | | | | | |
| Cluster 1 | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Cluster 2 | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Cluster 3 | 70 | 52 | 74% | 8,4 | Ja | Ja |
| Cluster 4 | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Totaal (1 t/m 4) | 70 | 52 | 74% | 8,4 | Ja | Ja |
| Opdrachtgevers | | | | | | |
| Cluster 1 | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Cluster 2 | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Cluster 3 gemeente ¹ | NB | 0 | | . | | Nee |
| Cluster 3 privaat | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Cluster 4 | 0 | 0 | | . | | Nee |
| Totaal (1 t/m 4) | 0 | 0 | | . | | Nee |
| UWV | 1 | 1 | | 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.

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. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd voor 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 zijn 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.

¹ 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

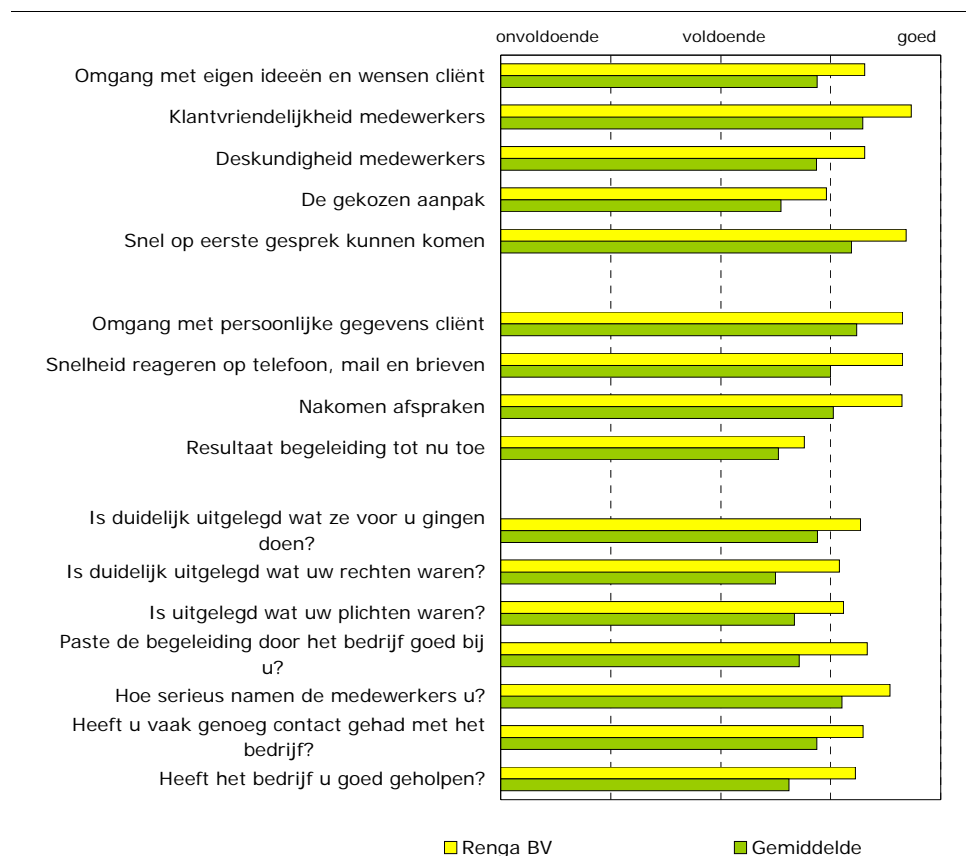
2.1 Oordeel over de dienstverlening

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.

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' scores 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



2.2 Totaaloordeel cliënten

Rapportcijfer

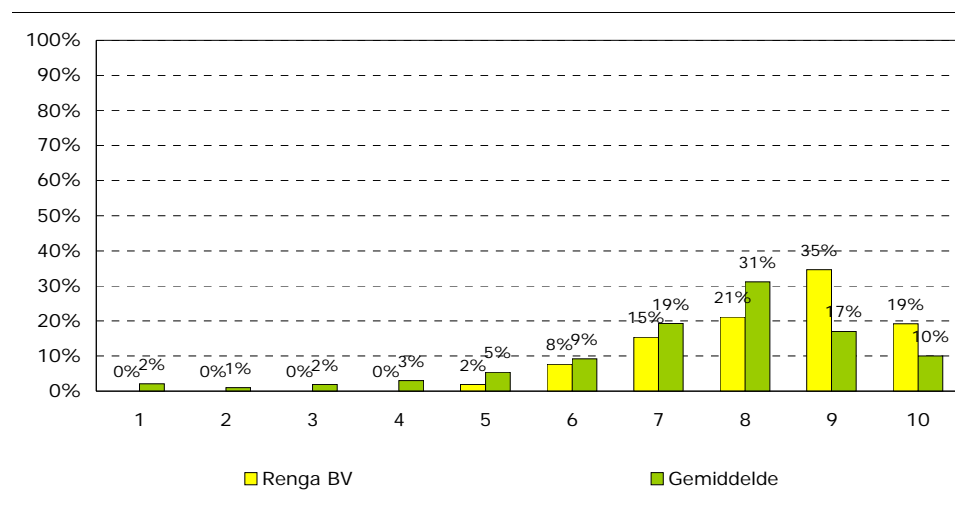
Het totaaloordeel is gevraagd in de vorm van een rapportcijfer. Hiervan is een gemiddelde berekend. De scores van uw bedrijf zijn te zien in Tabel 3. In de tabel zijn de scores van uw bedrijf vergeleken met de gemiddelde scores van alle deelnemers aan het onderzoek. Naast het gemiddelde is ook de score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

Tabel 3 Rapportcijfers

| | Renga BV | Alle bedrijven | | |
|-----------------|----------|----------------|-----------|-----------|
| | | Slechtste 10% | Gemiddeld | Beste 10% |
| Cliënten | | | | |
| Cluster 1 | . | 7,0 | 8,1 | 9,0 |
| Cluster 2 | . | 6,6 | 7,3 | 9,0 |
| Cluster 3 | 8,4 | 6,6 | 7,6 | 8,8 |
| Cluster 4 | . | 6,6 | 7,7 | 9,0 |
| Totaal | 8,4 | 6,6 | 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.

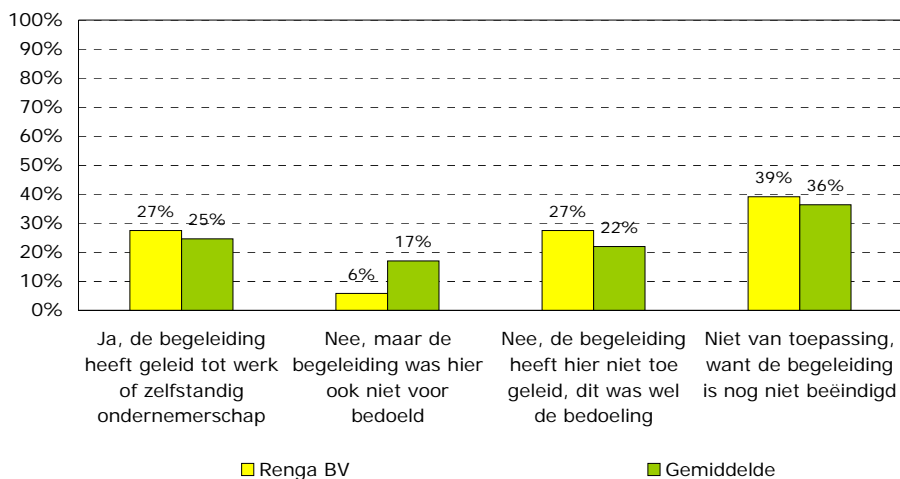
Figuur 2 Spreiding rapportcijfers cliënten in 2009



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

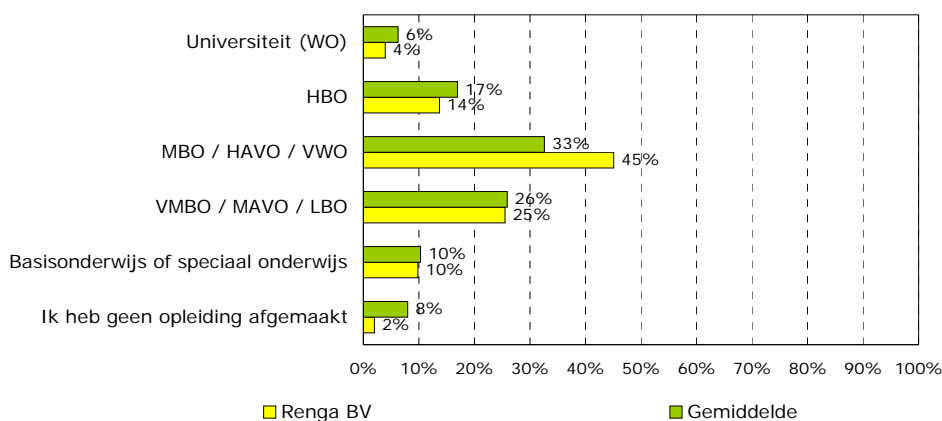


2.3 Kenmerken cliënten

Opleidingsniveau cliënten

Het opleidingsniveau van uw cliënten is te zien in Figuur 4.

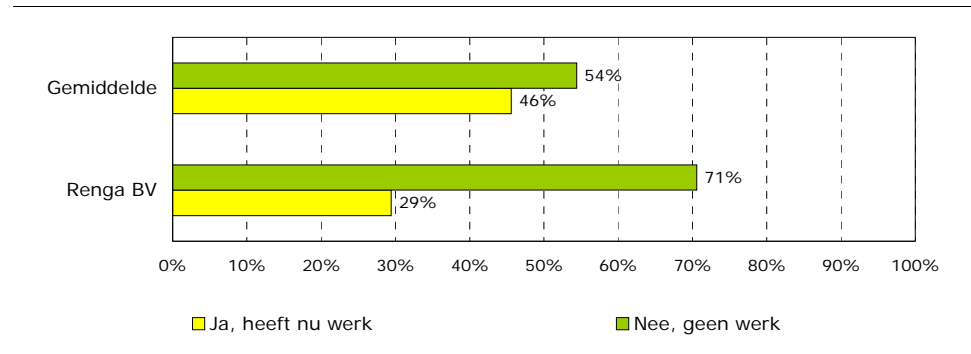
Figuur 4 Opleidingsniveau van de cliënten in 2009



Werkt u op dit moment?

Gemiddeld heeft 46% van de cliënten op dit moment een baan. Bij uw cliënten ligt dat percentage op 29,4%

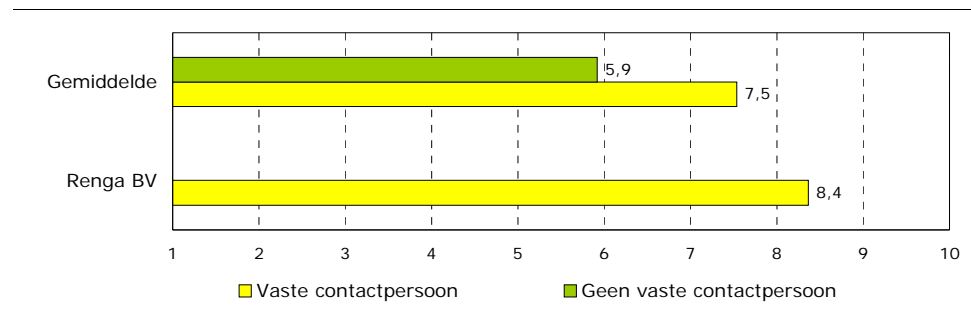
Figuur 5 Werkt u op dit moment?



Vaste contactpersoon?

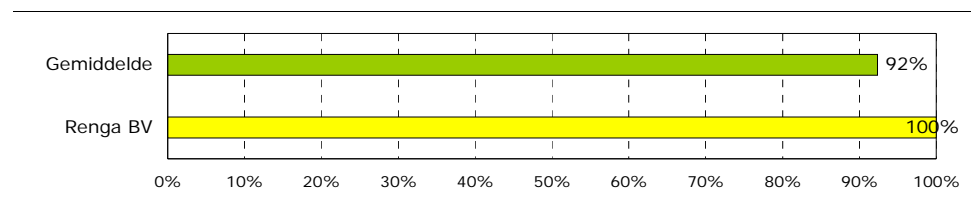
In veel gevallen hebben cliënten een vaste contactpersoon. Cliënten stellen dit ook zeer op prijs. Cliënten die geen vaste contactpersoon hebben, geven doorgaans veel lagere rapportcijfers. Op basis van de cliënten die aan het onderzoek hebben meegedaan blijkt dat er een verschil is van 1,6-punt. Cliënten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

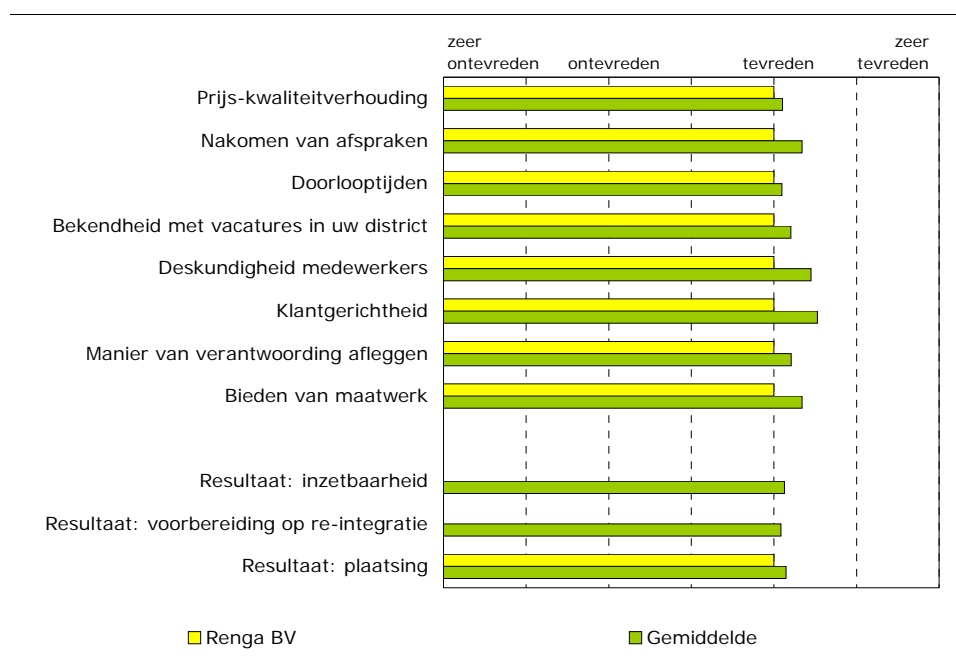
3.1 Oordeel over de dienstverlening

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.

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 31 mei nog niet had ingevuld.

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>Renga BV</i> | <i>Alle bedrijven</i> | | |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----|
| | | <i>Slechtste 10%</i> | <i>Gemiddeld Beste 10%</i> | |
| Opdrachtgevers | | | | |
| Cluster 1 | . | 6,9 | 7,7 | 8,8 |
| Cluster 2 | . | 6,0 | 7,3 | 8,3 |
| Cluster 3 gemeente | . | 6,0 | 7,3 | 8,2 |
| Cluster 3 privaat | . | 6,0 | 7,5 | 8,5 |
| Cluster 4 | . | 6,5 | 7,5 | 8,3 |
| Totaal | . | 6,0 | 7,4 | 8,5 |
| UWV | 7,0 | 6,5 | 7,3 | 8,3 |

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. Het getal dat steeds is vermeld vóór de toelichting is het rapportcijfer dat de betreffende relatie heeft gegeven.

Cliënten

- 10-Belangstellend, aandacht, persoonsgericht, klantvriendelijk, behulpzaam
- 10-ben ontzettend goed behandeld in alle facetten van de procedure
- 10-de aanpak zeer ontspannen en zonder dwang. Altijd te bereiken. |Hij was er altijd zelfs op zondag
- 10-Deskundig|Behulpzaam|Accuraat|Gewoon goed
- 10-ik ben succesvol ondersteund naar het zelfstandig ondernemerschap. |Zonder de coaching van dhr. van Wessel was dit zeker niet gelukt!
- 10-kennen van zaken, menselijk en behandel je als een gelijke waren ze allemaal maar zo als Theo
- 10-omdat hij mijn goed heeft geholpen hoe ik weer kon herintreden in de maatschappij /na mijn detentie
- 10-omdat Renga altijd klaar stond als ik een vraag had, eenzelfde persoon als aanspreek punt.
- 10-Renga staat voor een zeer professionele en persoonlijke aanpak, een bureau met hoge kwaliteit in de reïntegratie branche!
- 10-zeer goed begeleid ook nazorg is erg goed Er is altijd veel en correct contact
- 5-In algemeenheid was begeleiding etc. voldoende/goed, heb alleen stellig de indruk dat men erbij gebaat is zo snel mogelijk te scoren (binnenhalen van de UWV premie)
- 6-Ik heb niet de indruk dat er heel veel voor mij wordt gedaan, eigenlijk doe ik alles gewoon zelf en Rena strijkt wel het geld op voor de begeleiding...
- 6-nagenoeg alle sollicitaties die ik heb gedaan zijn n.a.v. vacatures die ikzelf heb gevonden, alles eigen initiatief, ik had meer bemiddeling verwacht van renga, moet toch gebruik kunnen maken van netwerk?
- 7-begeleiding was ruim voldoende, maar waar het omgaat, ik heb nog steeds geen werk.
- 7-Er is nog geen resultaat. Ik doe nu werk wat helemaal niet geschikt is voor mij met mijn fibromialgie, nml. ik zit in de facilitaire dienst. Ik kan geen werk vinden als receptioniste waar ik na de w.a.o. een studie heb gedaan. Dus dat is heel frustrerend.
- 7-Redelijk geholpen
- 8-Betrokkenheid
- 8-Ik ben tot nu toe goed begeleid maar heb|echter nog geen baan anders was het een|10 geworden.
- 8-Omdat ik erg tevreden ben hoe ik tot nu toe ben geholpen. Buiten de afspraken wordt er ook gekeken hoe het met me gaat, je krijgt een stuk persoonlijke begeleiding en dat is fijn.

- 8-omdat ik vind dat ze mij goed geholpen hebben.
- 8-omdat ik zeer tevreden ben over de manier waar ik mee geholpen wordt/ben
- 8-persoonlijke betrokkenheid. |inzet. |positieve en stimulerende begeleiding
- 8-RENGA NEEMT VOLDOENDE CONTACT MET MIJ OP|ZO WEL TELEFONISCH PER E-MAIL EN PERSOONLIJK CONTACT
- 9-Dag en nacht terecht kunnen en moed blijven houden tot de oplossing is gevonden.
- 9-de persoonlijke en enthousiaste begeleiding
- 9-Deze man heeft me duidelijk vertrouwen in mij zelf weergegeven, dat wat ik duidelijk miste bij het UWV. Hij heeft hele goede kennis van zaken en van mijzelf en dat weerspiegelt in de goede aanpak waar ik me bijzonder in thuis voelde. Met andere woorden niet in de steek gelaten cq dat je nog waardevol bent voor de maatschappij . Normaal zou hij een 10 moeten krijgen maar die geef ik niet uit principe.Helaas heeft het traject bij Renga niet geleid tot een baan, dit komt niet door Renga maar de missende papieren mijner zijds.
- 9-He is very understanding and good to work with
- 9-Ik kan geen enkel nadeel bedenken. |De begeleiding is gewoon heel goed en deskundig.
- 9-Neemt de tijd. Luister goed. Komt met voorstellen. Gaat gesprekken met derden aan. |Kortom: je krijgt het gevoel dat je de enige klant bent.
- 9-Omdat ik er persoonlijk heel goed ben begeleid en er altijd terecht kan met vragen etc.
- 9-persoonlijke begeleiding,maakt altijd waar wat hij zegt,komt zijn afspraken altijd na
- 9-persoonlijke omgang met mij,vriendelijk,de tijd nemen voor uitleg.
- 9-Renga verleent mensgericht maatwerk
- 9-ziet mij als een mens, probeert mij te begrijpen, maakt zaken duidelijk die voor mij niet duidelijk zijn. ||ziet kansen en mogelijkheden die ik zelf niet zie
- 9-Zoals u kunt zien scoort Renga op alle vragen 'goed'. Dat ik helaas nog geen nieuwe baan gevonden heb is Renga niet te verwijten. Ik vrees dat vooral mijn leeftijd een negatieve rol speelt bij het vinden van werk. Renga, of liever de heer Wessels, spant zich tot het uiterste voor me in.

UWV-WW

-

UWV-Wajong

-

UWV-AG

-

Opdrachtgevers

-