

1. Resultaten Tevredenheidsonderzoek - Cliënten

1.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten getoond van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten van Markantis Reïntegratie.

1.2. Rapportcijfer van cliënten

In tabel 1.1 is het totaaloordeel van cliënten weergegeven in de vorm van een gemiddeld rapportcijfer. In de kolom 'Marge' is, indien mogelijk, tussen haakjes een betrouwbaarheidsmarge weergegeven. De kolom 'Markt' geeft ter vergelijking het gemiddelde rapportcijfer weer van alle cliënten van alle deelnemende bedrijven waarover een rapportcijfer is gegeven.

Tabel 1.1 Rapportcijfer van cliënten

	Cijfer	Marge	N*	Markt
Cliënten Totaal	8.7	(8.2 - 9.1)	17	6.9

* Het kan zijn dat de N kleiner is dan het algehele responsaantal vermeld op de Respons en Controle pagina, mogelijk omdat niet iedere respondent een rapportcijfer heeft ingevuld.

1.3. Rapportcijfers naar type cliënt

In tabel 1.2 is het oordeel van cliënten weergegeven in de vorm van een gemiddeld rapportcijfer. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar het oordeel van cliënten afkomstig van UWV (AG, WW, Wajong, IRO), gemeenten en private opdrachtgevers.

In de kolom 'Marge' is, indien mogelijk, tussen haakjes een betrouwbaarheidsmarge weergegeven. De kolom 'Markt' geeft ter vergelijking het gemiddelde rapportcijfer weer van alle cliënten van alle deelnemende bedrijven waarover een rapportcijfer is gegeven binnen het genoemde segment.

Tabel 1.2 Rapportcijfers naar type cliënt

	Cijfer	Marge	N*	Markt
Cliënten afkomstig van UWV	8.6	(8.1 - 9.1)	16	6.8
<i>Cliënten afkomstig van UWV met een IRO-traject</i>	8.6	(8.1 - 9.1)	16	7.0
Cliënten van private/overige opdrachtgevers	9.0	(-)	1	7.3

* Het kan zijn dat de N kleiner is dan het algehele responsaantal dat op de Respons en Controle pagina is vermeld, mogelijk omdat niet iedere respondent een rapportcijfer heeft ingevuld.

1.4. Totaaloordeel van cliënten per aspect

In tabel 1.3 is het oordeel van cliënten over verschillende aspecten van de dienstverlening weergegeven. De tabel bestaat uit de volgende onderdelen:

- oordeel over dienstverlening algemeen;
- oordeel over diagnosetrajecten;
- oordeel over interventietrajecten;
- oordeel over re-integratietrajecten;
- oordeel over activiteiten tijdens het traject.

De onderdelen corresponderen met de onderdelen in de vragenlijst. Afhankelijk van het doel van het traject hebben cliënten een of meer van bovenstaande onderdelen ingevuld.

In de tabel zijn de antwoordcategorieën 'zeer tevreden' en 'tevreden' gecombineerd, net als de categorieën 'ontevreden' en 'zeer ontevreden'.

Tabel 1.3 Totaaloordeel van cliënten per aspect

Aspect	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Aantal
Algemeen				
Informatie over wat klant kan verwachten	89%	11%	0%	18
Informatie over rechten en plichten	94%	6%	0%	18
Omgang met eigen wensen en ideeën	94%	6%	0%	17
Het nakomen van gemaakte afspraken	89%	11%	0%	18
Reactiesnelheid op telefoon, email of post	94%	6%	0%	18
Frequentie contactmomenten contactpersoon	100%	0%	0%	18
De medewerkers in het algemeen	100%	0%	0%	17
De klantvriendelijkheid	100%	0%	0%	18
Manier waarop met persoonlijke gegevens is omgegaan	94%	6%	0%	17
Manier waarop naar klachten is geluisterd en opgelost	100%	0%	0%	3*
Het behaalde resultaat (tot nu toe)	72%	22%	6%	18
Diagnose				
Hulp bij verkrijgen inzicht in mogelijkheden arbeidsmarkt	100%	0%	0%	3*
Re-integratie				
Informatie over wat de klant zelf moet doen	100%	0%	0%	17
Hulp bij verkrijgen inzicht in passende baan	88%	12%	0%	17
Ondersteuning vinden geschikte vacatures in de regio	93%	7%	0%	15
Ontvangen begeleiding na starten van een nieuwe baan	89%	11%	0%	9*
Inspanningen bedrijf bij helpen vinden passende baan	89%	11%	0%	18
Activiteiten tijdens traject				
Gevolgde activiteiten tijdens begeleiding	94%	6%	0%	17
Duur wachttijden tussen verschillende activiteiten traject	100%	0%	0%	14

* Op de roze gekleurde aspecten is onvoldoende respons om de resultaten op deze aspecten officieel te publiceren op de Keuzegids Blik op Werk. Lees de Procedure pagina voor de criteria voor publicatie en controleer het aantal aangeschreven cliënten in dit segment op de pagina Respons en controle.

1.5. Oordeel van cliënten van UWV per aspect

In tabel 1.4 is het oordeel van cliënten afkomstig van UWV over verschillende aspecten van de dienstverlening weergegeven. De presentatie van de tabel komt overeen met de presentatie van tabel 1.3.

Tabel 1.4 Oordeel van cliënten van UWV per aspect

Aspect	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Aantal
Algemeen				
Informatie over wat klant kan verwachten	88%	12%	0%	17
Informatie over rechten en plichten	94%	6%	0%	17
Omgang met eigen wensen en ideeën	94%	6%	0%	16
Het nakomen van gemaakte afspraken	88%	12%	0%	17
Reactiesnelheid op telefoon, email of post	94%	6%	0%	17
Frequentie contactmomenten contactpersoon	100%	0%	0%	17
De medewerkers in het algemeen	100%	0%	0%	16
De klantvriendelijkheid	100%	0%	0%	17
Manier waarop met persoonlijke gegevens is omgegaan	94%	6%	0%	16
Manier waarop naar klachten is geluisterd en opgelost	100%	0%	0%	3*
Het behaalde resultaat (tot nu toe)	71%	24%	6%	17
Diagnose				
Hulp bij verkrijgen inzicht in mogelijkheden arbeidsmarkt	100%	0%	0%	3*
Re-integratie				
Informatie over wat de klant zelf moet doen	100%	0%	0%	16
Hulp bij verkrijgen inzicht in passende baan	88%	13%	0%	16
Ondersteuning vinden geschikte vacatures in de regio	93%	7%	0%	14
Ontvangen begeleiding na starten van een nieuwe baan	89%	11%	0%	9*
Inspanningen bedrijf bij helpen vinden passende baan	88%	12%	0%	17
Activiteiten tijdens traject				
Gevolgde activiteiten tijdens begeleiding	94%	6%	0%	16
Duur wachttijden tussen verschillende activiteiten traject	100%	0%	0%	13

* Op de roze gekleurde aspecten is onvoldoende respons om de resultaten op deze aspecten officieel te publiceren op de Keuzegids Blik op Werk. Lees de [Procedure](#) pagina voor de criteria voor publicatie en controleer het aantal aangeschreven cliënten in dit segment op de pagina [Respons en controle](#).

1.6. Oordeel van cliënten van UWV - AG per aspect

Tabel 1.5 (Oordeel van cliënten van UWV - AG per aspect) is **niet** beschikbaar. Dit komt omdat er van deze doelgroep geen respons is of omdat het op basis van de segmentcodes die op de vragenlijst zijn gedrukt niet mogelijk is onderscheid te maken naar dit segment. Deze tabel zal niet worden gepresenteerd op de Keuzegids van Blik op Werk.

1.7. Oordeel van cliënten van UWV - WW per aspect

Tabel 1.6 (Oordeel van cliënten van UWV - WW per aspect) is **niet** beschikbaar. Dit komt omdat er van deze doelgroep geen respons is of omdat het op basis van de segmentcodes die op de vragenlijst zijn gedrukt niet mogelijk is onderscheid te maken naar dit segment. Deze tabel zal niet worden gepresenteerd op de Keuzegids van Blik op Werk.

1.8. Oordeel van cliënten van UWV - Wajong per aspect

Tabel 1.7 (Oordeel van cliënten van UWV - Wajong per aspect) is **niet** beschikbaar. Dit komt omdat er van deze doelgroep geen respons is of omdat het op basis van de segmentcodes die op de vragenlijst zijn gedrukt niet mogelijk is onderscheid te maken naar dit segment. Deze tabel zal niet worden gepresenteerd op de Keuzegids van Blik op Werk.

1.9. Oordeel van cliënten van UWV - IRO per aspect

In tabel 1.8 is het oordeel van cliënten met een IRO-traject over verschillende aspecten van de dienstverlening weergegeven. De presentatie van de tabel komt overeen met de presentatie van tabel 1.3.

Tabel 1.8 Oordeel van cliënten van UWV - IRO per aspect

Aspect	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Aantal
Algemeen				
Informatie over wat klant kan verwachten	88%	12%	0%	17
Informatie over rechten en plichten	94%	6%	0%	17
Omgang met eigen wensen en ideeën	94%	6%	0%	16
Het nakomen van gemaakte afspraken	88%	12%	0%	17
Reactiesnelheid op telefoon, email of post	94%	6%	0%	17
Frequentie contactmomenten contactpersoon	100%	0%	0%	17
De medewerkers in het algemeen	100%	0%	0%	16
De klantvriendelijkheid	100%	0%	0%	17
Manier waarop met persoonlijke gegevens is omgegaan	94%	6%	0%	16
Manier waarop naar klachten is geluisterd en opgelost	100%	0%	0%	3*
Het behaalde resultaat (tot nu toe)	71%	24%	6%	17
Diagnose				
Hulp bij verkrijgen inzicht in mogelijkheden arbeidsmarkt	100%	0%	0%	3*
Re-integratie				
Informatie over wat de klant zelf moet doen	100%	0%	0%	16
Hulp bij verkrijgen inzicht in passende baan	88%	13%	0%	16
Ondersteuning vinden geschikte vacatures in de regio	93%	7%	0%	14
Ontvangen begeleiding na starten van een nieuwe baan	89%	11%	0%	9*
Inspanningen bedrijf bij helpen vinden passende baan	88%	12%	0%	17
Activiteiten tijdens traject				
Gevolgde activiteiten tijdens begeleiding	94%	6%	0%	16
Duur wachttijden tussen verschillende activiteiten traject	100%	0%	0%	13

* Op de roze gekleurde aspecten is onvoldoende respons om de resultaten op deze aspecten officieel te publiceren op de Keuzegids Blik op Werk. Lees de Procedure pagina voor de criteria voor publicatie en controleer het aantal aangeschreven cliënten in dit segment op de pagina Respons en controle.

1.10. Oordeel van cliënten van gemeenten per aspect

Tabel 1.9 (Oordeel van cliënten van gemeenten per aspect) is **niet** beschikbaar. Dit komt omdat er van deze doelgroep geen respons is of omdat het op basis van de segmentcodes die op de vragenlijst zijn gedrukt niet mogelijk is onderscheid te maken naar dit segment. Deze tabel zal niet worden gepresenteerd op de Keuzegids van Blik op Werk.

1.11. Oordeel van cliënten van private opdrachtgevers per aspect

In tabel 1.10 is het oordeel van cliënten afkomstig van private opdrachtgevers over verschillende aspecten van de dienstverlening weergegeven. De presentatie van de tabel komt overeen met de presentatie van tabel 1.3.

Tabel 1.10 Oordeel van cliënten van private opdrachtgevers per aspect

Aspect	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden	Aantal
Algemeen				
Informatie over wat klant kan verwachten	100%	0%	0%	1
Informatie over rechten en plichten	100%	0%	0%	1
Omgang met eigen wensen en ideeën	100%	0%	0%	1
Het nakomen van gemaakte afspraken	100%	0%	0%	1
Reactiesnelheid op telefoon, email of post	100%	0%	0%	1
Frequentie contactmomenten contactpersoon	100%	0%	0%	1
De medewerkers in het algemeen	100%	0%	0%	1
De klantvriendelijkheid	100%	0%	0%	1
Manier waarop met persoonlijke gegevens is omgegaan	100%	0%	0%	1
Het behaalde resultaat (tot nu toe)	100%	0%	0%	1
Re-integratie				
Informatie over wat de klant zelf moet doen	100%	0%	0%	1
Hulp bij verkrijgen inzicht in passende baan	100%	0%	0%	1
Ondersteuning vinden geschikte vacatures in de regio	100%	0%	0%	1
Inspanningen bedrijf bij helpen vinden passende baan	100%	0%	0%	1
Activiteiten tijdens traject				
Gevolgte activiteiten tijdens begeleiding	100%	0%	0%	1
Duur wachttijden tussen verschillende activiteiten traject	100%	0%	0%	1

1.12. Belangrijkste aspecten volgens cliënten

Tabel 1.11 geeft weer welke 5 aspecten van de dienstverlening uw cliënten het belangrijkste vinden. In de tabel is per aspect weergegeven welk percentage van de cliënten dit aspect belangrijk vindt, beginnend met het hoogste percentage. In de twee kolommen daarachter is weergegeven hoe tevreden deze respondenten zijn met deze aspecten van de dienstverlening.

Tabel 1.11. Belangrijkste aspecten volgens cliënten

Belangrijkste aspecten	% van de cliënten	Tevredenheid van deze cliënten	
		(Zeer) tevreden	(Zeer) ontevreden
Het hebben van één vaste contactpersoon*	61%	91%*	9%*
Frequentie contactmomenten met contactpersoon	50%	100%	0%
Gevolgte activiteiten tijdens begeleiding	50%	100%	0%
De medewerkers in het algemeen	44%	100%	0%
Inspanningen bedrijf bij helpen vinden passende baan	44%	100%	0%

* Het betreft hier een antwoord op een 'Ja/Nee'-vraag. Genoemde percentages in de 'tevredenheidskolommen' geven respectievelijk aan hoeveel procent van de respondenten één vast contactpersoon heeft (gehad) en hoeveel niet.