



Panteia
Research to Progress



Tevredenheidsonderzoek

Choice en Partners BV

meetperiode: 1 april 2021 tot en met 31 maart 2022

Concept rapport

In opdracht van Choice en Partners BV
Zoetermeer, woensdag 4 mei 2022

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.

TEVREDENHEIDSONDERZOEK BLIK OP WERK - CHOICE EN PARTNERS BV



Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):



Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



De medewerkers van Choice en Partners BV scoren relatief goed op het volgende punt:

- ✓ Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



● Geen mening: 0%
● Zeer tevreden: 50%
● Tevreden: 0%
● Ontevreden: 0%
● Zeer ontevreden: 50%



Choice en Partners BV scoort relatief goed op de volgende punten:

- 👍 Snelheid van kennismaking
- 👍 Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen
- 👍 De eerste kennismaking
- 👍 De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Achtergrond	2
1.2 Onderzoeksbureau Panteia	2
1.3 Keurmerk Blik op Werk	2
2 Onderzoek	3
2.1 Opzet en uitvoering	3
2.2 Leeswijzer	4
2.3 Respons	4
3 Onderzoek onder cliënten	6
3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV	6
3.2 Typering dienstverlening	7
3.3 Aanleiding traject	8
3.4 Contact met Choice en Partners BV	9
3.5 Bereikbaarheid en snelheid	11
3.6 Begeleiding	13
3.7 Contactpersonen	15
3.8 Resultaat traject	16
3.8 Klachtafhandeling	17
3.9 Achtergrond van de cliënten	18
4 Opdrachtgevers	19
4.1 Totaaloordeel	19
4.2 Begeleiden cliënten	19
4.3 Beoordeling dienstverlening	21
4.3 Klachtafhandeling	22
5 Contactgegevens Panteia	23

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Stichting Blik Op Werk is een onafhankelijk kwaliteits- en kennisinstituut dat zich inzet om alle inwoners van Nederland, die willen en kunnen werken, een eerlijke kans te bieden op gezond werk. Een van de kerntaken die hieraan bijdraagt, is het ontwikkelen en toekennen van het Blik op Werk Keurmerk aan organisaties die met hun dienstverlening bewijzen kwaliteit te leveren om duurzame arbeidsparticipatie te bevorderen. Het keurmerk helpt cliënten en opdrachtgevers tevens om een juiste keuze te maken voor een passende dienstverlening. Blik op Werk garandeert met het Keurmerk de basiskwaliteit en de betrouwbaarheid van ruim 500 dienstverleners, die zich inspannen voor het vinden en behouden van werk.

Om voor het Blik op Werk Keurmerk in aanmerking te komen moeten de re-integratie- en inburgeringsbedrijven aan verschillende kwaliteitseisen voldoen. Een van deze eisen is het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers. Panteia heeft hiervoor een vragenlijst ontwikkeld die de klanttevredenheid meet en tevens voldoet aan de richtlijnen die het UWV stelt.

1.2 Onderzoeksbureau 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.

Panteia houdt zich sinds 2009 bezig met de uitvoering van de klanttevredenheidsonderzoeken voor Blik op Werk. Deze onderzoeken geven continu inzicht in de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers over de organisaties die bij Blik op Werk aangesloten zijn.

1.3 Keurmerk Blik op Werk

Om in aanmerking te komen voor het Blik op Werk Keurmerk moet onder andere de norm 'tevredenheid klanten' worden gehaald. Deze tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. In deze rapportage staan de uitkomsten van dit onderzoek beschreven.

Het klanttevredenheidsonderzoek is één van de normen van het keurmerk. Heeft u de norm klanttevredenheid gehaald, dan biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk gehaald heeft. Op basis van de auditrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Aan de resultaten in dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

2 Onderzoek

2.1 Opzet en uitvoering

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 april 2021 tot en met 31 maart 2022 een traject hebben afgerond zijn voor dit onderzoek benaderd.

De cliëntgegevens voor het onderzoek zijn door de dienstverlener aangeleverd bij Panteia. Deze gegevens zijn vervolgens gecontroleerd op volledigheid (is alle benodigde informatie aangeleverd). Alle bruikbare gegevens zijn in het onderzoek betrokken.

Op basis van contactgegevens zijn de cliënten en opdrachtgevers van Choice en Partners BV benaderd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk.

Wijze van benadering

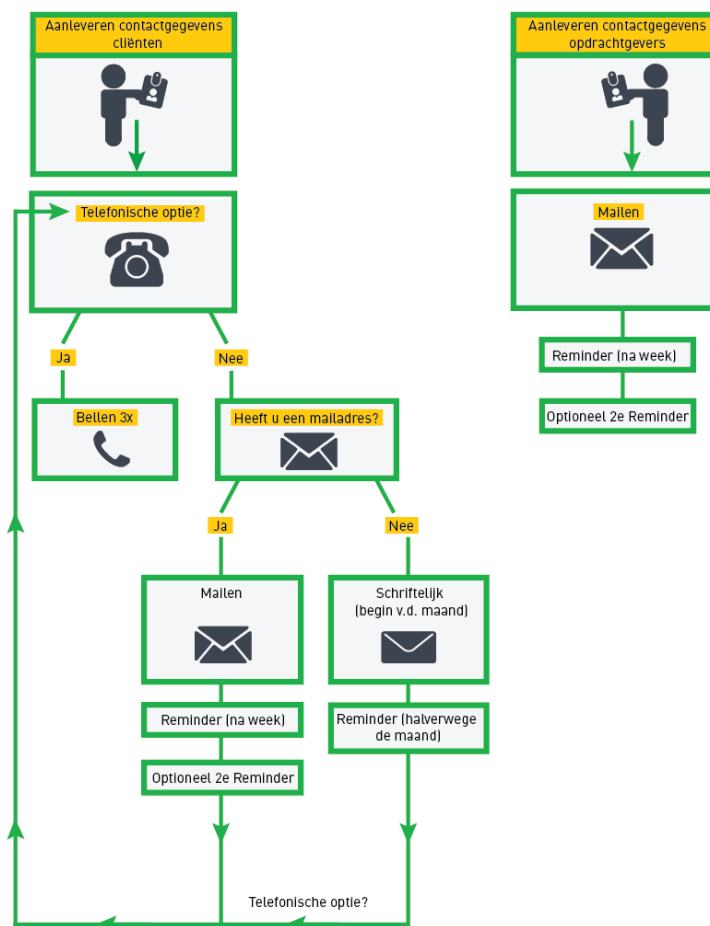
De cliënten zijn zowel per email als schriftelijk uitgenodigd. Cliënten die schriftelijk of per e-mail zijn benaderd hebben een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

De opdrachtgevers zijn uitsluitend per e-mail benaderd.

Dienstverleners hebben ook de mogelijkheid om te kiezen voor de telefonische optie. In dat geval belt het ervaren callcenter van Panteia de cliënten. Dit werkt respons verhogend maar brengt logischerwijs wel kosten met zich mee. Blik op Werk stimuleert het gebruik van deze optie door van de eerste 20 ingekochte gesprekken 50% van de kosten voor haar rekening te nemen.

Choice en Partners BV heeft geen gebruik gemaakt van de telefonische optie.

fig. 1 Uitnodigingstraject cliënten en opdrachtgevers



Bron: Panteia

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 hierdoor extra geschikt voor mensen die minder bekend zijn met de Nederlandse taal.

Dienst inburgeren

Voor de dienst inburgeren zijn de cliënten telefonisch benaderd wanneer deze een lager leerprofiel hebben (1 of 2), tot een maximum van 25 geslaagde gesprekken. Inburgeraars met de andere leerprofielen zijn op de reguliere wijze benaderd (per mail en/of per post). De vragenlijst voor inburgeraars is dusdanig anders dan die van de overige cliënten dat deze –indien uw organisatie inburgercliënten heeft begeleid- in dit rapport apart wordt gerapporteerd.

Deze rapportage

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.

Om in aanmerking te komen voor het keurmerk moet o.a. de norm 'tevredenheid klanten' worden gehaald. Deze tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. Dit rapport bevat de uitkomsten hiervan. Het klanttevredenheidsonderzoek is één van de normen van het keurmerk. Heeft u de norm klanttevredenheid gehaald, biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk gehaald heeft. Op basis van de auditrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Aan de resultaten in dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

2.2 Leeswijzer

Dit rapport beprekt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over de meetperiode. Hierbij worden de resultaten van Choice en Partners BV afgezet tegen de gemiddelde resultaten van alle deelnemers aan het Blik op Werk tevredenheidsonderzoek.

Hoofdstuk 3 gaat in op de uitkomsten rondom het tevredenheidsonderzoek onder de cliënten. Hoofdstuk 4 toont de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers.

De uitkomsten worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven in het rapport. Het aantal personen dat bij elk figuur vermeld staat geeft weer hoeveel cliënten / opdrachtgevers de vraag beantwoord hebben. Het komt voor dat de aantallen boven het figuur niet overeenkomen met het totale aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld. Dit komt doordat sommige vragen slechts aan een selecte groep zijn voorgelegd naar aanleiding van hun antwoord op een eerder ingevulde vraag. Ook zijn sommige vragen alleen van toepassing op cliënten die specifieke diensten hebben afgenomen.

2.3 Respons

Diensten

In dit rapport is op een paar plaatsen een uitsplitsing gemaakt naar type dienst. In die gevallen zijn alleen de resultaten te zien van de diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd voor het onderzoek.

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 12 diensten geformuleerd. In tabel 1.2 zijn de verschillende diensten te zien.

tabel 1.2 Diensten	Benaming
dienst 1	Scholing en opleiding
dienst 2	Fysieke en mentale behandeling of begeleiding
dienst 3	Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
dienst 4	Organisatieadvies en onderzoek
dienst 5	Jobcoaching
dienst 6	Verzuimbegeleiding (wet poortwachter)
dienst 7	Outplacement
dienst 8	Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk
dienst 10	Sociale activering en participatie
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten
dienst 12	Duurzame inzetbaarheid
dienst 13	Supported employment

NB dienst 12 bestaat enige jaren niet meer.

Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. 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 ongewenst grote invloed hebben op het gemiddelde cijfer. In dit 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, komen toch in aanmerking voor het keurmerk.

In het rapport worden uw resultaten vergeleken met die van het gemiddelde van alle deelnemers aan het onderzoek. Voor uw bedrijf zijn in totaal 138 cliënten benaderd en 93 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 39,1% voor cliënten en 11,8% voor opdrachtgever(s).

Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen rond de dienstverlenings-aspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage. 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. 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 1.1 Resultaten voor het keurmerk	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
Cliënten					
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	4	1	25,0	8,0	nee
Outplacement	6	3	50,0	8,7	ja
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	107	38	35,5	8,0	ja
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	19	12	63,2	8,2	ja
Sociale activering en participatie	2	0	0,0	--	nee
Totaal	138	54	39,1	8,1	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	93	11	11,8	8,0	ja

Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend m.b.t. het behalen/behouden van het keurmerk. Zie hiervoor ook de inleiding.

In de kolom 'publicatie' staat of u voor de betreffende dienst voldoende respons heeft behaald om het rapportcijfer gepubliceerd te krijgen op de website van Blik op Werk. Bij de opdrachtgevers staat 'ja', omdat dit cijfer altijd gepubliceerd wordt.

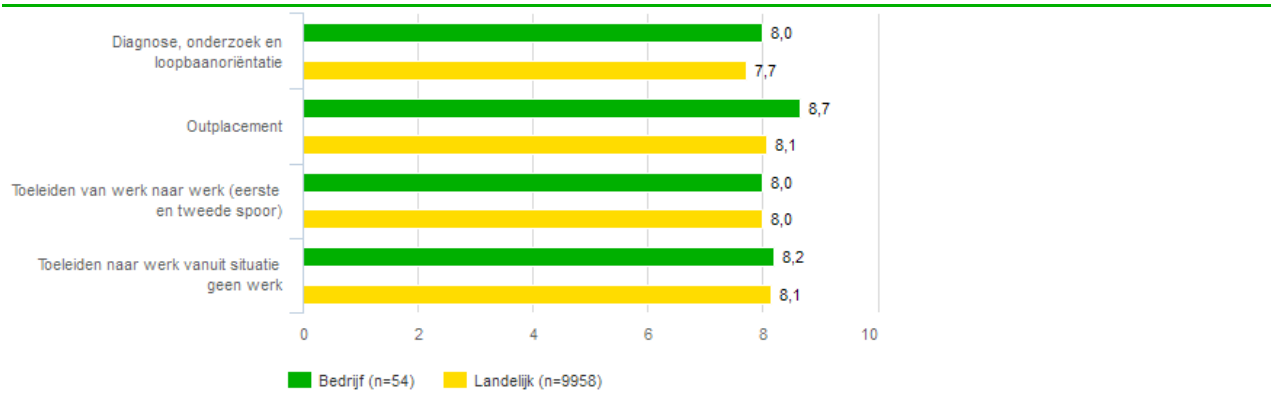
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responses zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV

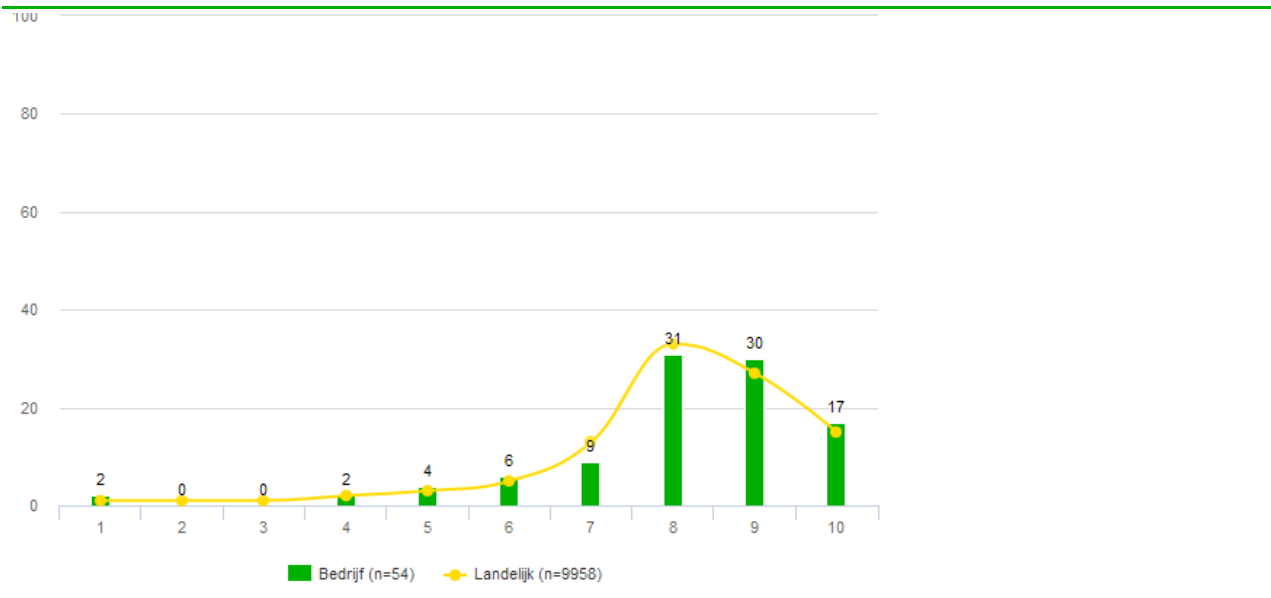
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Choice en Partners BV heeft aangeraden aan anderen.

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



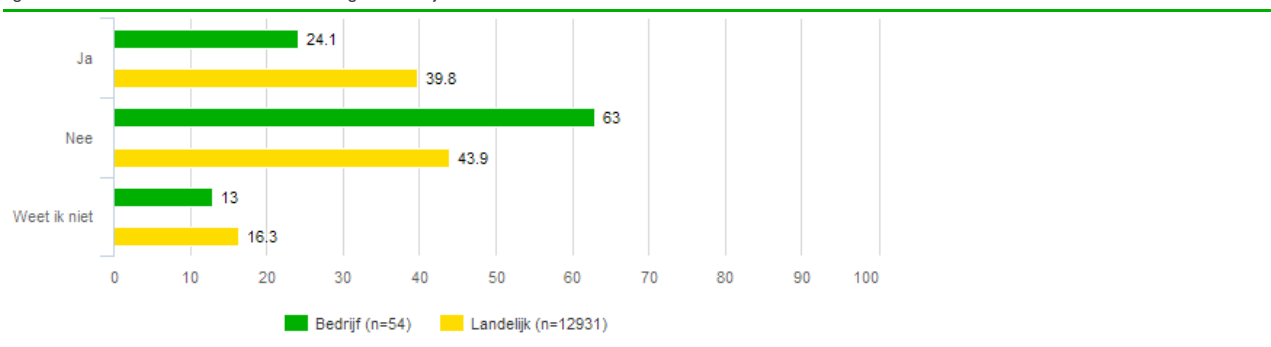
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



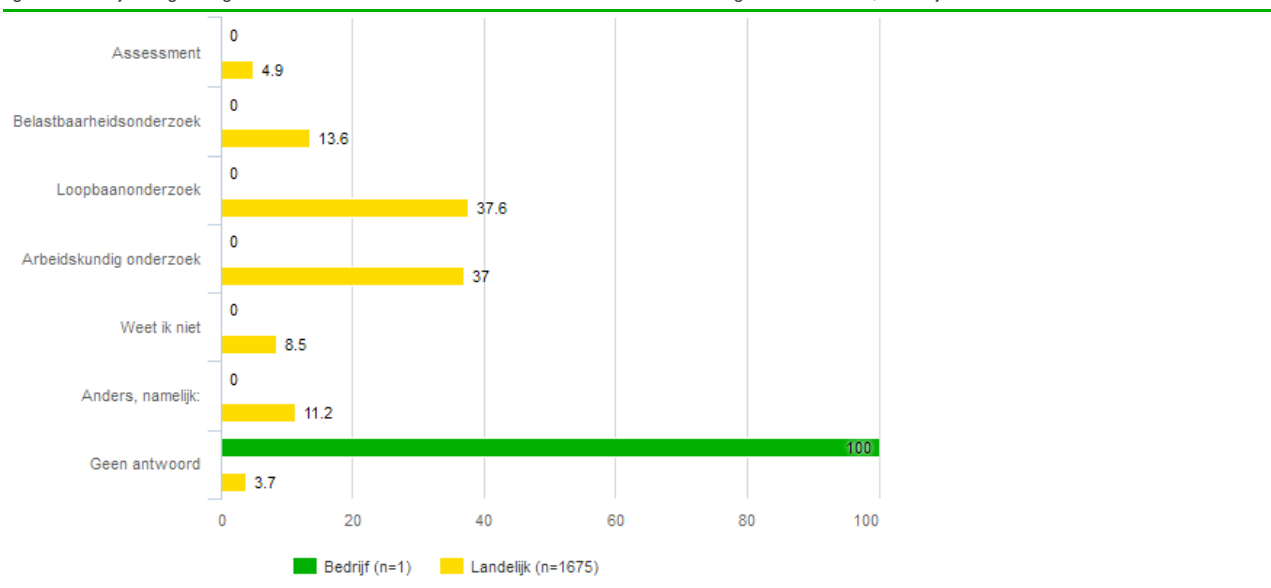
Cliënten is ook gevraagd of zij Choice en Partners BV hebben aangeraden. Choice en Partners BV heeft een actuele promotor score van 24,1.

fig. 3.3 Heeft u Choice en Partners BV aangeraden bij anderen?



3.2 Typering dienstverlening

fig. 3.4 Er is bij u diagnose gesteld door Choice en Partners BV. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:



3.3 Aanleiding traject

De tevredenheid van de cliënten kan beïnvloed worden door de aanleiding voor het traject. Sommige cliënten hebben zelf het initiatief genomen, anderen zijn door het UWV verzocht of verplicht om een traject te volgen.

fig. 3.5 Wat was de aanleiding voor u om een traject te volgen? Anders, namelijk:

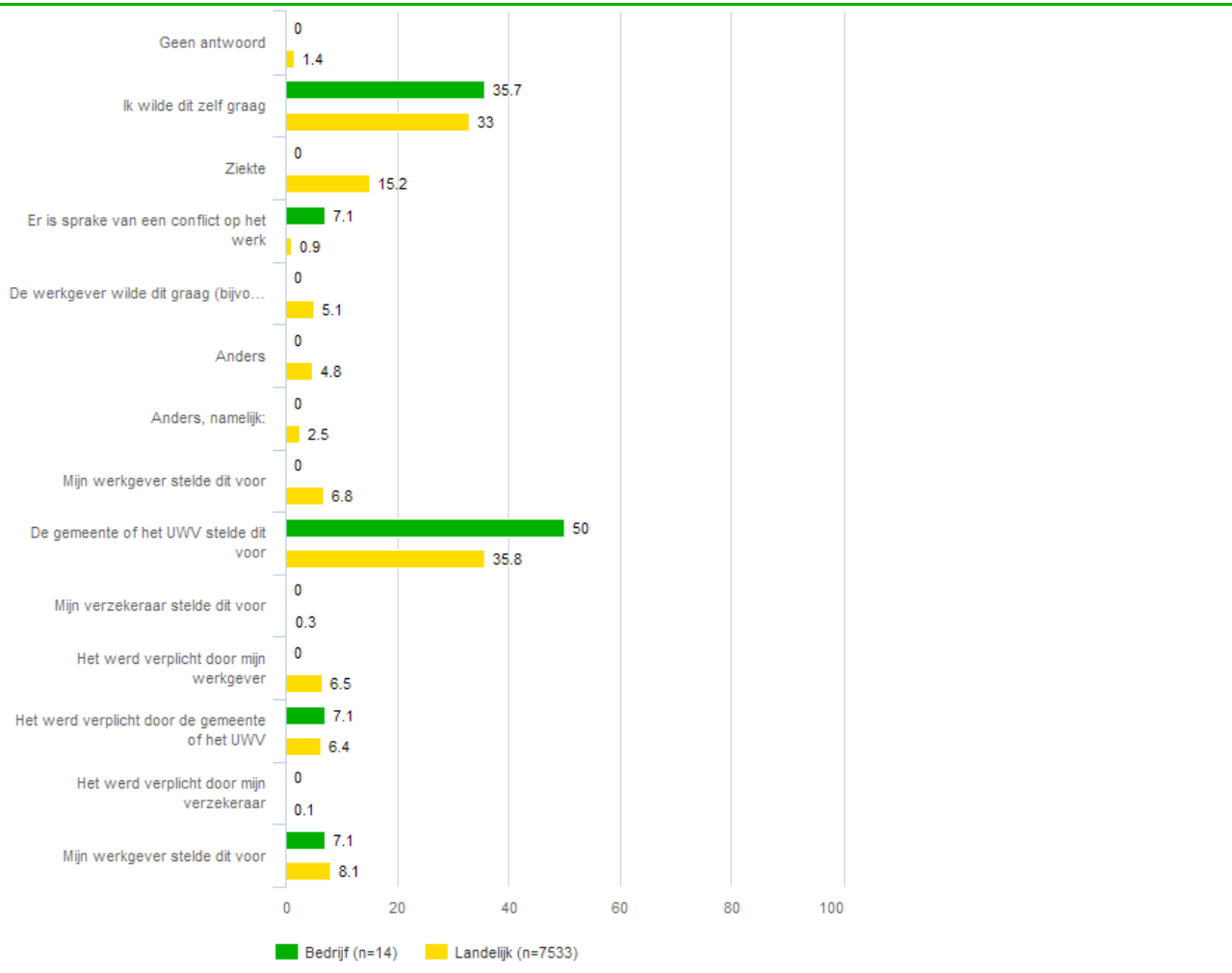


fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

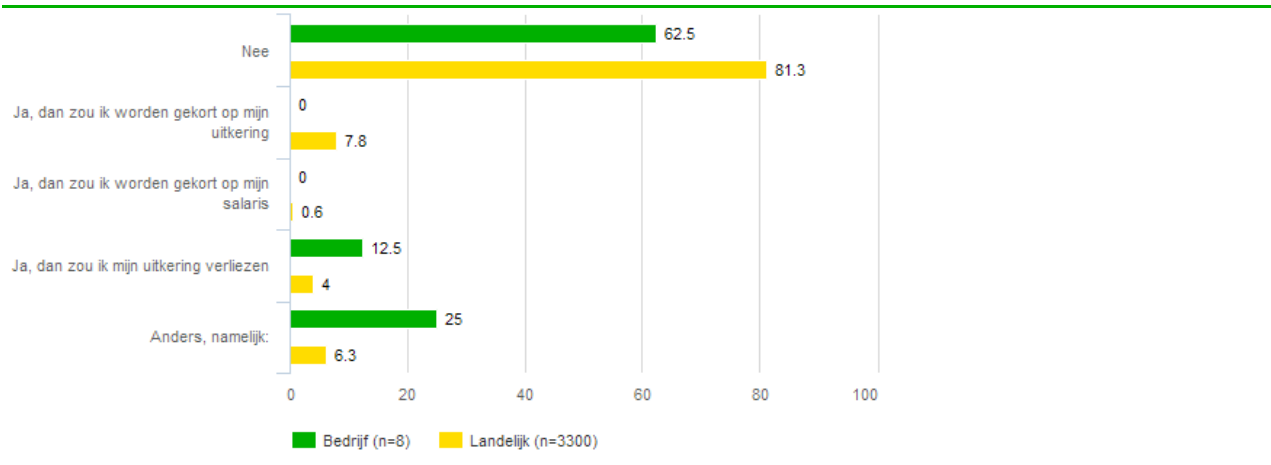
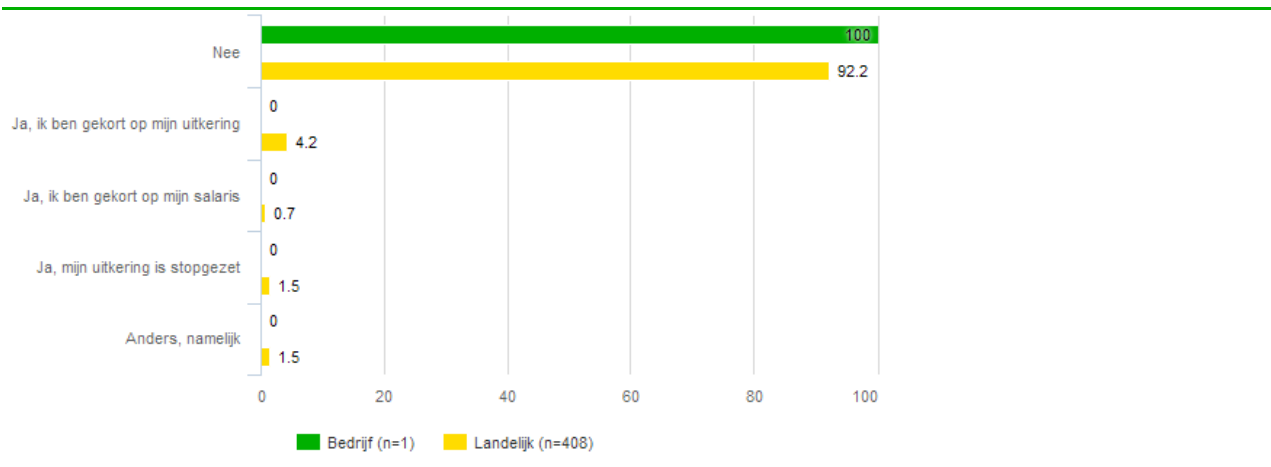


fig. 3.7 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



3.4 Contact met Choice en Partners BV

Het contact met Choice en Partners BV kan op verschillende manieren plaatsvinden. Persoonlijk, maar ook telefonisch of per e-mail. In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe vaak men contact gehad heeft met de dienstverlener en hoe hen dat bevalen is.

fig. 3.8 Hoe vaak heeft u contact gehad met Choice en Partners BV? Geef hier een inschatting van hoe vaak u gemiddeld per maand contact had met medewerkers van Choice en Partners BV

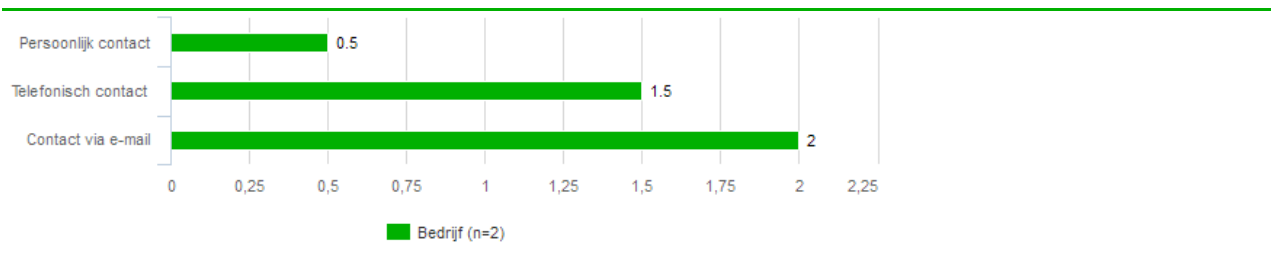
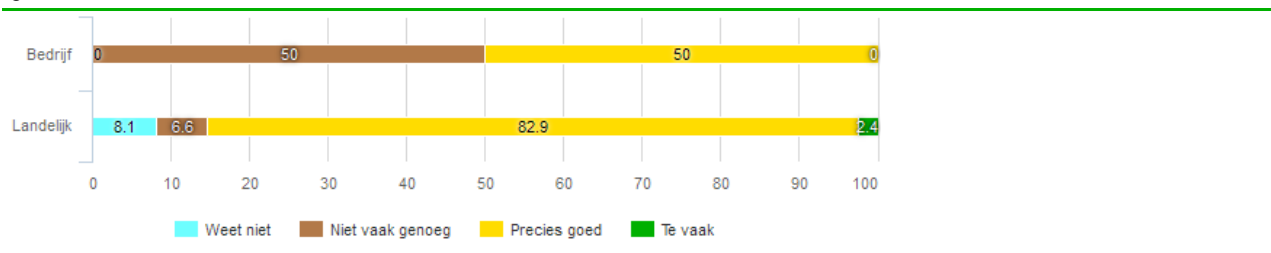
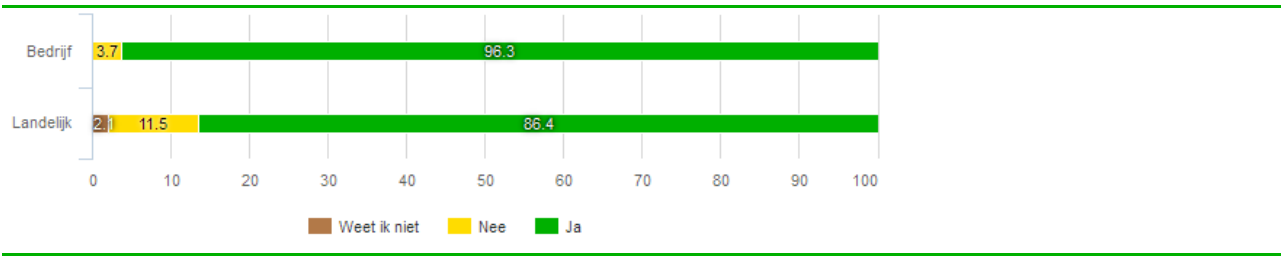


fig. 3.9 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



Een van de belangrijkste aspecten dat bepalend is voor het gegeven rapportcijfer is de vraag of men al dan niet te maken had met een vast contactpersoon.

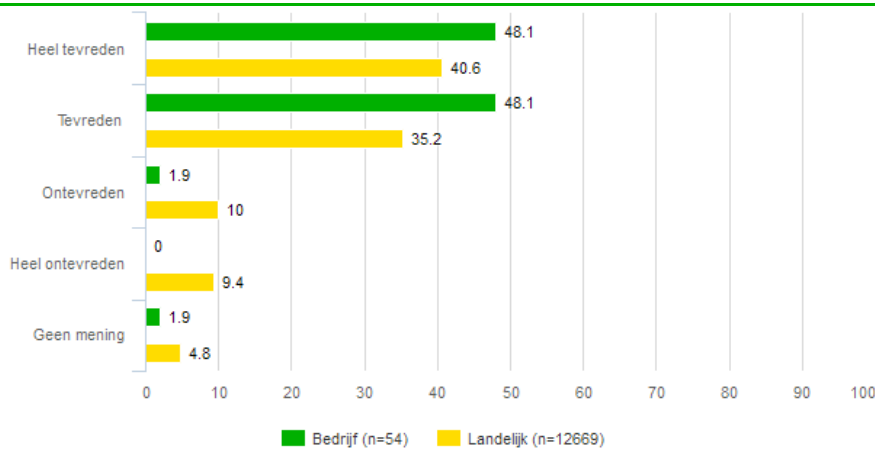
fig. 3.10 Had u altijd contact met dezelfde coach bij Choice en Partners BV?



3.5 Bereikbaarheid en snelheid

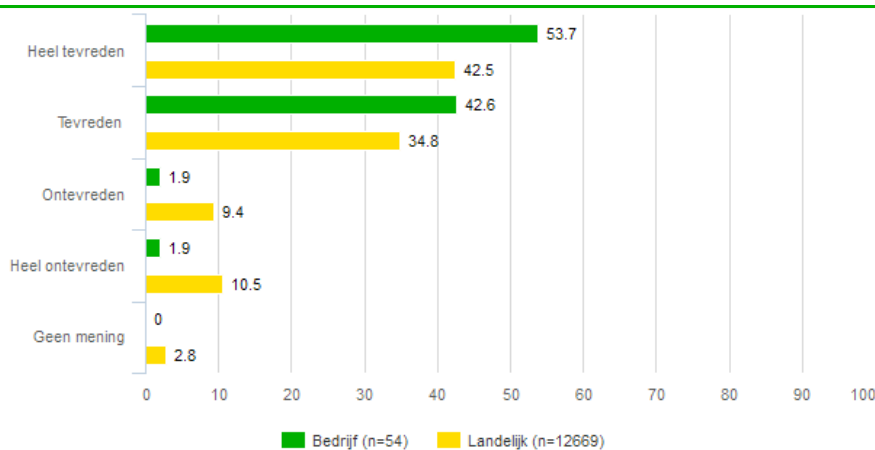
De cliënten konden hun mening geven over de snelheid waarmee een kennismaking heeft plaatsgevonden, het eerste gesprek, de bereikbaarheid van de coach, de snelheid van reageren en de plaats waar de gesprekken plaatsvonden. Figuren 3.11 t/m 3.15 tonen de resultaten.

fig. 3.11 Hoe tevreden bent u over hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



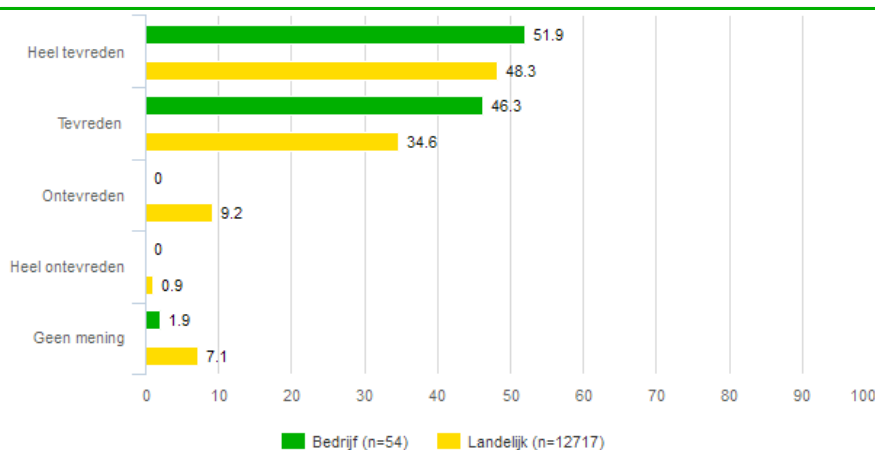
Bron: Panteia

fig. 3.12 Hoe tevreden bent u over het eerste gesprek dat u had met de coach?



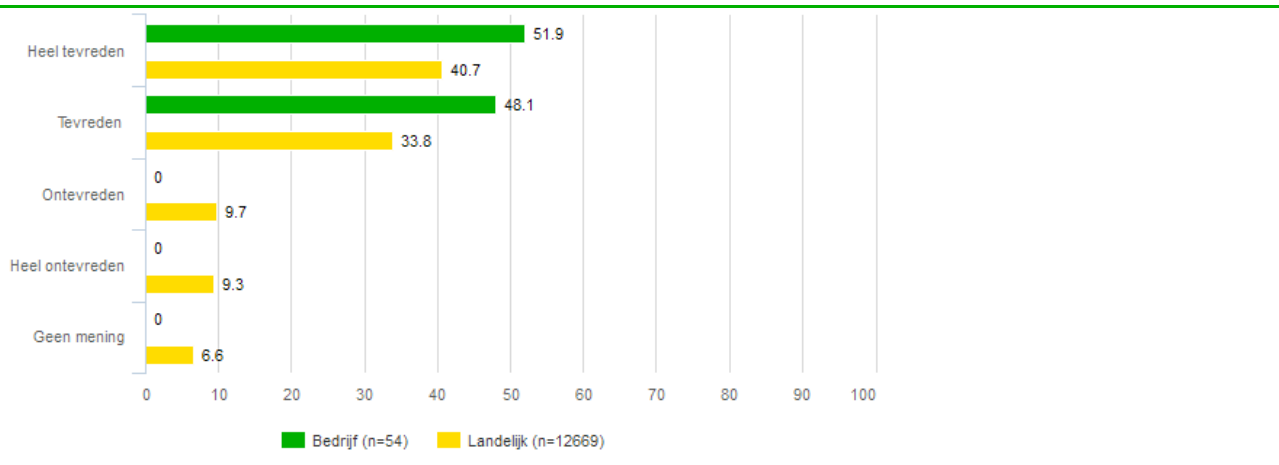
Bron: Panteia

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over hoe goed u de coach kon bereiken?



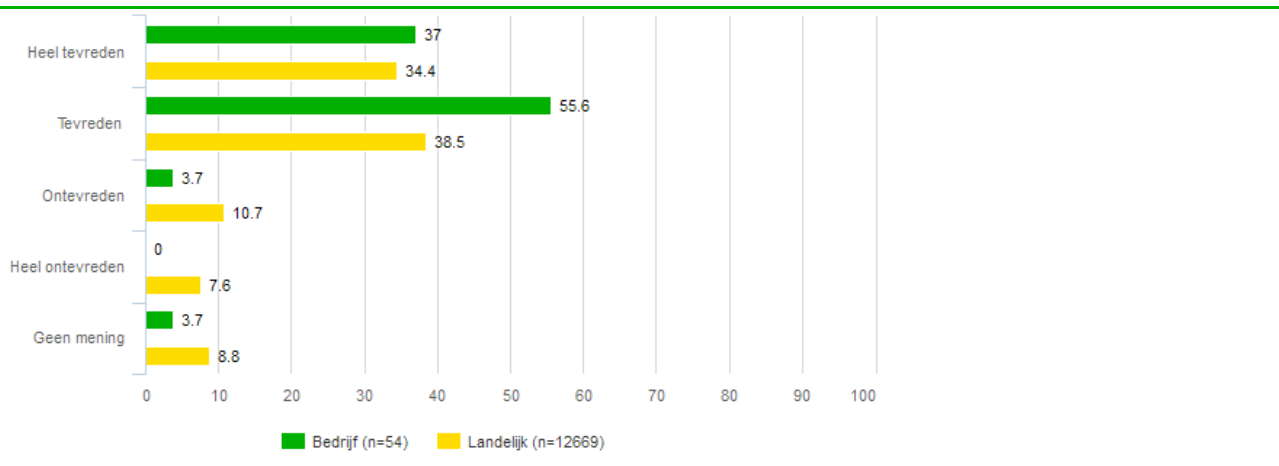
Bron: Panteia

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht? (Bijvoorbeeld hoe snel hij of zij terugbelde of terugmailde.)



Bron: Panteia

fig. 3.15 Hoe tevreden bent u over de plaats waar de gesprekken met de coach waren?

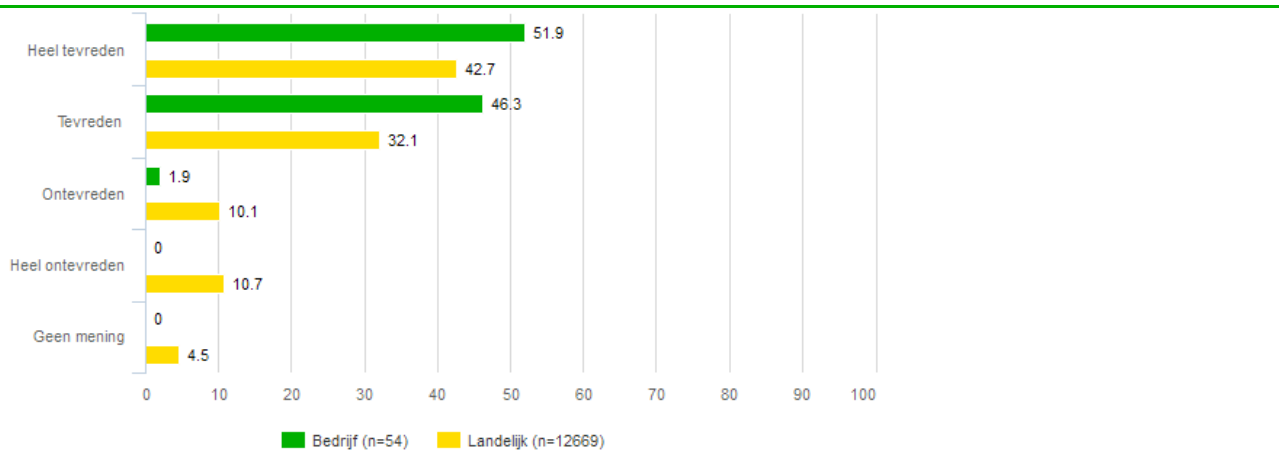


Bron: Panteia

3.6 Begeleiding

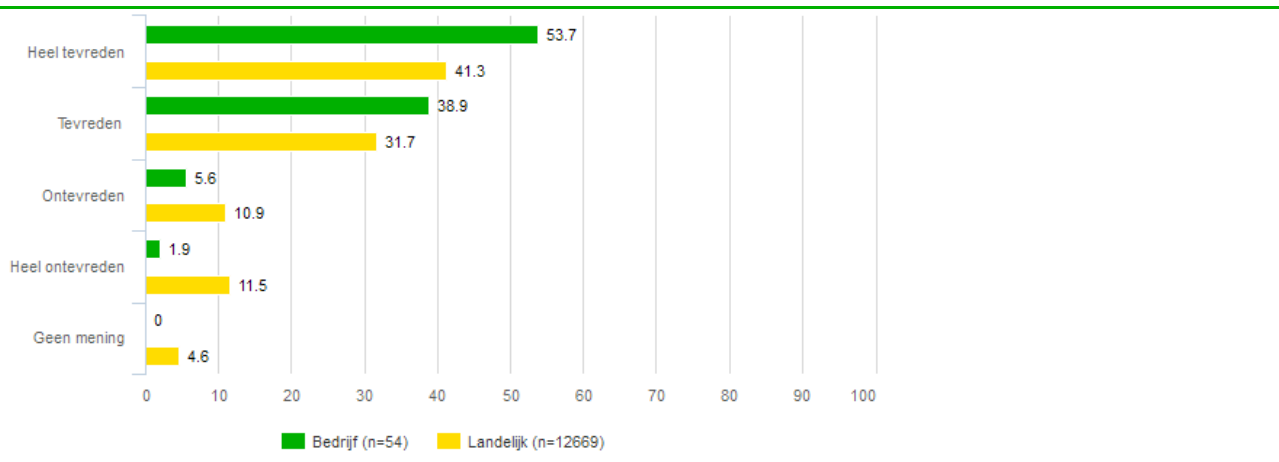
Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten omtrent de begeleiding door Choice en Partners BV zijn een aantal vragen gesteld die hiermee samenhangen. In de figuren 3.16 t/m 3.21 worden de resultaten getoond.

fig. 3.16 Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?



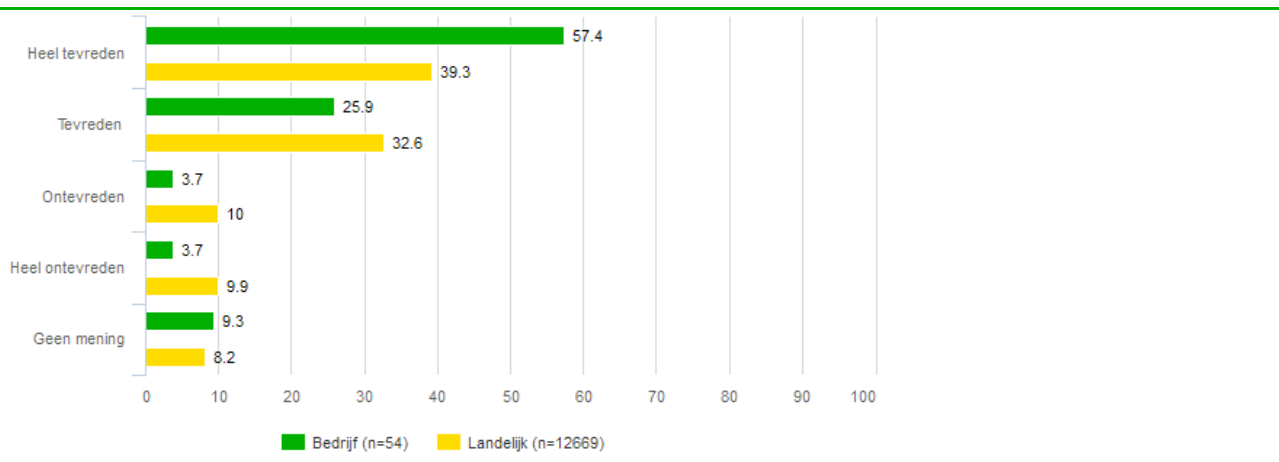
Bron: Panteia

fig. 3.17 Vindt u dat de coach rekening genoeg heeft gehouden met uw wensen? Hoe tevreden bent u daar over?



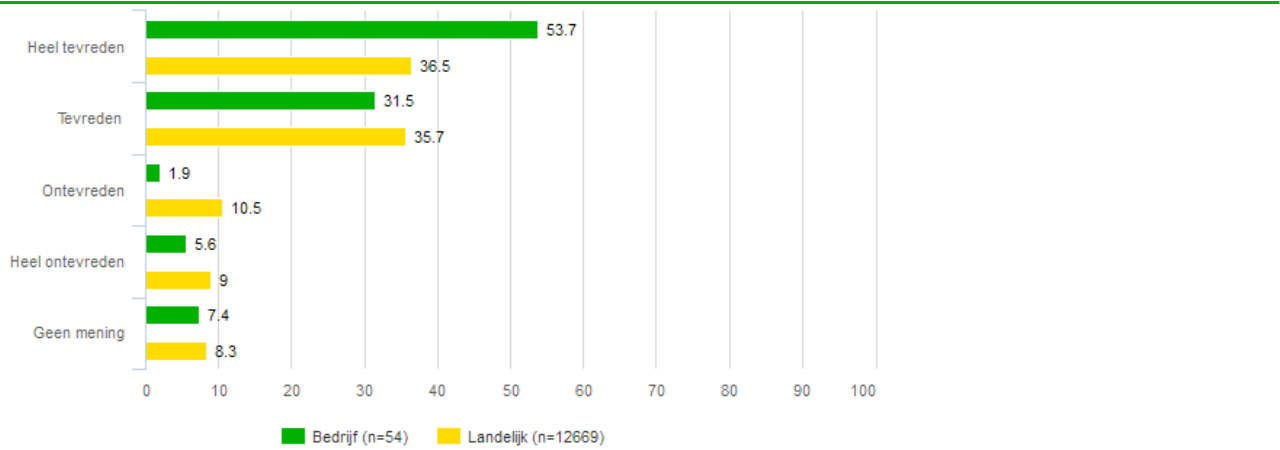
Bron: Panteia

fig. 3.18 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?



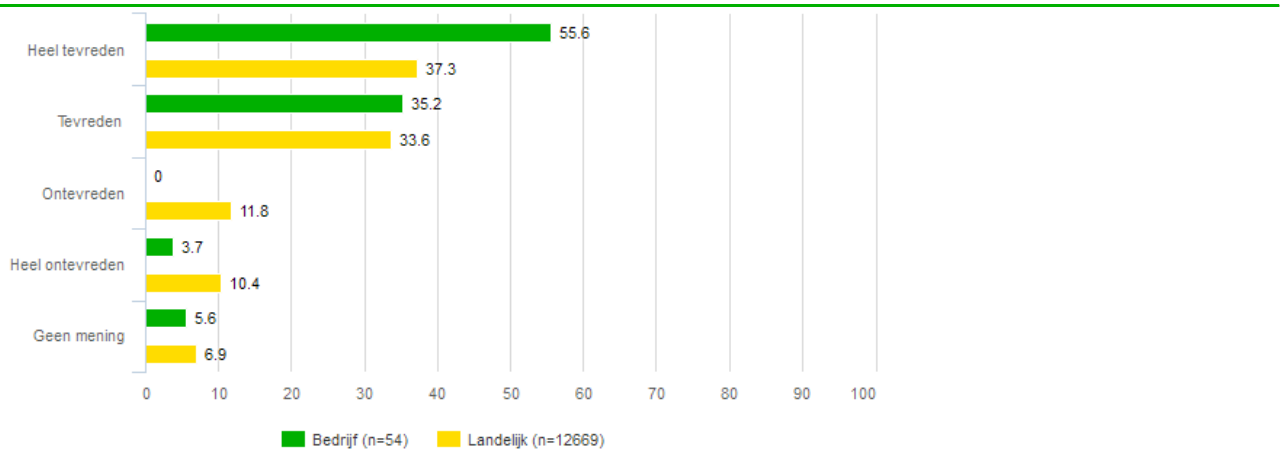
Bron: Panteia

fig. 3.19 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?



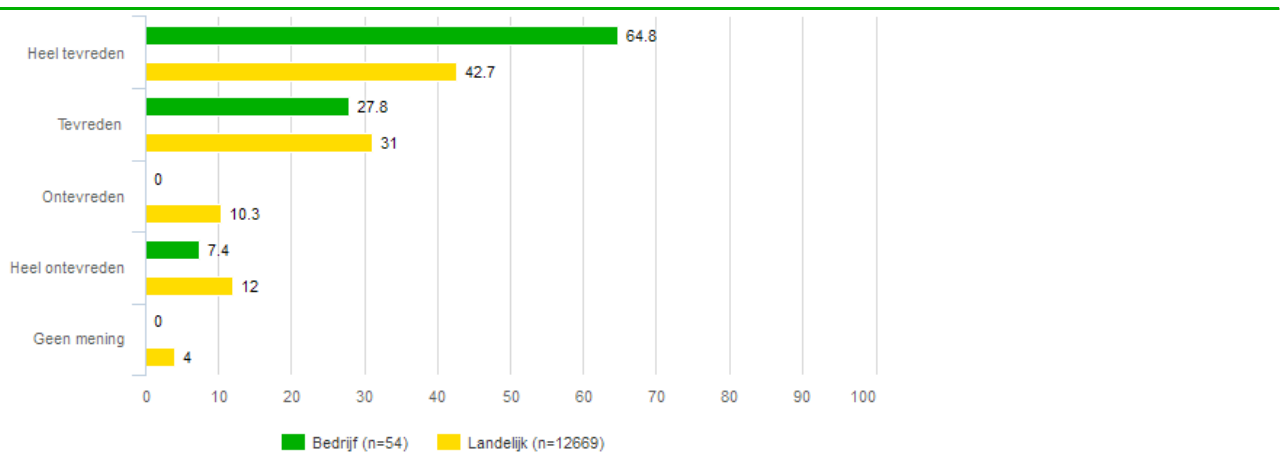
Bron: Panteia

fig. 3.20 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?



Bron: Panteia

fig. 3.21 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

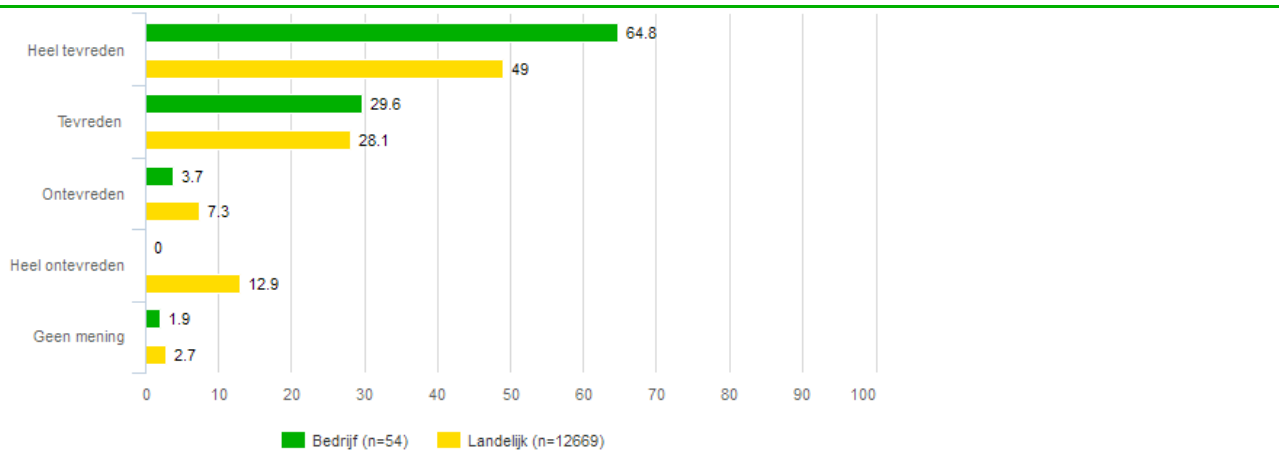


Bron: Panteia

3.7 Contactpersonen

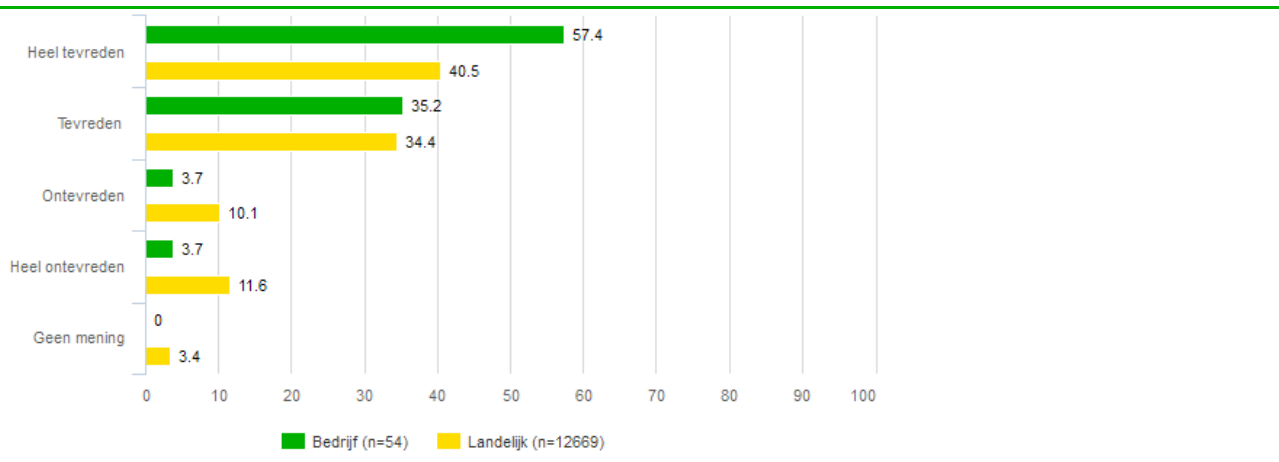
Over het persoonlijk contact met de medewerker van Choice en Partners BV zijn door het UWV een aantal vragen geformuleerd. De resultaten op deze vragen zijn als volgt.

fig. 3.22 Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Hoe tevreden bent u daar over?



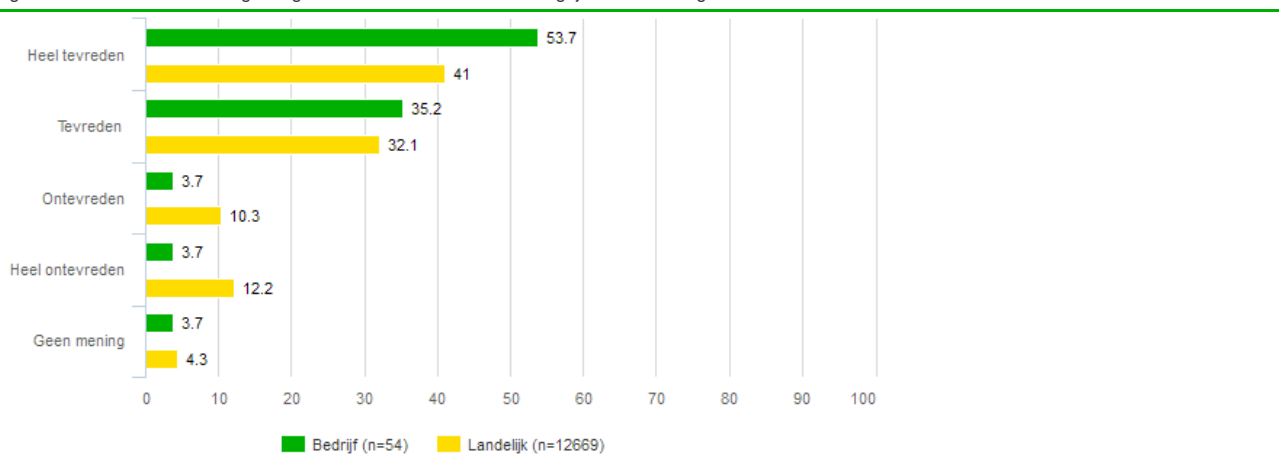
Bron: Panteia

fig. 3.23 Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Hoe tevreden bent u daar over?



Bron: Panteia

fig. 3.24 Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Hoe tevreden bent u daar over?



Bron: Panteia

3.8 Resultaat traject

Elk traject wordt aangegaan met de verwachting dat dit een bepaald resultaat zal opleveren. In deze paragraaf worden de verwachtingen voorafgaand aan het traject in kaart gebracht en gebruikt om de daadwerkelijke resultaten te toetsen.

fig. 3.25 In hoeverre sloot de dienstverlening van Choice en Partners BV aan op uw verwachting?

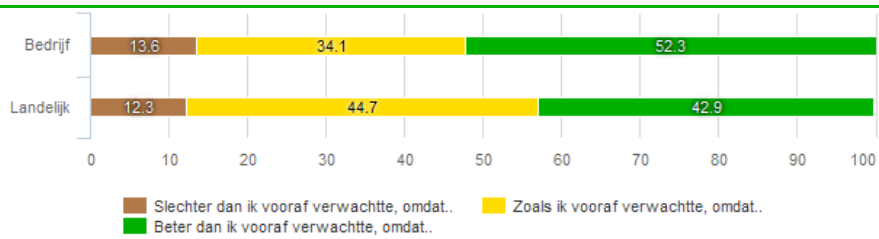


fig. 3.26 Heeft u op dit moment werk?

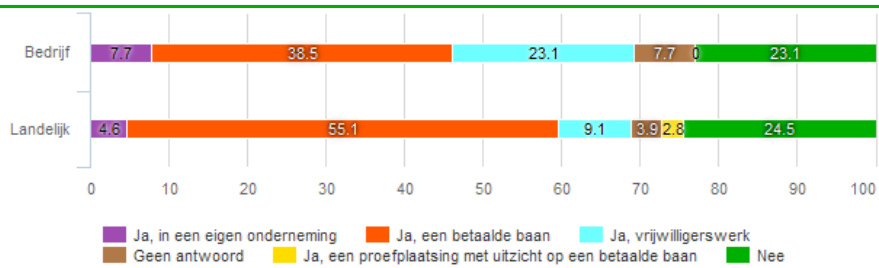


fig. 3.27 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

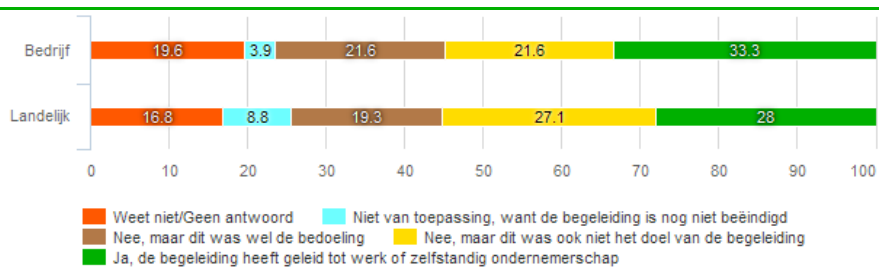
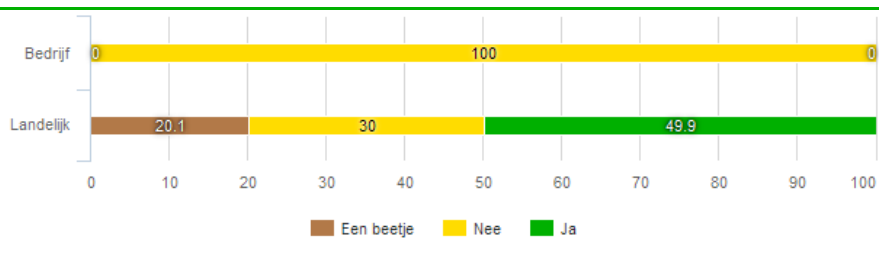


fig. 3.28 Heeft Choice en Partners BV hier mee geholpen?



3.8 Klachtafhandeling

Het kan zijn dat cliënten gedurende het traject een klacht hebben gehad. We hebben hen daarom gevraagd, en daarbij gevraagd of zij de klacht ook hebben geuit. Als dit het geval is, konden zij tot slot laten weten of de klacht ook opgelost is. De resultaten van deze onderdelen van de vragenlijst staan beschreven in deze paragraaf.

Let wel: deze vragen geven nadrukkelijk de perceptie van de cliënten weer. Een cliënt kan zelfs een serieuze klacht terloops melden, waarbij deze mogelijk niet als zodanig wordt geregistreerd.

fig. 3.29 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Choice en Partners BV?

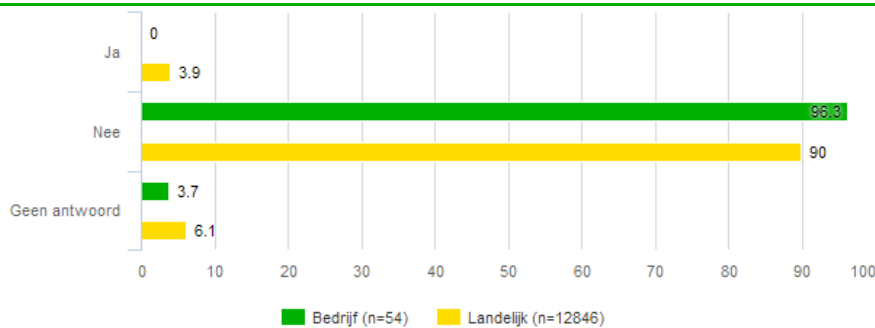


fig. 3.30 Heeft u deze klacht ingediend bij Choice en Partners BV? Anders, namelijk:

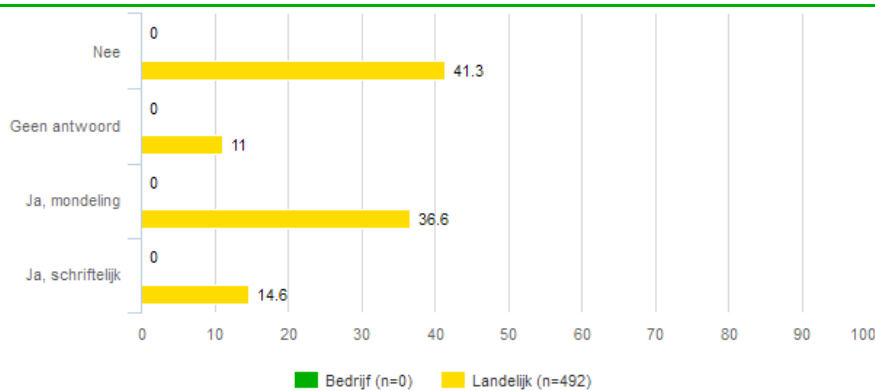
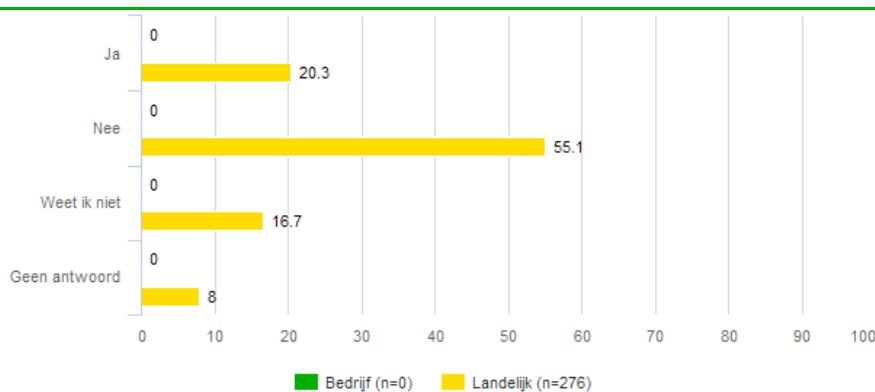


fig. 3.31 Is uw klacht opgelost?



3.9 Achtergrond van de cliënten

De achtergrond van uw cliënten kunnen de resultaten beïnvloeden. Daarom zijn deze hieronder ook in figuren weergegeven.

fig. 3.32 Wat is uw geslacht?

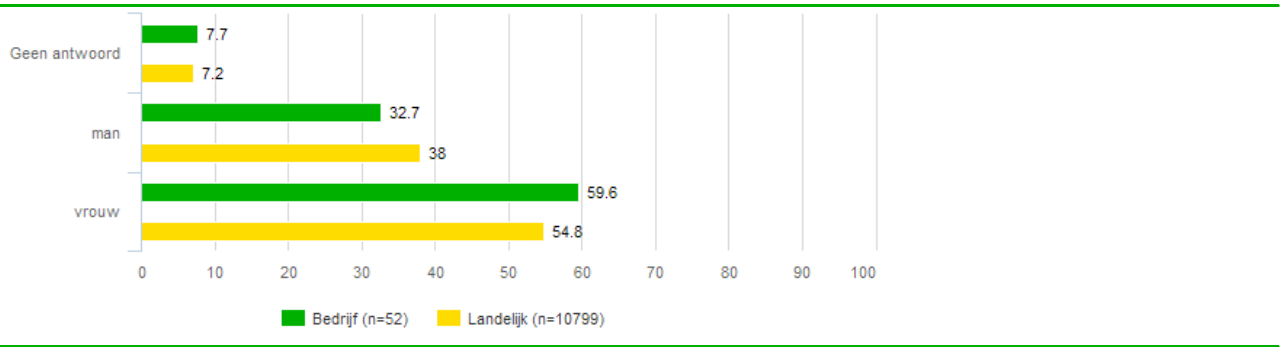


fig. 3.33 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

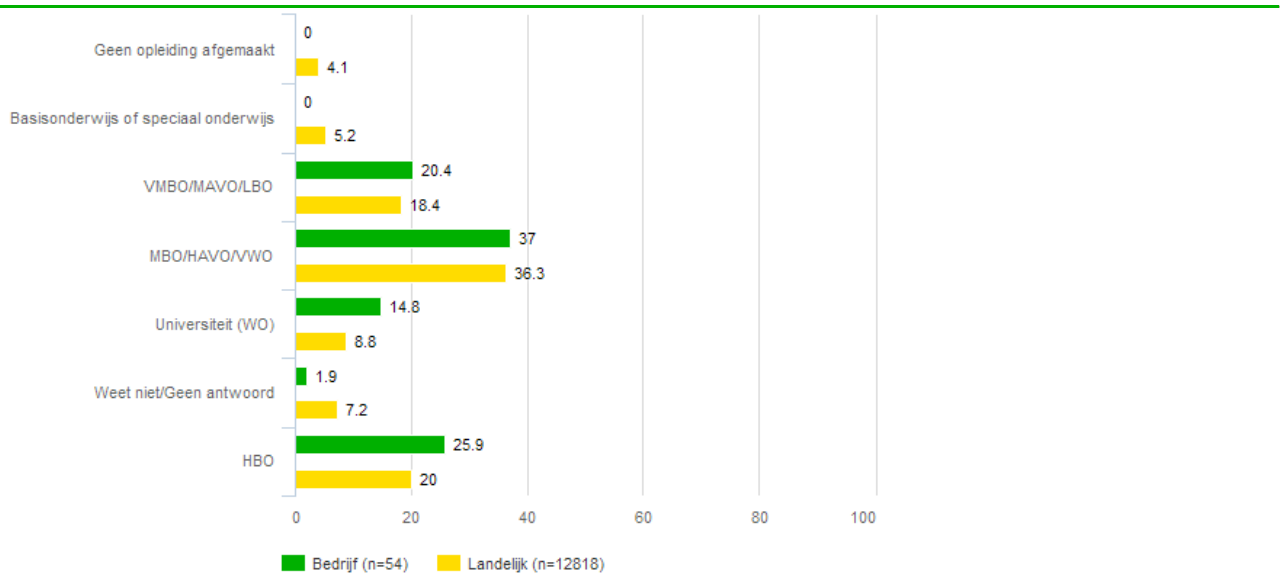
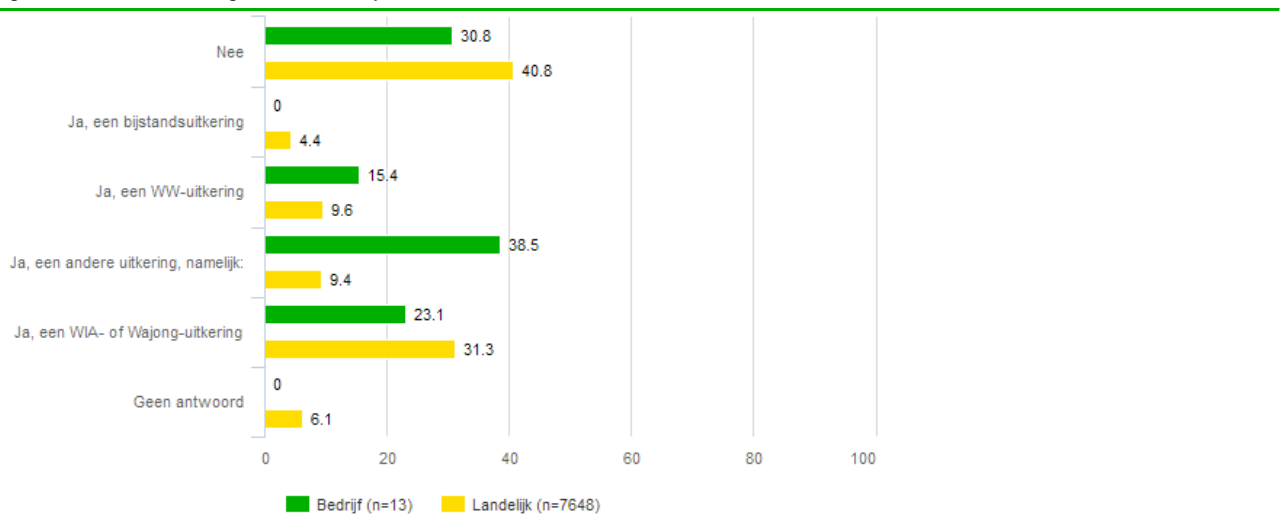


fig. 3.34 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



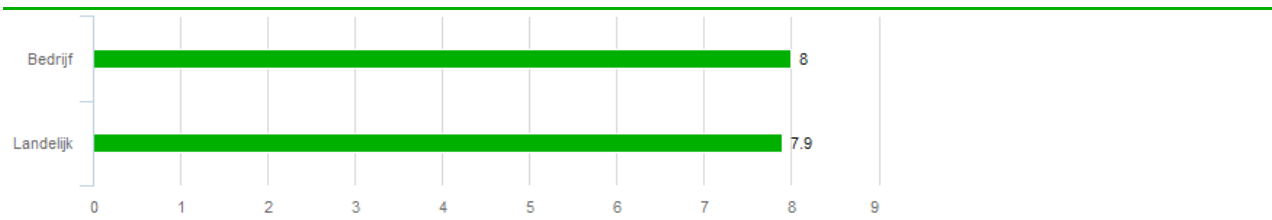
4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van Choice en Partners BV is gevraagd wat zij van de dienstverlening van Choice en Partners BV vinden. Als een cliënt tegelijk ook de opdrachtgever was (een zelfmelder), dan is hij/zij uitsluitend gevraagd om de cliëntenvragenlijst in te vullen.

4.1 Totaaloordeel

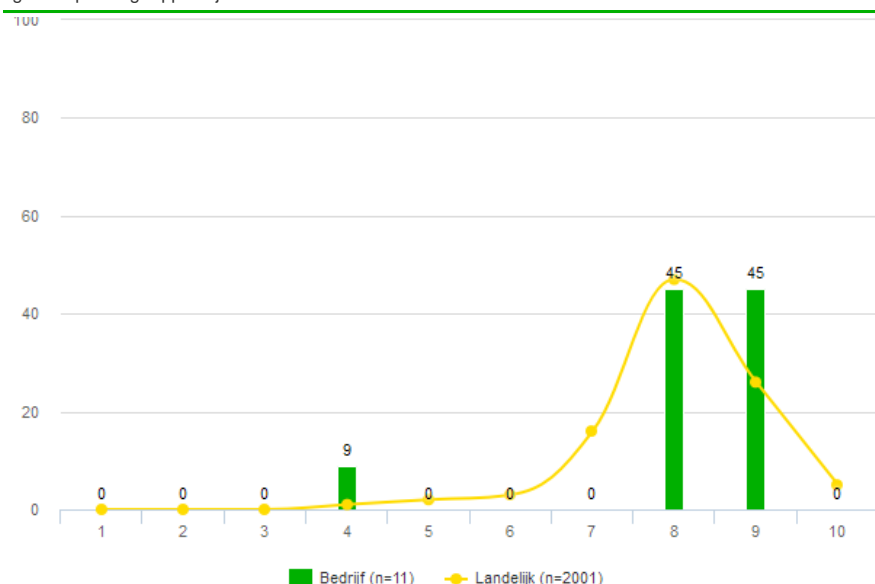
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

fig. 4.1 Gemiddeld rapportcijfer



In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer opdrachtgevers dit rapportcijfer gegeven hebben.

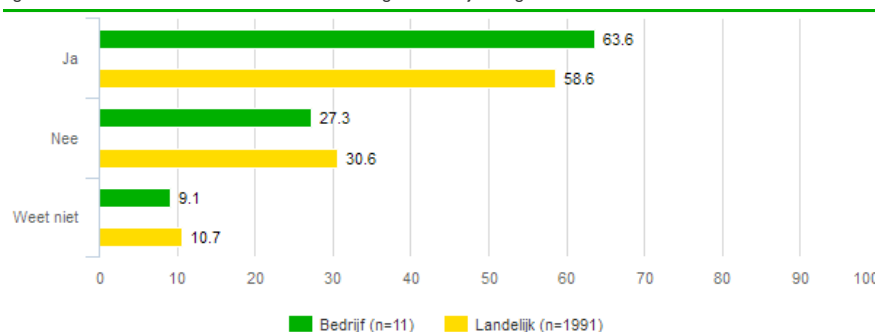
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



Let wel: Opdrachtgevers mogen ook cijfers achter de komma geven. Wat u in de figuur ziet zijn afgeronde cijfers. Het gemiddelde rapportcijfer kan dan ook anders zijn dan wat u op basis van dit figuur zelf berekent

Als een opdrachtgever Choice en Partners BV aanraadt bij anderen, is dat een belangrijk teken van tevredenheid. Daarom is hiernaar gevraagd in de vragenlijst.

fig. 4.3 Heeft u Choice en Partners BV ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?



4.2 Begeleiden cliënten

fig. 4.4 U heeft aangegeven fysieke/mentale behandeling/begeleiding te hebben ingekocht. Om welk type gaat het? Anders, namelijk:

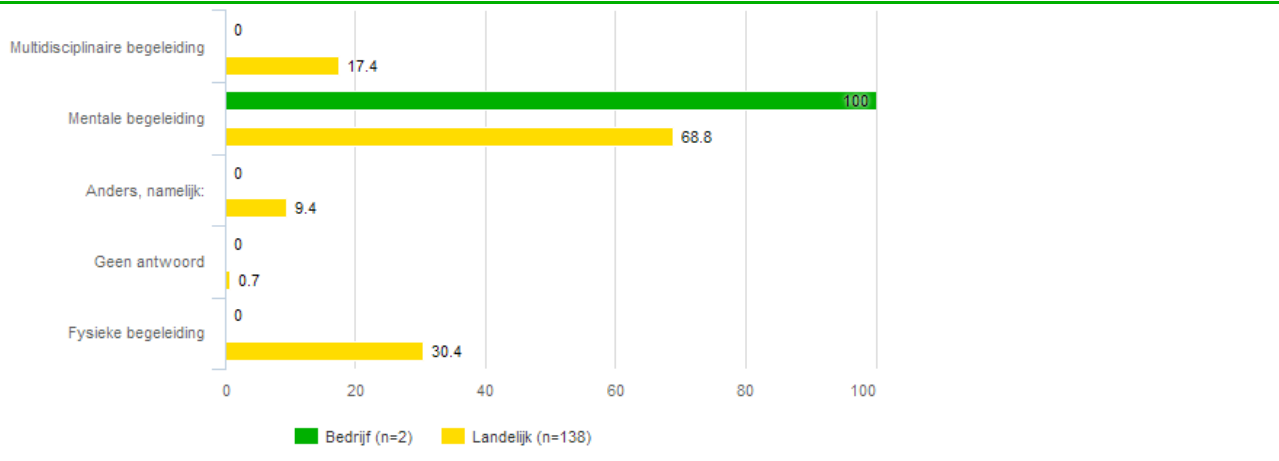


fig. 4.5 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. fysieke/mentale behandeling/begeleiding geregeld?

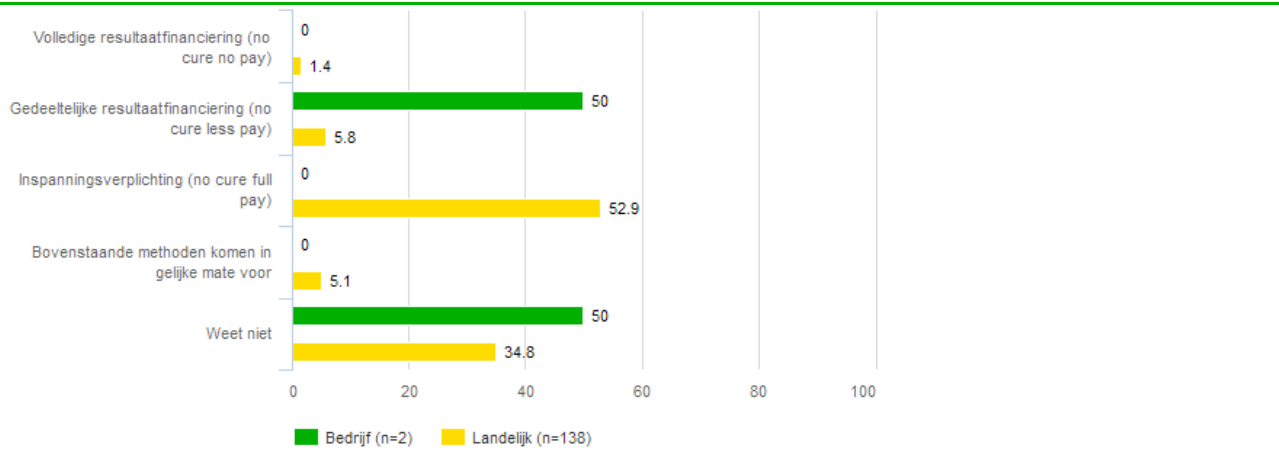


fig. 4.6 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

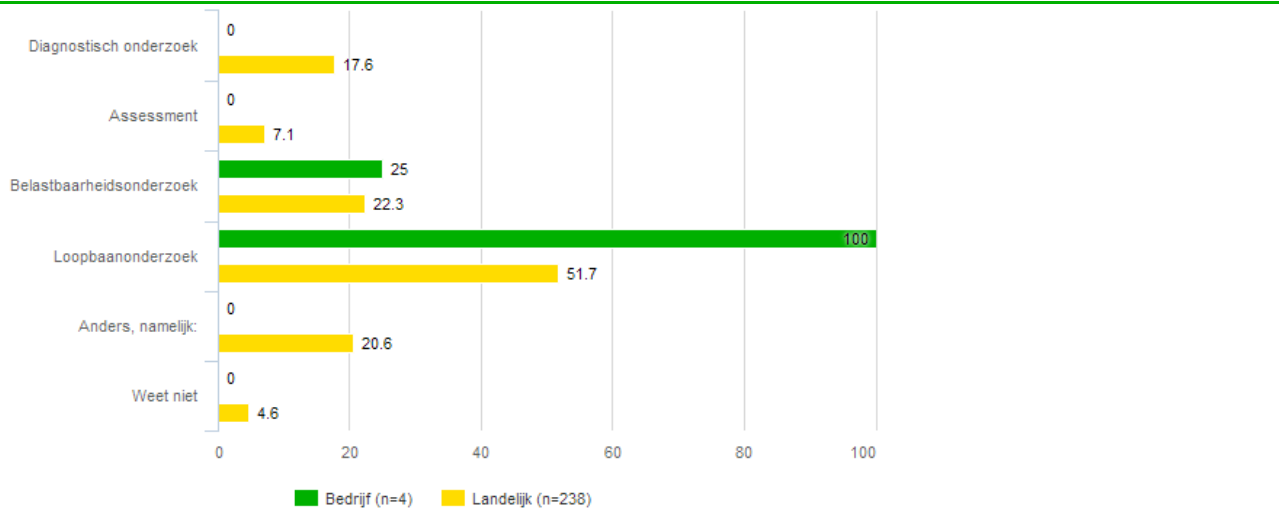


fig. 4.7 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

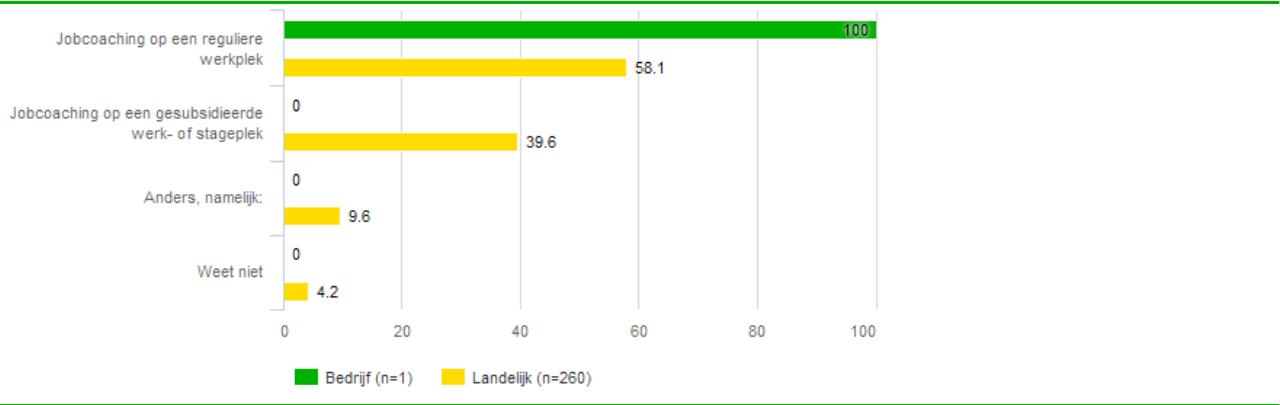
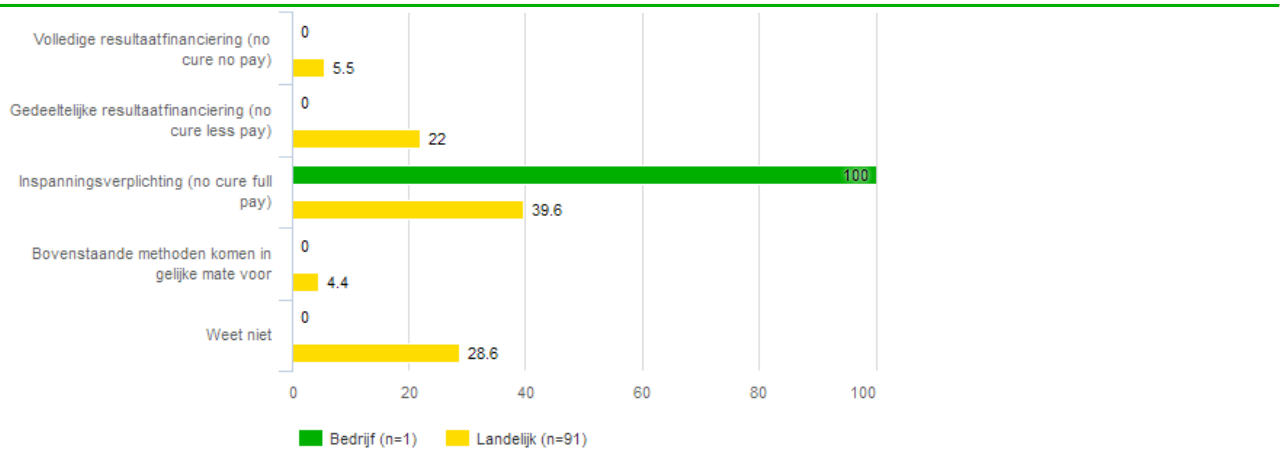


fig. 4.8 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. sociale activering geregeld?



4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.9 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Choice en Partners BV heeft ingekocht. Welk rapportcijfer geeft u aan onderstaande zaken? Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10. Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed. U kunt desgewenst een rapportcijfer geven met een getal achter de komma. Als iets niet van toepassing is, kunt u het veld leeg laten.



4.3 Klachtafhandeling

fig. 4.10 Had u een klacht over de dienstverlening van Choice en Partners BV ?

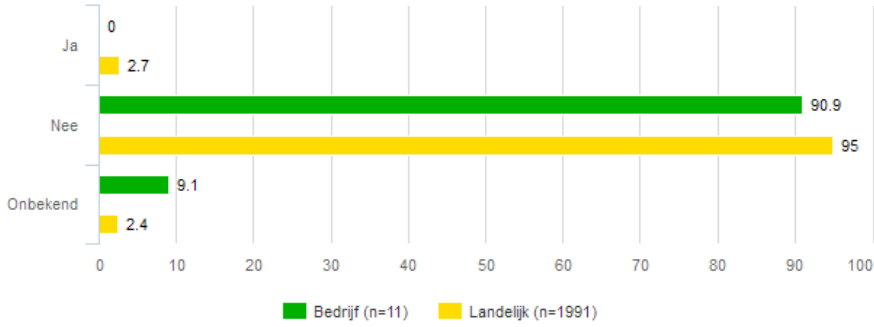
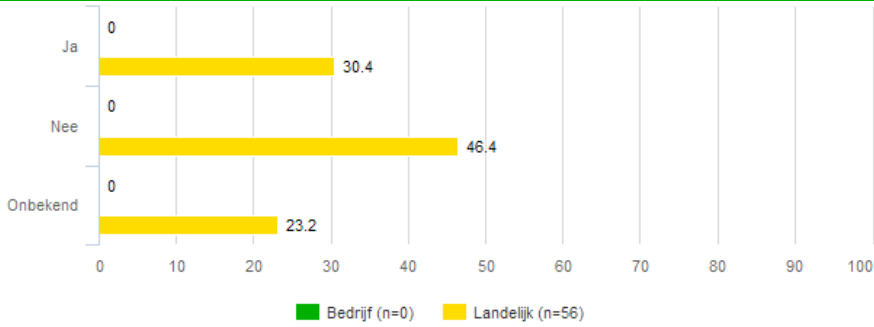


fig. 4.11 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Choice en Partners BV?



5 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 per mail, dan wel telefonisch contact opnemen met Panteia. In de eerste drie weken na publicatie van dit rapport kunt u tevens gebruik maken van de hoor- en wederhoor functionaliteit op de portal.

Panteia is bereikbaar in eerste instantie via de helpdesk, die u van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 kunt mailen (dienstverleners@panteia.nl) of bellen: 079 – 322 29 97.

Bijlage: antwoorden op de open vragen

1. Inburgeraars

Welk cijfer geeft u aan de school? U kunt kiezen uit de cijfers 1 tot en met 10, waarbij een 1 heel slecht is, en een 10 heel goed. En waarom geeft u dit cijfer?

- cijfers 1 t/m 4

Geen antwoorden gevonden.

- cijfers 5 t/m 7

Geen antwoorden gevonden.

- cijfers 8 t/m 10

Geen antwoorden gevonden.

2. Cliënten

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van Choice en Partners BV? En waarom geeft u dit cijfer?

- cijfers 1 t/m 4

1	Er was geen begrip voor mijn situatie, denkwijze en eigengereid ontwikkelde 'skills'.
4	Er zou spoor II light ingezet worden (oa interesses/persoonlijkheid/kwaliteiten onderzoeken). Het enige wat ik gedaan heb is mijn cv aanpassen qua inhoud & vormgeving en een proef sollicitatiebrief schrijven. De coach zat heel erg te pushen op (elders) solliciteren terwijl ik, ondersteund door meerdere behandelaars en bedrijfsarts, niet inzetbaar ben voor werk. Zij noemde het ervaring opdoen en sfeer proeven, maar als ik niet inzetbaar ben gaat dat naar mijn mening ook niet. Ik heb mij daarom wel erg onderdruk gezet gevoeld en dat de klachten niet serieus genomen werden.

- cijfers 5 t/m 7

5	Zie eerdere antwoord, ik besteed niet meer tijd dan nodig aan dit bedrijf, evenals aan de opdrachtgever Acture.
5	Ik ben goed geholpen
6	I didn't experience the coaching as something useful, to me this was something that I was obliged to do and it was done.
6	Met mijn coach hele fijne gesprekken gehad en ze stond volledig achter mijn verhaal. Ze begreep mij en wist precies hoe alles zat. Eenmaal een driegesprek met mijn leidinggevende erbij kwam er een andere kant van de coach naar voren. Begrijpelijk dat ze geen partij trekt maar als tussenpersoon fungeert. Maar dan nog had zij in het gezicht van de werkgever mogen zeggen waar het op slaat. Je kan niet tegen je coachee vanalles zeggen en zodra de werkgever erbij zit je mond houden. Waar sta je dan voor? Heb de ballen om te zeggen waar het op slaat en te zeggen dat de werkgever bij zichzelf eens heel goed moet nagaan waar hij allemaal mee bezig is.
6	De coach zelf toonde weinig empathie en had weinig begrip voor de situatie. Laura Hesselman daarin tegen juist heel veel. Zij heeft mij heel goed geholpen met het maken van een nieuwe CV en het aanmaken van LinkedIn. Zonder druk op mij uit te oefenen en/of te manipuleren.
7	Ruim voldoende
7	Omdat het naar tevredenheid is verlopen, enige was dat het de aanzet naar het driegesprek wat rommelig verliep ook omdat het via Teams ging.
7	Tevreden.
7	het contact / samenwerking / stimulans/ bevestiging ed was prima. Heel jammer dat na het verwerken van de evaluatie voor het uuv geen 'afsluiting' kwam maar het gewoon stil bleef.... er is veel en hard gewerkt samen maar uiteindelijk ben ik (nog steeds niet) officieel ergens aan het werk
7	Dat vind ik een goed cijfer

- cijfers 8 t/m 10

8	Goed geholpen en fijne informatie waar je wat aan hebt
8	aardige en vriendelijke coach, behulpzaam en meelevend met de situatie
8	Sascha en Charlotte waren ontzette meedenkend, motiverend en behulpzaam. Ik voelde me mede door hen goed voorbereid op het zelfstandig ondernemen.
8	Ik ben goed begeleid.
8	Ik snap dat de omstandigheden er niet naar waren, maar ik heb voorkeur voor echte afspraken ipv online.
8	Goede hulpverlener
8	Prima
8	Ik ben zeer tevreden over de bereikbaarheid en betrokkenheid van de desbetreffende coach. Echter waren er een aantal incidenten waardoor ik verkeerd geïnformeerd ben en helaas met instanties zoals UWV en nieuwe werkgever in de problemen kwam en bepaalde zaken helemaal niet mogelijk of onjuist waren. Desalniettemin toch een 8 vanwege het menselijke en de betrokkenheid.
8	Goede persoonlijke aandacht
8	In begin alles meehelpen en begripvol maar voor de 2e jaar ziek merkte je dat ze snel woude afvragen
8	Het heeft gewerkt voor meer zelfvertrouwen.
8	in mijn geval was de noodzaak nog niet echt aan de orde, waardoor ik ook op een wat ongedwongen wijze de tips kon ontvangen. waarbij de coach mij ook wel het gevoel gaf dat het echt om mijn positie in deze situatie gaat. En hierin zo zorgvuldig mogelijk proberen naar de mogelijkheden te zoeken. Daardoor voelde ik mij dan ook gesteund.
8	goede uitleg
8	Persoonlijke aandacht
8	altijd correct behandeld, precies wat ik nodig had
9	De coache was zeer betrokken en persoonlijk contact was zeer goed
9	Dienstverlening door consultant van choice was erg goed, zeer deskundig
9	Er werd naar je geluisterd, mee gedacht en naar mogelijkheden gezocht zonder dat er "druk" was. Er werd tijd genomen om over mogelijkheden te praten en je wordt niet een bepaalde hoek ingeduwd
9	Goede aansluiting op wat ik nodig had en daar mee aan de slag gegaan.
9	Huub Quintus heeft mij geweldig geholpen en ook heel goed geluisterd wat ik wel en wat ik niet meer zou willen met werk. Ook Charlotte met jobs zoeken en daarin begeleiden was heel fijn. Twee hele fijne en spontane mensen waarmee ik een fijne klik had.
9	Mijn coach was zeer goed en heeft me goed geholpen. Uiteindelijk ben ik benaderd via LinkedIn door een bedrijf, maar dat kwam omdat mijn coach me heeft geholpen mijn profiel te updaten.
9	Hij luisterde goed naar me en hebben samen een oplossingen gevonden
9	Ik ben perfect geholpen ze was er altijd voor mij en daarnaast klikt het erg goed tussen ons.
9	Mijn coach was motiverend, luisterde goed, open en meedenkend. Had veel tips en was heel behulpzaam.
9	9+
9	ik kon snel terecht en werd goed en vakkundig begeleid
9	Het was een zeer persoonlijk traject, echt maatwerk.
9	nvt
9	Mijn jobcoach heeft mij stap voor stap begeleid naar vast werk. Helaas ben ik op dit moment nog herstellende, maar wil snel weer aan de slag.
9	Goede begeleiding, blij met het nieuwe werk. Switch van vakgebied pakt goed uit.
10	Zeer goed & deskundig op weg geholpen naar nieuwe baan, perspectief op werk terug gegeven.
10	Heel goed motivatielessen en levenlessen heeft de coach gegeven
10	De 10 geef ik vooral aan haar zelf. Wat een top mens!
10	Geweldige coach kan niet anders zeggen
10	Ik ben erg goed begeleid. Ik heb tijd gekregen voor mijn herstel en werd nergens toe gedwongen. Er is goed naar me geluisterd en met me mee gedacht
10	Goed geholpen, boven verwachting.
10	Sacha is een topper! Heel blij met haar :)

Heeft u scholing gehad of een opleiding gevolgd bij Choice en Partners BV. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Er is bij u diagnose gesteld door Choice en Partners BV. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Wat was de aanleiding voor u om een traject te volgen? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

- Geen idee eigenlijk
- Geen idee

Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?

Geen antwoorden gevonden.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Choice en Partners BV? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

Geen antwoorden gevonden.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Choice en Partners BV? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

- Mij te zien als geheel.

In hoeverre sloot de dienstverlening van Choice en Partners BV aan op uw verwachting?

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Ik had er verder niet veel verwachtingen van op voorhand.
- Ik niet wist hoe ik verder moest met mn carrière
- Ik had eigenlijk geen idee wat te verwachten.
- Ik tevoren had verwacht dat ik niet serieus genomen zou worden
- Goed empathisch vermogen
- ik een hele goede persoonlijke klik met haar had en ze me heel snel doorzag hoe ik in elkaar steek
- Geen ervaring mee gehad
- de coach een kanjer in haar werk is
- deze coach begreep mij en dacht echt met mij mee ipv "vinkjes" te zetten in het verplichte stappenplan
- Ik meer zicht kreeg in de mogelijkheden voor de toekomst
- Ze mij ook met een job hunter hebben geholpen hoe te solliciteren.
- ik heb eerder een coach gehad die een stuk minder deed, dus ik verwachtte er niet heel erg veel van
- Geholpen met arbeidsmarktpresentatie
- dit hou ik liever prive
- Complete service
- ik wat sceptisch aankijk tegen dit soort hulp, maar er toch iets uitkwam waar ik zelf misschien niet op uit gekomen was.
- Ik verder geholpen ben dan verwacht
- Bereikbaar in alle tijden ??????

In hoeverre sloot de dienstverlening van Choice en Partners BV aan op uw verwachting?

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik geen idee had wat te verwachten
- mij van te voren duidelijk verteld was hoe het traject zou lopen
- ik niet echt goede verwachtingen heb van een bedrijf dat door mijn werkgever wordt ingeschakeld. Er wordt te weinig naar de werknemer geluisterd, de werkgever zat in dit geval fout en dat mag duidelijk naar de werkgever worden gecommuniceerd. Mijn coach heeft naar mij geluisterd, goede gesprekken met mij gehad maar zodra de werkgever erbij zit houdt zo'n coach haar mond en wil ze vooral geen gedoe hebben. In zo'n geval zou een coach moeten optreden en gaan staan waarvoor zij staat, en wat zij ook in de gesprekken met mij in dit geval heeft gezegd. Zeggen waar het op staat en dat de werkgever echt eens heel goed zou moeten gaan nadenken over het gedrag dat zij uitvoert. Viel mij erg tegen van mijn coach.
- Xx
- Het heeft ons net het stapje gegeven om verder te komen
- Heb tips gekregen wat ik niet wist en dat was heel fijn
- Eigenlijk had ik geen idee
- ze het normaal en goed uitlegde
- Ik er open in ging.
- Aanwijzingen gaf naar vacatures

In hoeverre sloot de dienstverlening van Choice en Partners BV aan op uw verwachting?
Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Traject is stopgezet door werkgever voordat er resultaat werd bereikt
- Ik er meer van verwacht had ondanks dat ik nog niet inzetbaar ben voor werk. Heb nu alleen mijn cv aangepast en een voorbeeld sollicitatie brief gemaakt
- ik had gehoopt dat ik daarna klaar was om bij een nieuwe werkgever te starten.
- het contact snel verviel in onbegrip.
- Ik uiteindelijk een andere keus gemaakt heb
- Blijkbaar moest mijn welbevinden ondergeschikt zijn aan wet en regelgeving; dit om klachtwaardig gedrag van de opdrachtgever gedurende de periode voor begeleiding van C&p was ontstaan. Dit heeft mijn herstel vooral het laatste halve jaar sterk negatief beïnvloed. Maar hey, iedereen heeft wel voldaan aan de wet, ook al ging dat ten koste van mijn gezondheid. Diep triest!!!!

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- Ziektewet ivm Corona
- WAO
- Zw
- Ziek om WW
- Ziektewet afwachting

Hoe zou Choice en Partners BV de dienstverlening aan u kunnen verbeteren?

- Meer kennis van inhoud m.b.t. rechten en plichten van bijvoorbeeld UWV of meer achtergrond informatie over verschillende branches
- voor mij zou het goed geweest zijn op werkplaatsten tijdelijk mee te mogen werken om te kijken of dat soort werk me past. helaas is dit niet meegenomen in het traject|-werk fit maken kan niet theoretisch maar alleen praktisch...daar heb ik dingen in gemist
- -
- Ik had direct aan moeten geven dat ik een andere coach wilde hebben. Het liep in het eerste gesprek namelijk al spaak.
- Voor mij valt er niet veel te veranderen vooral in deze corona tijd was het heel lastig om persoonlijk contact te hebben maar via beeldscherm bellen e.d. hebben zij dit keurig opgelost.
- Ik heb geen aanmerkingen, maar heb natuurlijk maar met 1 coach contact gehad dus kan niks zeggen over de andere mensen.
- Geen verbetering nodig
- Het zich verdiepen in de klant.
- Misschien meer uren beschikbaar maken.
- Nvt
- Dienstverlening baseren op het maatwerk wat vooraf wordt beloofd ipv de gezondheid van cliënt ondergeschikt te maken aan wet & regelgeving.
- Ik ben nog ziek

Waarover ging deze klacht?

Geen antwoorden gevonden.

Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over Choice en Partners BV of dit onderzoek?

- Nee.
- meer afstemmen/ contacten met uwv over de client en situatie
- Nee
- -
- Heb geweldig met de mensen van dit bedrijf samen gewerkt.||Mink
- Nee
- Na beëindiging van de samenwerking ben ik succesvol gereïntegreerd.
- Nee

2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- Hoge kwaliteit van dienstverlening voor alle werknemers niveaus. Goede bewaking van wet- en regelgeving, meedenkend met creatieve oplossingen. zorg voor werknemer met voldoende aandacht voor belang van werkgever.
- Deskundigheid en snelle afhandeling
- Het uiteindelijke resultaat is dat de ex-medewerker een nieuwe werkring heeft gevonden.
- Korte lijnen en goede communicatie vanuit hun eigen rol. Motiveren en stimuleren kandidaten op hun eigen verantwoordelijkheid - helpen daar waar nodig zonder over te nemen of iemand te laten zwemmen.
- ik zou op de hoogte gehouden worden van het traject en dat gebeurde niet, in de offerte stond regelmatig een rapportage die is niet gekomen. Voor de medewerker was het prima zo maar als werkgever ontbrak het aan informatie.
- algeheel tevreden nog wel een opmerking over de enquate; die is echt veel te lang en gedetailleerd
- Kundige partij om trajecten in te kopen. erg tevreden
- Ik had persoonlijk weinig met ze te maken, maar heb geen klachten gekregen
- Uitermate prettige samenwerking.
- Heel tevreden met de dienstverlening, zeer zorgvuldig en betrokken. Van medewerkers horen we ook alleen maar zeer positieve berichten dat maakt dat steeds meer collega's Choice van naam binnen de organisatie kennen. Bij jobcoaching heb ik niet altijd zicht op het resultaat en de begeleiding.

Welke aanbevelingen of opmerkingen heeft u ten aanzien van Choice en Partners BV? Uw antwoord kan betrekking hebben op de organisatie, maar ook op één of enkele diensten.

- zie vorige vraag
- Goed bureau met heldere afspraken.
- werkgever beter en snelle op de hoogte brengen.
- Betrouwbare transparante organisatie
- geen aanbevelingen, gewoon zo doorgaan

Waarop had de klacht betrekking?

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven scholing te hebben ingekocht. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven fysieke/mentale behandeling/begeleiding te hebben ingekocht. Om welk type gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven organisatieadvies en -onderzoek te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.