



Tevredenheidsonderzoek

Choice en Partners BV

meetperiode: 1 april 2023 tot en met 31 maart 2024

Concept rapport

In opdracht van Choice en Partners BV
Zoetermeer, maandag 15 april 2024

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.

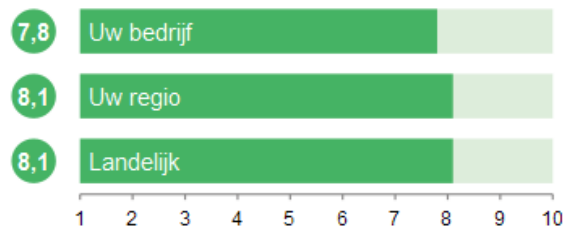
TEVREDENHEIDSONDERZOEK BLIK OP WERK - CHOICE EN PARTNERS BV



Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):

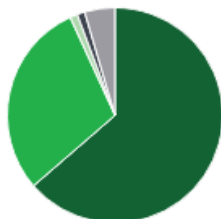


Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



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

✓ Snelheid van reageren



● Heel tevreden: 64%
● Tevreden: 30%
● Ontevreden: 1%
● Heel ontevreden: 1%
● Geen mening: 5%



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

- 👍 Snelheid van reageren
- 👍 Het eerste gesprek / de intake
- 👍 Bereikbaarheid van de coach
- 👍 Snelheid eerste kennismaking

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	9
3.5 Bereikbaarheid en snelheid	12
3.6 Begeleiding	16
3.7 Contactpersonen	20
3.8 Resultaat traject	22
3.9 Klachtafhandeling	23
3.10 Achtergrond van de cliënten	24
4 Opdrachtgevers	26
4.1 Totaaloordeel	26
4.2 Begeleiden cliënten	27
4.3 Beoordeling dienstverlening	30
4.3 Klachtafhandeling	31
5 Contactgegevens Panteia	32

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 2023 tot en met 31 maart 2024 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

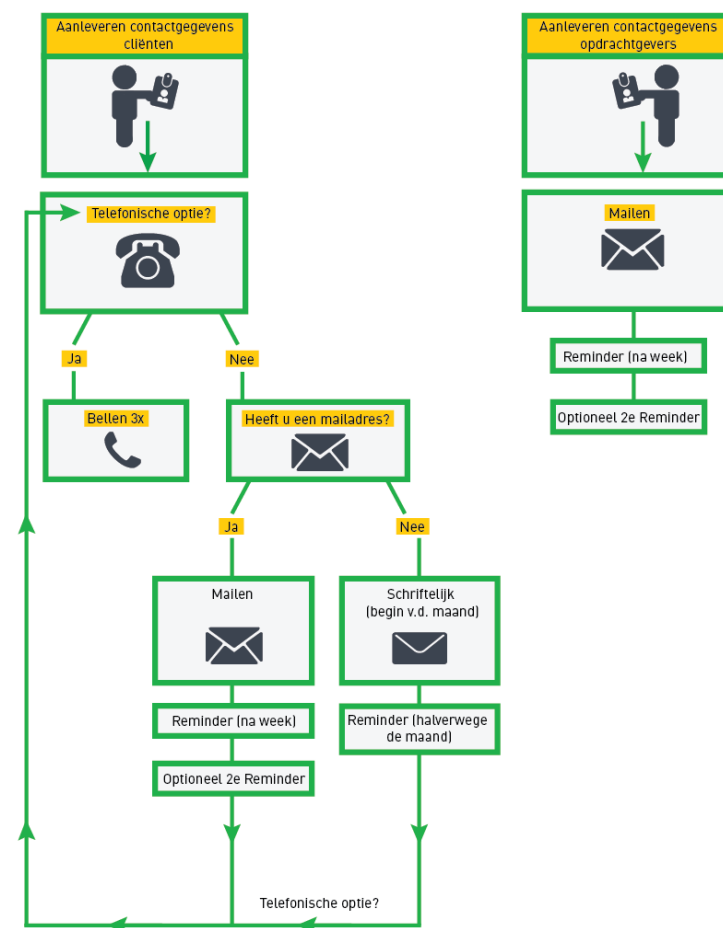
De cliënten zijn zowel per email als schriftelijk uitgenodigd. Cliënten die schriftelijk of per e-mail zijn benaderd hebben een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

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.

Choice en Partners BV heeft voor een deel van de cliënten 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 bepreekt 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	Toeiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeiden 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 355 cliënten benaderd en 229 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 24,8% voor cliënten en 15,3% 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	17	6	35,3	8,2	nee
Outplacement	5	2	40,0	6,5	nee
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	313	73	23,3	7,8	ja
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	15	5	33,3	8,4	nee
Sociale activering en participatie	5	2	40,0	9,0	nee
Totaal	355	88	24,8	7,8	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	229	35	15,3	7,7	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.

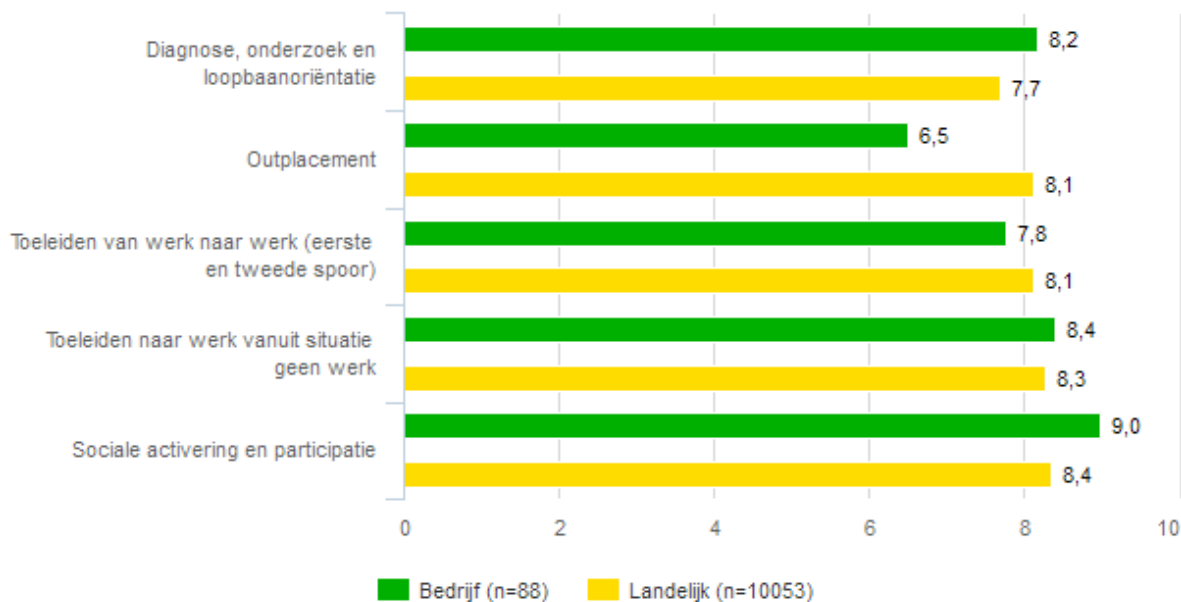
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responses zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV

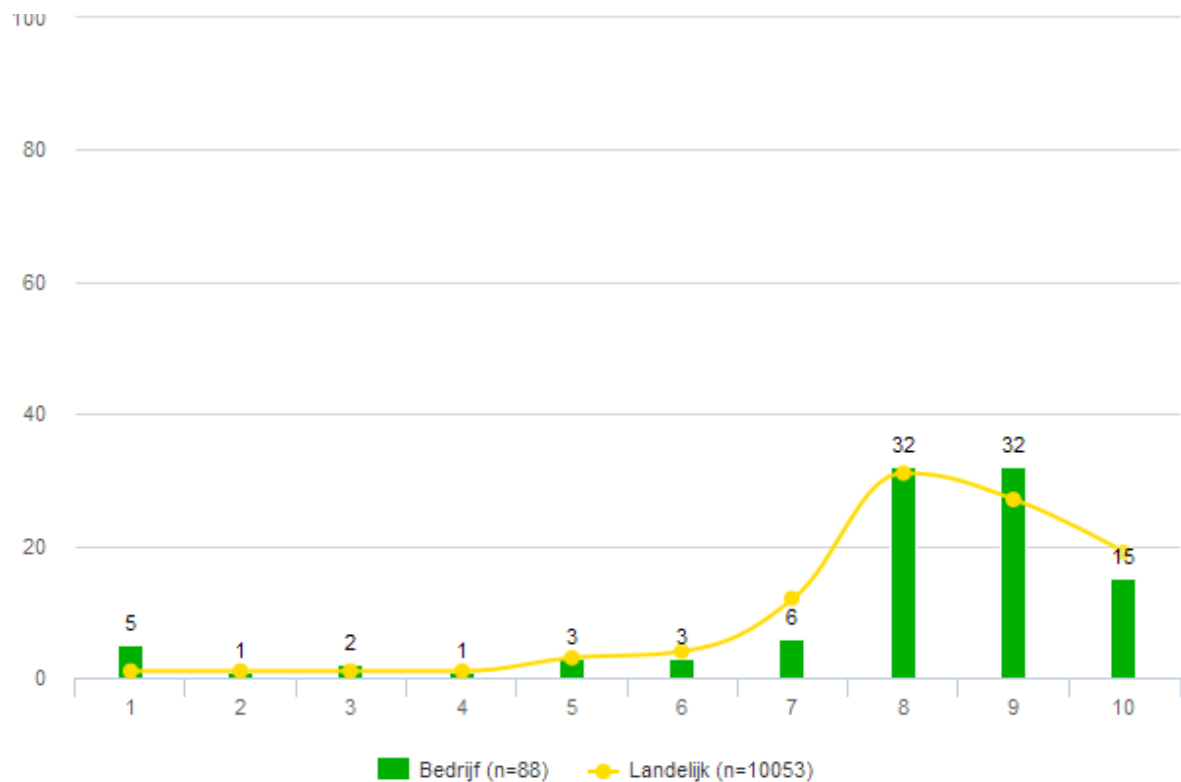
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Choice en Partners BV heeft aangeraden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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



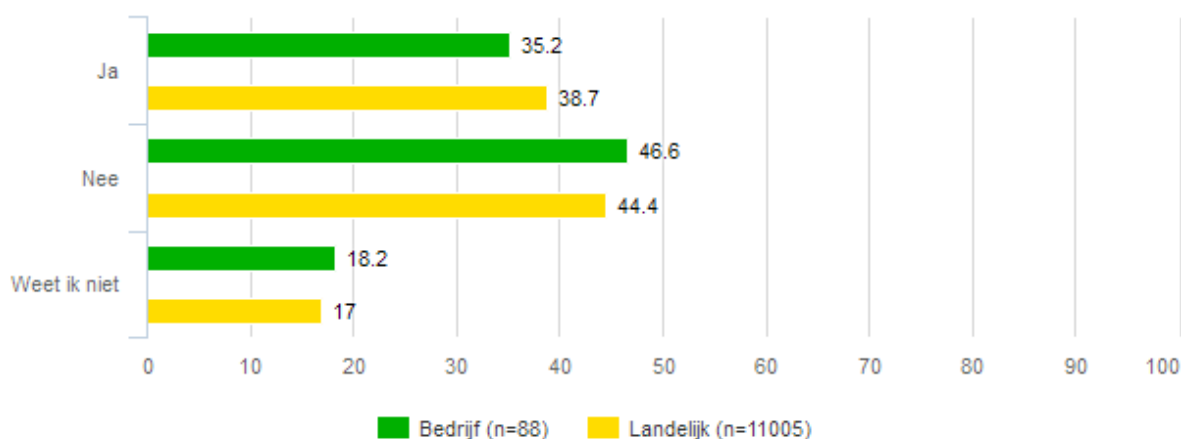
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



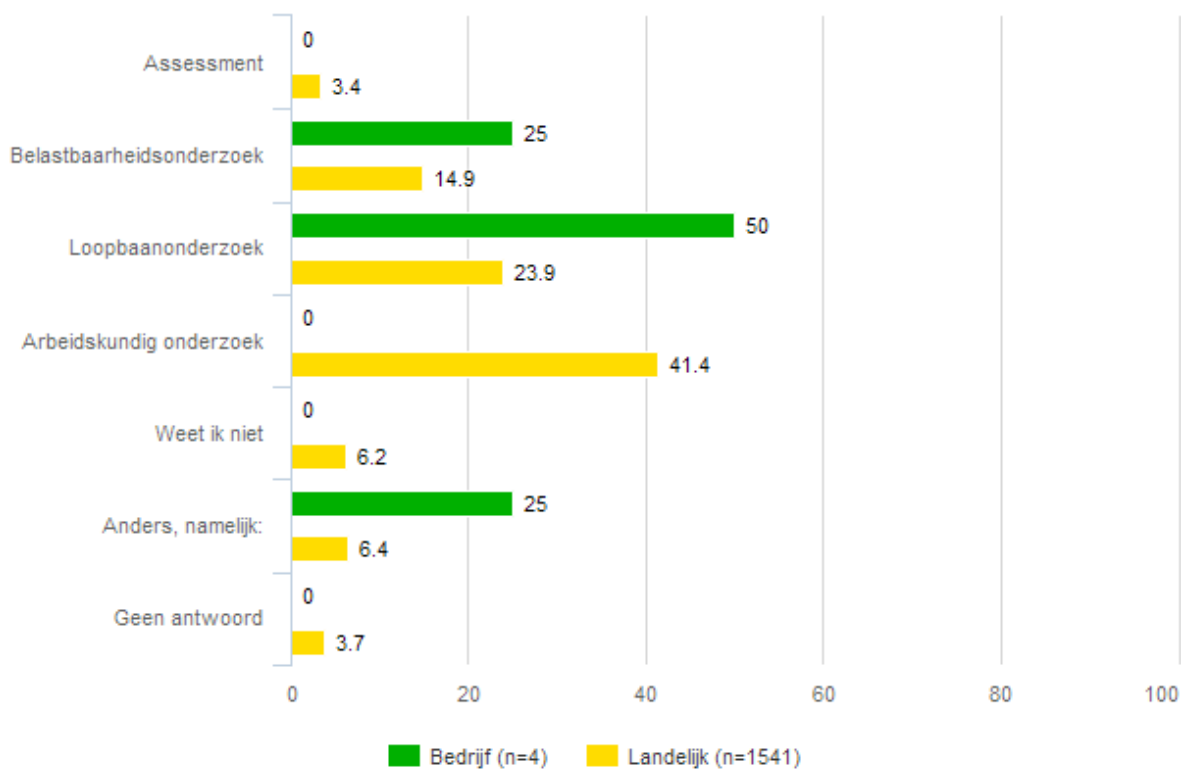
Cliënten is ook gevraagd of zij Choice en Partners BV hebben aangeraden. Choice en Partners BV heeft een actuele promotor score van 35,2.

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



3.2 Typering dienstverlening

C05 fig. 3.4 Er is bij u diagnose gesteld door Choice en Partners BV. Om welk soort onderzoek gaat het?



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?

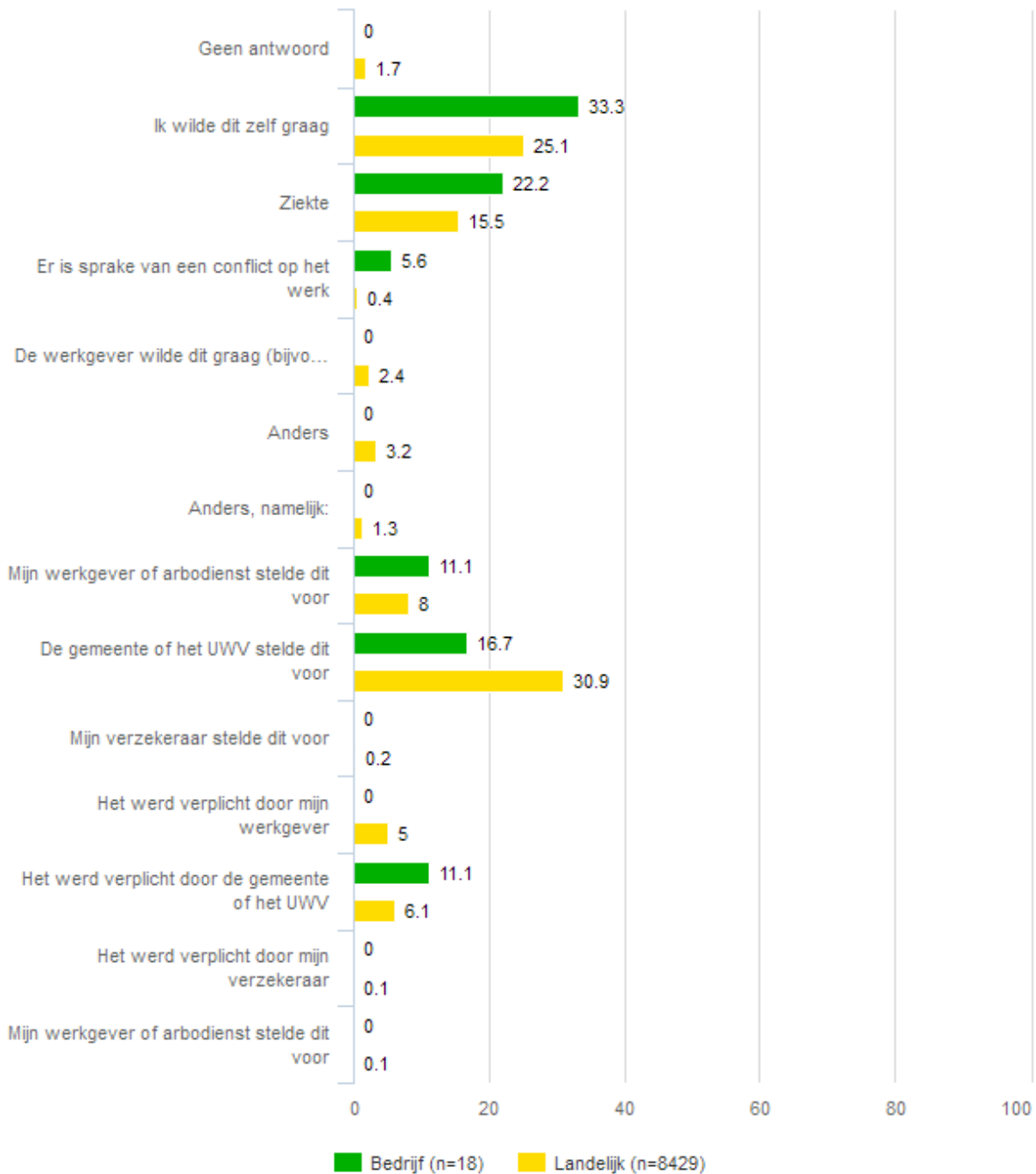


fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

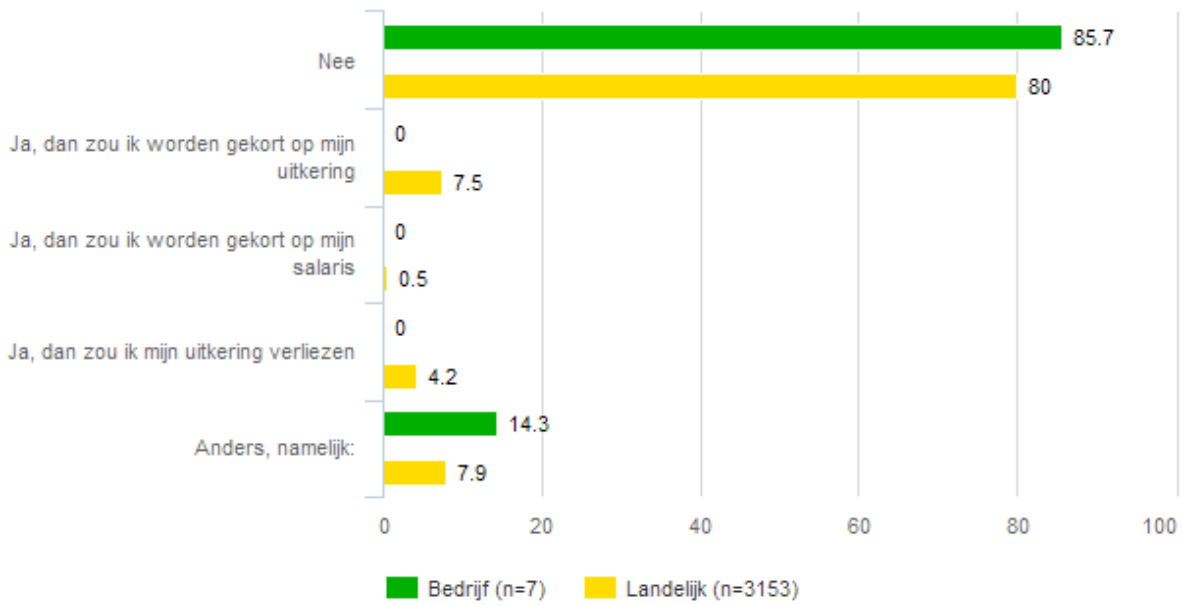
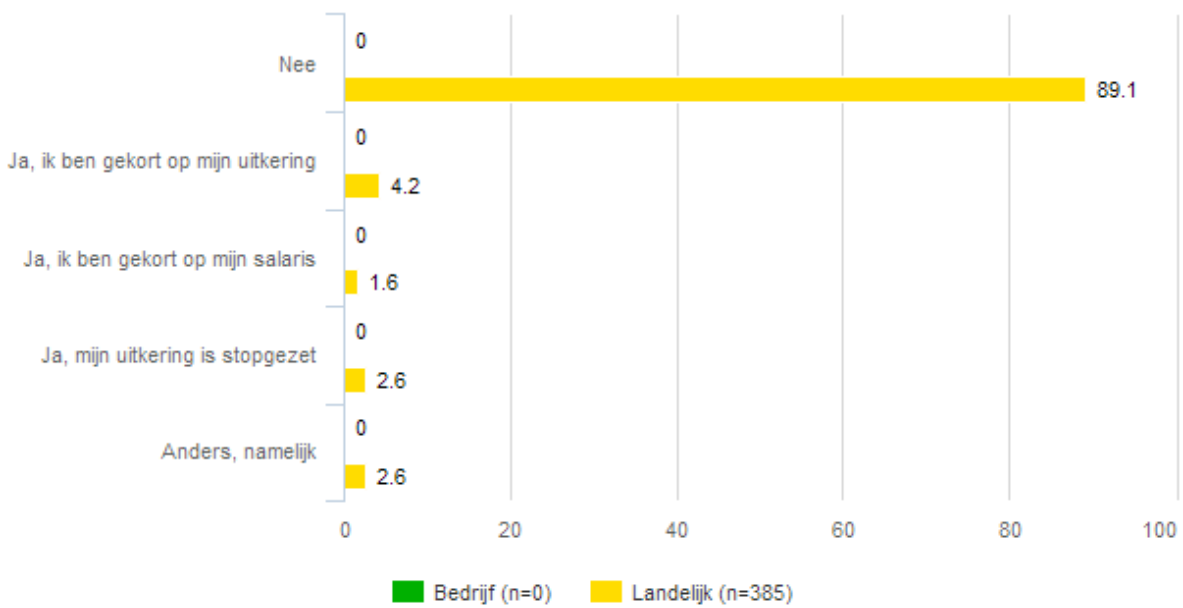


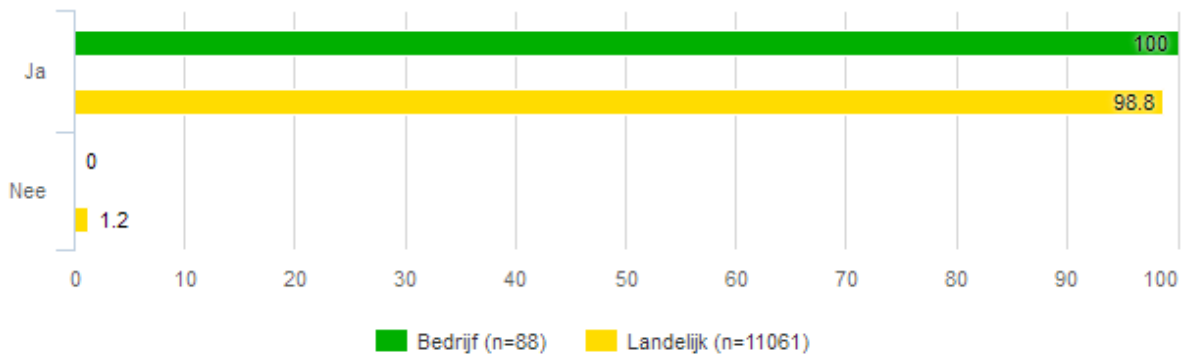
fig. 3.7 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



3.4 Contact

In onderstaande tabel wordt aangegeven of er volgens de cliënten contact is geweest met Choice en Partners BV.

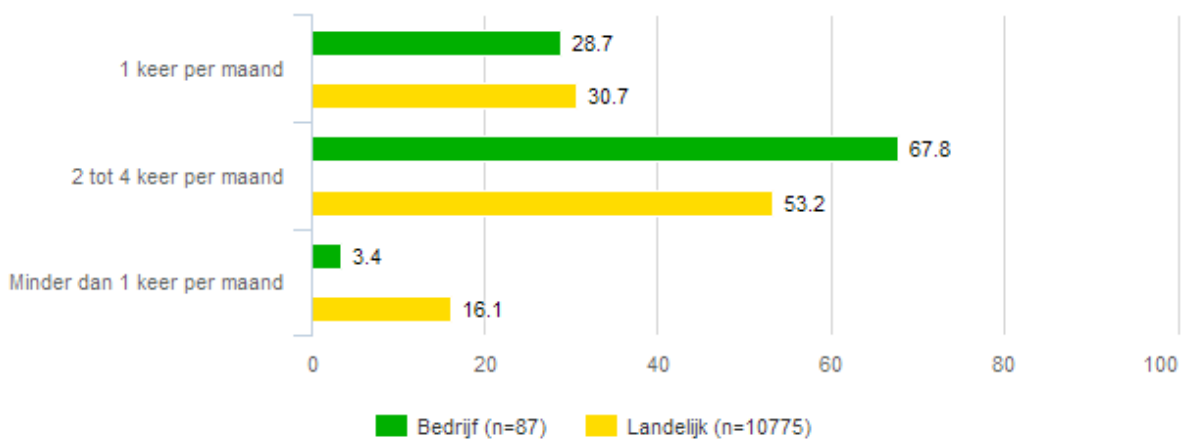
fig. 3.8 Heeft u contact gehad met Choice en Partners BV?



Bron: Panteia

Indien er contact is geweest, werd de cliënt gevraagd hoe vaak zij gemiddeld genomen contact hadden met de coach van Choice en Partners BV.

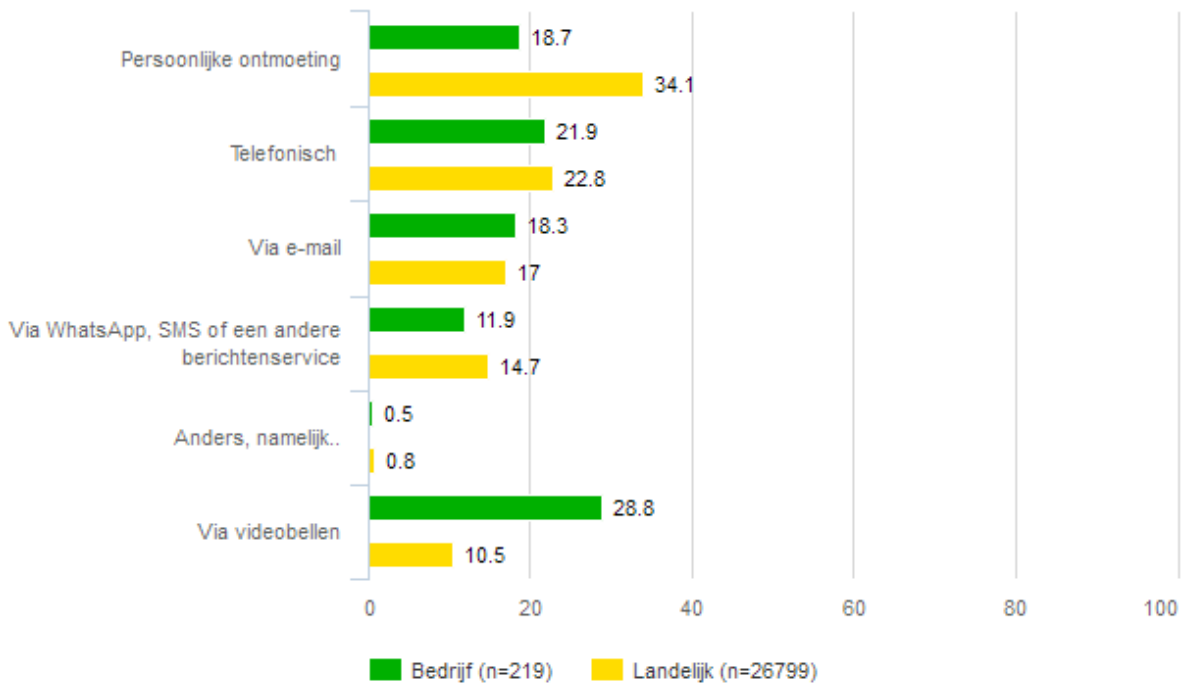
fig. 3.9 Hoe vaak heeft u contact gehad met de coach van {bedrijf}?



Bron: Panteia

Figuur 3.10 toont op welke wijze er contact was met de coach.

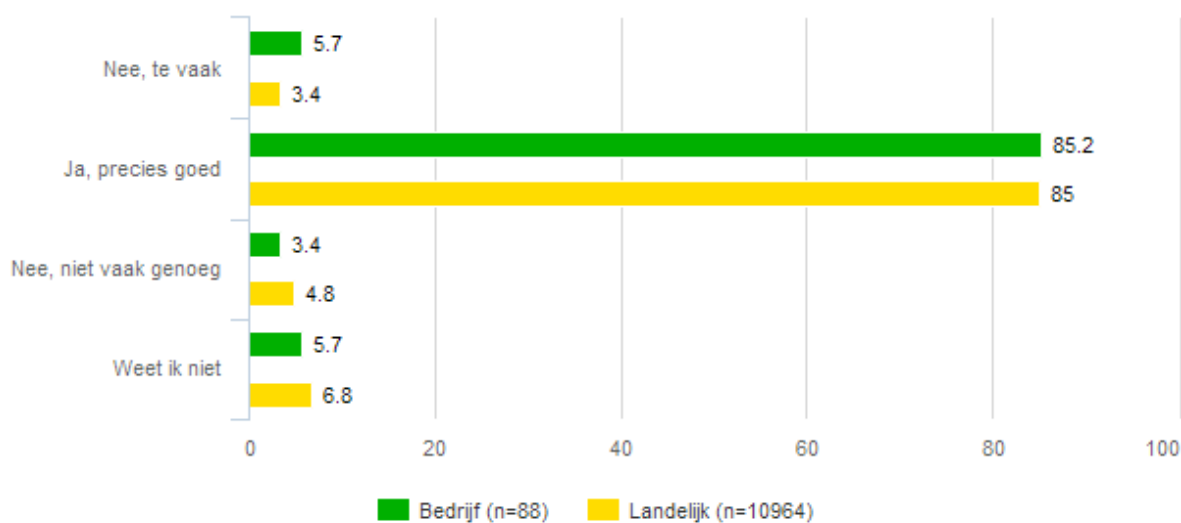
fig. 3.10 Op welke manier had u contact met elkaar? U mag meerdere antwoorden kiezen



Bron: Panteia

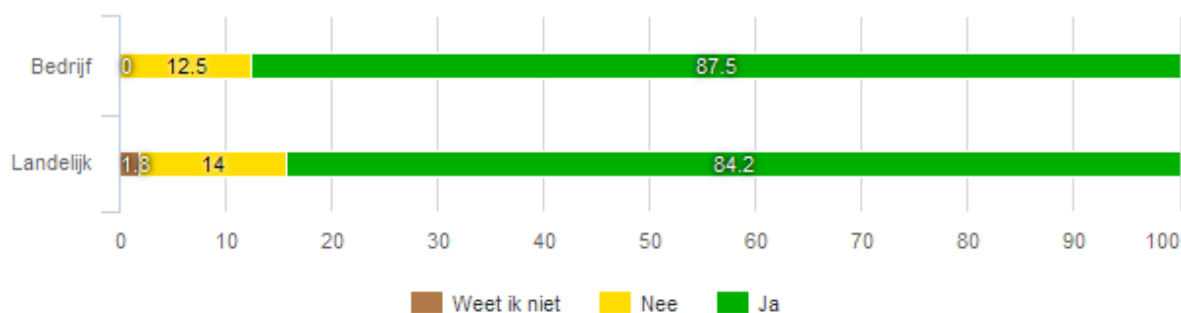
De cliënten is ook gevraagd wat ze van deze contactmomenten vonden en of men altijd een vaste coach had bij Choice en Partners BV. De resultaten op deze vraag in figuur 3.11 en 3.12

fig. 3.11 Vond u dat er vaak genoeg contact was?



Bron: Panteia

fig. 3.12 Had u altijd contact met dezelfde coach bij Choice en Partners BV?

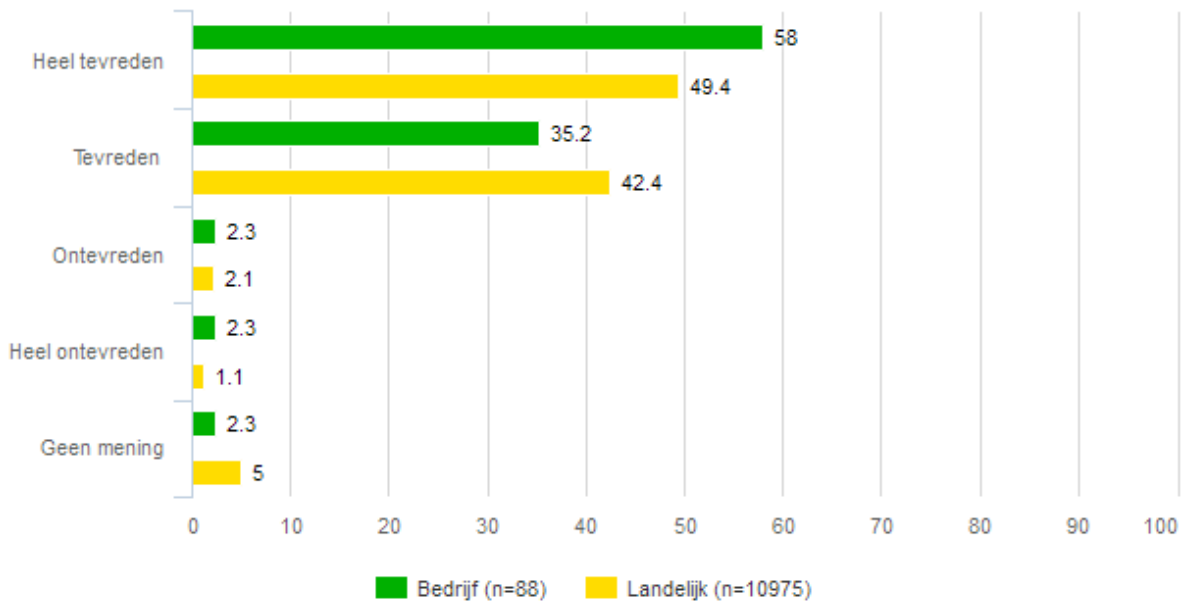


Bron: Panteia

3.5 Bereikbaarheid en snelheid

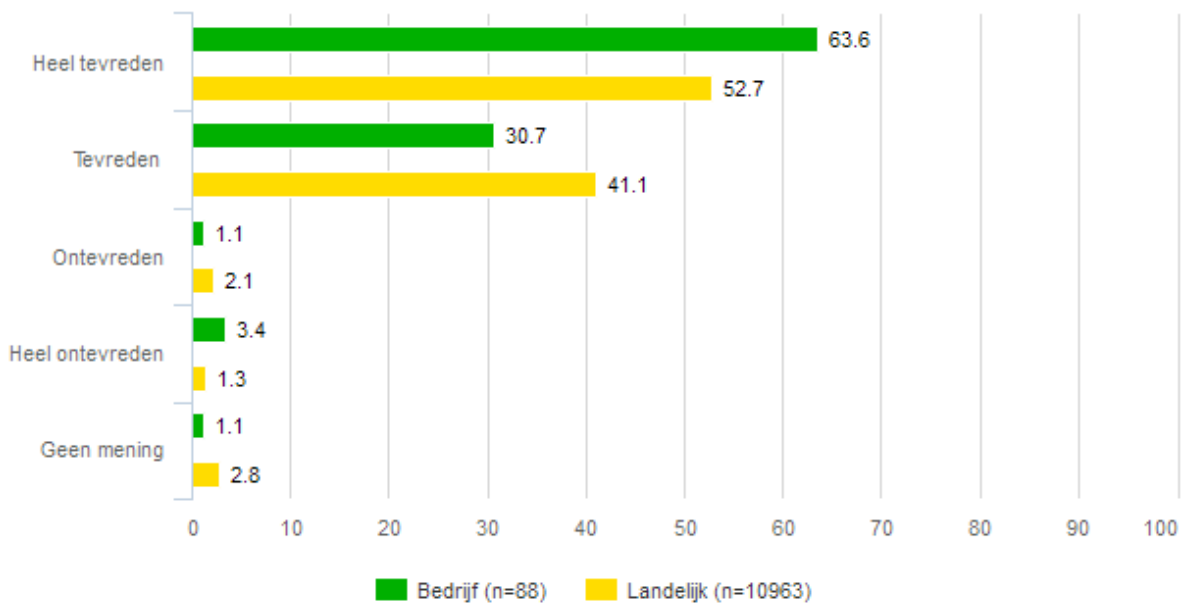
De cliënten konden hun mening geven over de snelheid waarmee een kennismaking heeft plaatsgevonden, het eerste gesprek, de bereikbaarheid van de coach, de snelheid van reageren en de plaats waar de gesprekken plaatsvonden. Figuren 3.13 t/m 3.17 tonen de resultaten.

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



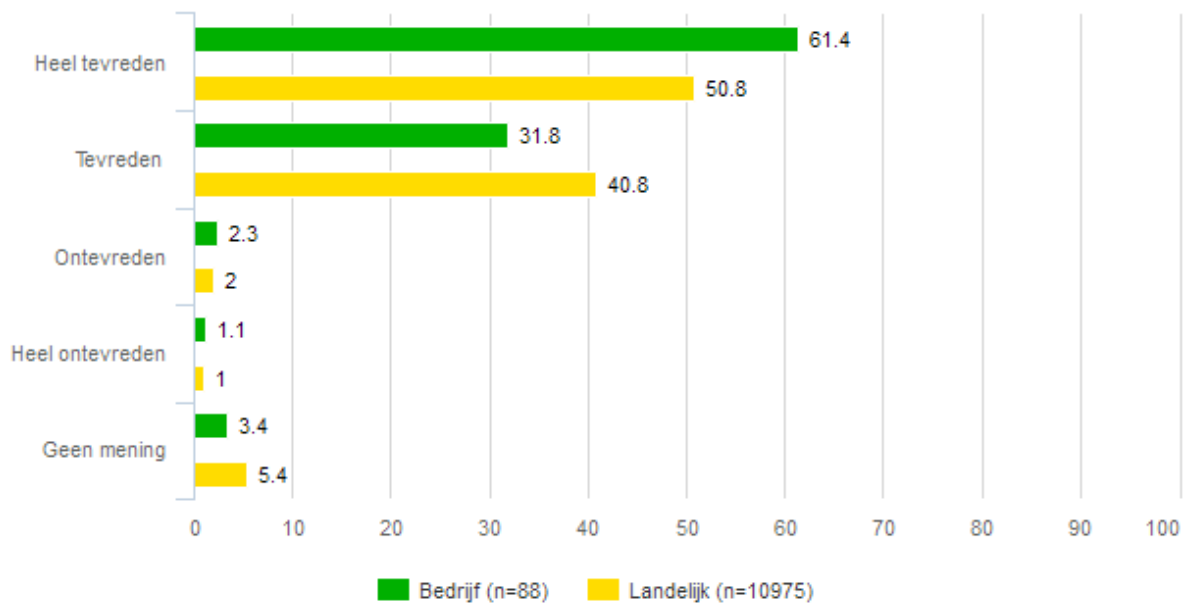
Bron: Panteia

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over het eerste gesprek dat u had met de coach?



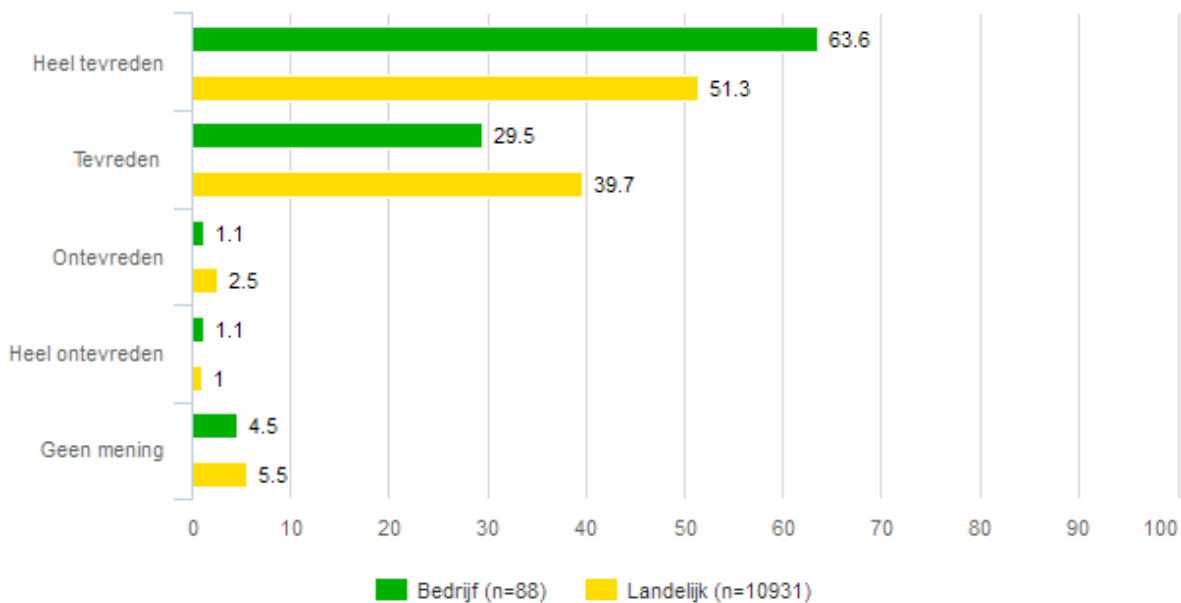
Bron: Panteia

fig. 3.15 Hoe tevreden bent u over hoe goed u de coach kon bereiken?



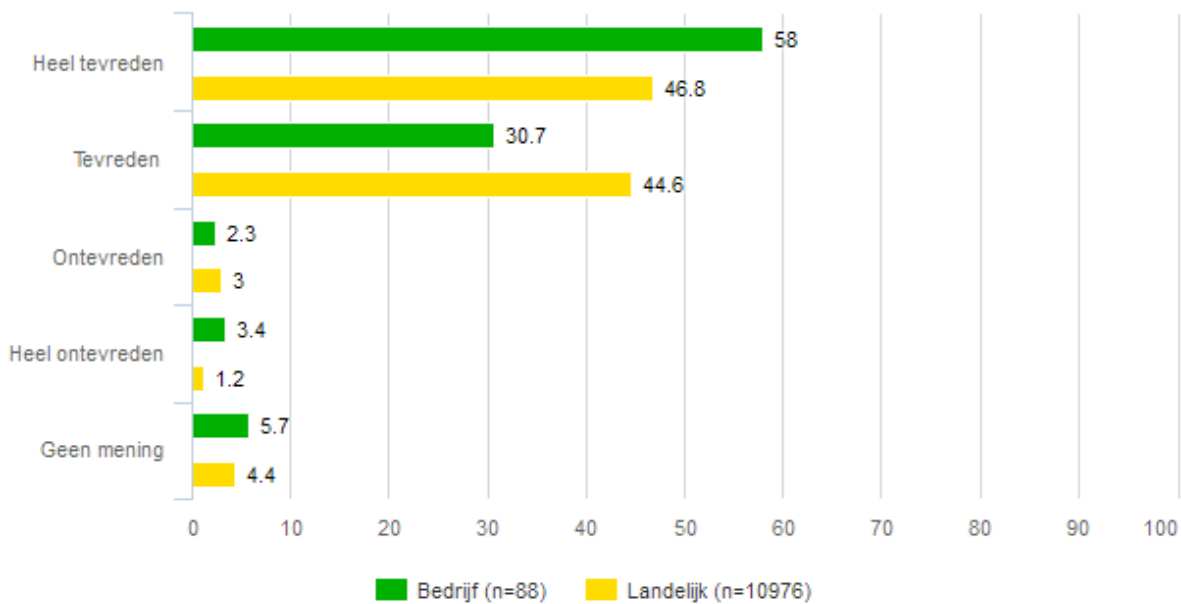
Bron: Panteia

fig. 3.16 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. 3.17 Hoe tevreden bent u over de plaats waar de gesprekken met de coach waren?

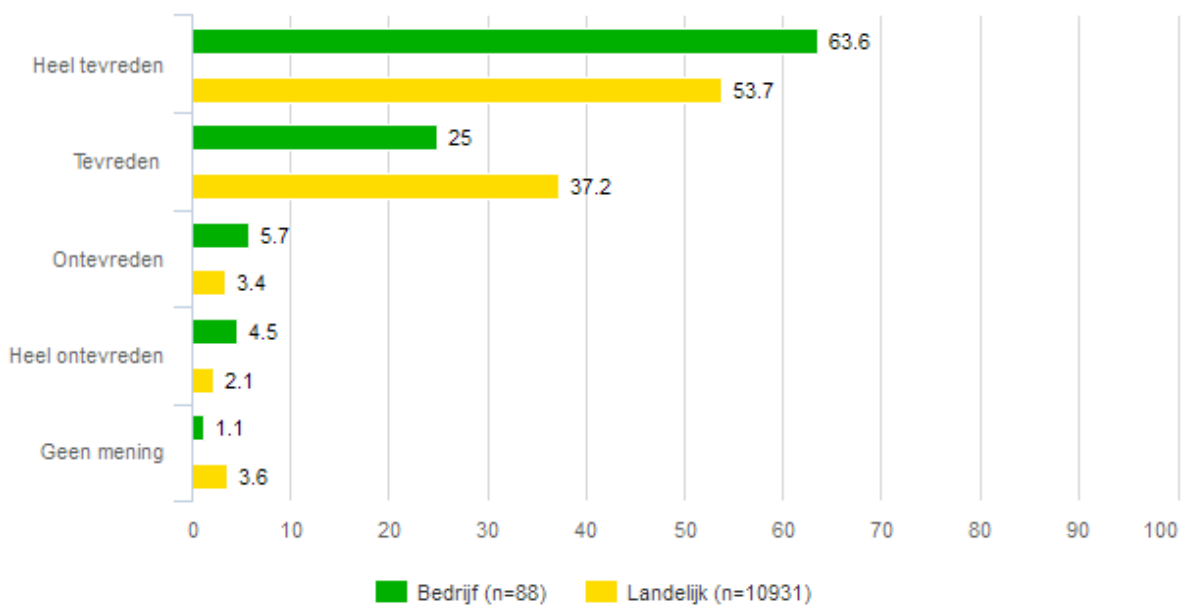


Bron: Panteia

3.6 Begeleiding

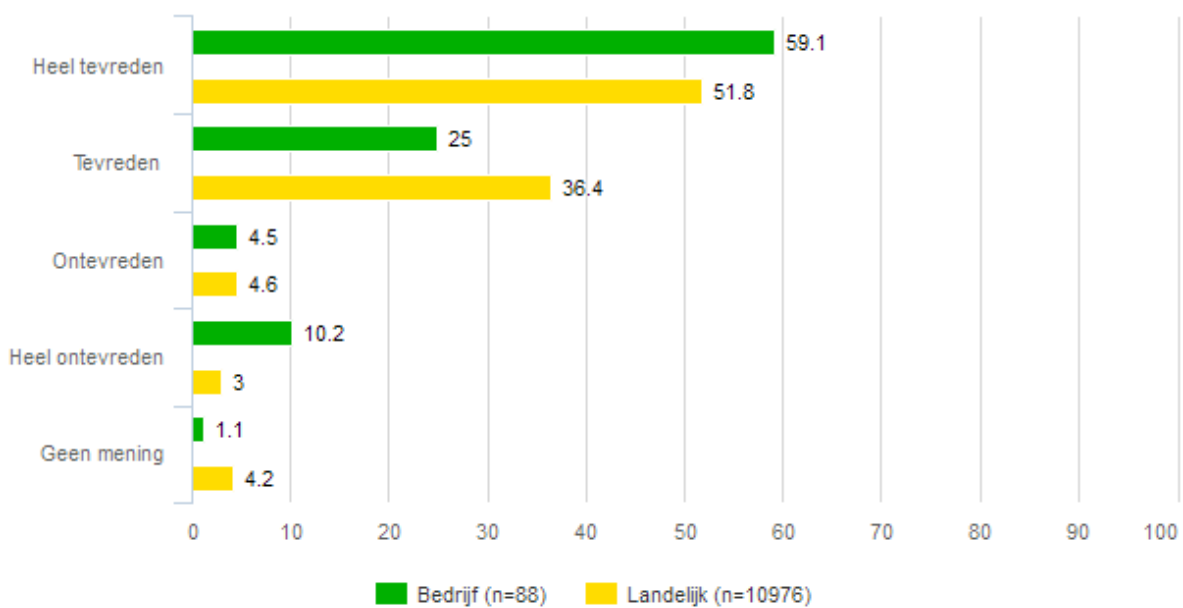
Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten omtrent de begeleiding door Choice en Partners BV zijn een aantal vragen gesteld die hiermee samenhangen. In de figuren 3.18 t/m 3.23 worden de resultaten getoond.

fig. 3.18 Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?



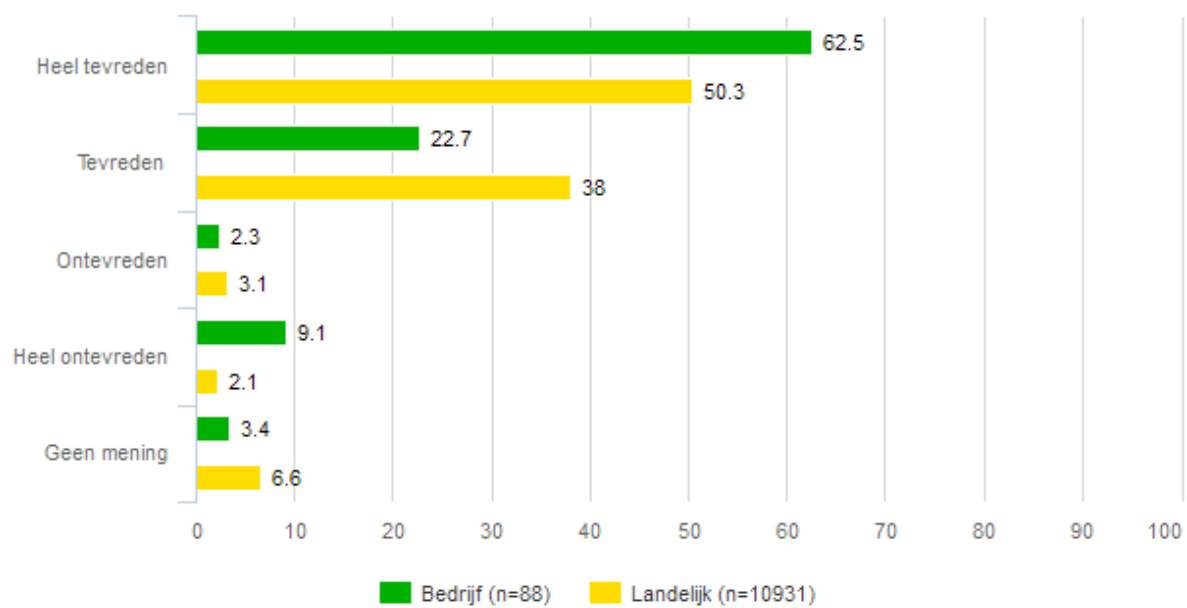
Bron: Panteia

fig. 3.19 Vindt u dat de coach rekening genoeg heeft gehouden met uw wensen? Hoe tevreden bent u daar over?



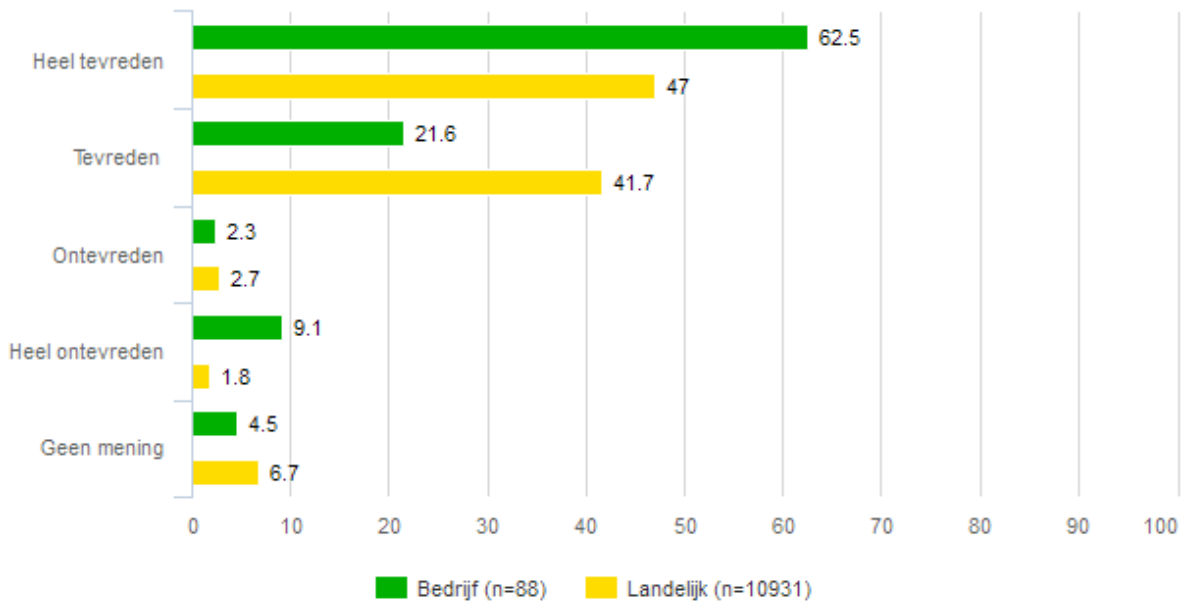
Bron: Panteia

fig. 3.20 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?



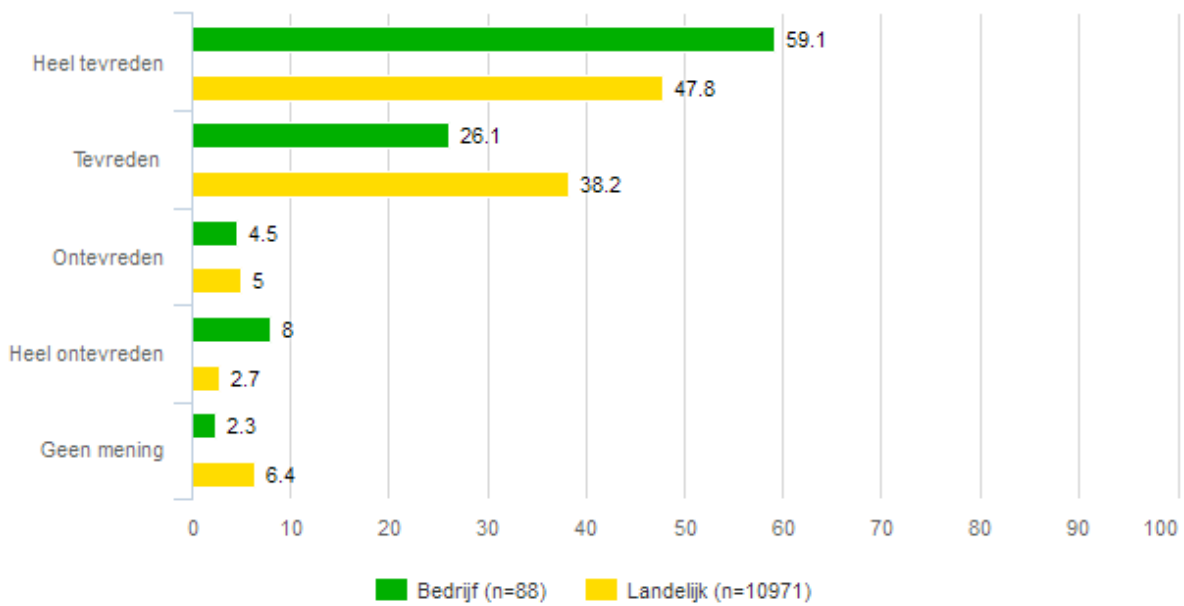
Bron: Panteia

fig. 3.21 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?



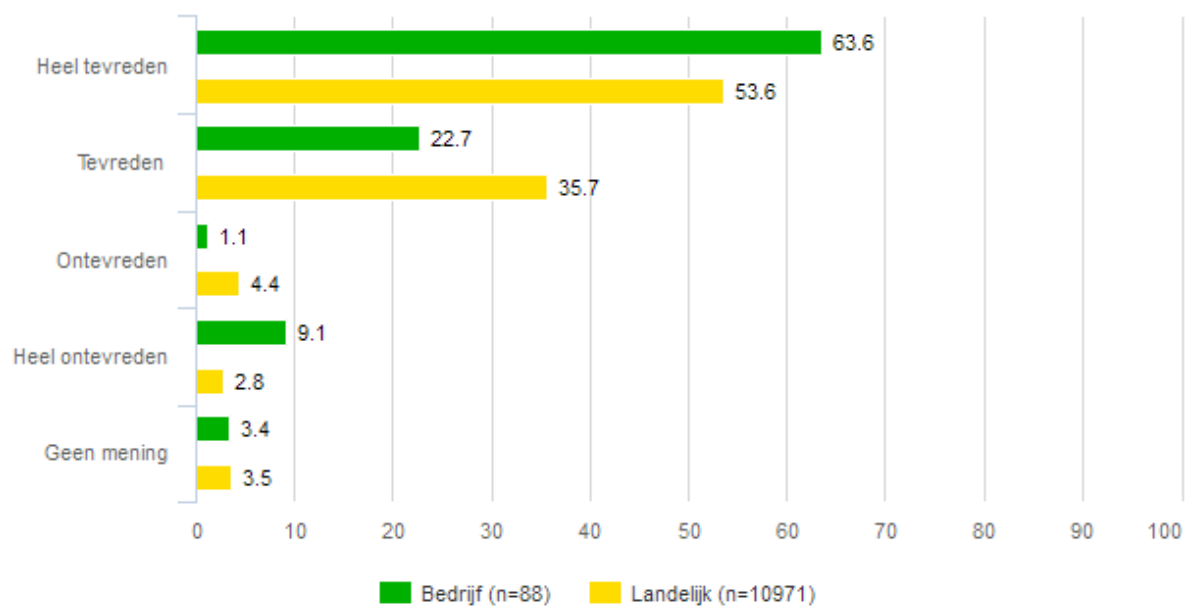
Bron: Panteia

fig. 3.22 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?



Bron: Panteia

fig. 3.23 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

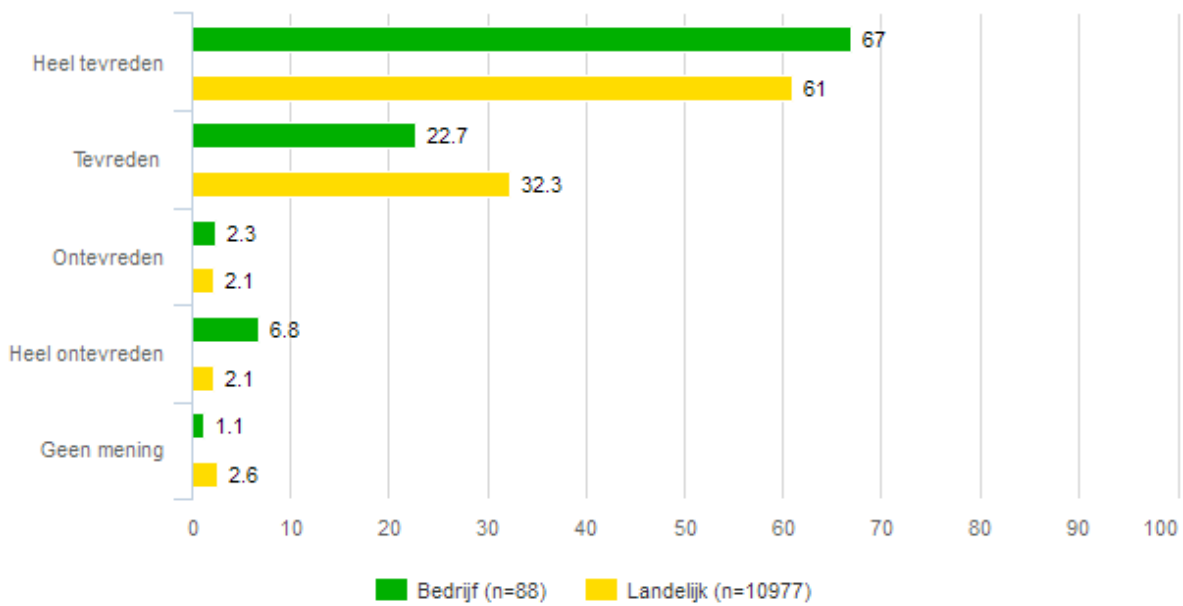


Bron: Panteia

3.7 Contactpersonen

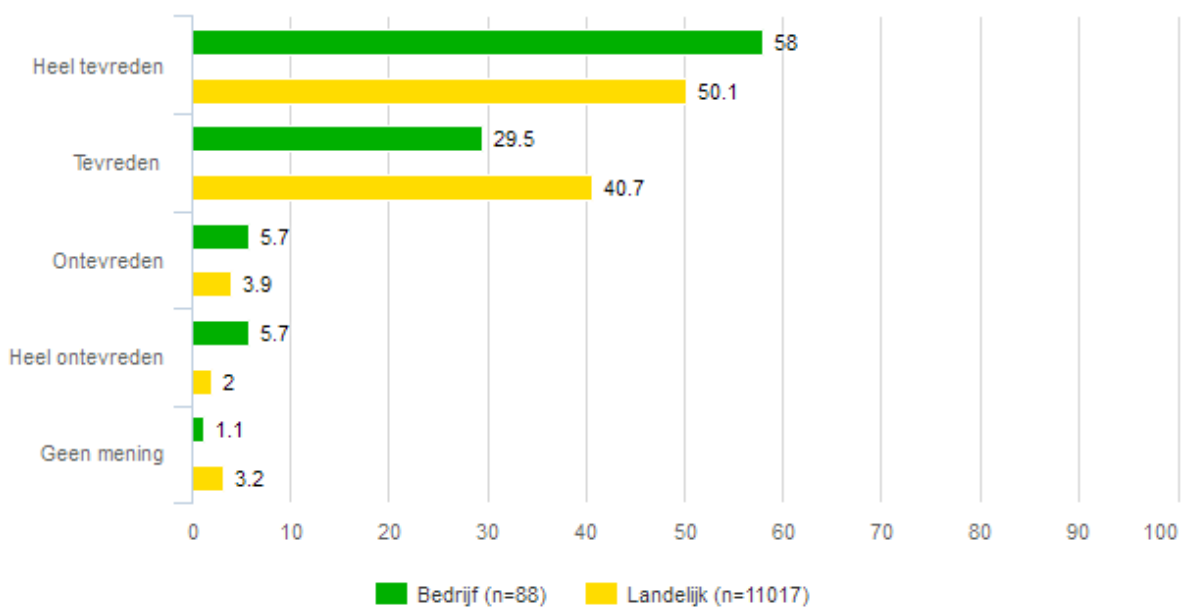
Over het persoonlijk contact met de medewerker van Choice en Partners BV zijn door het UWV een aantal vragen geformuleerd. De resultaten op deze vragen zijn als volgt.

fig. 3.24 Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Hoe tevreden bent u daar over?



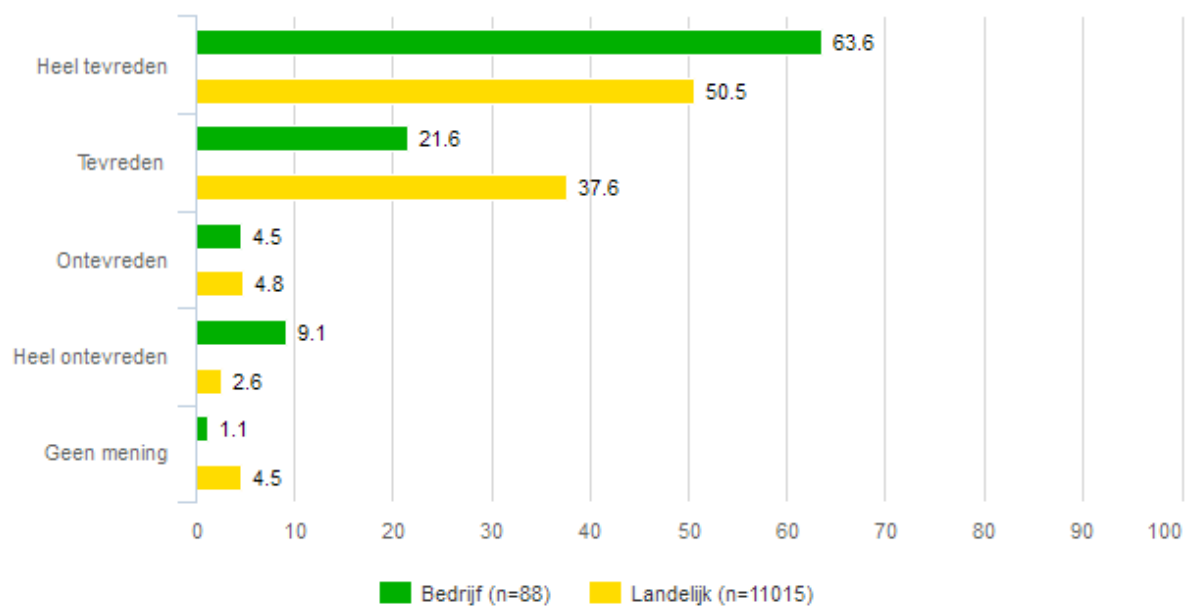
Bron: Panteia

fig. 3.25 Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Hoe tevreden bent u daar over?



Bron: Panteia

fig. 3.26 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. 3.27 In hoeverre sloot de dienstverlening van Choice en Partners BV aan op uw verwachting?

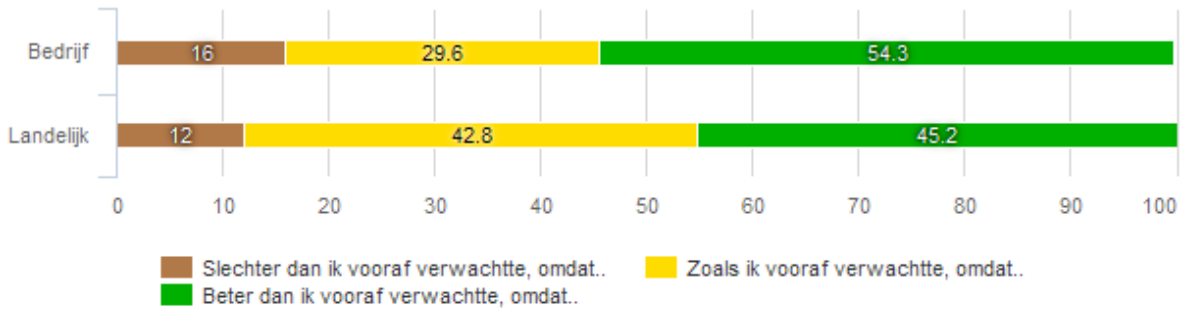


fig. 3.28 Heeft u op dit moment werk?

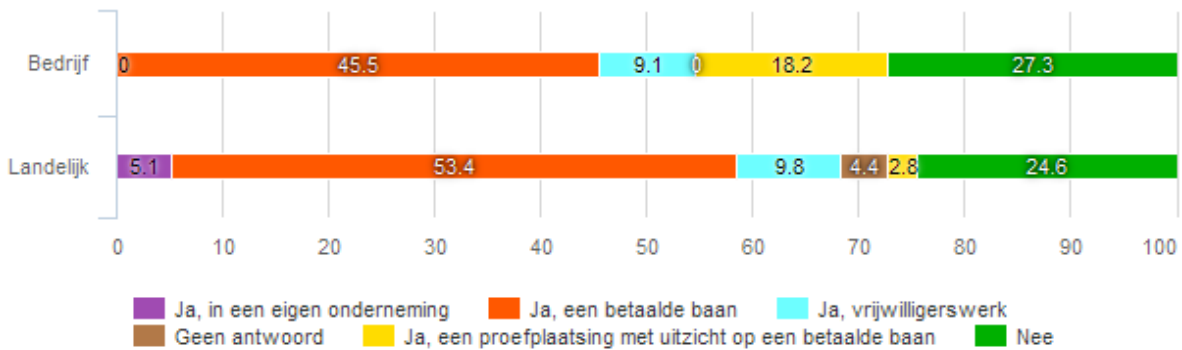
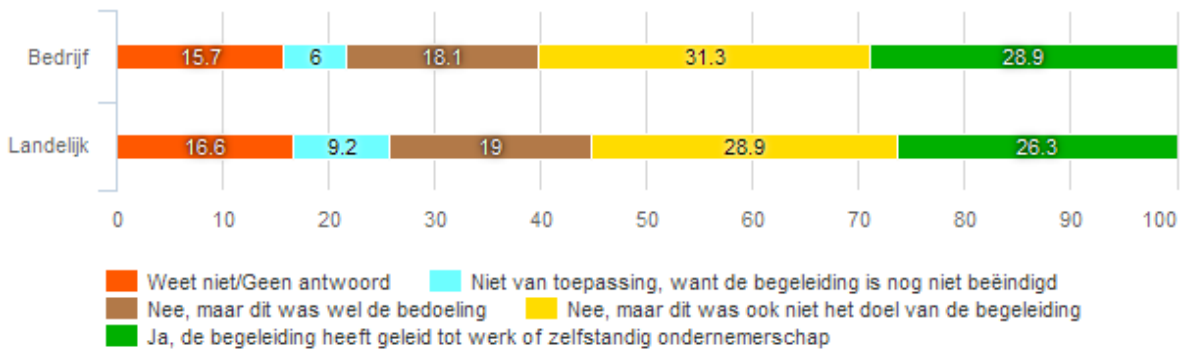


fig. 3.29 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?



3.9 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. 3.30 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Choice en Partners BV?

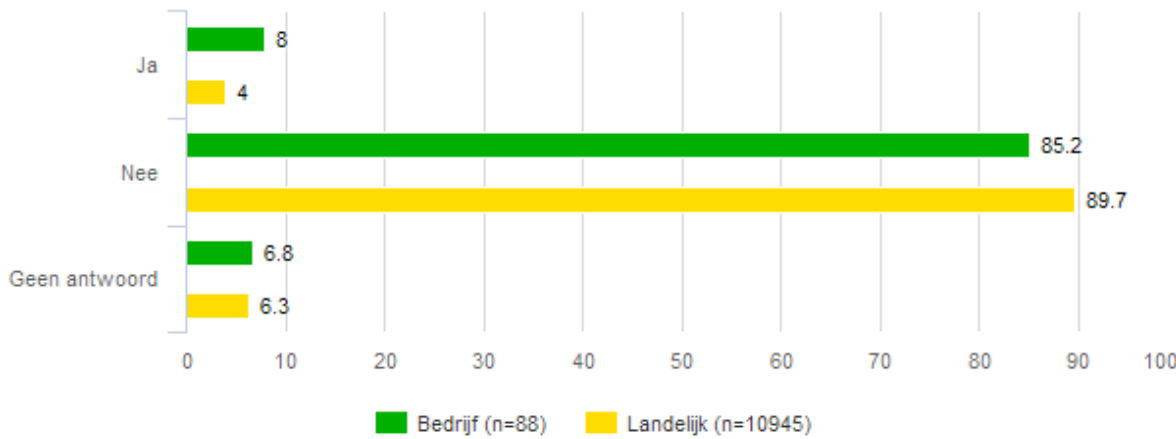
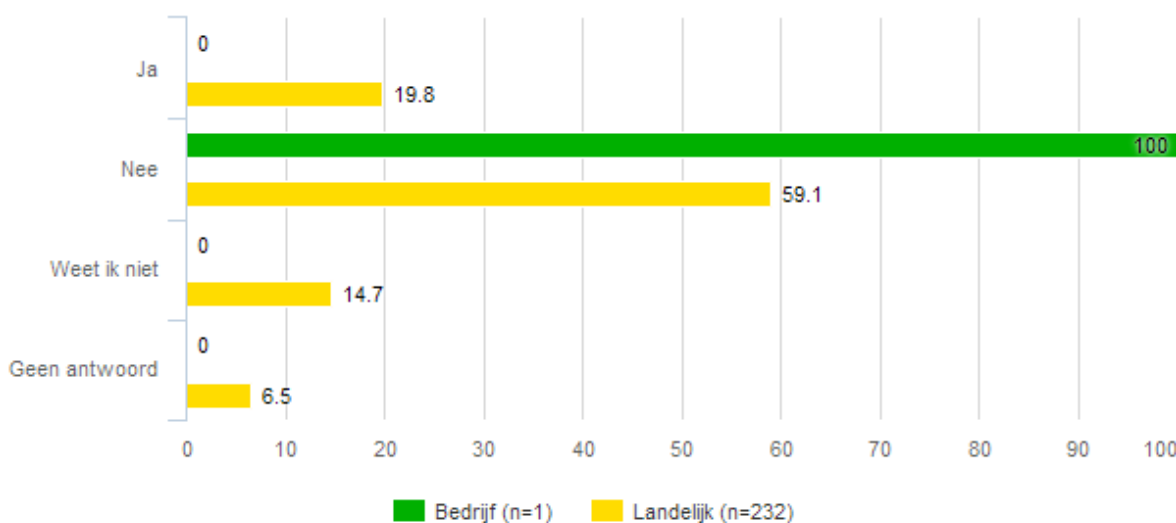


fig. 3.31 Is uw klacht opgelost?



3.10 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?

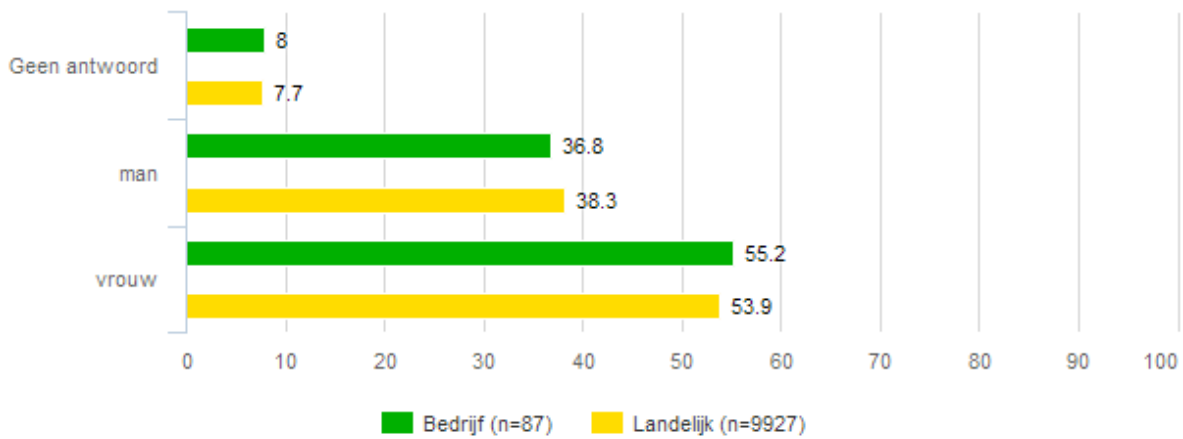
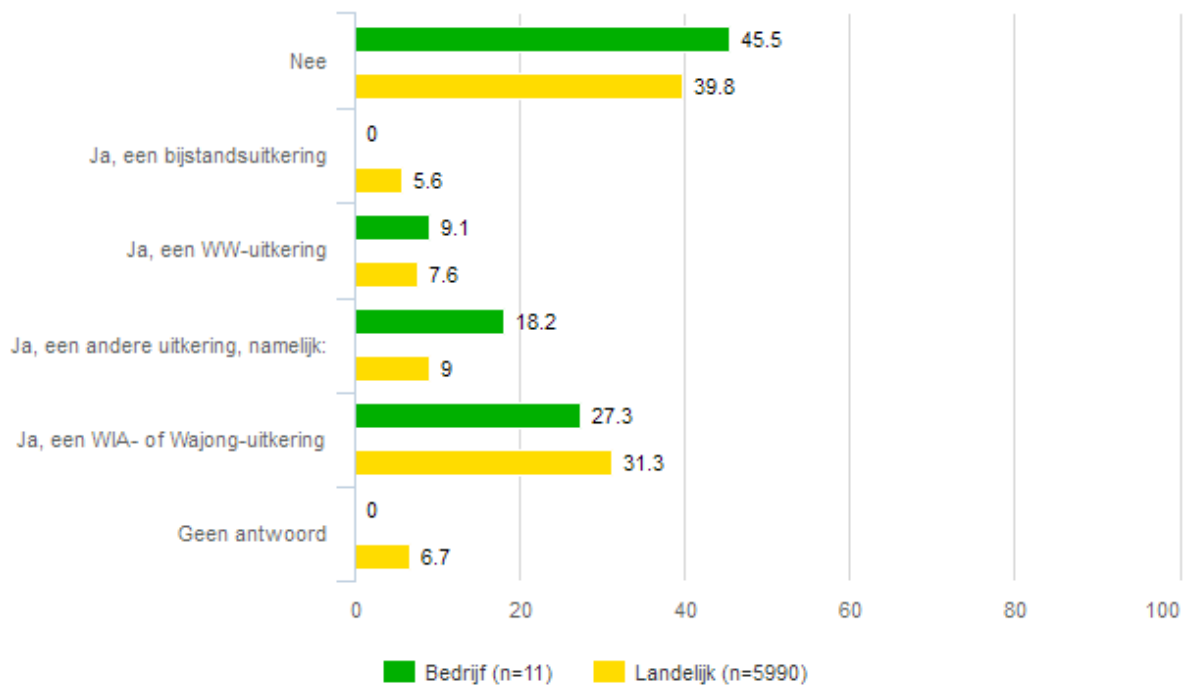


fig. 3.33 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?



fig. 3.34 Heeft u een uitkering?



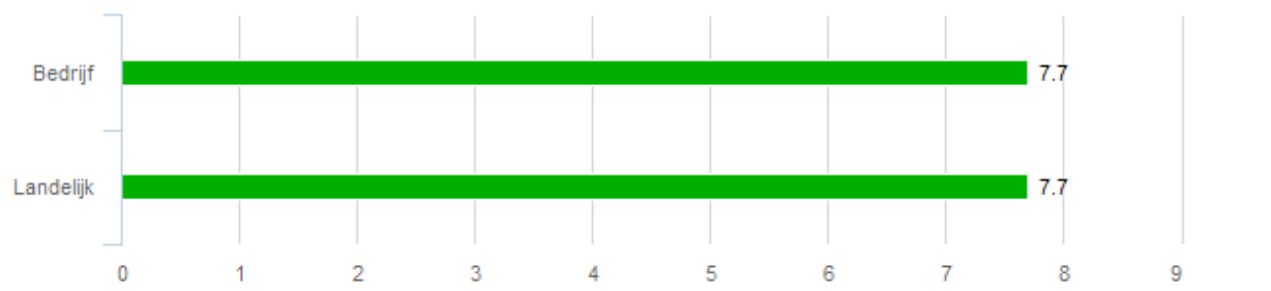
4 Opdrachtgevers

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

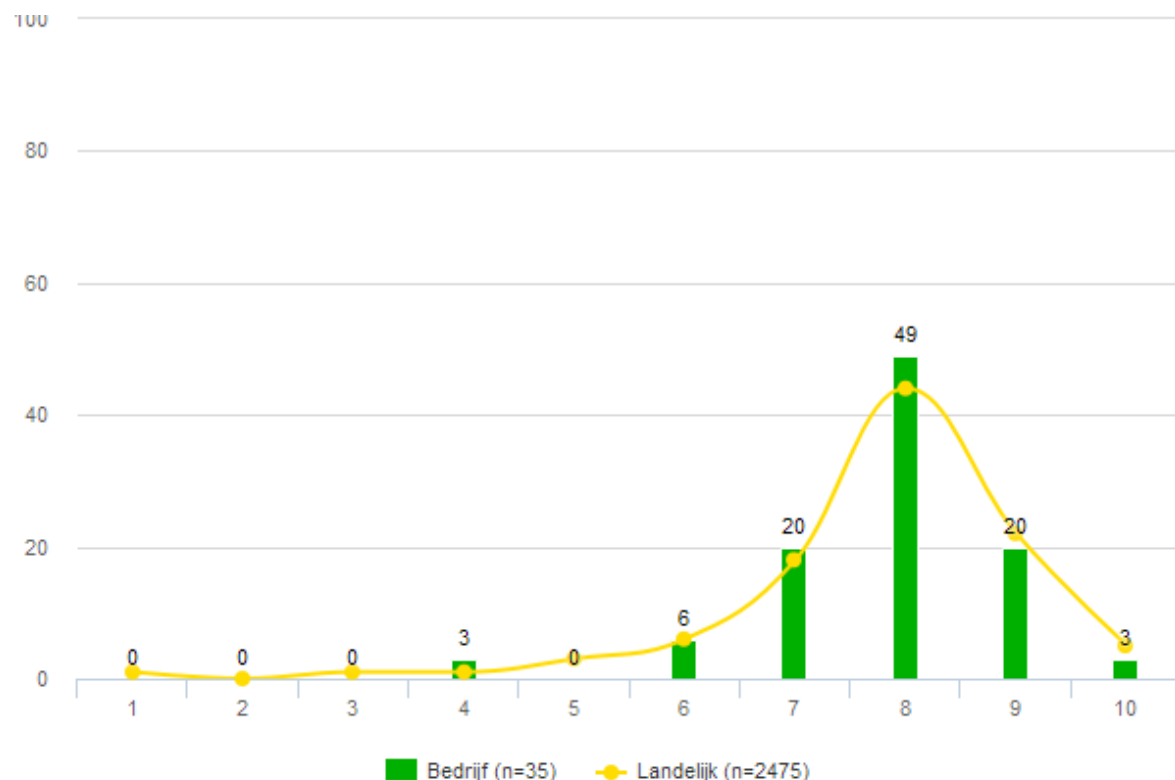
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

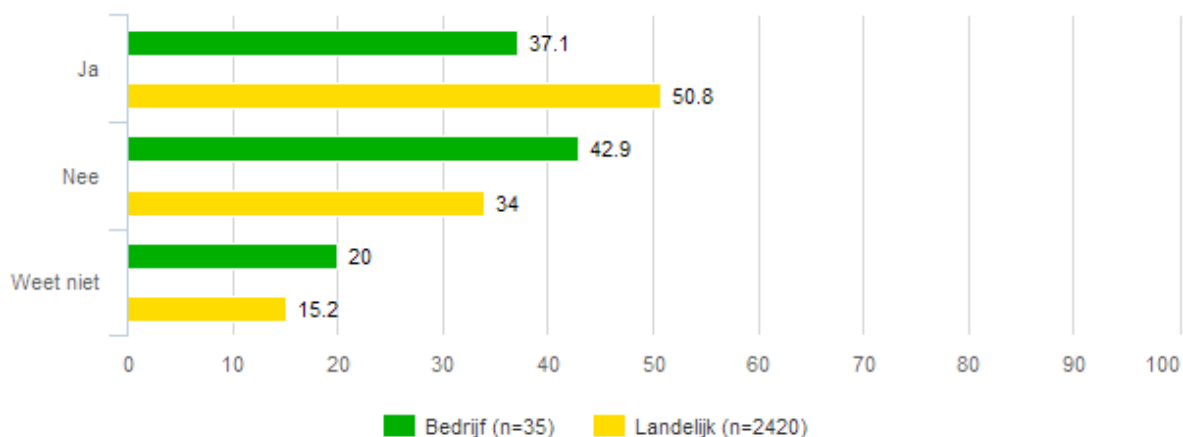
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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?

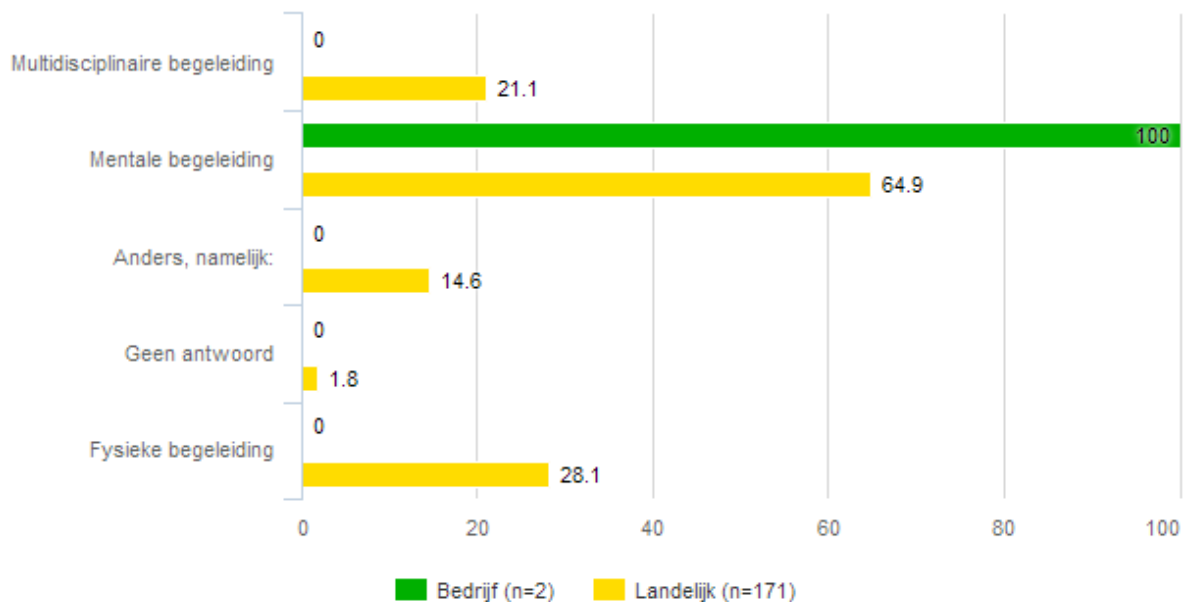


fig. 4.5 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. fysieke/mentale behandeling/begeleiding geregeld?

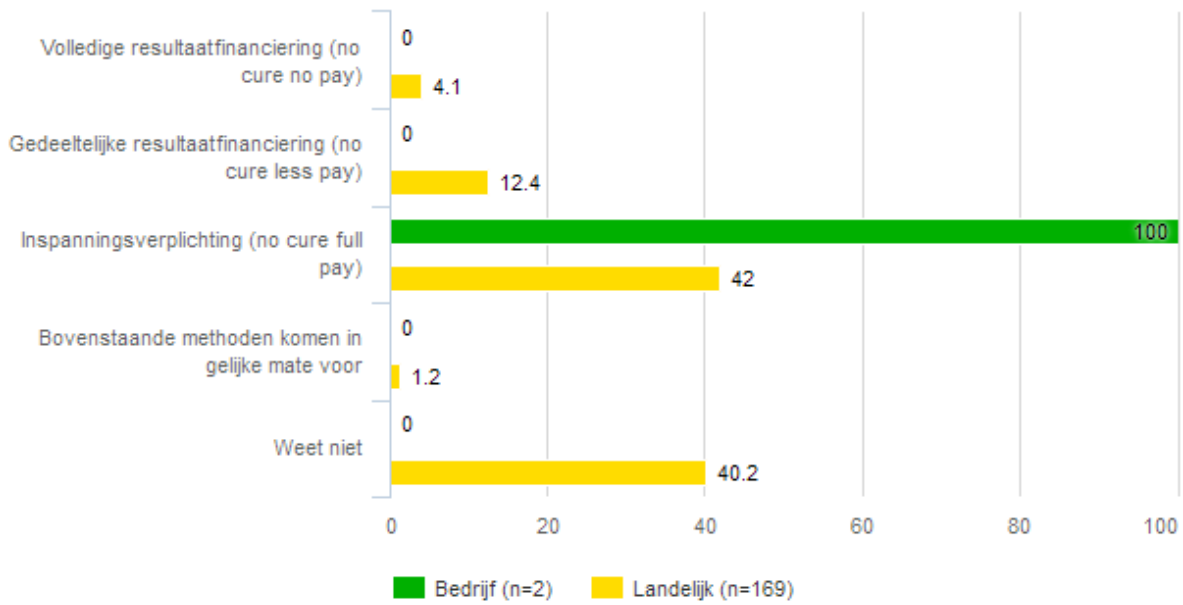


fig. 4.6 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het?

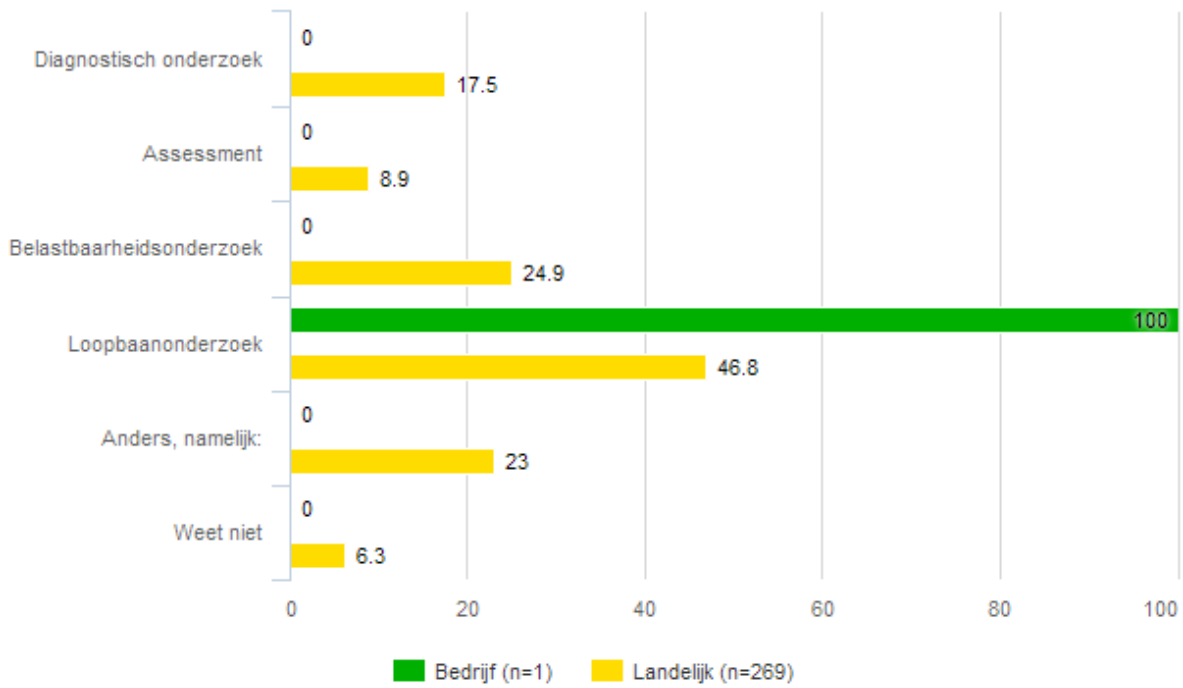
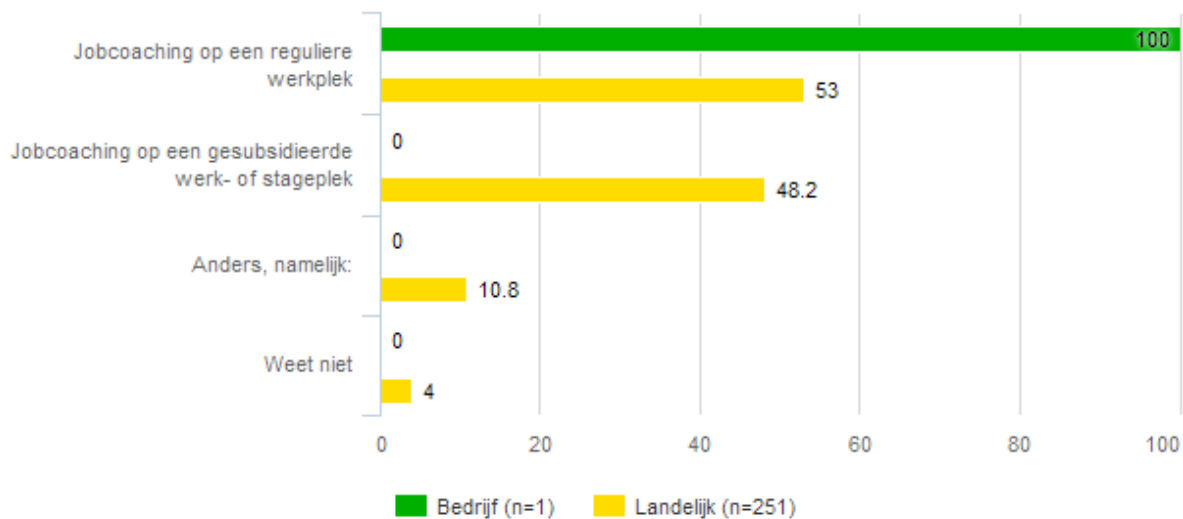


fig. 4.7 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het?



4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.8 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. 4.9 Had u een klacht over de dienstverlening van Choice en Partners BV ?

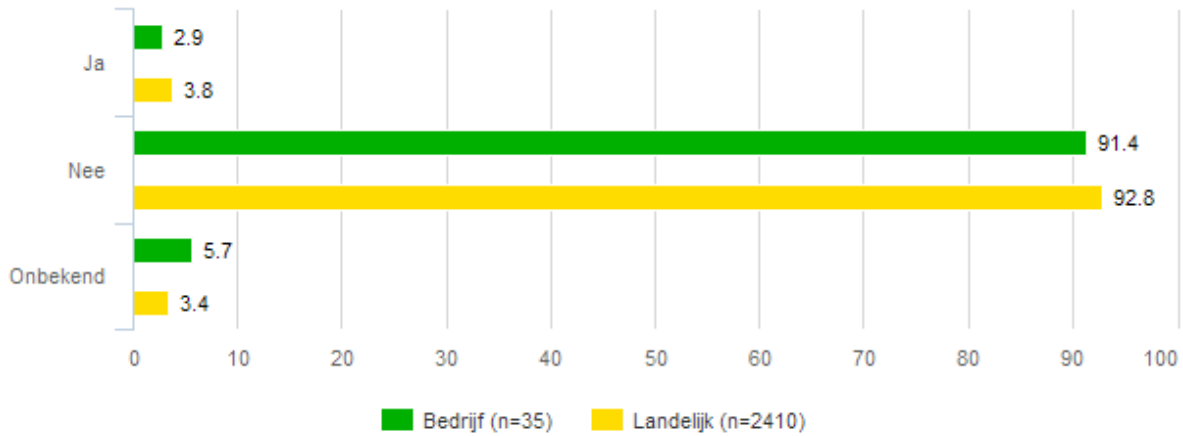
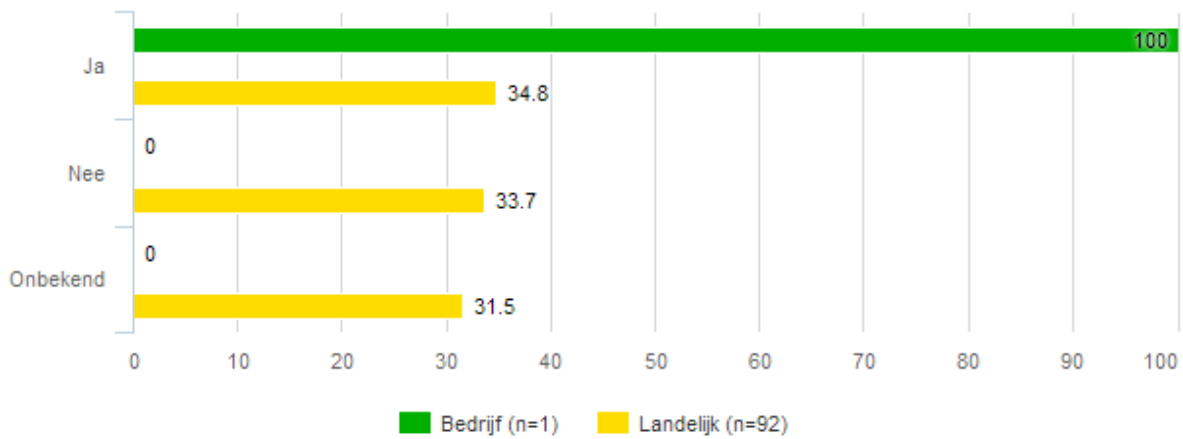


fig. 4.10 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Choice en Partners BV?



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

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	Totaal geen empathisch vermogen en voerde alleen maar druk. Absoluut niet helpend.
1	Fred Omers had alleen belang om iedere maand te komen (want ja dat moet nu eenmaal) en de papieren in orde te hebben. Echt geholpen heeft hij me helaas niet en ik ben ook niets wijzer of er beter op geworden wat volgens mij wel de bedoeling is. Hij heeft onvoldoende kennis van burnout en hoe hij daarmee om moet gaan. Tevens gaf hij me weinig info en tools wat het belang van alles is hoe ik verder kan gaan. Zonde van de tijd en kosten.
1	Ik heb 2 coaches gehad. Dit cijfer gaat om de middelste coach. Die ervoor en erna was echt perfect en krijgt een 10. Maar de ander was zo slecht. Ik voelde mij niet veilig bij haar, ik heb dat aangegeven vervolgens werd daar niks mee gedaan. Als ze een goede coach was geweest had ze mij aangeboden te zoeken naar oplossing.
1	Zeer ontevreden, geen integreren houding, dubbele agenda, schuldgevoel aanpraten.
2	Omdat ik niet tevreden ben. Ik ben nu een 66 jarige vrouw en ik kreeg zelfs nog meer begeleiding door een jobhunter Mevr. Lizelot Bezemer, over haar ben ik weltevreden
3	Beloftes werden niet nagekomen, begeleiding was enorm onprofessioneel en chaotisch. Heeft me meer stress opgeleverd dan enig resultaat. Alleen oog voor goede rapportage maar inhoudelijk nul komma nul effort richting client. Ik heb nog nooit zoiets meegemaakt dat dit mag en kan vind ik ronduit schandalig.
3	Omdat er totaal geen rekening is gehouden met mijn situatie. Er werd behoorlijk wat druk gelegd op dat ik het tweede spoor moest gaan volgen terwijl ik nog bezig was met volgen van therapie, op het werk nog geen mogelijkheid had gehad om met mijn werkgever te praten over de huidige of een andere functie binnen het bedrijf en er nog geen eens een arbeidsdeskundig onderzoek had plaatsgevonden. Dhr. gaf alleen maar meer spanningen mee dan dat ik kan spreken van ondersteuning.
4	De coach luisterde naar verhalen wat achter mijn rug om besproken is met de werkgever en had zijn conclusies al getrokken

- cijfers 5 t/m 7

5	Ik ben niet goed begeleid naar hervatting van werk. Ik was benieuwd naar welke adviezen er kwamen... Er kwamen geen adviezen. Ik moest zelf er achteraan om mijn cv in orde te krijgen. Een opzet naar solliciteren is niet gedaan. Verslagen werden als gelezen beschouwd terwijl ik ze niet ingezien had. Hier werd ook geen navraag na gedaan. De coach was meer op vakantie dan beschikbaar. Van de 8 maanden zijn er zeker 2 maanden door vakantie weggevallen 6 wk van hem en 2 van mij. Niet in verhouding.
5	Omdat ik had verwacht dat men, mijn eigen inbreng ook serieus zou nemen.
5	Zie bovenstaand antwoord. Ik heb zelf passendere banen gevonden en gesolliciteerd en uitgenodigd. Dat was mijn verdienste. Met dat soort banen zouden jullie medewerkers moeten komen.
6	Er is te weinig binnen het netwerk gezocht om mij ergens aan een baan te helpen waar ik langzaam mijn belastbaarheid kon opbouwen om zo terug in het arbeidsproces te geraken. De jobhunter kwam alleen maar met vacatures bij uitzendbureau's aan. Dit is de verkeerde doelgroep.
6	De wisseling van de coaches. Eerste coach heel erg tevreden. Tweede coach matig/redelijk, er was meer focus op het goed doen naar het uuv dan aandacht voor hoe ik de beste weg kon creëren naar re-integratie vanuit wie ik als Mens was.
6	Ik kreeg het gevoel dat ze een lijstje aan het afwerken was en niet op mijn wensen inging
7	Het was oké
7	Zeer tevreden en netjes geholpen.
7	Prima
7	Ze vragen wel hoe het met me gaat. Ik vind het wel oké.
7	aargige mevrouw en was meelevend

- cijfers 8 t/m 10

8	tevreden
8	Choice and Partners was telefonisch goed te bereiken. Lastig was wel dat veel zaken via de werkgever geregeld dienden te worden en als die het dan niet regelt dan levert dat onnodig gedoe op. De locatie is niet heel handig, wanneer je van ver komt en geen auto hebt.
8	Het heeft mij geholpen om iets meer in kleine stappen te denken, en ook de kleine stappen daadwerkelijk te maken. Uiteindelijk was dat voor mij voldoende om eigenlijk in beweging te komen en grotendeels zelf zover te komen dat ik weer een nieuwe baan heb
8	Ook al heeft het (nog) niet tot een baan geleid, ben ik erg tevreden met de geboden hulp en begeleiding
8	duidelijke stappen en goede communicatie
8	Ik ben goed geholpen op alle gebieden.
8	Prima zoals het gelopen is.
8	Ik kwam elke keer met een positief gevoel het gesprek uit. Er werd gedacht in mogelijkheden ipv beperkingen (wat ik zelf nog wel eens kan doen). Ik voelde me gehoord en gezien. Het heeft nog niet tot ander werk geleid, maar ik ben wel op de goede weg dankzij mijn begeleider, en mijn kijk op de toekomst is hoopvol.
8	!
8	Werd goed geholpen in de begeleiding
8	Goed geholpen zover dat nodig was

8	Het was goed maar kan natuurlijk altijd beter
8	Tevreden over hulp, onderzoek, uitvoering
8	Een dikke 8, gewoon goed
8	Goede begeleiding, richting mij en richting mijn werkgever, duidelijke rapportage
8	Omdat er met respect met mijn situatie is om gegaan. Zonder de coach had ik zeer waarschijnlijk de brui er aan gegeven wat waarschijnlijk tot een enorme verslechtering bij het UWV zou in houden. De coach heeft meerdere malen geduldig uitgelegd waarom ik op onbenullige baantjes moet solliciteren want daar werd ik soms wel opstandig van.
8	Het waren leerzame gesprekken en ik voelde mij op mijn gemak. Ik kreeg duidelijk informatie en goede begeleiding van choice en partners.
8	Prettige gesprekken, persoonlijke begeleiding, goed bereikbaar
8	Ik was tevreden over de persoonlijke begeleiding. De bereikbaarheid van de coach was goed. Ik had tijdens het traject liever minder testen en meer op de praktijkgericht.
8	1e helft van het traject geef ik een 8. De hulp die ik nodig had kreeg ik. Daarna ging het iets minder.
8	Goede persoonlijke begeleiding
8	Fijne samenwerking gehad
8	Nvt
8	Choice en Partners heeft mij geholpen met een nieuwe loopbaan in een andere branche en ze hebben mij geholpen met het maken van een goed cv en linkedin profiel.
8	Ik kreeg goede adviezen en de coach was begrip vol
8	Ik vind dat het prima ging. Ik vond het wel goed.
8	Ik vond het prima gaan. Ik zou een 10 geven als ik gelijk een geweldige baan zou kunnen krijgen.
8	Algehele goede ervaring.
9	Vanwege goede adviezen en steun. Duidelijke communicatie. Positieve gesprekken. Ook een goed klik met mijn coach.
9	Ik heb een 9 gegeven omdat het natuurlijk altijd beter kan, maar ik heb echt het gevoel dat ik goed geholpen ben en ben daar dan ook erg dankbaar voor.
9	Heel erg tevreden over het gehele proces. Met extra dank aan mijn coach.
9	Goed luisterend oor
9	Tevreden over het gehele proces
9	Zeer goed contact met de behandelaar. Bij nader inzien zelfs vele malen beter dan wat wij hoorden van andere mensen die werden begeleid door andere coaches.
9	Aanpak en doelgerichtheid
9	Zij heeft mij altijd gesteund en een positieve boots weten te geven. Zij heeft mij met respect en veel inzet geholpen en inzichten in mijn persoonlijkheid te geven.
9	Bertil heeft precies mij gegeven wat nodig was om mij wakker te schudden, mij in te laten zien wat ik echt zelf wil. Zo'n topper!!
9	X
9	doel is bereikt. Ik ben teruggekeerd op mijn werkplek na langdurige ziekte
9	Er was een hele goede klik met de coach en zij heeft mij enorm geholpen. Ben haar zo dankbaar!
9	Voelde me erg begrepen en geen nummertje. Voelde me op mn gemak om het doel te bereiken in het belang van mij, en op mijn eigen tempo
9	Zeer vriendelijke coach, die ook haar uiterste best deed om deze moeilijke periode zo goed mogelijk te doen verlopen. Gaf ruimte voor gevoelens en sloot aan bij mijn mogelijkheden en interesses.
9	Oprecht, eerlijk.
9	Duidelijk wat de verwachtingen zijn. Gekeken wat ik belangrijk vond in werk. Goede ondersteuning bij sollicitatie
9	Goede samenwerking Relevante informatie Korte communicatie lijnen (en snel) Begrip voor mij situatie en daarop handelend
9	Ik ben heel tevreden over en dankbaar voor de begeleiding (en het maatwerk hierin) die ik van de re-integratieadviseur heb ontvangen.
9	Omdat het hele project goed is afgewerkt
9	Gezien mijn tevredenheid is het het zeker waard.
9	Super tevreden, ook buiten de afspraken om kon ik met vragen terecht en kreeg hier dan een snelle reactie op. Echt een fijn en warm contact gehad met mijn coach
9	Omdat ik niks negatiefs heb te melden.
9	Omdat goed werk en fijn contact oprecht door mij gewaardeerd wordt
9	Prima contact, prima onderzoek, prima resultaat
9	Omdat het heel erg er voor mij was en mij erg steunden
9	Top service, heads-up voor eerste bel afspraak zou wenselijk zijn geweest. Veder niets aan op of aan te merken, gewoon goed, duidelijk en snel
9	Erg prettig contact met Sabine. Professioneel en toch oog voor mijn persoonlijke situatie en achtergrond
9	Omdat ik het gevoel had ze er echt voor me was. Goed luisterde en ook in mijn belang mee dacht en niet alleen vanuit werkgever
10	Duidelijke, eerlijke gesprekken die als zeer ondersteunend zijn ervaren
10	Goed geholpen op allerlei manieren
10	Dankzij de hulp van mijn coach ben ik opnieuw aan het werk geraakt. Het vrijwilligerswerk dat ik samen met haar heb opgezet doe ik nog altijd en geeft me nog steeds veel voldoening. Alle stappen die ze me liet ondernemen hebben geleidelijk aan me terug tot een participierend lid van de maatschappij gebracht en ben haar hierom nog steeds enorm dankbaar!

10	Hanneke begreep me heel goed, zeer tevreden
10	I found the coach's support incredibly helpful at a time where I felt confused and vulnerable. She encouraged me, lifted me up, and provided valuable knowledge and insight to guide me through the reintegration process.
10	Ik vind ellen van hoekwater een goede Coach vind het een heel fijn persoon als coach
10	Vriendelijk persoon met groot inlevingsvermogen. Kon haar altijd benaderen als het nodig was
10	Alles is helemaal fijn verlopen.
10	Super fijne coach, heel begripvol, heel attent, direct, had oog voor mijn problematiek, wist mij te motiveren als ik het even niet meer zag.
10	Ik ben zeer goed geholpen door de coach .
10	Contactpersoon was een fijne man. Sloot goed aan. Nam spanning weg. Gaf duidelijkheid. Was erg fijn in contact
10	Heel hulpzaam en meedenkend.
10	I rated it as very good because I was informed of the process and steps timely and very comprehensively, I was guided with the actions I need to take well in advance, and the coaching sessions enlightened me on different aspects (how I can look at my career choices, what options exist, how I can transfer some of my skills in a new area, and how yo be prepared such as writing a cv, cover letter, making applications) so overall I have benefited a lot.

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:

- Haalbaarheidsonderzoek 2e spoor

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?

- letselschadezaak

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

Geen antwoorden gevonden.

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

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Ik niet wist wat ik kon verwachten en ik niet vaak zo een goede klik heb met mensen
- Ze echt luisterde en er voor me was. Gaf duidelijk mijn plichten aan . Zeker ook mijn rechten die ze bij mijn bedrijf weleens vergaten.
- Er positieve aandacht was
- Persoonlijker met oog voor speciale situaties
- The support I received was really invaluable and personally tailored to my situation. Professional but also warm and encouraging!
- Ik nog nooit in zo'n situatie heb gezeten.
- ik vooraf geen idee had wat mij overkwam. de coach heeft hier goed rekening mee gehouden
- Ze heel goed met ons meedacht en naar de situatie/persoon keek ipv naar de regeltjes.
- Er een totaal ander beeld bij had
- Ik wist niet wat er van moest verwachten. Maar oo al mijnv
- Ik goed door haar ben begeleid en ik normaal heel erg tegen instanties enzo opzie
- Heel hulpzaam
- er echt aangesloten werd bij mijn mogelijkheden en behoeften.
- Mijn re-integratie traject verliep al vrij moeizaam waarin ik veel druk ervaarde. Geen druk vanuit choice en partners contactpersoon gevoeld
- Er heel erg goed gekeken is naar mijn wensen en niet die van mijn werkgever
- Mijn coach mij zo goed heeft geholpen. Dat had ik niet vooraf zo ingeschat
- ze heel veel rekening hield met persoonlijke situatie
- Ik verwachtte dat het mij niets zou brengen.
- ik van anderen had gehoord dat Spoor 2 (via andere dienstverlener!)niet zoveel voorstelde.
- Er was veel begrip
- Persoonlijk, deskundig
- Vorige ervaringen waren minder
- Werd net even verder gekeken wat de mogelijkheden waren
- Ik heb veel nuttige tips gekregen. Ik voelde mij gehoord door de coach. Ze was er niet alleen voor haar werk, maar omdat ze echt iets voor mij wilde betekenen.
- I wasnt sure what kind of support I would get and assumed it is more of check the box exercise, wheras the coach has really helped me on various angles.
- Er ook werd meege gedacht over praktische zaken als rechtsbijstand
- ik niet wist wat ik kon verwachten
- Ik hier niet op zat te wachten en toch verrassend veel had aan Berend Timmermans
- het zeer specifiek naar mijn situatie was afgestemd en mijn doelen hielp duidelijk te maken
- zij mij motiveerde en mij mijn zelfvertrouwen weer terug gaf.
- Ik ben uitgedaagd, nog beter mijzelf leren kennen
- Ik geen verwachting had.
- Ik echt het gevoel had dat er naar mij en mijn probleem geluisterd werd.
- Buiten re-integratie begeleiding was er ook veel aandacht voor mij als persoonDit heeft in grote mate bijgedragen aan mijn herstel proces.
- ik niet had gedacht dat ik dankzij de hulp van mijn coach zulke grote stappen ging maken in de goede richting.
- ik geen idee had wat me te wachten stond
- Ik dit niet eerder had meegemaakt
- aardige coach
- Keek erg tegen op het proces, dit is reuze meegevallen

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

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- Ik helaas uit eerdere ervaring al een dergelijk traject ken en weet wat ze wel en niet kunnen doen voor een client
- Ik had geen verwachtingen
- mijn werkgever altijd professionele organisaties gebruikt
- Hij het goed uitlegde
- Ik zo verder kon met mijn toekomst
- het voor mij een noeuwe situatie betrof.
- Ik eerst moest proberen op mijn eigen werk terug te komen
- Nvt
- Gewoon goed
- ik ben nog steeds ziek wat het tweede spoor moeilijk maakt. De coach heeft dit op een begripvolle manier begeleidt zodat ik voldoe aan het UWV gedeelte.
- ik terug ben op mijn eigen werk
- Ik had geen verwachtingen omdat ik nog nooit zo'n traject heb meegemaakt voorheen
- Het voor mij allemaal nieuw was

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

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik niet het gevoel heb gehad dat ik gehoord werd, ik kreeg zelfs een aantekening bij het UWV door zijn aantekeningen, maar gelukkig had ik het gesprek opgenomen
- De banen waarmee ze kwamen waren totaal niet passend en als ik er wat van zei bleven ze dezelfde banen toesturen
- Omdat de jobhunter te weinig heeft gezocht naar vacatures waarbij je kunt re-integreren. Iemand die in de deze branch zit heeft naar mijn eindrapport gekeken en merkte op dat ik de laatste maanden alleen maar bij uitzendbureau's had gesolliciteerd. Dit is de verkeerde doelgroep. Daar kun je geen uren opbouwen en kijken wat je belastbaarheid is. Daar is een probleem en moet je direct aan de slag. Zij had moeten kijken naar een werkervarings- of stageplek en in haar regionaal netwerk moeten zoeken.
- Ze was er duidelijk niet voor mij, maar voor mijn werkgever
- Omdat het volgens een vast stramien ging en er geen ruimte was daarbuiten.
- ik totaal niet begeleid ben naar passend werk, waar mijn kracht ligt. Het ging alleen maar om de papieren in orde waren, niet wat mijn belang was. het ging ook veel om randzaken, niet om nieuw passend werk te vinden.
- het gewoon slechte begeleiding was
- Alleen focus op goede rapportage geen oog voor mijn belang
- omdat ze totaal geen inzicht hadden in mijn situatie. En ik niks kon verwachten omdat ik niet wist dat dit stond te gebeuren. Ze zijn het traject te vroeg begonnen.
- Dacht meer uitleg te krijgen over wat er te wachten stond. Wat mocht ik vragen en w
- Er alleen aan eigenbelang werd gedacht, geen rekening gehouden met mij. Ik werd telkens onder druk gezet.

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- eerst WW, nu ZW
- ZW

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

- Weet ik niet, Mijn ervaring is met 1 coach, geen idee of die representatief is voor alle coaches en het hele bedrijf.
- Aan het einde van mijn traject heb ik nog laten weten dat ik een nieuwe uitdaging heb gevonden en een update gegeven per mail. Jammer dat er vanuit die hoedanigheid geen korte reactie (per mail) mijn kant is opgekomen. Ik heb prettige gesprekken gehad met zowel de coach (telefonisch) arboarts en directeur.
- Weet niet
- Beter luisteren.. ik kan nog wel meer uitlatingen doen. maar ik zou zeggen informeer bij uw collega..
- Zie bovenstaande antwoorden
- Ik zou zeggen: ga zo door
- niet
- Hoeft niets te verbeteren zo is het goed
- Focus op de cliënt.
- Makkelijk geld verdienen op deze manier. Geen toegevoegde waarde.
- Ga vooral zo door. Top.
- De denkwijzen en inzichten van kandidaten serieus nemen.
- Door tussendoor even te vragen of alles naar tevredenheid verloopt.|Achteraf gezien had ik veel eerder naar een andere coach moeten vragen. Helaas was ik in het begin niet zo helder ivm de burnout.|Nu heeft de coach 1 jaar alle vrijheid, of het nu super goed gaat of helemaal geen vooruitgang.
- Een andere weg inslaan door bijvoorbeeld de begeleiding meer te richten op de praktijk/meer jobcoaching.
- Blijf in teder ook als het verleidelijk is om je eigen zakelijke belangen voor te gaan. Blijf teder.
- Goede mensen in dienst nemen. Want ik denk echt dat dat het traject wat je moet doorlopen het kan maken of breken. Je bent ziek en kwetsbaar, slechte hulpverlening is in zo'n situatie echt heel slecht en kwalijk en houdt het herstel tegen. Iets wat volgens mij niemand wil. Want na 2 jaar moet je het lekker zelf doen en zoek het maar uit.
- Daadwerkelijk gemotiveerd zijn om cliënten verder te helpen en niet alleen maar gefocussed op wenselijke antwoorden en acties naar opdrachtgever. Daar zal KPI technisch wel iets achter zitten waarop een coach wordt afgerekend maar dit wil je als client niet zo overduidelijk het slachtoffer van worden.
- Niet. Alles is goed verlopen.
- Door van te voren duidelijk in beeld te hebben wat de situatie van de persoon is waarmee ze aan de slag moeten gaan.|Ook al moeten er volgens de wet bepaalde acties worden ondernomen dit op een niet dwingende manier met de persoon oppakken.
- Zo geen verbeteringen weten. Ging goed zo.
- .
- Weten welk ziektebeeld er tegen over je zit. Minder over jezelf praten en meer interesse in de ander. Ook na gaan of wat je ziet en hoort ook klopt en past bij jou beeld. Vraag na of je over het zelfde praat
- Iets meer inzicht verkrijgen over hoogbegaafdheid, hsp en beelddenken.
- Alles ging goed.
- Ik heb hier geen antwoord op.
- Ik zou graag alle afspraken fysiek willen hebben.
- Ik ben tevreden over de dienstverlening.

Waarover ging deze klacht?

- Achteraf heeft iemand naar de eindrapportage gekeken en opgemerkt dat solliciteren bij uitzendbureaus niet juiste stap is voor mij. Er zou binnen het netwerk van de jobhunter gekeken moeten worden naar een bedrijf waar je langzaam je belastbaarheid kon opbouwen en uitzoeken waar de grens ligt. Uitzendbureaus hebben een job en die moet gelijk volledig ingevuld worden. Dus niet de juiste stap voor mij. Ik heb wel bij de coach mijn klacht duidelijk gemaakt en vervolgens bij de opdrachtgever. Die heeft met de coach overlegd.
- Niet ingegaan op mijn recht om een eigen coach in te schakelen. Of om in ieder geval te veranderen van coach.
- Wat ik al eerder heb vermeld. Fred Omers is niet bekwaam
- Ik heb bij mijn werkgever aangegeven dat ik het echt niet meer uit hield bij mijn coach en dat ik een ander wilde. Mijn werkgever met casemanager wilde dit in eerste instantie niet voor mij oplossen. Ik heb haar toen nogmaals duidelijk uitgelegd dat ik niet meer verder ging. Toen hebben ze choice en partners gesproken en kreeg ik de andere coach die ik in eerste instantie had. Mijn klacht ging over de manier hoe mijn coach met mij om ging.
- Dubbele agenda coach die mij onder druk zette om werk te gaan doen terwijl ik daar fysiek en mentaal niet klaar voor was. Ondanks dat ik dit aangaf bleef zij doordrammen.

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

- Bedankt Sabine voor alle hulp!
- volgens mij bent u met mij in contact gekomen via Valkonet, het enige gesprek met haar was via whatsapp videobellen wat heerlijk professioneel zo kom je zeker tot de juiste conclusie.. sukses dames en heren
- Nee
- De eerste mail heb ik (blijkbaar) niet ontvangen. De eerste mail over een vragenlijst was direct een herinnering.
- De optie dat er per coach feedback gegeven kan worden. Nu kan er in de antwoorden geen onderscheid gemaakt worden waardoor de vragenlijst eigenlijk niet naar waarheid ingevuld kan worden.
- Huub is echt een topper! Zo fijn van Ellen dat zij direct wist dat Huub dé coach voor mij was! Erg dankbaar voor het traject!
- Ik zou stoppen met dit bedrijf
- Hoop dat jullie werk wordt gewaardeerd.
- Née
- Choice en Partners moeten eerder contacten of alles naar wens gaat.
- als er aanvullende informatie nodig is dan kunt u mij mailen
- nee
- Luisteren en bespreken
- Nee.
- Nee.
- Nee.
- geen

bijlage: Antwoorden op de open vragen (vervolg)

2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- Het resultaat is bevredigend. Ook omdat medewerker zelf hier actief mee aan de slag is gegaan. De rol en impact van het werk van Choice en Part5ners op het resultaat kan ik moeilijk inschatten.
- Ik ben zeer tevreden over dhr Fred Omers, die deze diensten verricht voor Huize Rosa
- Tevreden, constructie met jobhunters vind ik niet ideaal geeft voor werknemers extra onrust
- Inhoudelijk goede organisatie met betrokken begeleiders. Alleen het doel waarvoor ik C&P heb ingezet is in meerdere trajecten niet gehaald. Namelijk het plaatsen van mensen.
- Fijn contact met Ellen over de trajecten waarbij zij advies geeft over de mogelijkheden in een materie die niet heel vaak voorkomt bij onze organisatie. Ik ervaar een goede telefonische bereikbaarheid.
- Dineke Samuels
- We hadden gehoopt dat onze medewerker een baan met vaste aanstelling had gevonden in het tweede spoor.
- Goed en fijn contact, meedenkend en oplossend.
- Dit is een gemiddelde score mbt verschillende coaches waarmee we via Choice hebben samengewerkt. Het verschil in communicatie en terugkoppeling ri werkgever tussen de coaches onderling is vrij groot; de aandacht voor de werknemer is over het algemeen goed alhoewel niet altijd adhv maatwerk.
- Prettig contact, deskundigheid aanwezig, snelle reacties, heldere rapportage systemen. Wat nog kan verbeteren is opletten op privacy (heb van een heel ander iemand een rapport gekregen), en aan de start van het traject aan de werkgever in dit geval nog wat beter uitleggen welke stappen er allemaal gaan volgen - is nu een beetje gaandeweg.
- niet heel veel contact momenten geweest, ook weinig terugkoppeling betreffende vooruitgang cliënt.
- Ik merk dat het heel goed wordt meegedacht met de werknemer. En de werknemer heeft echt baad bij de coaching/begeleiding. Echter wordt de oorzaak momenteel volledig bij werkgever neergelegd, maar is dit is niet alleen werkgerelateerd en dus niet terecht.
- Rapportages zijn prima, contact met consultants is goed. Heb ook het idee dat medewerkers aan het werk gezet worden. Portal werkt op zich prima. Documenten zijn allemaal terug te vinden. Alleen met facturering heb ik niet van doen, dus kan ik niks over zeggen.
- Prettig contact voor de werkgever en de werknemer. Inhoudelijk goed. Erg tevreden!
- Goede serviceverlening. Qua contactmomenten had het van mij soms wel meer gemogen (werkgever en coach). Naar medewerker toe erg goed.
- duurde even voordat eea gepland werd. en tijdens gesprek werd er iets te proactief een traject benoemd. daardoor kreeg ik dat later terug in de onderhandelingen over de VSO
- Omdat wij geen terugkoppeling ontvingen van de coach. En dan vooral hoeveel afspraken heeft hij met de medewerker. Gaat het goed met de werknemer, geeft de werknemer bij de coach aan dat het traject pluspunten oplevert etc.
- prima verlopen
- 1 gesprek tussen werknemer en werkgever en daarna weer zelf oppakken terwijl er toch een soort van conflict is. Heeft niets opgelost

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.

- Deskundigheid
- Door de expertise die jullie hebben bijv. ADHD, autisme, long covid
- Meer inzetten op ontwikkeling van eigen werkgeversnetwerk, om de kans van slagen van een derde spoor traject te vergroten.
- frequentie van terugkoppelen en de inhoudelijkheid van de terugkoppeling geeft ruimte tot verbetering
- Toevoegen van een eindevaluatie waarbij werkgever en werknemer beiden betrokken zijn.
- Deskundigheid en prettige omgang
- Niet alleen goed naar de werknemer luisteren en coachen want hiervoor alleen maar lof, maar ook goed de input van de werkgever meenemen. Ik heb nu het idee dat dat helemaal niet meegenomen wordt.
- Goede serviceverlening.
- goede partij, betrouwbaar en doet zijn werk goed
- Communiceer ook met de werkgever.
- nvt

Waarop had de klacht betrekking?

- De eerste kennismaking met Choice verliep stroef, de dienstverlening liet te wensen over vanuit de Spoor2 begeleiding. Is uiteindelijk goed opgepakt en opgelost voor Choice en Partners

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.