

# Hoofdrapportage Onderzoek klanten

## DM Back on Track

Meetperiode:  
1 apr. 2018 t/m 31 dec. 2019

**klant** 

Stationsplein 21, GOES  
Postbus 101  
4460 AC, GOES  
[www.klantOK.nl](http://www.klantOK.nl)

# Inleiding

## Algemeen

U bekijkt de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek van **DM Back on Track**. Het onderzoek is uitgevoerd door klantOK volgens de kwaliteitseisen van het UWV, waarbij de vragenlijst "Klanttevredenheidsonderzoek re-integratie *Werkfit maker!*" gebruikt is.

## Het onderzoek

Het onderzoek is gedurende de periode 1 april 2018 t/m 31 december 2019 uitgevoerd. De e-mailadressen werden aangeleverd door het re-integratiebedrijf. Klanten hebben per e-mail een uitgenodiging voor het onderzoek ontvangen. Aan non-respondenten is een eerste en eventueel tweede herinnering gestuurd met tussenperiodes van ongeveer 1 week.

Eventuele klanten waar geen e-mailadres van bekend is, hebben per post een geprinte versie van de vragenlijst ontvangen. Bijgesloten ontving men een antwoordenvolop met daarop het retouradres van klantOK.


Het aantal klanten dat is uitgenodigd voor het onderzoek, het aantal klanten dat heeft deelgenomen, het responspercentage en het gemiddelde rapportcijfer worden in de tabel hieronder weergegeven per perceel.

Perceel	Aantal klanten uitgenodigd	Aantal klanten deelgenomen	Responspercentage	Rapportcijfer
Werkfit Maken	42	25	60%	8,6
Naar Werk	-	-	-	-
<b>TOTAAL</b>	<b>42</b>	<b>25</b>	<b>60%</b>	<b>8,6</b>

De open vragen en eventuele toelichtingen zijn aan het eind van de rapportage opgenomen.

Februari 2020,

Milou Mik



klantOK  
[info@klantOK.nl](mailto:info@klantOK.nl)

Lid van  
**MOA**  
Center for Marketing  
Intelligence & Research

# Uitwerking resultaten

## Algemeen

Hoe vaak heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf? (Gemiddeld, per maand)

	Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Persoonlijk contact	3,5	-	3,5
Telefonisch contact	2,3	-	2,3
Contact via e-mail	3,1	-	3,1

Wat vond u van het aantal contactmomenten?

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Te vaak	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Precies goed	<i>n</i>	23	-	23
	%	92%	-	92%
Niet vaak genoeg	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Weet ik niet	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%

Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Ja	<i>n</i>	23	-	23
	%	92%	-	92%
Nee	<i>n</i>	2	-	2
	%	8%	-	8%
Weet ik niet	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

## Rapportcijfer dienstverlening

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (*hoe u bent geholpen*) van het re-integratiebedrijf?

	Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Gem. rapportcijfer	8,6	-	8,6

*Noot: zie toelichting rapportcijfer bij de opmerkingen.*

## Bereikbaarheid en snelheid

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

### Telefonische bereikbaarheid

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	8	-	8
	%	32%	-	32%
Tevreden	<i>n</i>	16	-	16
	%	64%	-	64%
Geen mening	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	8	-	8
	%	32%	-	32%
Tevreden	<i>n</i>	17	-	17
	%	68%	-	68%
Geen mening	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### Snelheid van kennismaking

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	8	-	8
	%	32%	-	32%
Tevreden	<i>n</i>	17	-	17
	%	68%	-	68%
Geen mening	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### De eerste kennismaking

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	9	-	9
	%	36%	-	36%
Tevreden	<i>n</i>	16	-	16
	%	64%	-	64%
Geen mening	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	10	-	10
	%	40%	-	40%
Tevreden	<i>n</i>	14	-	14
	%	56%	-	56%
Geen mening	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

## De begeleiding

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

#### Nakomen van afspraken

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	11	-	11
	%	44%	-	44%
Tevreden	<i>n</i>	12	-	12
	%	48%	-	48%
Geen mening	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Ontevreden	<i>n</i>	2	-	2
	%	8%	-	8%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

#### Rekening houden met uw wensen

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	12	-	12
	%	48%	-	48%
Tevreden	<i>n</i>	13	-	13
	%	52%	-	52%
Geen mening	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### Aandacht voor uw rechten

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	8	-	8
	%	32%	-	32%
Tevreden	<i>n</i>	13	-	13
	%	52%	-	52%
Geen mening	<i>n</i>	3	-	3
	%	12%	-	12%
Ontevreden	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### Aandacht voor uw plichten

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	7	-	7
	%	28%	-	28%
Tevreden	<i>n</i>	13	-	13
	%	52%	-	52%
Geen mening	<i>n</i>	5	-	5
	%	20%	-	20%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%



Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	8	-	8
	%	32%	-	32%
Tevreden	<i>n</i>	14	-	14
	%	56%	-	56%
Geen mening	<i>n</i>	2	-	2
	%	8%	-	8%
Ontevreden	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

Begrip hebben voor uw situatie

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	16	-	16
	%	64%	-	64%
Tevreden	<i>n</i>	8	-	8
	%	32%	-	32%
Geen mening	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

## Uw contactpers(oo)n(en)

Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

### Respectvolle houding

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	16	-	16
	%	64%	-	64%
Tevreden	<i>n</i>	9	-	9
	%	36%	-	36%
Geen mening	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

### Duidelijke informatie verstrekken

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	11	-	11
	%	44%	-	44%
Tevreden	<i>n</i>	12	-	12
	%	48%	-	48%
Geen mening	<i>n</i>	2	-	2
	%	8%	-	8%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Zeer tevreden	<i>n</i>	13	-	13
	%	52%	-	52%
Tevreden	<i>n</i>	11	-	11
	%	44%	-	44%
Geen mening	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%
Ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%
Zeer ontevreden	<i>n</i>	0	-	0
	%	0%	-	0%

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf? (Meer dan één antwoord mogelijk). "Dat het re-integratiebedrijf..."

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
... mij ondersteunt bij het opheffen van mijn persoonlijke belemmeringen.	<i>n</i>	8	-	-
	%	32%	-	-
... mij helpt bij het in beeld brengen van mijn mogelijkheden om te werken.	<i>n</i>	15	-	-
	%	60%	-	-
... mij begeleidt bij het vinden van een werkplek, waar ik ervaring en ritme kan opdoen.	<i>n</i>	11	-	-
	%	44%	-	-
... mij aan een baan helpt.	<i>n</i>	-	-	-
	%	-	-	-
... voldoende vacatures aandraagt waarop ik kan solliciteren.	<i>n</i>	-	-	-
	%	-	-	-
... mij sollicitatievaardigheden bijbrengt zodat ik zelf op vacatures kan reageren.	<i>n</i>	-	-	-
	%	-	-	-
Wat anders	<i>n</i>	0	-	-
	%	0%	-	-

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

		Werkfit Maken	Naar Werk	TOTAAL
Beter dan ik vooraf verwachtte	<i>n</i>	11	-	11
	%	44%	-	44%
Zoals ik vooraf verwachtte	<i>n</i>	13	-	13
	%	52%	-	52%
Slechter dan ik vooraf verwachtte	<i>n</i>	1	-	1
	%	4%	-	4%

## Open vragen & toelichtingen

Hieronder zijn alle antwoorden op de open vragen en eventuele toelichtingen opgenomen, per perceel op alfabetische volgorde. Bij de toelichtingen worden ook de antwoorden op relevante meerkeuzenvragen getoond.

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

Perceel	Waarom geeft u dit cijfer?	Rapportcijfer
Werkfit Maken	Begeleiding paste precies bij me.	9
Werkfit Maken	ben tevreden over het traject	7
Werkfit Maken	Ben zeer tevreden	9
Werkfit Maken	De begeleider is iemand die meteen inzag waar mijn behoefte lag, ze had me meteen door, ze neemt de tijd voor mensen.	10
Werkfit Maken	De begeleiders waren erg vriendelijk, maar voor mij hebben ze weinig kunnen betekenen.  Ik heb in principe zelf mijn zaken geregeld.	7
Werkfit Maken	De begeleiding door mevrouw Marechal heeft me echt vooruit geholpen en ze is een grote steun voor me geweest tijdens het traject. Ze heeft me er weer bovenop geholpen.	10
Werkfit Maken	De gesprekken zijn erg prettig, er word goed geluisterd en gekeken wat op dat moment nodig is. Er worden veel tips gegeven waar je thuis mee aan de slag kan.	9
Werkfit Maken	Gewoon goed	8
Werkfit Maken	Ik ben gewoon heel erg tevreden hoe ik daar ben geholpen. Heb ook de mogelijkheid gekregen om daar een soort van stage te lopen om weer met werk bezig te zijn	10
Werkfit Maken	ik heb de contacten als waardevol voor mijn herstel gevonden. het heeft mij inzicht gegeven waar ik op dat moment stond in mijn ziekteproces en het heeft mij verder gebracht.	9
Werkfit Maken	Omdat Diana een zeer betrokken dame is, die echt naar je luistert. Meestal de eerste die op jouw hand is voordat je bij een bureau terecht komt heb je al veel meegemaakt en is het vertrouwen totaal weg.	10
Werkfit Maken	Omdat het mij dat waard was.	8
Werkfit Maken	Omdat ik mij gehoord voelde en ook het gevoel heb vooruit te zijn gegaan onder de begeleiding van Diana en haar collega's	10
Werkfit Maken	Omdat ik tevreden ben met de persoon en hun dienstverlening!	7
Werkfit Maken	Omdat ik uiterst content ben met de persoon en hun dienstverlening!	9
Werkfit Maken	Omdat jullie mij goed op weg hebben geholpen naar een baan, die ik ook gevonden heb. Jullie kijken goed naar wat er bij een persoon past en zijn er niet voor om alleen zoveel mogelijk te scoren.	9
Werkfit Maken	Professioneel, menselijk, empathisch.	9

<b>Werkfit Maken</b>	Vooraf het cv maken vond ik erg goed..	9
<b>Werkfit Maken</b>	Vriendelijkheid, flexibel, actief, goed bereikbaar, motiverend, ruimdenkend en vele lijntjes/contacten	9
<b>Werkfit Maken</b>	Ze hebben me geholpen aan werk.	9

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

Perceel	In hoeverre sloot dienstverlening aan?	Omdat...
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Gaf duidelijk richting over processen, ik wist eerder niet wat te verwachten.
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Ik had heel snel een passende baan
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Ik hoorde best vaak negatieve berichten over re-integratie bureaus. Maar ik vond het heel fijn
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Ik verwachtte van kastje naar de muur. Was gelukkig niet.
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Omdat de begeleiding precies bij mijn wensen aansloot. Ze begrepen me meteen en we zijn hier ook mee aan de slag gegaan.
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Omdat de begeleiding precies op mijn wensen aansloot.
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Omdat het gevoerde traject diepgaander en uitgebreider was dan ik had verwacht. Het traject besteedde op een interessante en betekenisvolle manier aandacht aan allerlei verschillende aspecten van persoonlijke motivatie en beweegredenen, op een manier die mij verraste maar tegelijkertijd goed aansloot bij mij als persoon. Het was een aangename en prettige ervaring om dit traject bij hen te doen.
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Omdat ik niet wist wat ik moest verwachten, ik was blij dat ze mij hebben geholpen meer duidelijkheid over alles te geven.
<b>Werkfit Maken</b>	Beter dan ik vooraf verwachtte	Omdat ik werk heb.

<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	Ik had geen hoge verwachtingen
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	Ik had op voorhand verwacht dat er weinig zou gebeuren.
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	in de introductie kon ik duidelijk mijn verhaal kwijt. hierop is geacteerd door het buro. Gaande het proces ben ik er achter gekomen dat ik gezien mijn lichamelijke/geestelijke beperkingen

		(burnout) nog niet klaar was om het werk te hervatten.
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	In het eerste gesprek werd duidelijk besproken wat ik wilde bereiken, of dat haalbaar is en hoe we daaraan konden werken
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	Meer zelfvertrouwen krijgen en meer zicht op verdere beroepskeuze, weer werkervaring opdoen en inzichten dmv testen
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	Omdat ik daarvoor dit bedrijf had gekozen en niet een ander bedrijf. Dus de website creeerde mijn verwachtingen.
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	Omdat van het begin af aan er een professionele houding is aangenomen.
<b>Werkfit Maken</b>	Zoals ik vooraf verwachtte	Omdat we dat gied besproken hadden bij het eerste gesprek.

<b>Werkfit Maken</b>	Slechter dan ik vooraf verwachtte	De coach van het bedrijf mag strikter zijn. En meer eisen stellen aan diegene die aan het reintegreren is.
----------------------	-----------------------------------	--

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

Perceel	Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?	
<b>Werkfit Maken</b>	Bedankt voor de mooie werkervaringsplek waar ik nu zit, de fijne gesprekken en positiviteit	
<b>Werkfit Maken</b>	Een super bedrijf en geweldige mensen! Diana is betrokken, geeft je begeleiding voor de volle 150% en wilt je ook echt helpen om een beter persoon te worden.	
<b>Werkfit Maken</b>	Fijne mensen die je goed begeleiden.	
<b>Werkfit Maken</b>	Ga zo door	
<b>Werkfit Maken</b>	Goed verlopen.	
<b>Werkfit Maken</b>	Hele fijne en kwalitatief goede dienstverlening.	
<b>Werkfit Maken</b>	Ik heb werk en ben heel blij.	
<b>Werkfit Maken</b>	Ik wil mevrouw Marechal en haar collega's hartelijk danken voor de begeleiding tijdens het traject. Ik heb er veel van opgestoken en ik ben blij dat ik het traject bij haar heb gevolgd.	
<b>Werkfit Maken</b>	Ik zou zeker dit re-integratiebedrijf aanbevelen bij mensen die re-integratie nodig hebben.	

Mijn aantekeningen...