

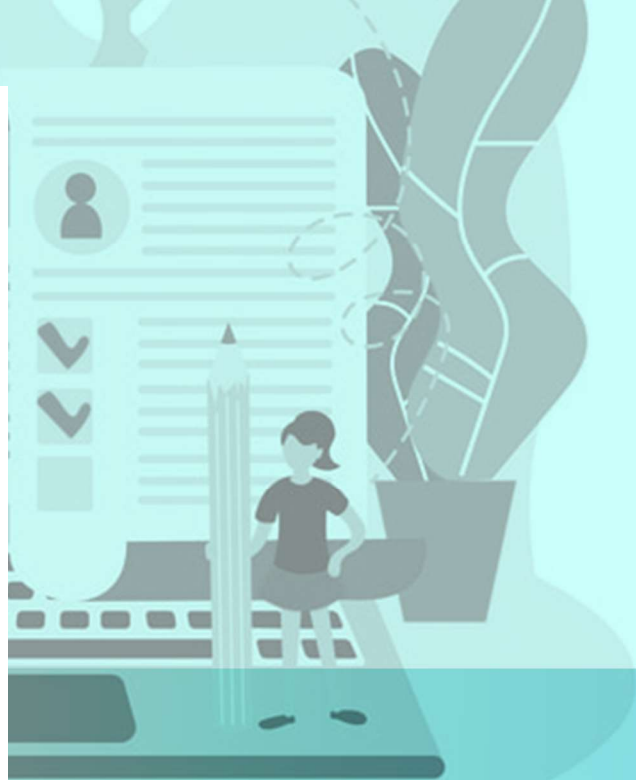
Rapportage

Onderzoek klanten
Meetjaar 2024

DM Back on Track

Uitgevoerd door:

klant 



Inleiding

U bekijkt de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek over het meetjaar 2024. Het onderzoek is uitgevoerd door klantOK, conform de kwaliteitseisen van het UWV.

Werkwijze onderzoek

Het onderzoek betreft de periode januari 2024 t/m december 2024. Het re-integratiebedrijf kon maandelijks de betreffende cliënten uploaden, waarna deze door ons per e-mail werden uitgenodigd.

Bij non-respons stuurden wij een herinnering en daarna, indien nodig, nog een laatste herinnering.

Indien klanten niet per e-mail uitgenodigd konden worden hebben wij per post een schriftelijke vragenlijst toegestuurd. Deze kon men aan ons, via de antwoordenvolp, retourneren.

Klanten werden tevens door het re-integratiebedrijf gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek.

Respons en rapportcijfer

Hieronder hebben wij de respons en het gemiddelde rapportcijfer per perceel opgenomen.

	Werkfit	Naar werk
Uitgenodigd	42	5
Respons (n)	23	3
Respons (%)	55%	60%
Rapportcijfer	9,1	9

Resultaten in de rapportage

De resultaten zijn in overzichtelijke tabellen en diagrammen uitgewerkt. De resultaten worden per perceel apart gerapporteerd. De uitwerking van de open vragen vindt u aan het eind van de rapportage van het perceel.

februari 2025,

R. Wierenga



klantOK

Stationsplein 21 | 4461 HP Goes | klantOK.nl



Hoe vaak heeft u contact gehad met de coach van het re-integratiebedrijf?

	Aantal	% van de antwoorden	%
1 keer per maand	3		13%
1 tot 4 keer per maand	20		87%
Minder dan 1 keer per maand	0		

N 23

Op welke manier had u contact met elkaar? (Meer antwoorden mogelijk)

	Aantal	% van de antwoorden	%
Persoonlijke ontmoeting	23		100%
Telefonisch	9		39%
Via WhatsApp, Sms of andere berichtenservice	9		39%
Via e-mail	8		35%
Via videobellen	1		4%
Anders	0		

N 23

Vond u dat er vaak genoeg contact was?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Te vaak	0		
Precies goed	22		96%
Niet vaak genoeg	1		4%
Weet ik niet	0		

N 23

Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Ja	17		74%
Nee	5		22%
Weet ik niet	1		4%

N 23

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van het re-integratiebedrijf? (1 = heel slecht, 10 = uitstekend)

	Aantal	% van de antwoorden	%
1	0		
2	0		
3	0		
4	0		
5	0		
6	0		
7	0		
8	7		30%
9	7		30%
10	9		39%

Gemiddelde

9,1

Bent u tevreden over hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	14		61%
Tevreden	9		39%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met de coach?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	15		65%
Tevreden	8		35%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	17		74%
Tevreden	6		26%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht? (Bijv. hoe snel hij of zij terugbelde of terugmailde).

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	15		65%
Tevreden	8		35%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over de plaats waar de gesprekken met de coach waren?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	16		70%
Tevreden	7		30%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	17		74%
Tevreden	6		26%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Vindt u dat de coach rekening genoeg heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	17		74%
Tevreden	6		26%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	18		78%
Tevreden	5		22%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	16		70%
Tevreden	7		30%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	17		74%
Tevreden	6		26%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	18		78%
Tevreden	5		22%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	18		78%
Tevreden	5		22%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	15		65%
Tevreden	8		35%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	16		70%
Tevreden	7		30%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 23

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf (Meer antwoorden mogelijk)

	Aantal	% van de antwoorden	%
Helpen om een beeld te krijgen welk soort werk ik zou kunnen doen	15		65%
Helpen om mijn minder sterke punten te verbeteren	10		43%
Begeleiden bij het vinden van een werkplek, waar ik werkervaring en ritme kan opdoen	10		43%
Helpen om stappen te zetten die nodig zijn om uiteindelijk een betaalde baan te kunnen vinden	10		43%
Wat anders (u kunt dit hieronder toelichten)	3		13%

N 23

Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen zoals u dat had verwacht?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Beter dan ik vooraf verwachtte	13		57%
Zoals ik vooraf verwachtte	10		43%
Slechter dan ik vooraf verwachtte	0		

N 23

Antwoorden open vragen

Contact met elkaar, anders:

- Geen opmerkingen

Reden waarom men het betreffende rapportcijfer toekent:

Waarom geeft u dit cijfer?
Een prettige klik met de coach. In mijn traject had ik enkel de bevestiging nodig die ik zocht.
Omdat ik een baan heb en door hulp van van hun is dat ook gelukt
persoonlijk contact, begrip en psycholoog aan boord. Fijne hulp en alle tijd om rustig weer in het arbeidsproces te komen.
Er was een fijne communicatie, ik voelde me gehoord. Vond alleen in rapasso werken niet overzichtelijk.
Fijn contact
Omdat ik goed geholpen ben altijd vriendelijk tegen me geweest.
Grote betrokkenheid !
Luisterde goed en advies op maat
ik ben tevreden en met positieve resultaat
Erg te vrede, professioneel ondersteund!
De coaching gesprekken waren altijd goed. Ik heb gedurende deze gesprekken veel over mezelf geleerd en mezelf ook beter leren kennen en begrijpen. Ze hebben mij zeker geholpen om weer 'fit' aan de slag te kunnen gaan en met een gezonde en positieve blik op zoek te gaan naar een baan die bij mij past en die mij energie geeft. Zelfs gedurende de eerste periode dat ik werkzaam was in een voor mij totaal nieuwe sector en ik twijfelde of ik toch wel de juiste keuze had gemaakt, stonden ze nog voor mij klaar voor een coaching gesprekken.
Ik heb duidelijk mijn wensen aan het begin van het traject aangegeven waar absoluut rekening mee gehouden is. Geen uitgebreid voortraject omdat ik wist welke kant ik in wilde. Verder
Ik werd altijd correct behandeld en er werd snel en goed uitgelegd wat en waar we mee bezig waren en hoe ik het beste werkfit kon worden .
Omdat ze goed luisteren naar mijn problemen , en zorgen voor een goed advies en ik voelde mij hierbij op mijn gemak.
Goed in de communicatie en afspraken.
Ik heb de begeleiding als erg fijn ervaren!
Omdat ik zo'n ontzettend goede klik had met Diana. Ik kon echt alles bij haar kwijt en ze heeft me oprecht zo ontzettend goed en fijn geholpen.
Er werd zeer goed geluisterd naar de hulpvraag.
Omdat er naar je geluisterd wordt. En er met je naar gedacht wordt.

N 19

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf, anders:

Als u hierboven "Wat anders" heeft aangevinkt wilt u dit dan toelichten? (Zo nee, sla deze vraag dan over)

Ik heb mijn verhaal in detail besproken met Diana. Verschillende tests afgenomen en diverse gesprekken gevoerd. Het voordeel was dat ik van mezelf al erg goed wist hoe ik in elkaar zit. Diana heeft mij hier verder mee geholpen om dit verder te onderzoeken en vooral uit te werken. Tips en Tops om het zo te zeggen. De combinatie en balans te vinden tussen werk, levensfase, verantwoordelijkheid, zelfbeeld, vormen van geluk. Een goede gesprekspartner die mij verder heeft geholpen in wat ik de komende 10 jaar ga doen.

Helpen mij eerst uit een dal te halen, als gevolg van mijn vorige baan. Mij daarna helpen bij het vinden van een passende baan, die mij plezier, voldoening en energie geeft. Een baan waarbij ik elke dag weer met plezier naar toe ga en waarvan ik met een 'big smile' weer thuis kom.

Vertrouwen terug te krijgen, een soort vangnet te hebben wanneer reïntegratie niet goed zou gaan.

N 3

Waarom was de dienstverlening beter dan u vooraf verwachtte?

Waarom was de dienstverlening beter dan u vooraf verwachtte?

Door de verschillende testen en gesprekken zijn de gedachtes die ik had bevestigd of juist wat bij geschaafd.

Ik had er geen duidelijk beeld van vooraf. Er was veel ruimte om in te spelen op wat ik op dat moment nodig had.

Ik hoopte dat ze me zouden begeleiden naar een betaalde baan maar ze hebben me geholpen om mijn hobby verder te ontwikkelen om daar mijn brood mee te verdienen en daar ben ik ze eeuwig dankbaar voor

ik heb een betaalde werk met een goede salaris en mogelijkheid om te groeien.

Heb me gehoord gevoeld in alle opzichten!

Omdat ik tijdens het traject echt veel over mezelf heb geleerd waardoor ik toch wat anders in "mijn schoenen" ben gaan staan.

omdat ik hier eerst tegenop zag, maar in het geheel ben ik heel tevreden.

Omdat Diana er voor me was op alle vlakken. Zowel persoonlijk als werk gerelateerd. Ik kreeg zo rust in m'n hoofd en ruimte om werk te zoeken wat ik echt leuk vond om te doen.

Er was ruimte om de diepte in te gaan met de coach. Dit was nodig en heeft veel gebracht in mijn ontwikkeling als hulpverlener.

Omdat alles nieuw voor me was. Maar ik zo goed ben geholpen!

N 10

Waarom was de dienstverlening zoals u vooraf verwachtte?

Waarom was de dienstverlening zoals u vooraf verwachtte?

Goed contact

Ik had direct een goed gevoel....

Verwacht was dat ik geholpen zou worden met het vinden van werk, dit is gelukt.

Omdat mijn coach mij begeleid heeft tijdens het zoeken naar een nieuwe baan

N 4

Waarom was de dienstverlening slechter dan u vooraf verwachtte?

- Geen opmerkingen

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

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

Geen opmerkingen meer.

Nee

Nee helemaal tevreden

Mooie onderneming, warme mensen en lieve aanpak! Ga zo door!

Nvt

Goede werk. Hartelijk bedankt voor jullie hulp

Dat ik erg te vrede ben met het bedrijf!

Top re-integratiebedrijf. Zeker een aanrader.

Ik zou mijn coach zeker aanraden!

nee

Ik heb de begeleiding van Diana als erg prettig ervaren en kon met al mijn vragen bij haar terecht.

Ik ben heel dankbaar wat er voor me gedaan is. Heb nu een baan die ik ervaar als rust en ga er met heel veel plezier heen. Het voelt als ontspanning, niet als verplichting.

Heel goede service en fijn contact.

Het re-integratiebedrijf was echt helemaal top! Zo goed geholpen met alle vragen die ik had.

Naar werk

Hoe vaak heeft u contact gehad met de coach van het re-integratiebedrijf?

	Aantal	% van de antwoorden	%
1 keer per maand	0		
1 tot 4 keer per maand	2		67%
Minder dan 1 keer per maand	1		33%

N 3

Op welke manier had u contact met elkaar? (Meer antwoorden mogelijk)

	Aantal	% van de antwoorden	%
Persoonlijke ontmoeting	3		100%
Via e-mail	2		67%
Via WhatsApp, Sms of andere berichtenservice	2		67%
Telefonisch	1		33%
Via videobellen	0		
Anders	0		

N 3

Vond u dat er vaak genoeg contact was?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Te vaak	0		
Precies goed	3		100%
Niet vaak genoeg	0		
Weet ik niet	0		

N 3

Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Ja	1		33%
Nee	1		33%
Weet ik niet	1		33%

N 3

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van het re-integratiebedrijf? (1 = heel slecht, 10 = uitstekend)

	Aantal	% van de antwoorden	%
1	0		
2	0		
3	0		
4	0		
5	0		
6	0		
7	0		
8	1		33%
9	1		33%
10	1		33%

Gemiddelde

9

Bent u tevreden over hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met de coach?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	3		100%
Tevreden	0		
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over hoe goed u de coach kon bereiken?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht? (Bijv. hoe snel hij of zij terugbelde of terugmailde).

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	3		100%
Tevreden	0		
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over de plaats waar de gesprekken met de coach waren?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	3		100%
Tevreden	0		
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Vindt u dat de coach rekening genoeg heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	3		100%
Tevreden	0		
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Bent u daar tevreden over?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Heel tevreden	2		67%
Tevreden	1		33%
Ontevreden	0		
Heel ontevreden	0		
Geen mening	0		

N 3

Naar werk: Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf (Meer antwoorden mogelijk)

	Aantal	% van de antwoorden	%
Mij aan een baan helpen	3		100%
Voldoende vacatures aandragen waarop ik kan solliciteren	2		67%
Vooraf helpen mijn minder sterke punten te verbeteren	1		33%
Mij leren om goed te kunnen solliciteren zodat ik zelf op vacatures kan reageren	1		33%
Wat anders (u kunt dit hieronder toelichten)	0		

N 3

Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen zoals u dat had verwacht?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Beter dan ik vooraf verwachtte	2		67%
Zoals ik vooraf verwachtte	1		33%
Slechter dan ik vooraf verwachtte	0		

N 3

Heeft u op dit moment werk?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Ja	1		33%
Nee	2		67%

N 3

Zo ja, heeft het re-integratiebedrijf hier mee geholpen?

	Aantal	% van de antwoorden	%
Ja	1		100%
Een beetje	0		
Nee	0		

N 1

Antwoorden open vragen

Contact met elkaar, anders:

- Geen opmerkingen

Reden waarom men het betreffende rapportcijfer toekent:

Waarom geeft u dit cijfer?
Door DM-back on track mijn nieuwe baan gevonden en ben naar 1jr in vaste dienst en heel gelukkig met de carrière-switch!
Ik werd heel goed geholpen door mijn coach. Er werd goed naar mij geluisterd en ik kreeg veel adviezen.
Ze zijn behulpzaam luisteren en helpen je goed en graag

N 3

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf, anders:

- Geen opmerkingen

Waarom was de dienstverlening beter dan u vooraf verwachtte?

Waarom was de dienstverlening beter dan u vooraf verwachtte?
Ik werk nu dank zij hun!
Ik had er niet zo vertrouwen in. Ik heb door de re-integratie wel een aantal sollicitatie gesprekken gehad voor werk.

N 2

Waarom was de dienstverlening zoals u vooraf verwachtte?

Waarom was de dienstverlening zoals u vooraf verwachtte?
Het bureau heeft echt een persoonlijke aanpak. Er wordt goed naar je geluisterd. Het is een vrij informeel bureau. Voor mij was het belangrijk dat ik weer zelfvertrouwen kreeg, dat er een C.V. gemaakt wordt. Dat ik uitgenodigd wordt op sollicitatiegesprekken. Dit is allemaal uitgekomen.

N 1

Waarom was de dienstverlening slechter dan u vooraf verwachtte?

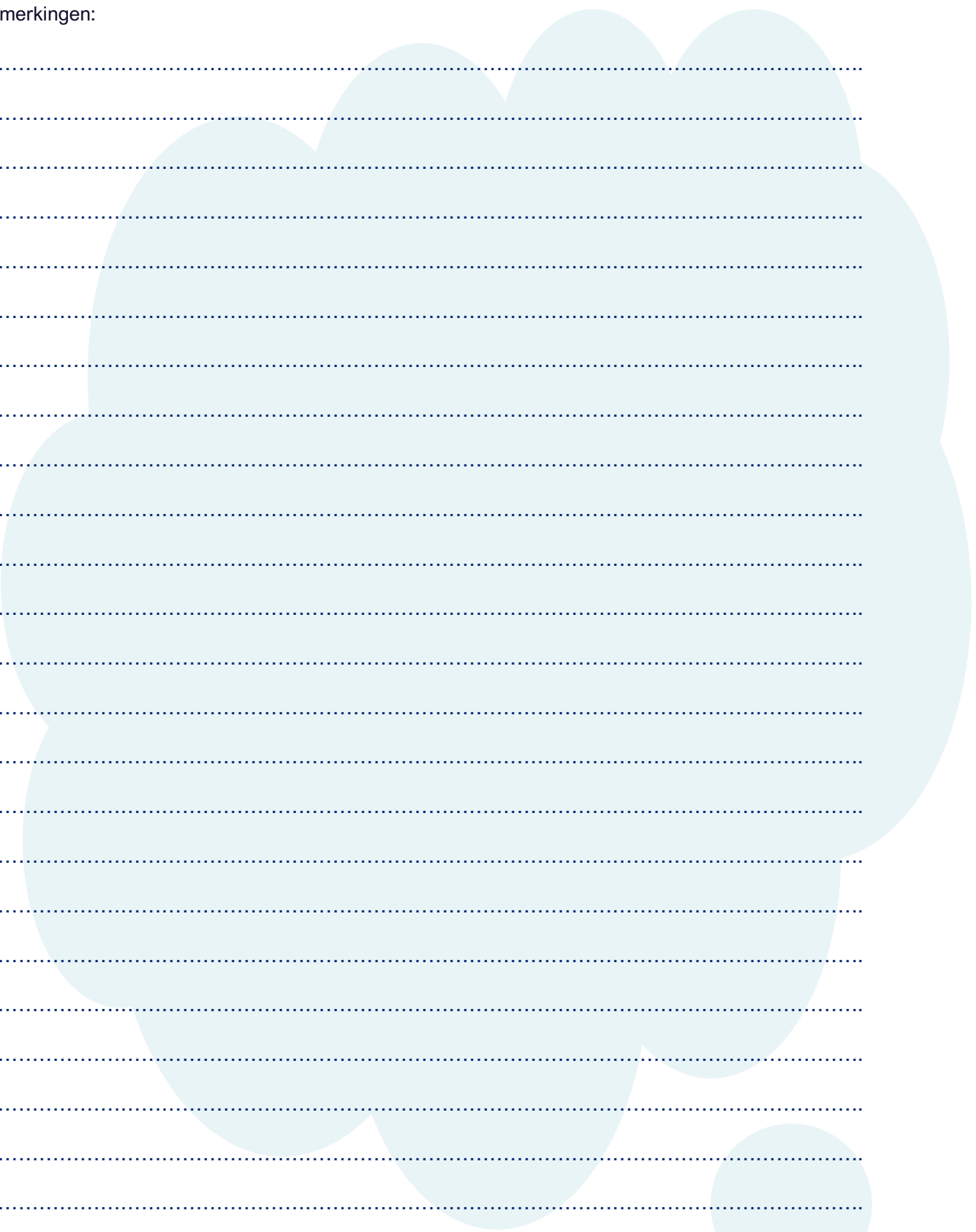
- Geen opmerkingen

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

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

Nee behalve zo doorgaan! Ik kwam een paar weken wkn terug Mirjam tegen en zij is ook nu aan t werk (bij t rijk 😊) dus ik blijf jullie adviseren als bekende vragen naar een re-integratie bureau!

Mijn opmerkingen:



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page and partially obscured by the large cloud graphic.