



Panteia
Research to Progress



Tevredenheidsonderzoek

Choice en Partners BV

meetperiode: 1 juli 2017 tot en met 1 april 2018

Definitief rapport

In opdracht van Choice en Partners BV
Zoetermeer, dinsdag 29 mei 2018

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:

✓ Duidelijk informatie verstrekken



● Geen mening: 0%
● Zeer tevreden: 72%
● Tevreden: 28%
● Ontevreden: 0%
● Zeer ontevreden: 0%



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
- ✓ Telefonische bereikbaarheid

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 Tevredenheid over Choice en Partners BV	10
3.6 Resultaat traject	11
3.6 Klachtafhandeling	12
3.7 Achtergrond van de cliënten	13
4 Opdrachtgevers	15
4.1 Totaaloordeel	15
4.2 Begeleiden cliënten	16
4.3 Beoordeling dienstverlening	17
4.4 Klachtafhandeling	18
5 Contactgegevens Panteia	19

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 inspinnen 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 juli 2017 tot en met 1 april 2018 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 bereikt 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 13	Duurzame inzetbaarheid

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 118 cliënten benaderd en 79 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 33,1% voor cliënten en 13,9% 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	39	16	41,0	7,8	ja
Jobcoaching	6	2	33,3	8,0	nee
Outplacement	24	8	33,3	7,9	ja
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	43	12	27,9	8,3	nee
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	6	1	16,7	9,0	nee
Totaal	118	39	33,1	8,0	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	79	11	13,9	7,4	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.

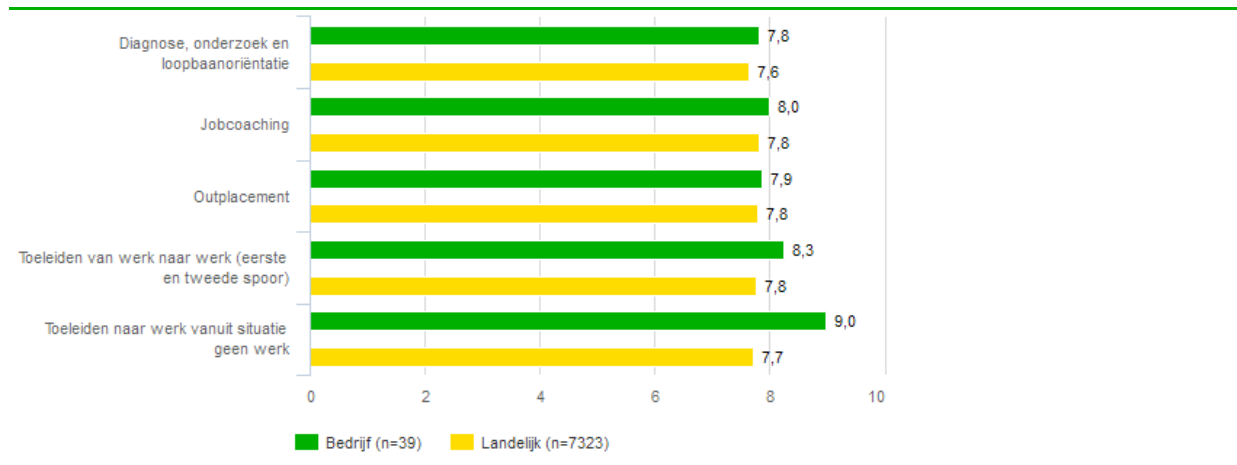
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responseis zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV

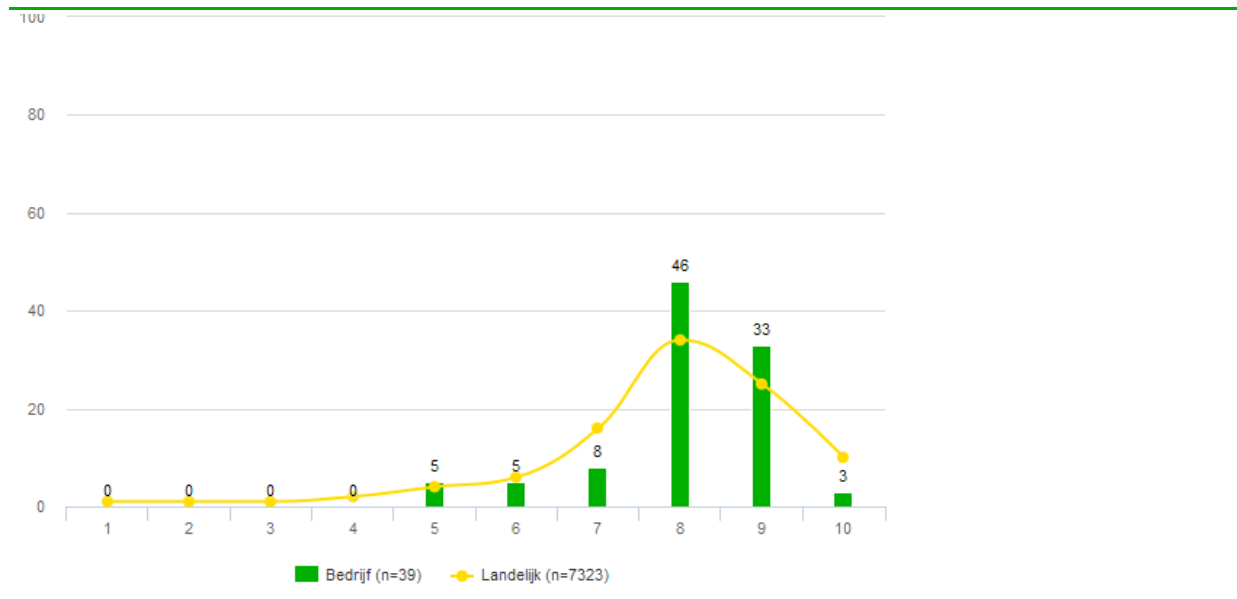
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Choice en Partners BV heeft aangeraden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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



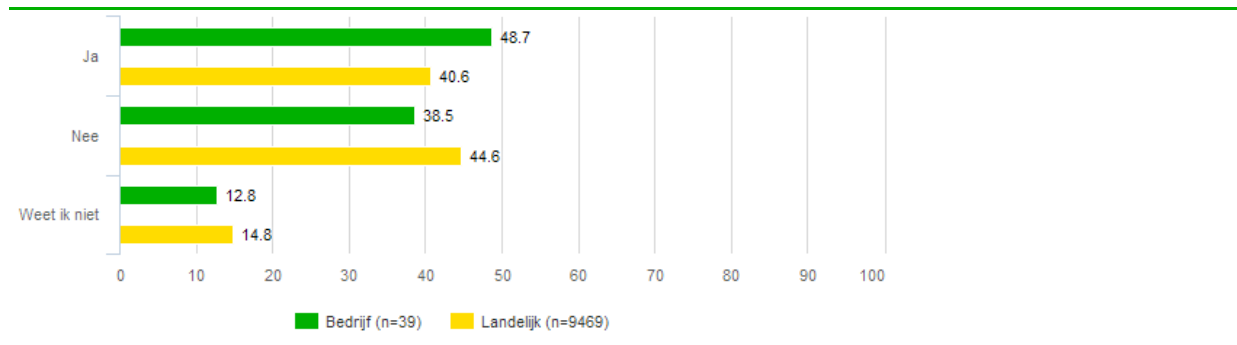
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



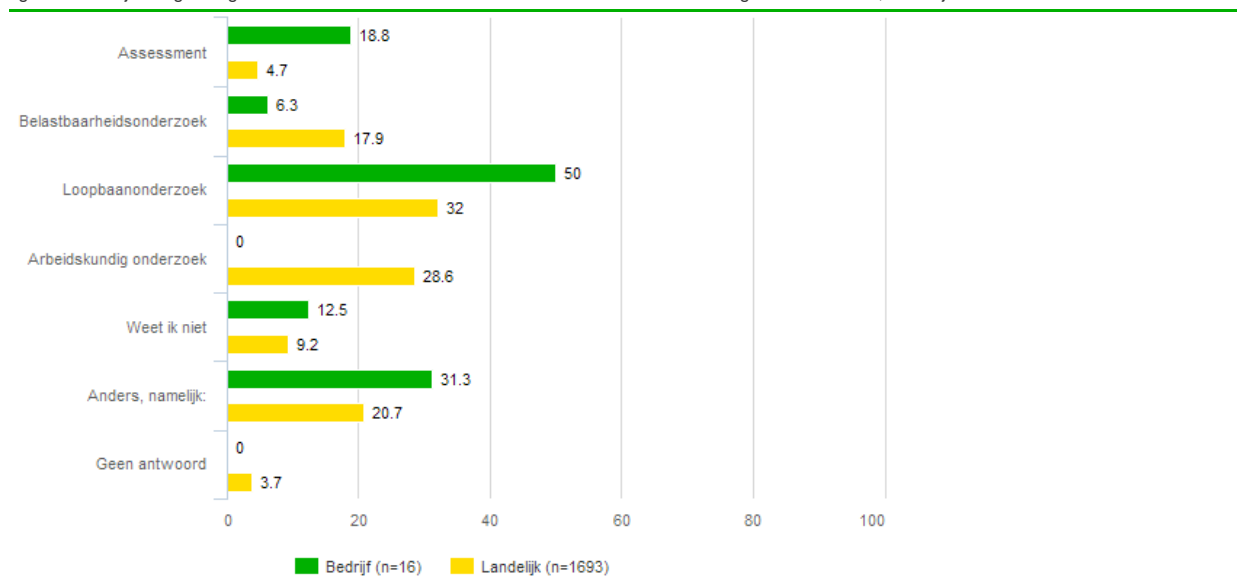
Cliënten is ook gevraagd of zij Choice en Partners BV hebben aangeraden. Choice en Partners BV heeft een actuele promotor score van 48,7.

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:

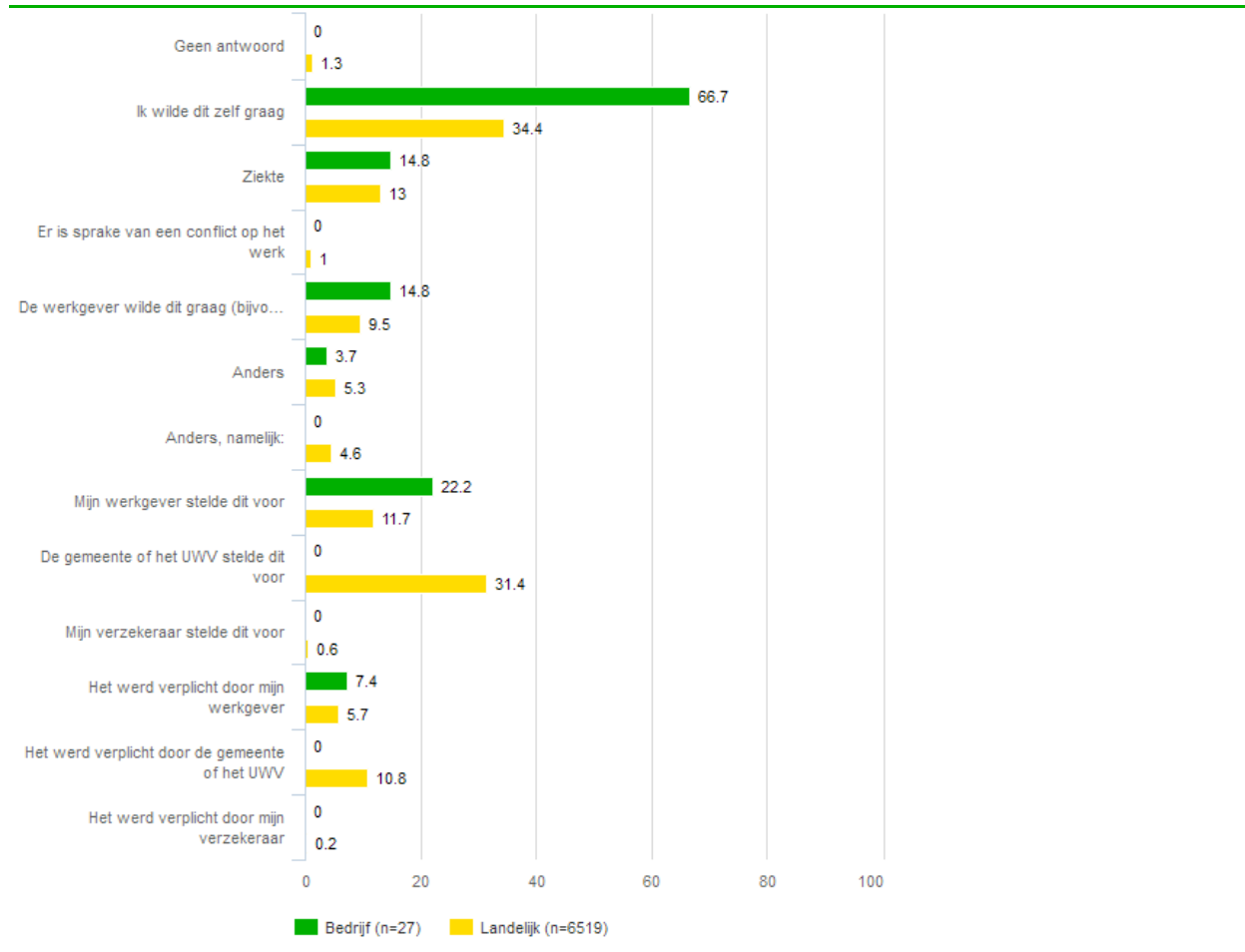
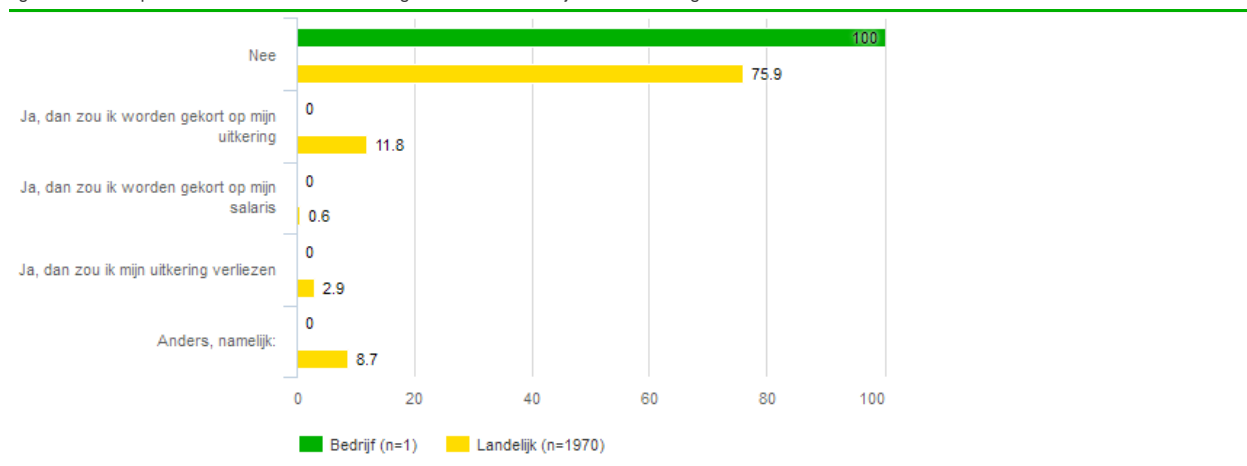


fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?



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 bevallen is.

fig. 3.7 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

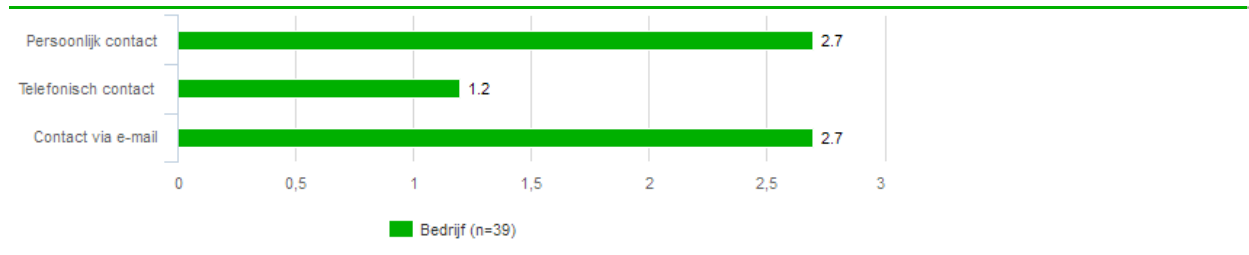


fig. 3.8 Wat vond u van het aantal contactmomenten?

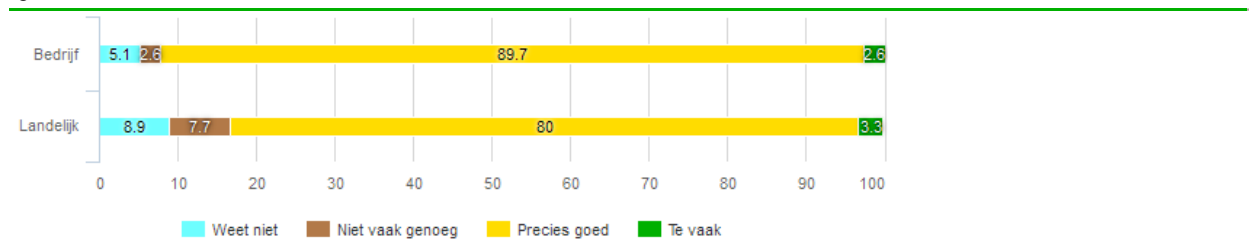
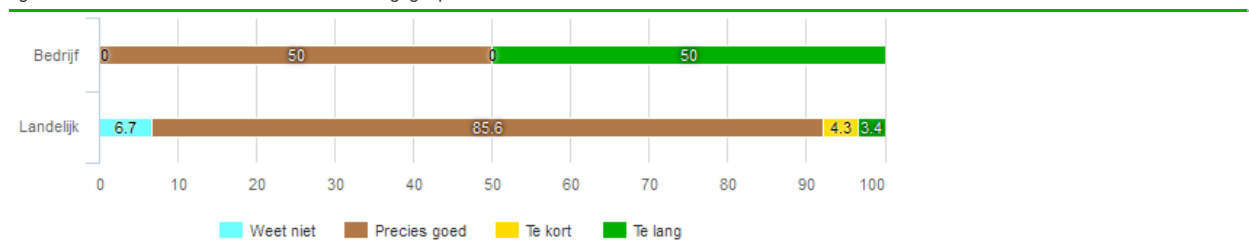
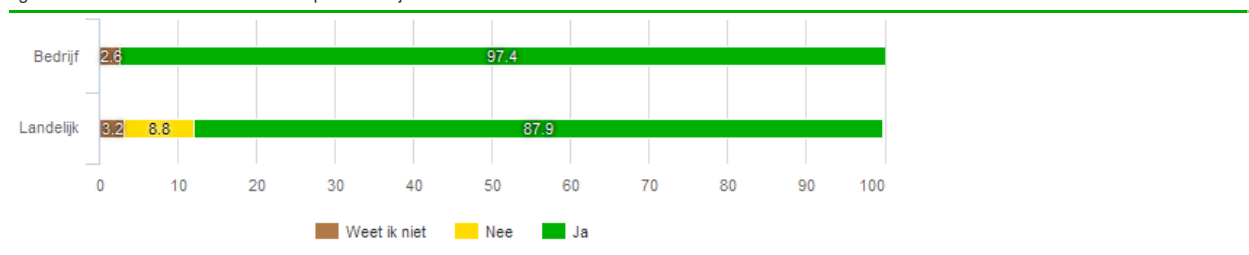


fig. 3.9 Wat vond u van de duur van de coachingsgesprekken?



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/Heeft u een vast contactpersoon bij Choice en Partners BV?

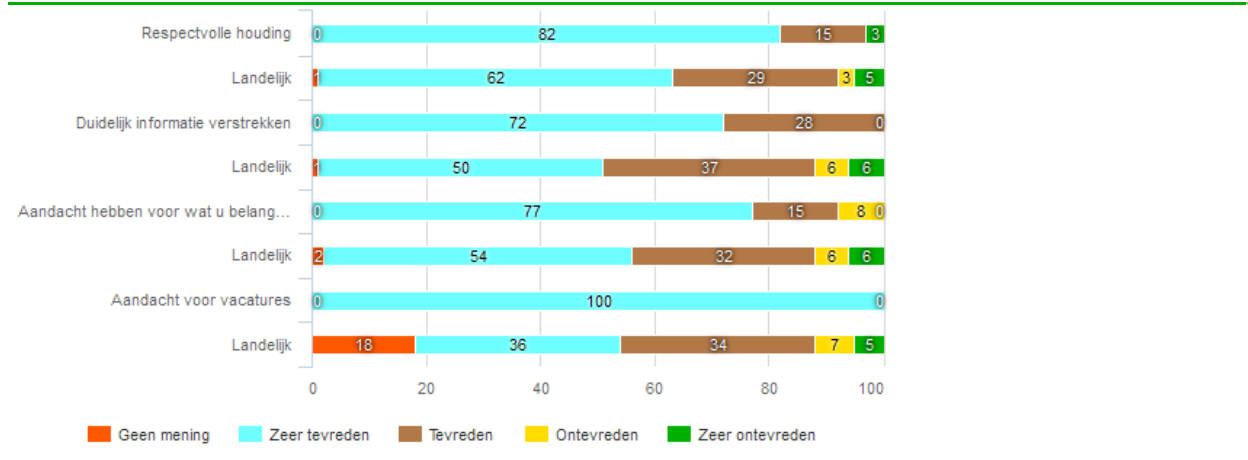


3.5 Tevredenheid over Choice en Partners BV

Om goed te kunnen begrijpen hoe de cliënten de dienstverlening hebben ervaren is hen een aantal aspecten voorgelegd. De cliënt kon over ieder aspect aangeven hoe tevreden ze waren. De resultaten geven inzicht in de beleving van de trajecten door de cliënten.

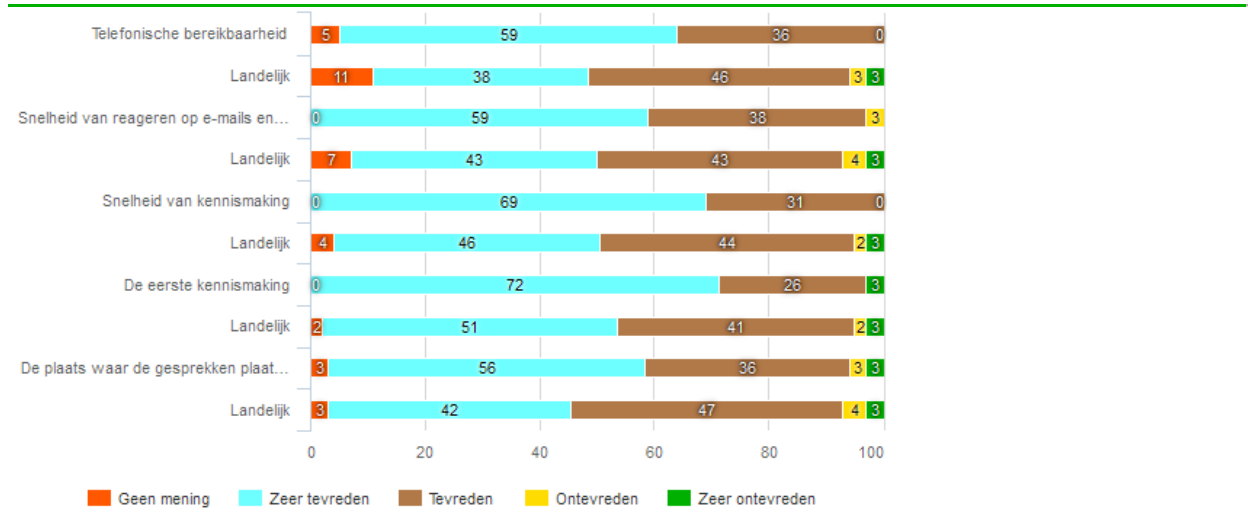
3.6.1 Contact

fig. 3.11 Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van Choice en Partners BV op het gebied van:



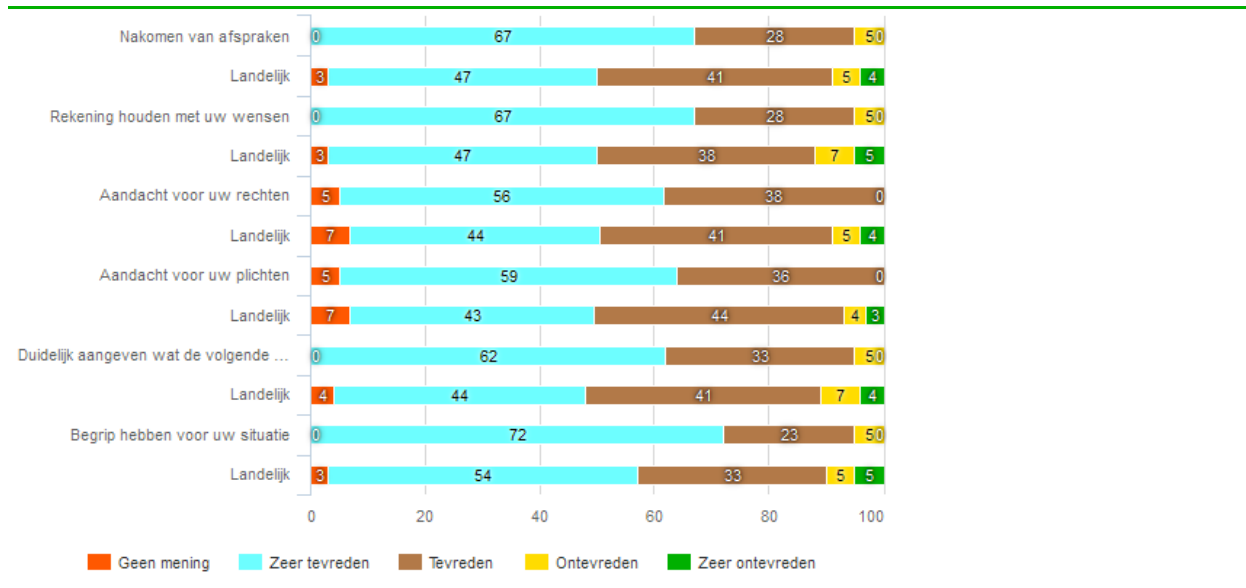
3.6.2 Kantoor

fig. 3.12 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van Choice en Partners BV?



3.6.3 Begeleiding

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over de begeleiding door Choice en Partners BV?



3.6 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. 3.14 In hoeverre sloot de dienstverlening van Choice en Partners BV aan op uw verwachting?

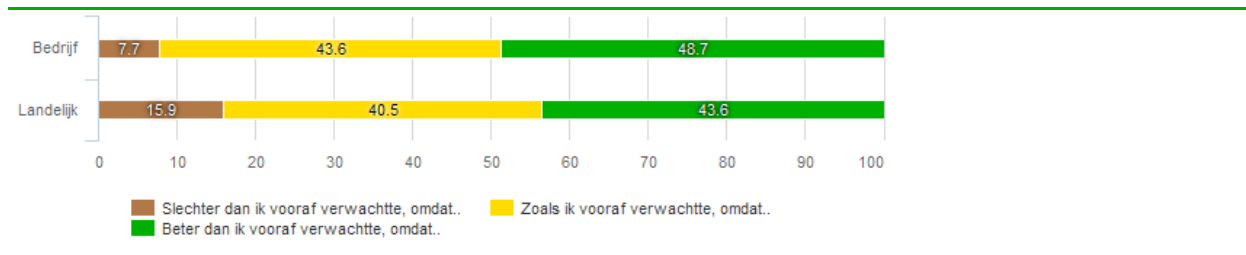


fig. 3.15 Heeft u op dit moment werk?

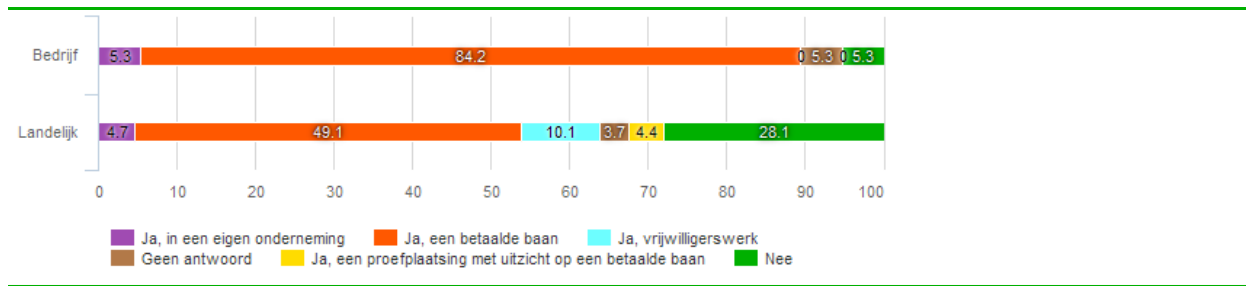


fig. 3.16 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

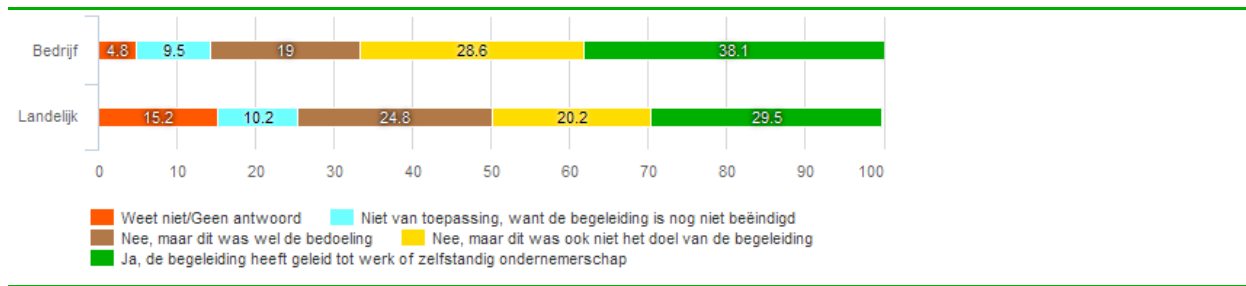
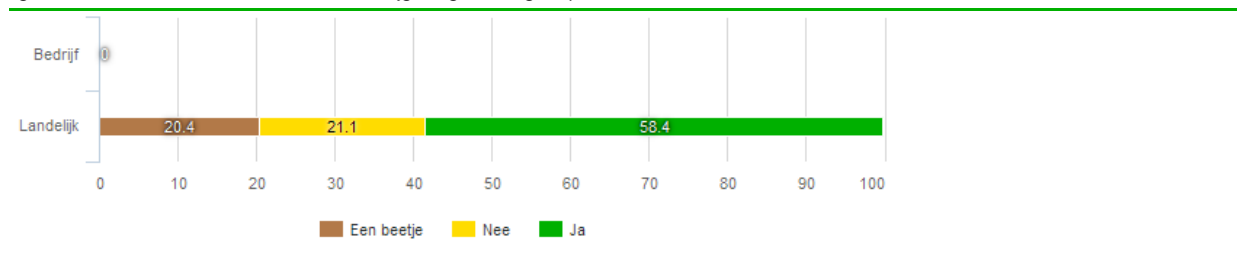


fig. 3.17 Heeft Choice en Partners BV hieraan bijgedragen/mee geholpen?



3.6 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. 3.18 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Choice en Partners BV?

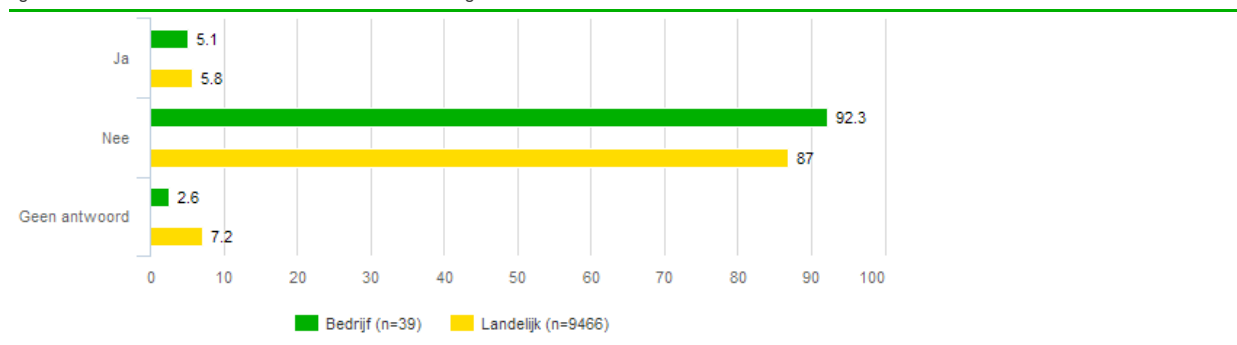


fig. 3.19 Heeft u deze klacht ingediend bij Choice en Partners BV? Anders, namelijk:

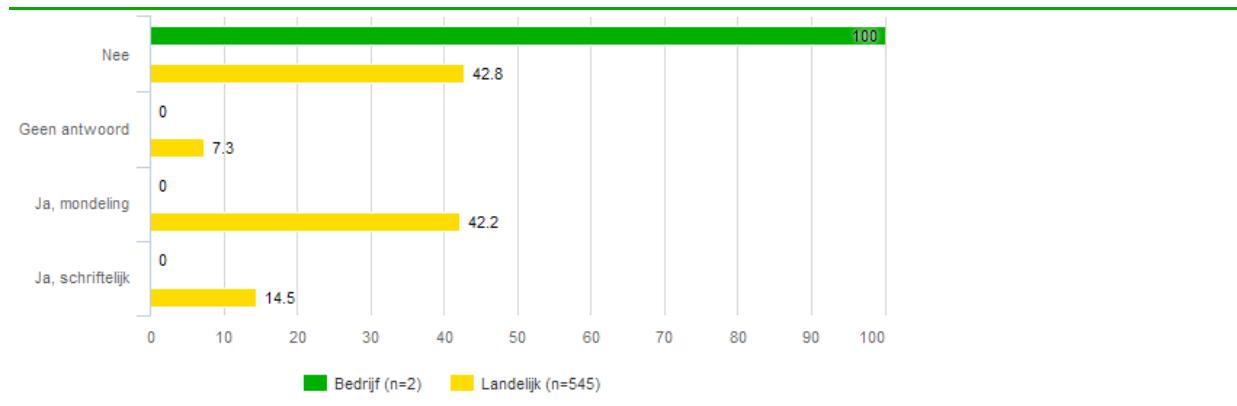
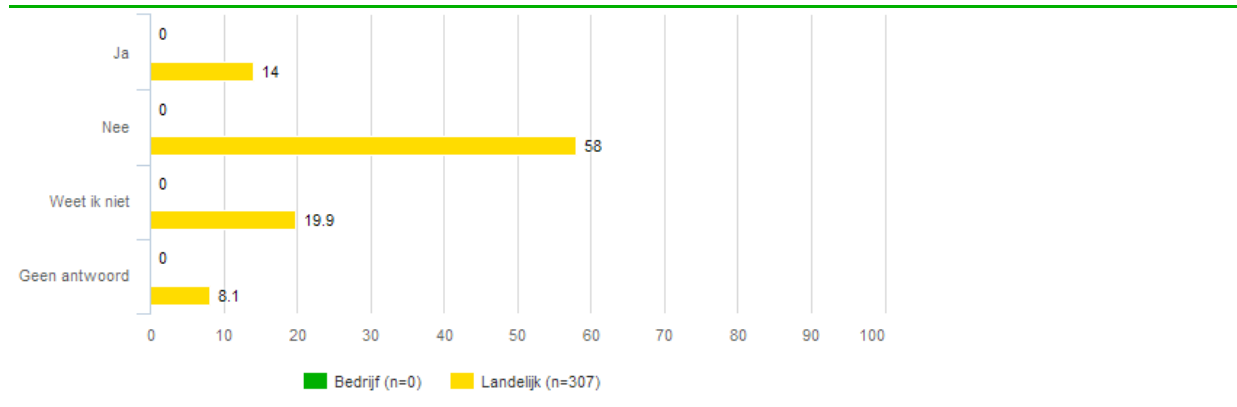


fig. 3.20 Is uw klacht opgelost?



3.7 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.21 Wat is uw geslacht?

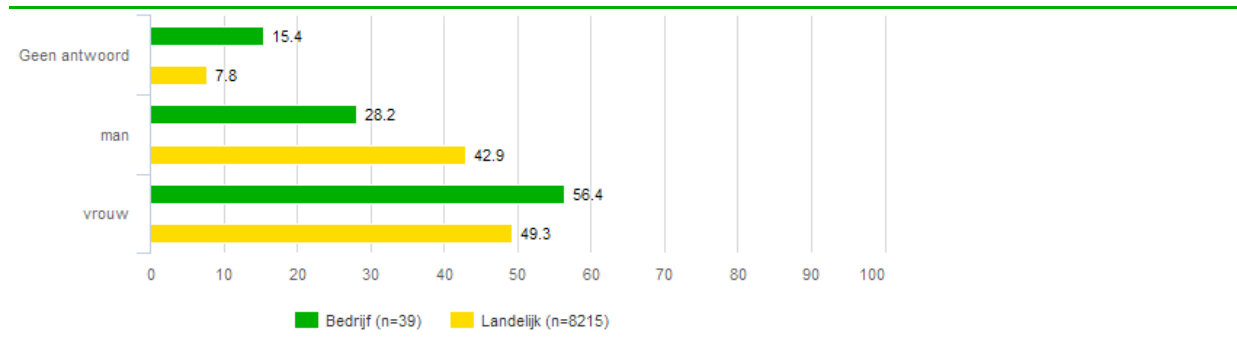


fig. 3.22 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

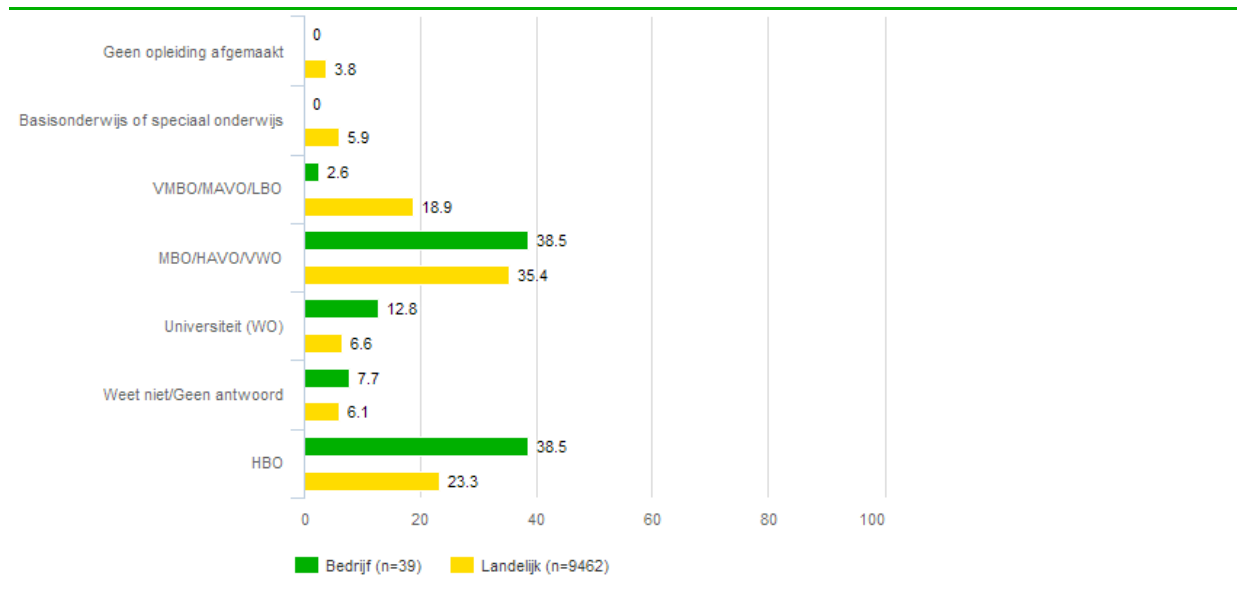
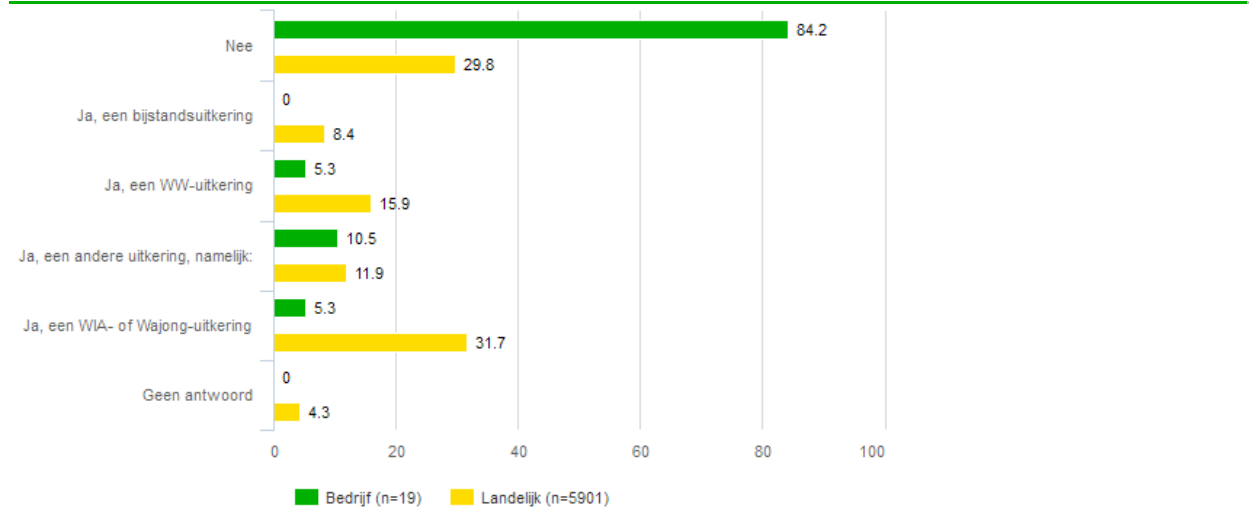


fig. 3.23 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



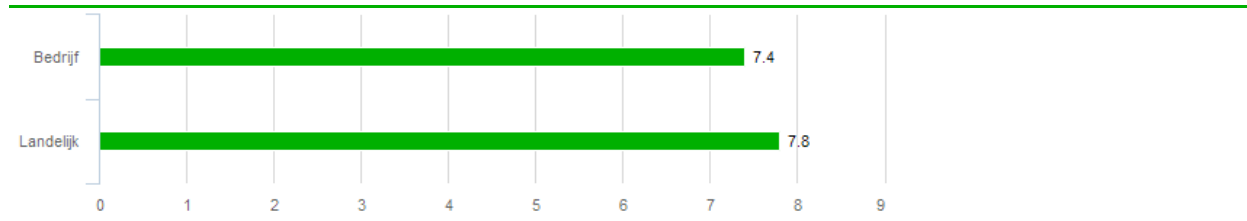
4 Opdrachtgevers

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

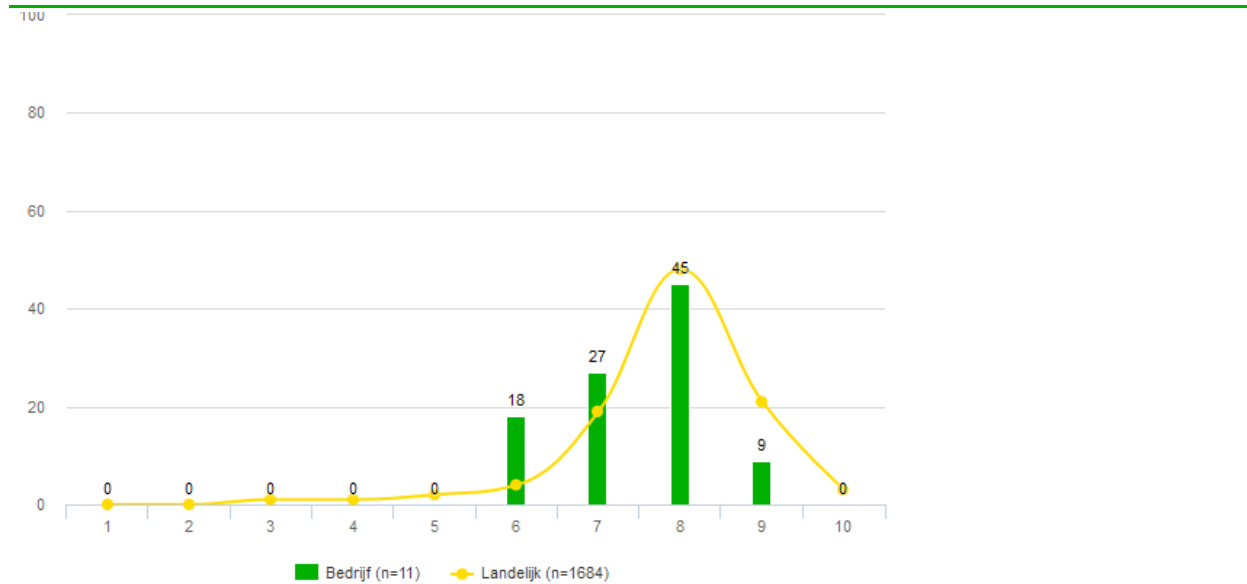
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

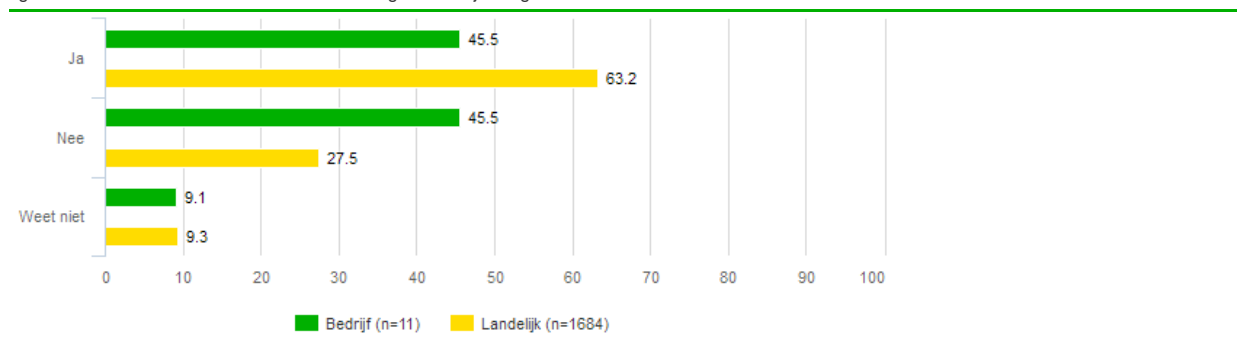
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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

Choice en Partners BV heeft voor de opdrachtgevers een aantal cliënten begeleid. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de dienstverlening waar de cliënten gebruik van hebben gemaakt.

Allereerst hebben de opdrachtgevers een inschatting gemaakt van het aantal cliënten dat Choice en Partners BV per dienst voor hen begeleid heeft. Vervolgens hebben ze dit verder gespecificeerd. De aantallen in figuur 4.4 zijn bij elkaar opgeteld voor alle opdrachtgevers.

fig. 4.4 Voor hoeveel personen betreft u op jaarbasis (bij benadering) dienst(en) van Choice en Partners BV?

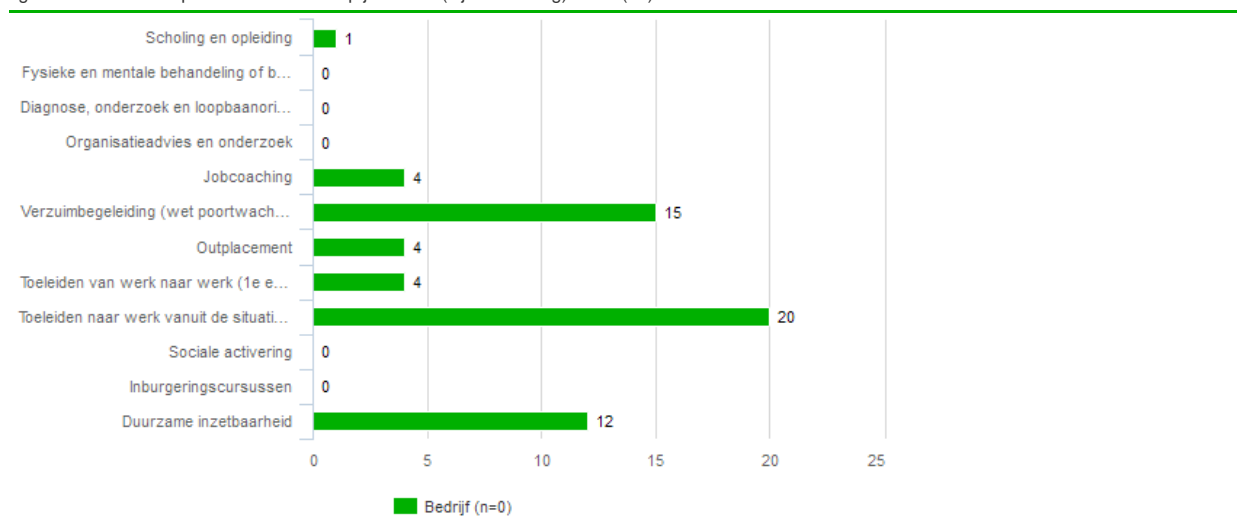


fig. 4.5 U heeft aangegeven scholing te hebben ingekocht. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

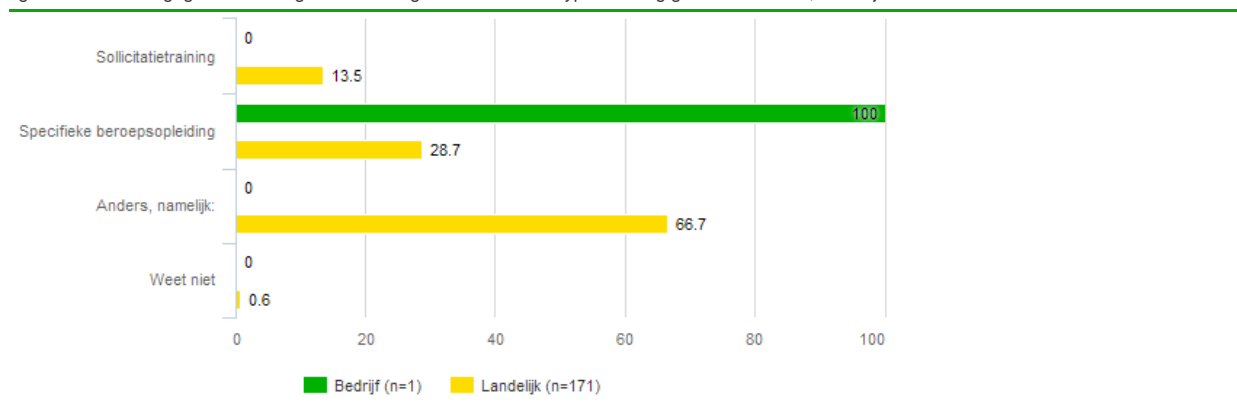


fig. 4.6 Was de scholing overwegend individueel of in groepsverband?

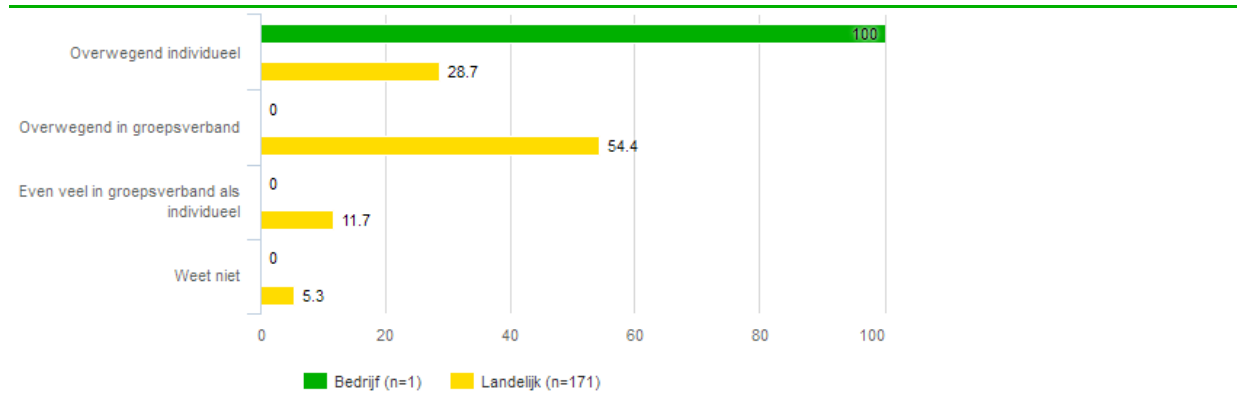


fig. 4.7 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. scholing geregeld?

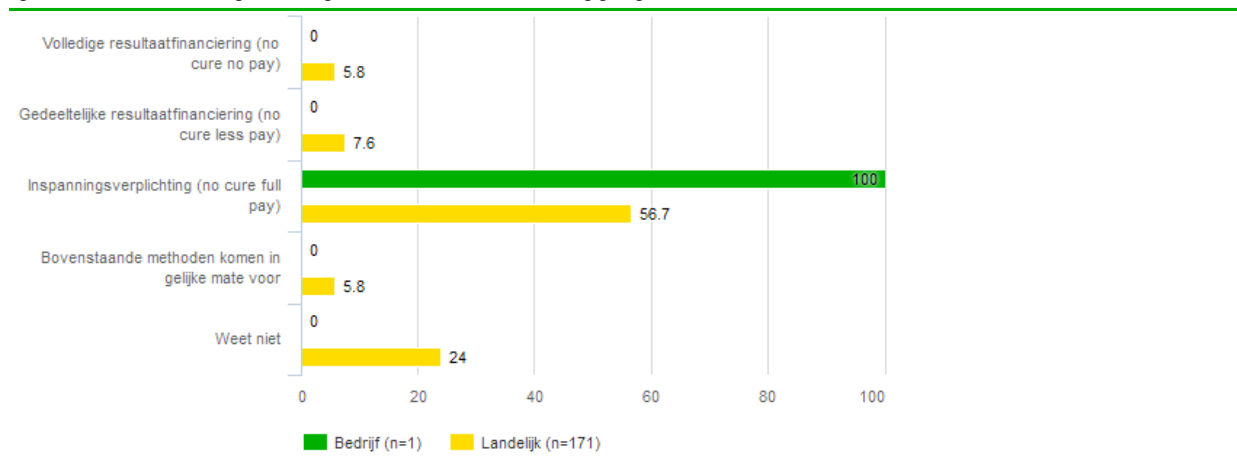
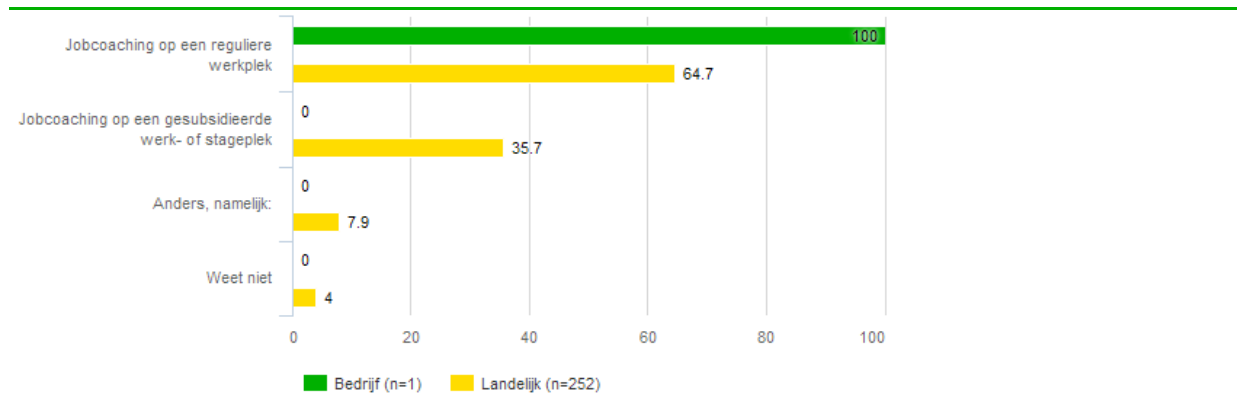
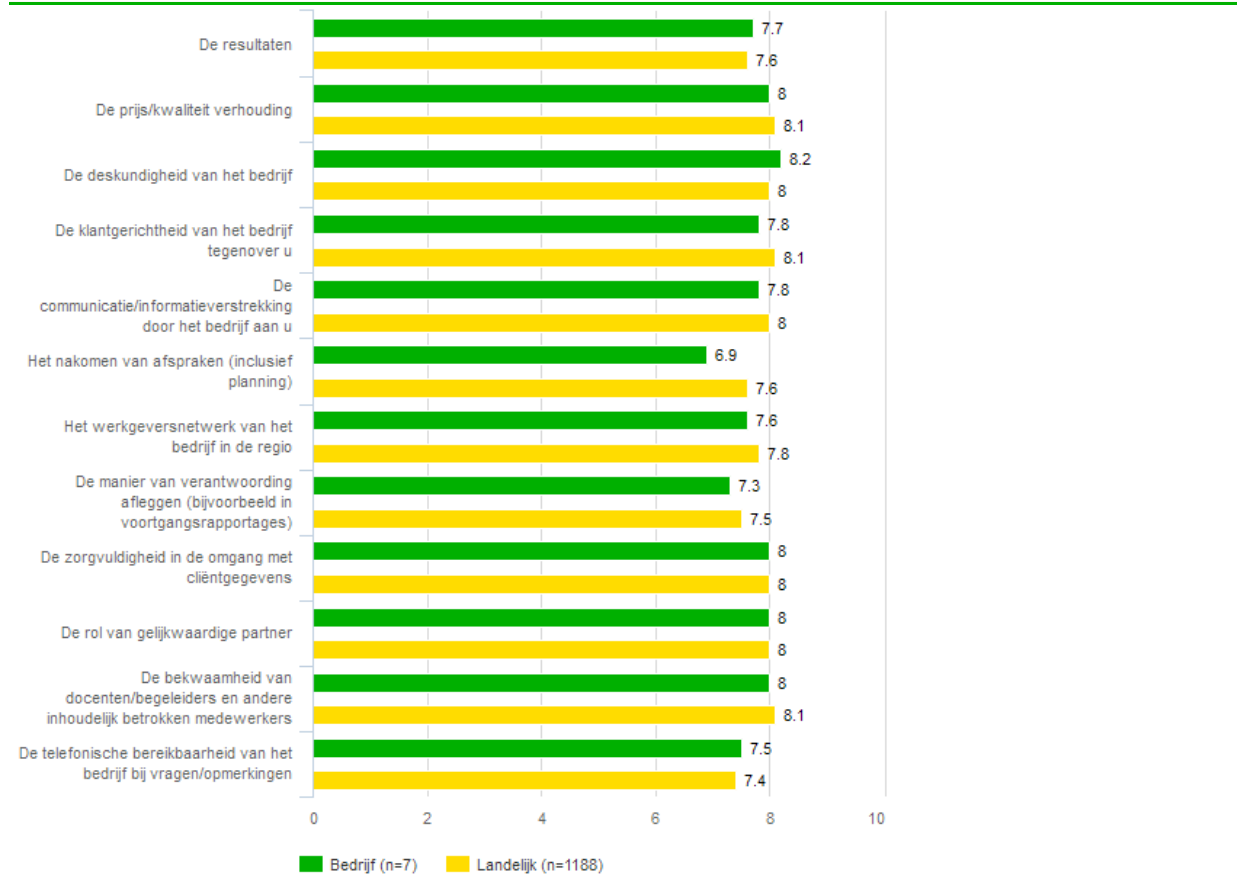


fig. 4.8 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:



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.



4.4 Klachtafhandeling

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

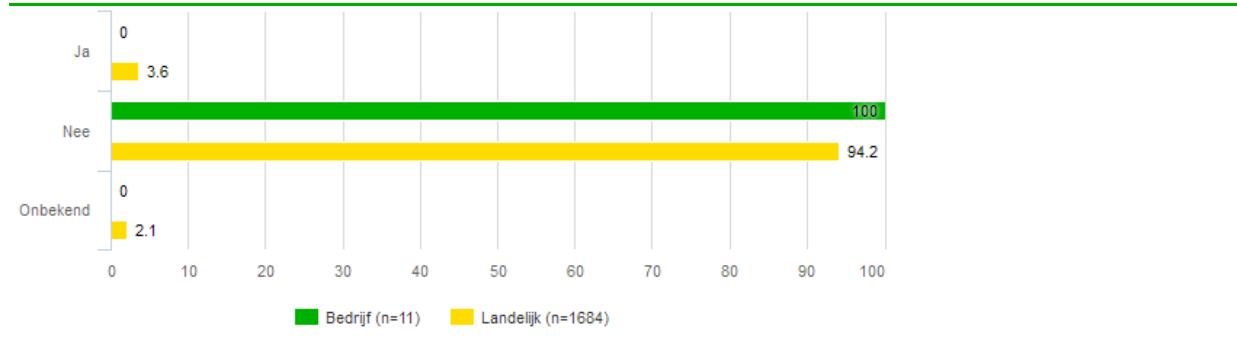
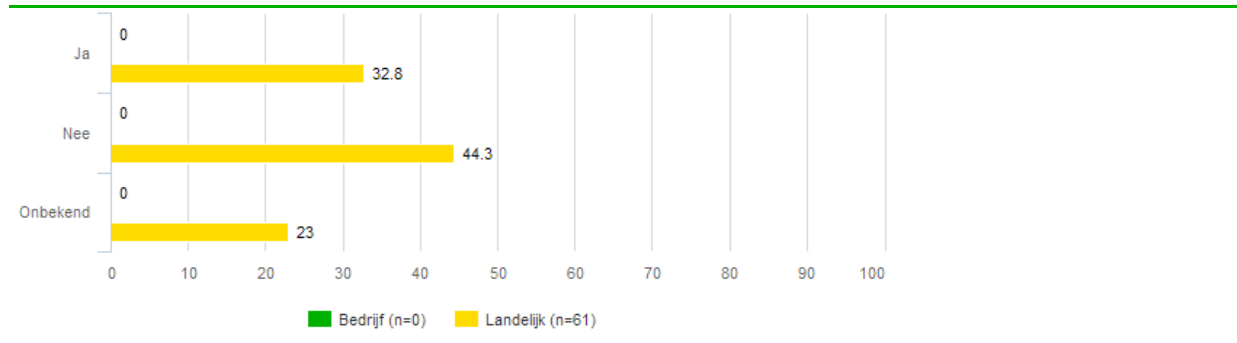


fig. 4.11 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Choice en Partners BV?



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- 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 Cliënten

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:

- coachingstraject
- Loopbaancoaching
- You've Got a Choice
- Loopbaanontwikkeling
- een op een gesprek

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 antwoorden gevonden.

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..

- er flexibiliteit was en inlevingsvermogen en goede nabehandeling
- ik vooraf twijfelde of loopbaancoaching iets zou bijdragen. Nu kan ik zeggen dat het zeker ter lering is geweest en ik belangrijke handreikingen heb gekregen om mijn loopbaanplannen te maken.
- ik geen duidelijk beeld had vooraf maar blij ben met de duidelijkheid die we hebben gecreëerd.
- ik niet verwacht had dat het contact veel steun zou opleveren.
- er dingen boven zijn gekomen die ik zelf nooit had kunnen benoemen.
- Ik absoluut niet wist wat me te wachten stond. Was wat sceptisch
- ik niet wilde.
- ik geen idee had wat ik kon verwachten
- goede klik, heeft al (onverwacht) positief resultaat opgeleverd in werksituatie.
- ik geen ervaring met deze dienstverlening had. Ik ben blij dat het zo uitpakkt is en dat er veel kennis en kunde was.
- de dame in kwestie veel over mijn "toestand" wist en mij goed in kon schatten
- begripvol en meedenkend
- Ik niets verwachtte
- Ik niet had verwacht dat het resultaat zo doeltreffend zou zijn
- geen verwachting
- ik dacht dat ze meer op de hand van de werkgever waren.
- Ik geen verwachtingen had.
- dit in opdracht van mijn werkgever was maar bij choice werd er gekeken naar wat goed voor mij was. Ik was blij met de onafhankelijkheid maar puur gericht op mijn werkbaar vermogen. En in het tempo van mij als client. Dat heb ik als zeer prettig ervaren.

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

- ik ze als deskundig en betrouwbaar ken
- ik de naam van de coach had doorgekregen van een goede vriendin
- ik hulp verwachtte hoe om te gaan met mijn ontslag
- Ik heb een duidelijk profiel en advies gekregen
- ik al eerder loopbaanbegeleiding heb gehad, en
- ik mezelf ken
- eea goed besproken is
- ik al een keer eerder in het verleden contact heb gehad met Choice
- ik al contact heb gehad
- vraag en resultaat aansloten
- ik een andere baan heb gevonden
- mijn zoektocht naar wat ik wil/kan duidelijker voor mezelf is geworden

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

- Ik realiseer me dat ik geen stappen gemaakt heb. Er is geen evaluatie geweest, ik heb geen rapportage gezien. Aantal afspraken was beperkt mijn inziens. Ik heb niet de meerwaarde van het traject gezien.
- ik adequatere begeleiding verwacht had wat echt ergens toe leidde
- we met onmin de laatste afspraak niet door hebben laten gaan. Het venijn zat 'm in de staart.

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- 8 uren ww 16 uur dienstverband
- aanvullende WW uitkering

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

- De methodische aanpak iets meer expliciteren. Er is vrij open begonnen en in het begin was ik door die open aanpak even in twijfel of het niet al te losjes was.
- Op dit moment is het helemaal precies passend.
- Misschien een duidelijker plan van aanpak. Wat kan ik verwachten van de begeleiding, waar gaan we aan werken.
- Ik ben tevreden en kan geen verbeteringen verzinnen.
- Bij een traject van een half jaar ook vooraf melden over hoeveel contact momenten het betreft. | Afspraken nakomen rond rapportage, ik heb geen enkele rapportage gezien. | Evaluatie moment in bouwen, met de vragen: gaan we de goede kant op, waar zitten in het traject. | Klanten serieus nemen, met betrekking tot rapportage e.d.
- nvt
- Nadat een afspraak gemaakt is ook een bevestiging sturen, zodat je zeker weet dat eea correct is afgesproken. Nu moesten we vaak zelf nog mailen of bellen om eea bevestigd te krijgen.
- meer kijken naar wat de klant echt wil en nodig heeft.
- Mogelijkheid om zorg dichterbij in de provincie Groningen aan te bieden
- nvt
- Parkeren op eigen terrein.
- Parkeergelegenheid is wel een dingetje, en afspraken zijn vrij kort dus je bent lang onderweg als je niet uit de omgeving komt voor een kort onderhoud.

Waarover ging deze klacht?

- Zie voorgaande vragen. Duur van het traject onduidelijk in aantal contact momenten. Hoewel twee maal mij is toegezegd de rapportage mij zou worden toegestuurd is dat nooit gebeurd. Onduidelijk is ook of werkgever wel rapportage heeft ontvangen. Dan denk ik ook privacy een probleem is. Ik heb dan geen akkoord kunnen geven aan de rapportage.
- Eerder al benoemd in de antwoorden.

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

- dank!
- Zelf wilde ik graag ondersteuning van een arbeidsdeskundige. Ik heb mijn werkgever gezegd dat mijn voorkeur niet bij choice lag, en zelf een organisatie / persoon wilde zoeken. | Uiteindelijk ben ik wel op het voorstel ingegaan na een oriënterend gesprek. | Achteraf gezien, heb ik spijt niet voor eigen kosten een deskundige te hebben ingeschakeld.
- Blijf onafhankelijk in denken t.o.v. de werkgever/opdrachtgever.

2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- omdat ik zeer tevreden ben
- Er zijn verschillen in de aard van de producten en er zijn ook verschillen tussen de coaches/begeleiders. Het contact is te vluchtig en de rapportages te beperkt om echt zicht op de kwaliteit van het gebodene te krijgen. Maar over het algemeen zijn we tevreden.
- weinig contact gehad, was voldoende
- De gewenste doelen zijn vooraf besproken, al leek het er in het begin niet op dat het duidelijk was wat de bedoeling was. Dat is na een tweetal overlegjes goed opgepakt en uiteindelijk zijn de doelen behaald.
- de dienstverlening wordt als goed ervaren. het contact is dermate beperkt dat hier lastig een hogere score aan toe te kennen is. er zijn te weinig handvatten om te beoordelen. mogelijk zou de score dan hoger uitvallen
- Mede doordat het gelukt is om een medewerker via het 2e spoor aan een andere werkgever te koppelen

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.

- Choice en Partners gaat secuur te werk; met kennis van zaken; kijkt goed naar de cliënt; goede combinatie van zakelijkheid en persoonlijke benadering
- Soms is de rapportage erg laat en weinig informatief over het concrete resultaat/ effect van de begeleiding

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.