



Tevredenheidsonderzoek

Choice en Partners BV

meetperiode: 1 april 2019 tot en met 31 maart 2020

Definitief rapport

In opdracht van Choice en Partners BV
Zoetermeer, maandag 4 mei 2020

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.

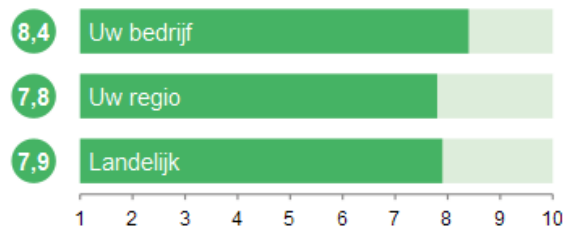
TEVREDENHEIDSONDERZOEK BLIK OP WERK - CHOICE EN PARTNERS BV



Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):

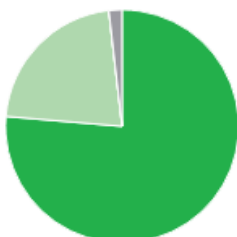


Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



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

✓ Respectvolle houding



● Geen mening: 0%
● Zeer tevreden: 76%
● Tevreden: 22%
● Ontevreden: 0%
● Zeer ontevreden: 2%



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

- 👍 Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen
- 👍 Snelheid van kennismaking
- 👍 De eerste kennismaking
- 👍 Nakomen van afspraken

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 april 2019 tot en met 31 maart 2020 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 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 151 cliënten benaderd en 102 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 36,4% voor cliënten en 21,6% 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	11	5	45,5	8,5	nee
Outplacement	11	4	36,4	8,3	nee
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	89	31	34,8	8,6	ja
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	40	15	37,5	8,1	ja
Totaal	151	55	36,4	8,4	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	102	22	21,6	6,8	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.

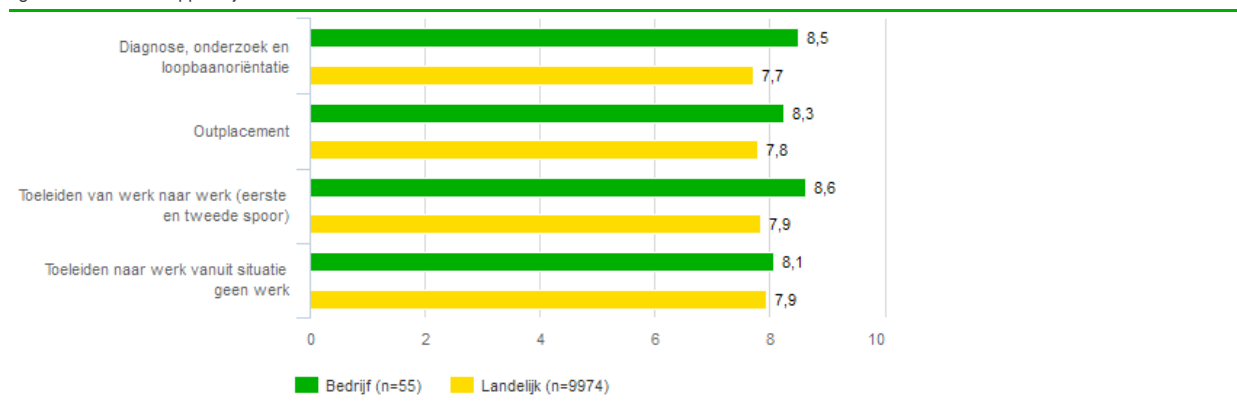
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responseis zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV

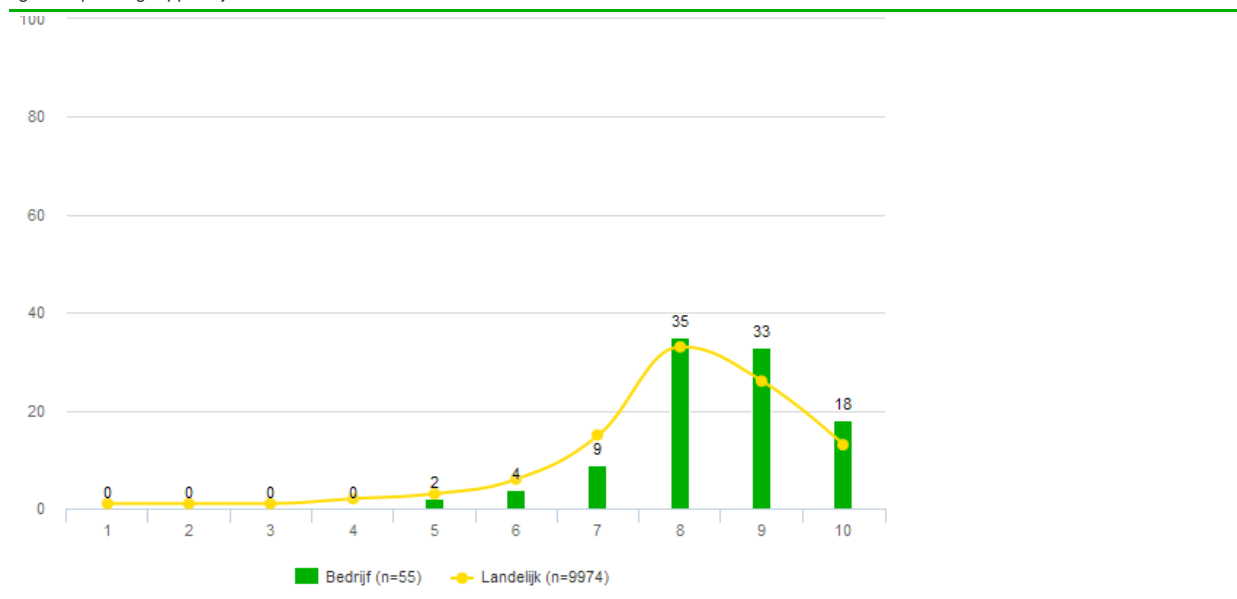
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Choice en Partners BV heeft aangeraden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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



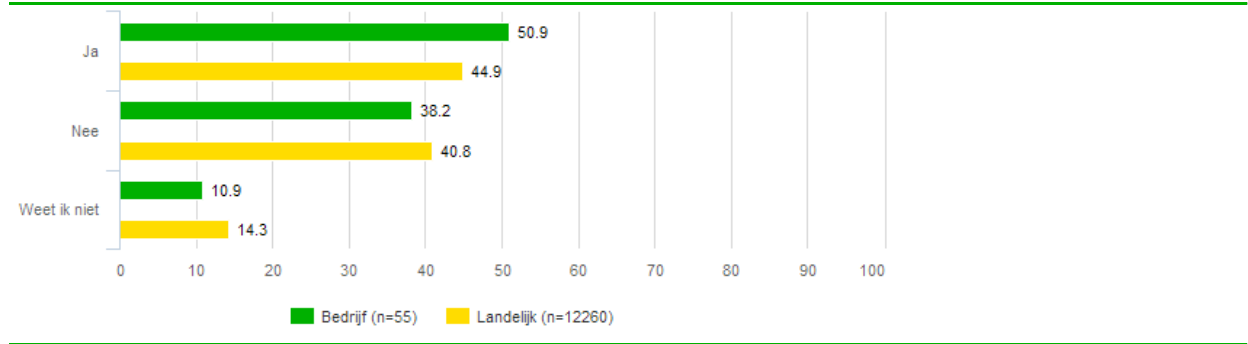
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



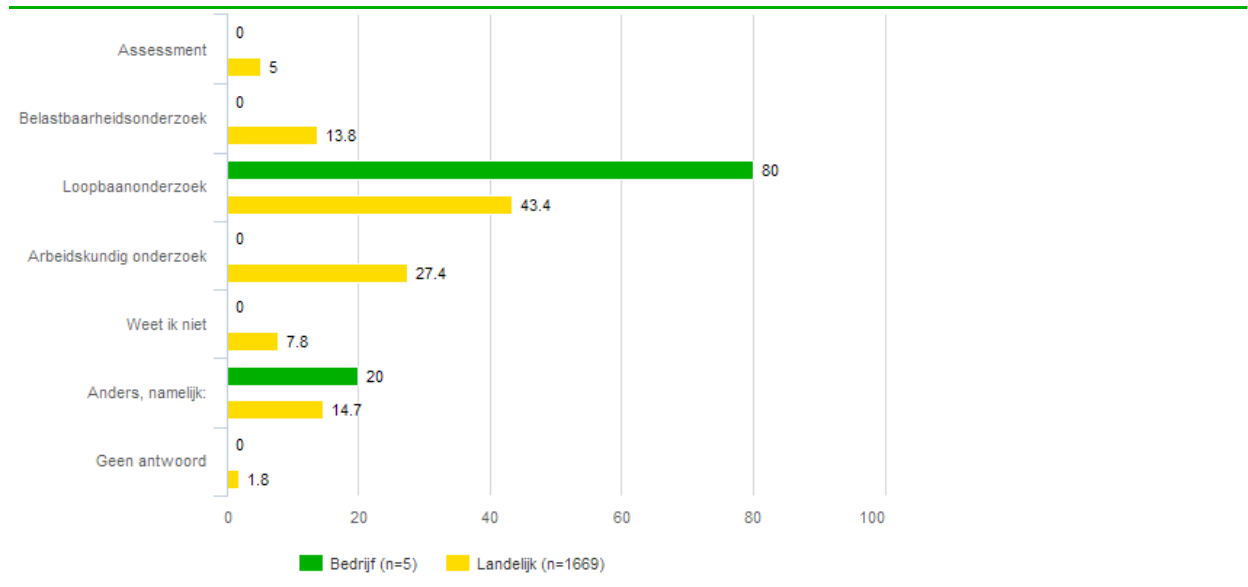
Cliënten is ook gevraagd of zij Choice en Partners BV hebben aangeraden. Choice en Partners BV heeft een actuele promotor score van 50,9.

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



3.2 Typering dienstverlening

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



3.3 Aanleiding traject

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

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

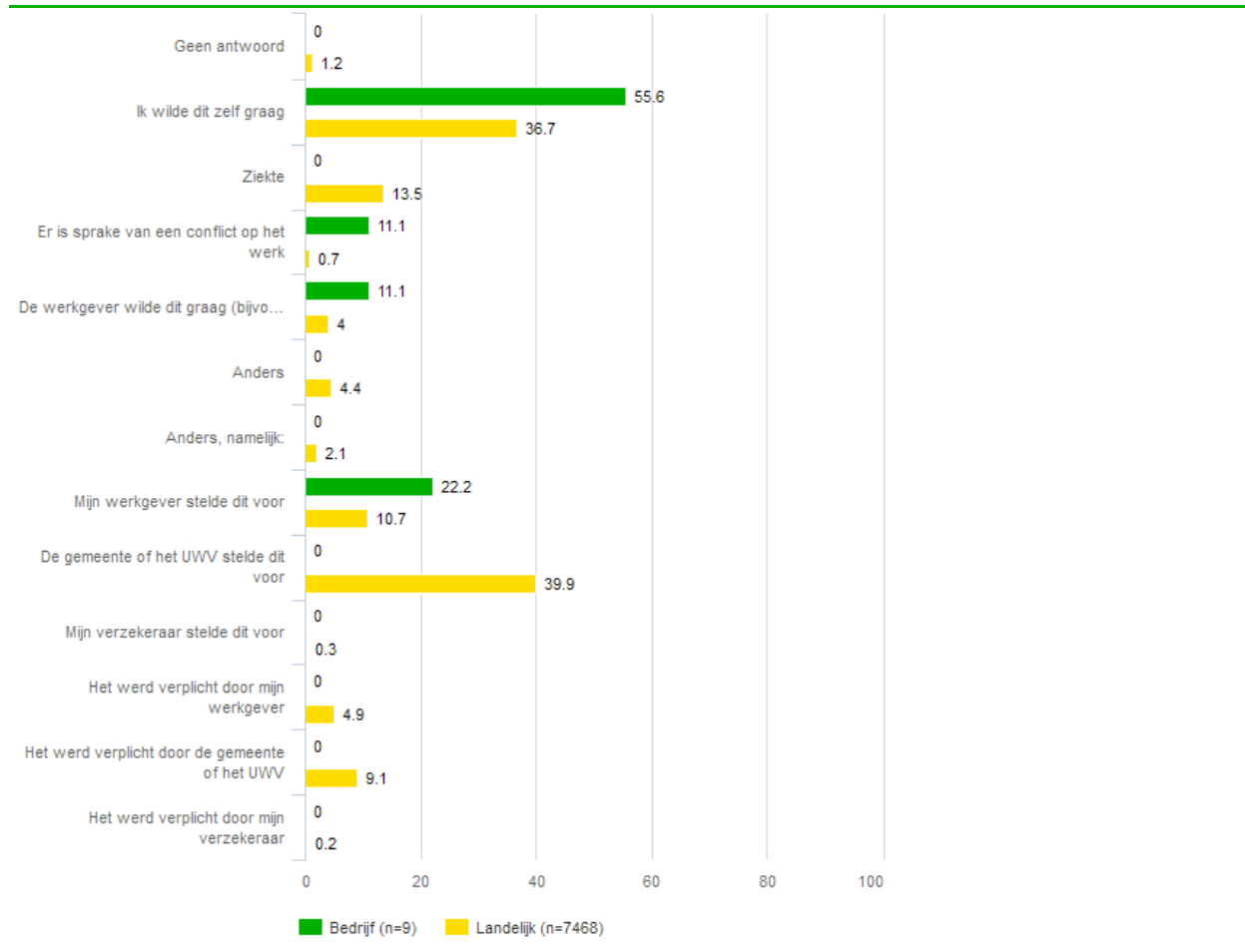


fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

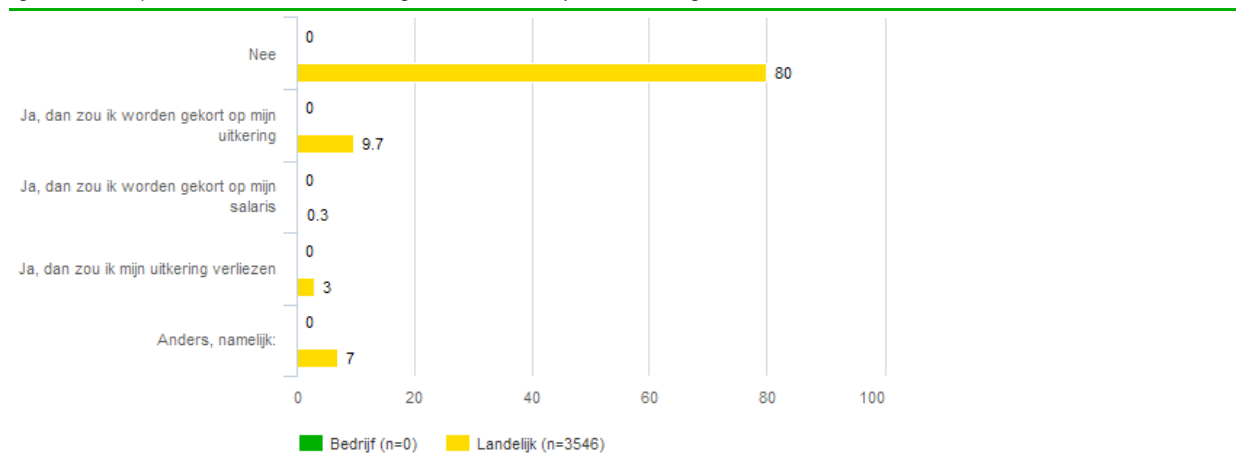
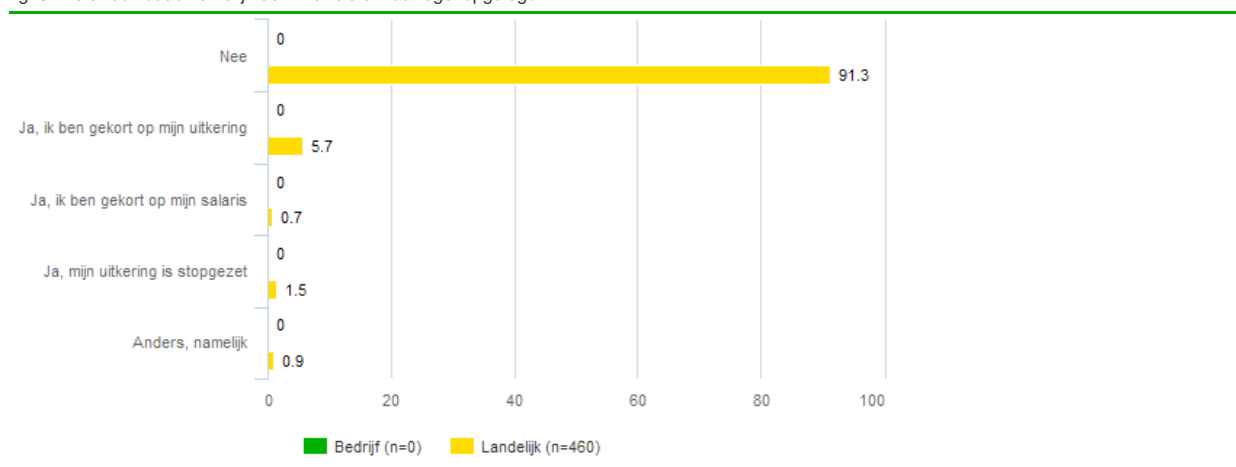


fig. 3.7 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



3.4 Contact met Choice en Partners BV

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

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

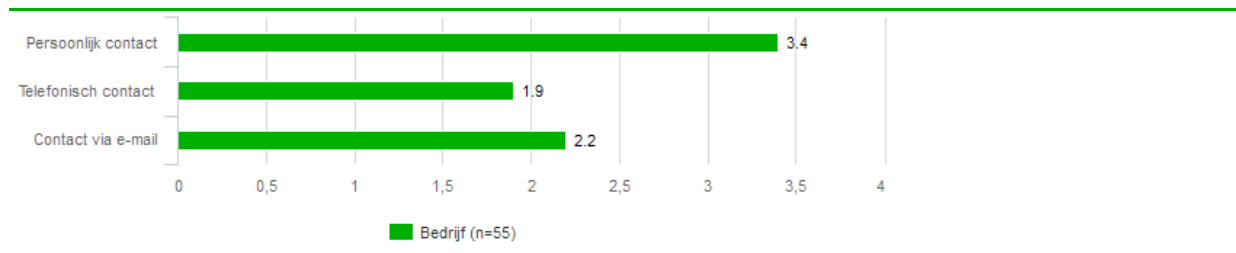
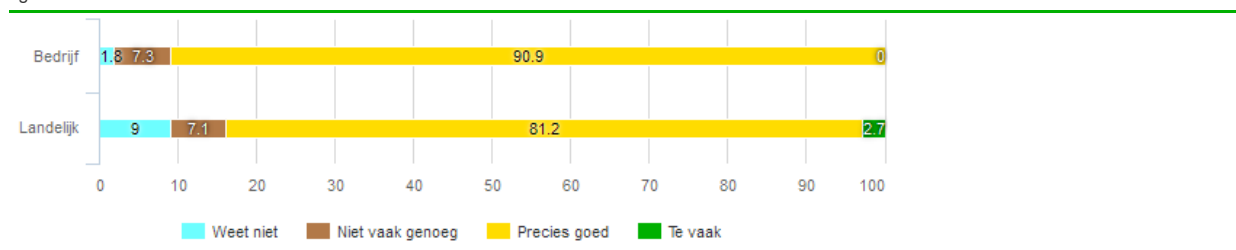
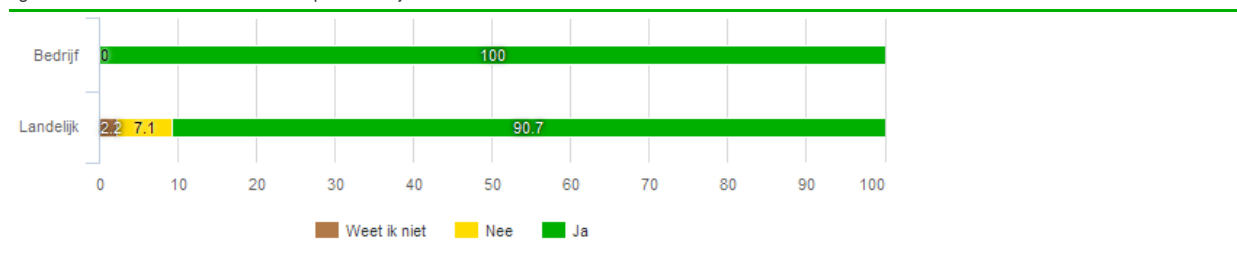


fig. 3.9 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



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

fig. 3.10 Had/Heeft u een vast contactpersoon bij Choice en Partners BV?

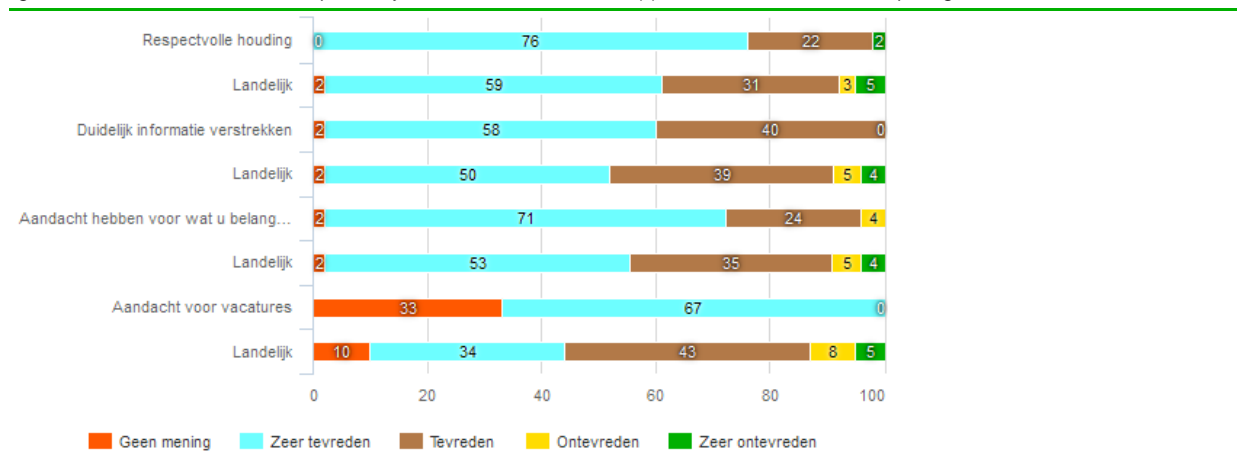


3.5 Tevredenheid over Choice en Partners BV

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.

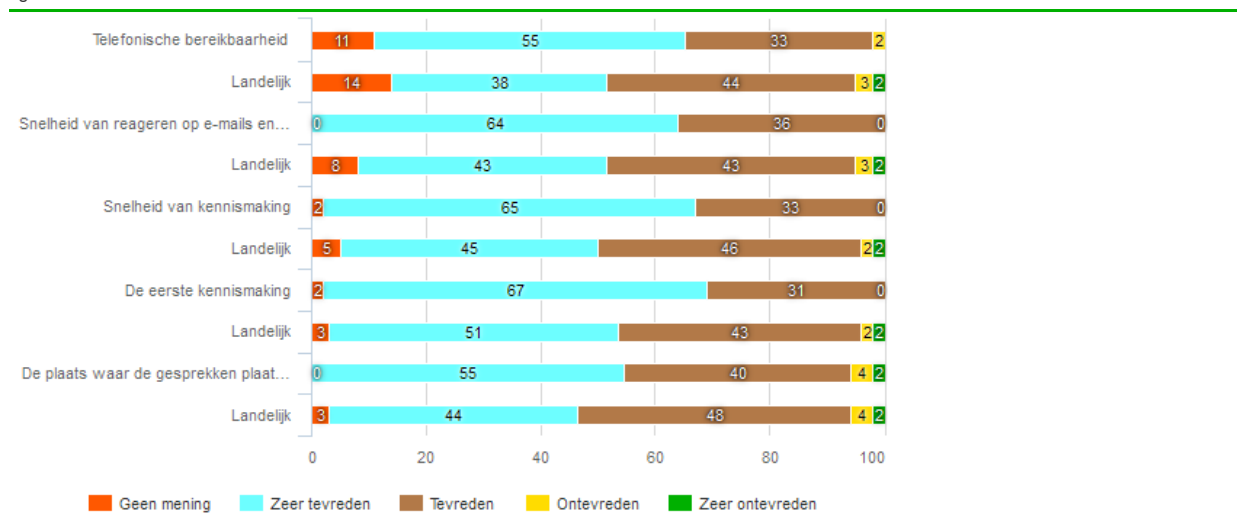
3.6.1 Contact

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



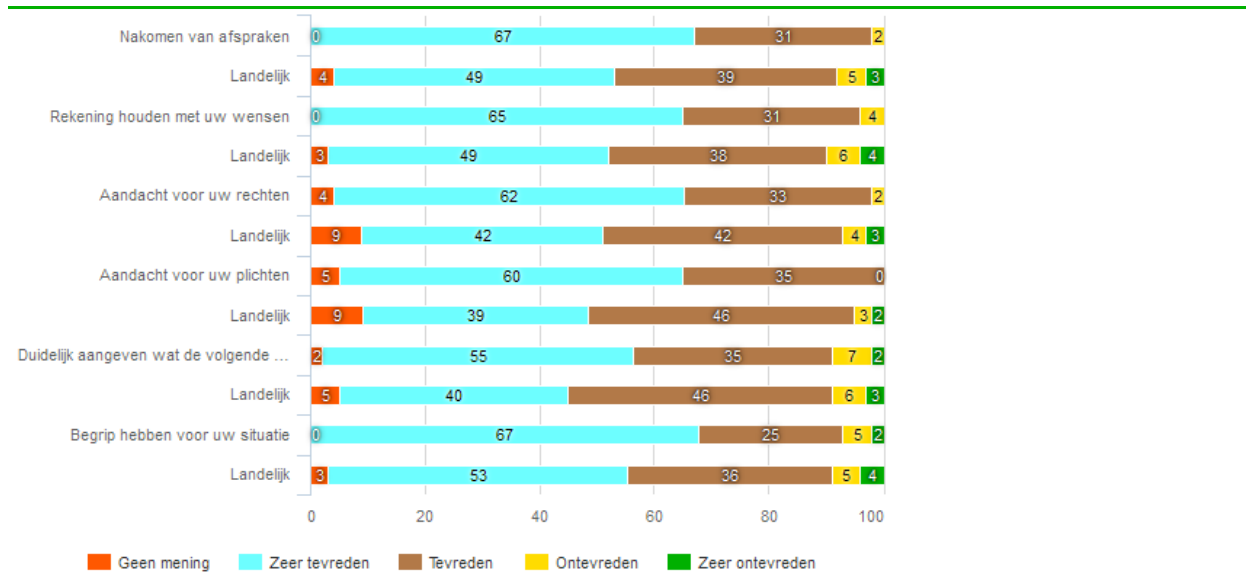
3.6.2 Kantoor

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?

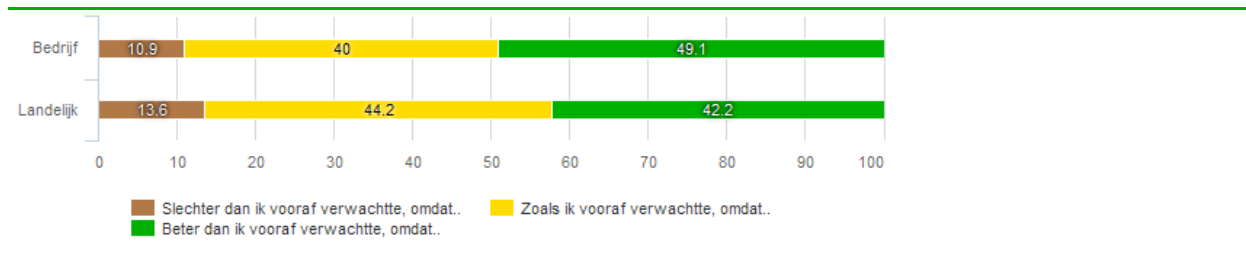


fig. 3.15 Heeft u op dit moment werk?

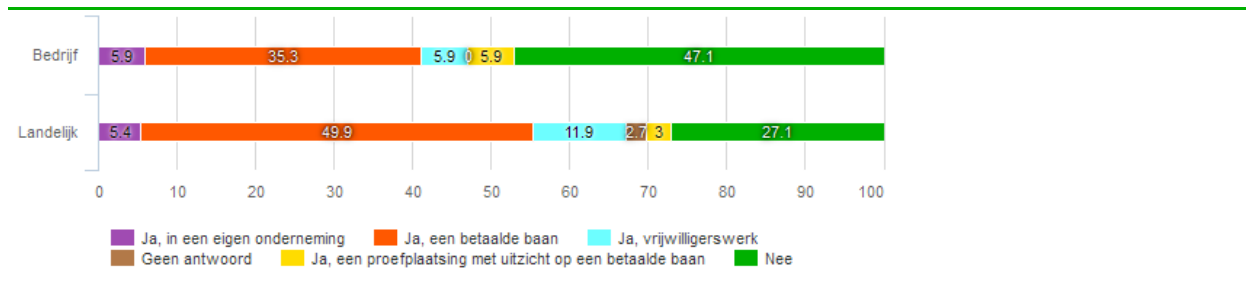


fig. 3.16 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

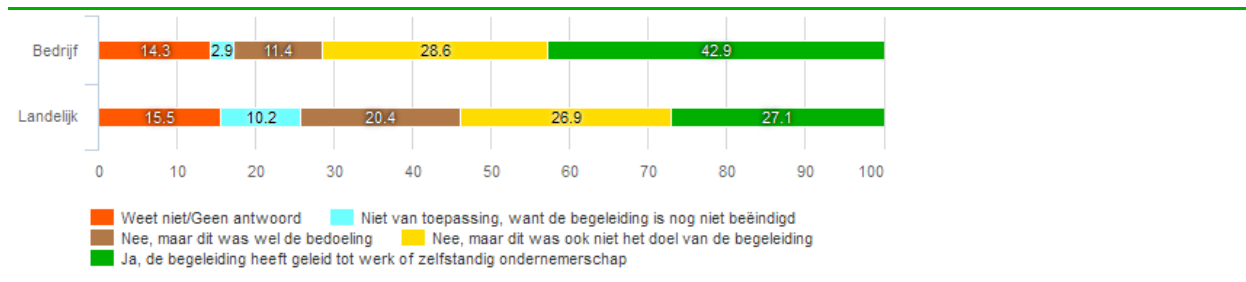
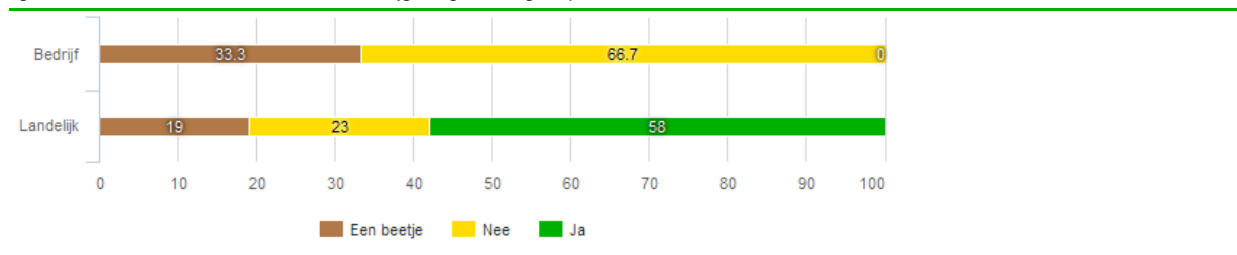


fig. 3.17 Heeft Choice en Partners BV hieraan bijgedragen/mee geholpen?



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?

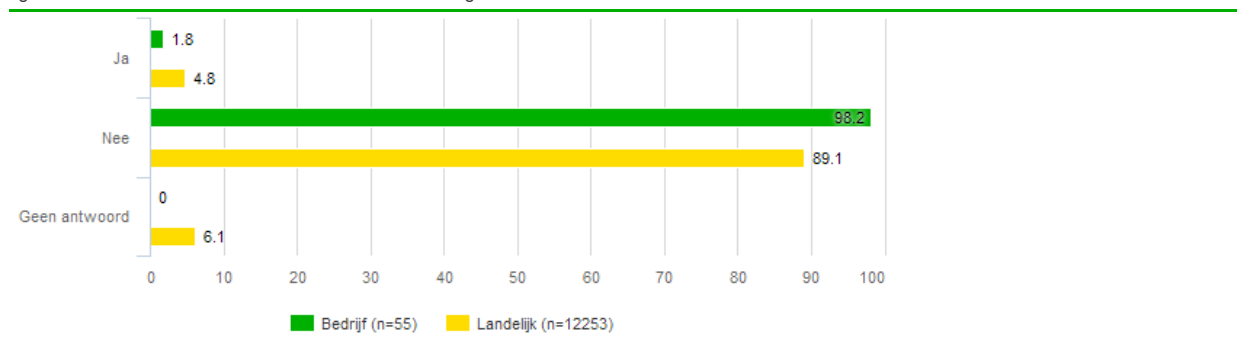


fig. 3.19 Heeft u deze klacht ingediend bij Choice en Partners BV? Anders, namelijk:

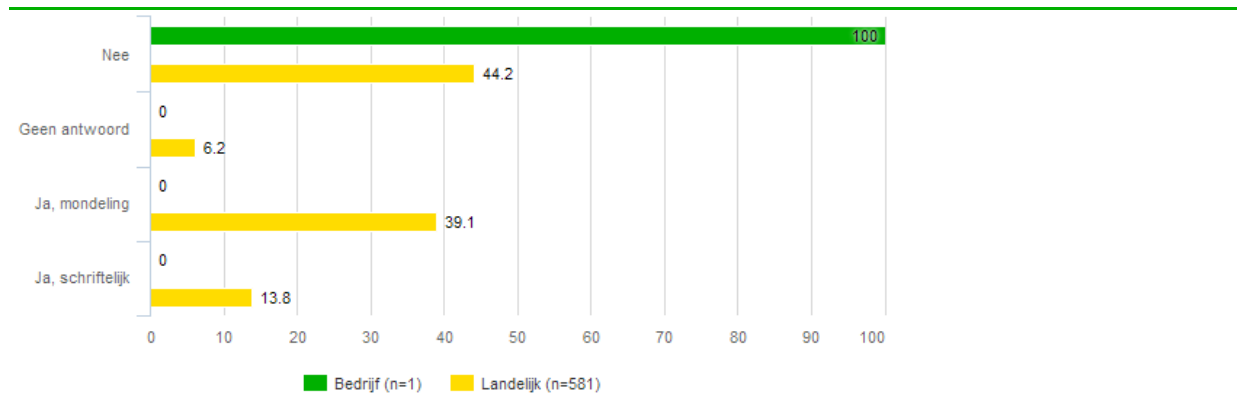
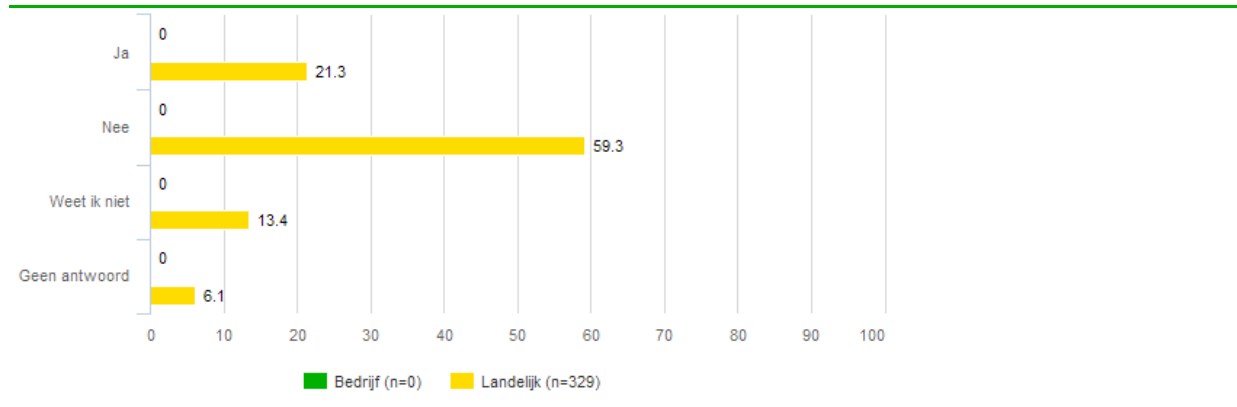


fig. 3.20 Is uw klacht opgelost?



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?

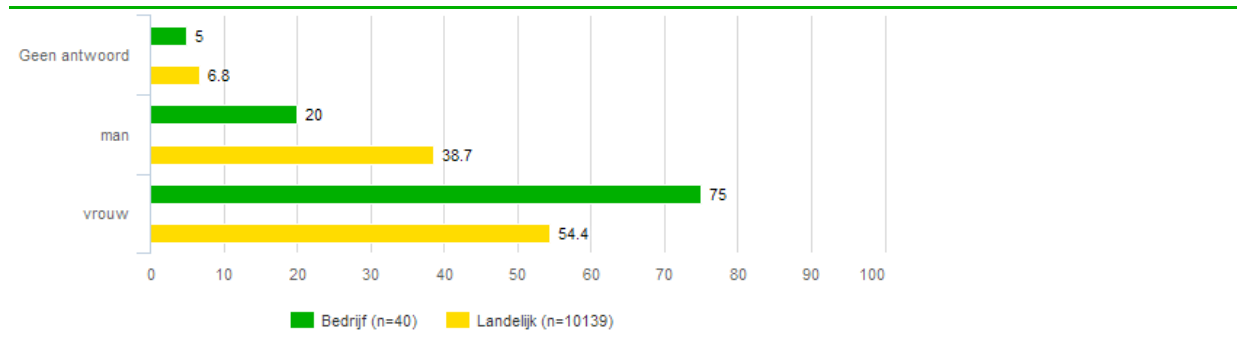


fig. 3.22 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

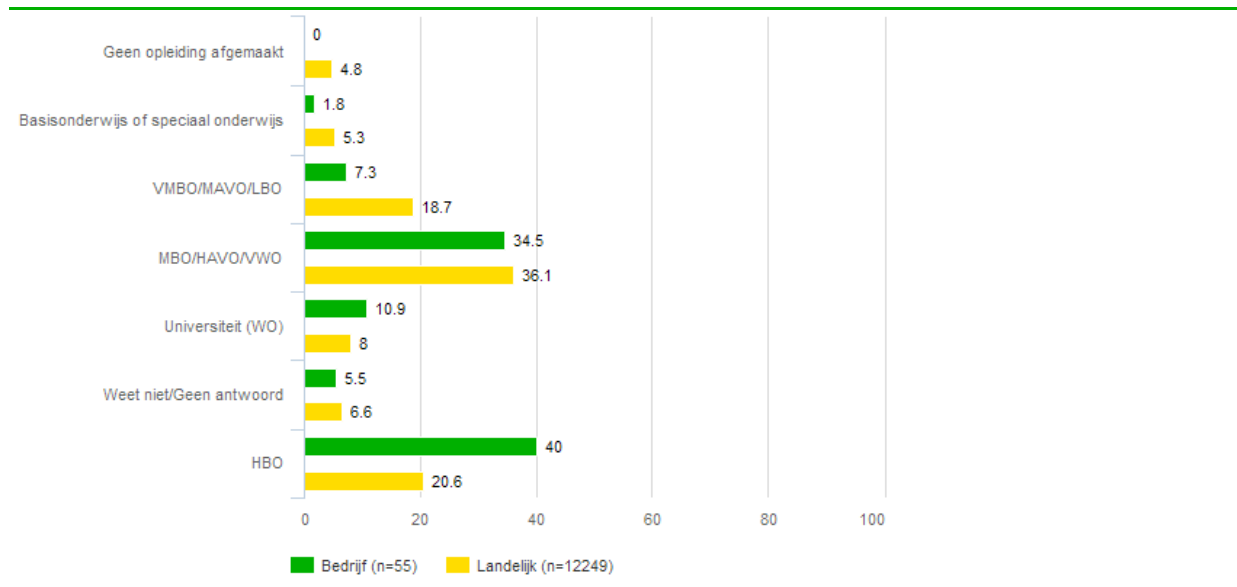
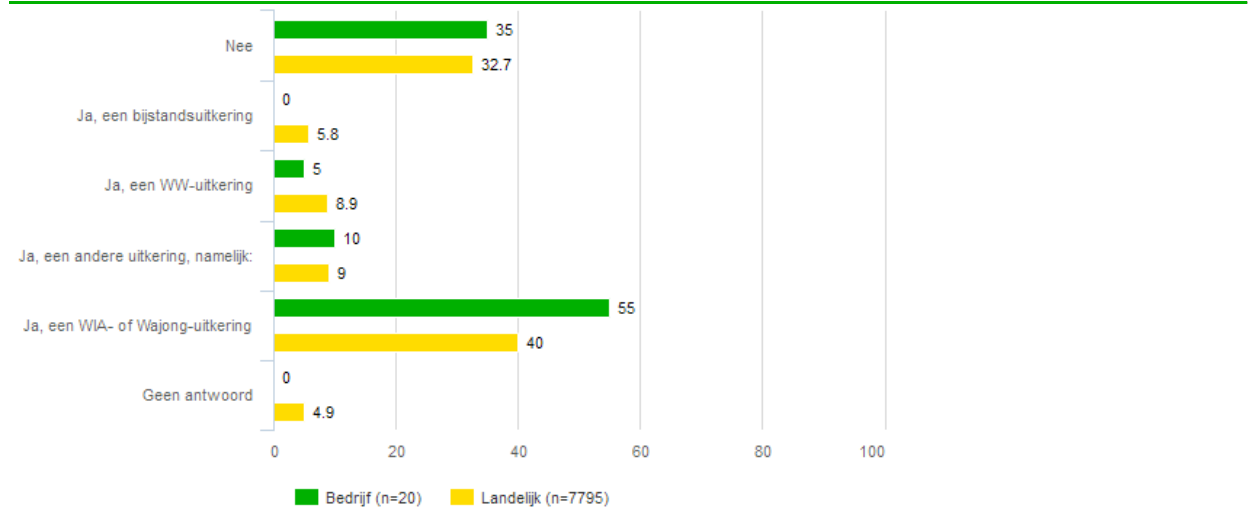


fig. 3.23 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



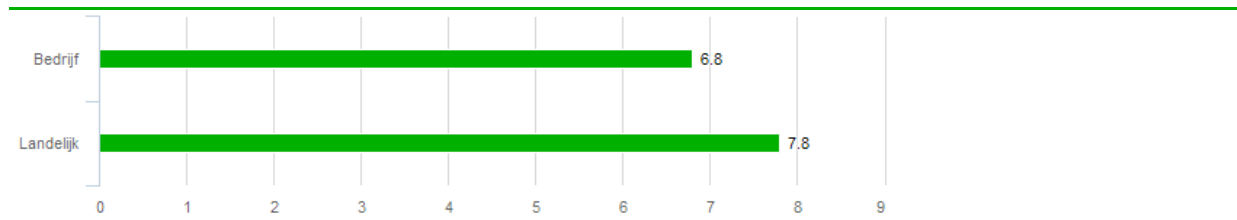
4 Opdrachtgevers

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

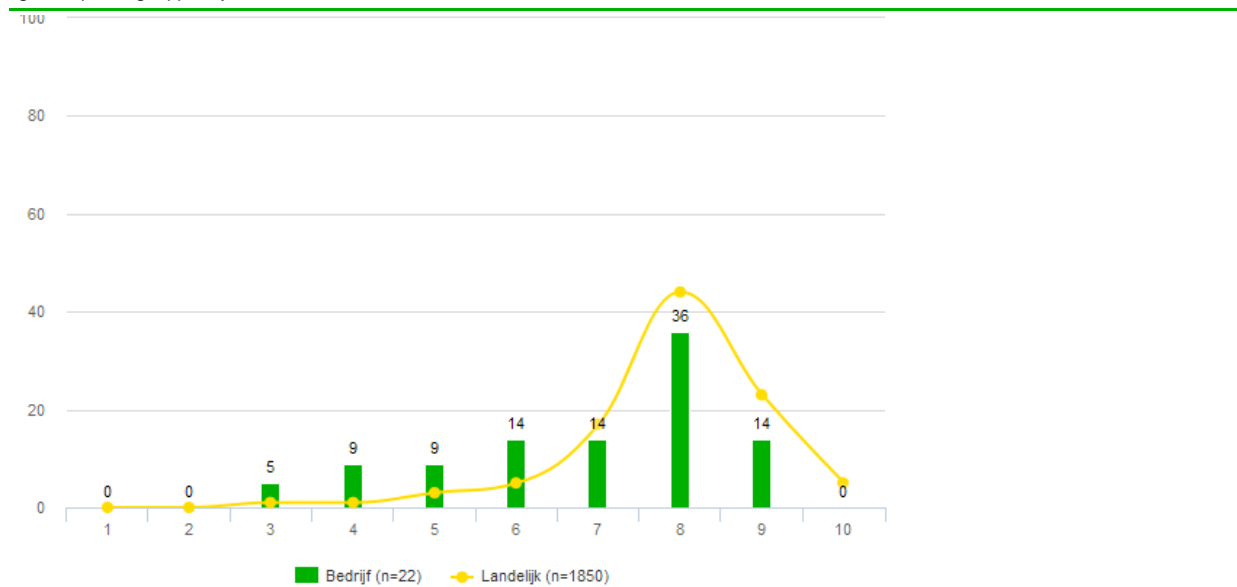
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

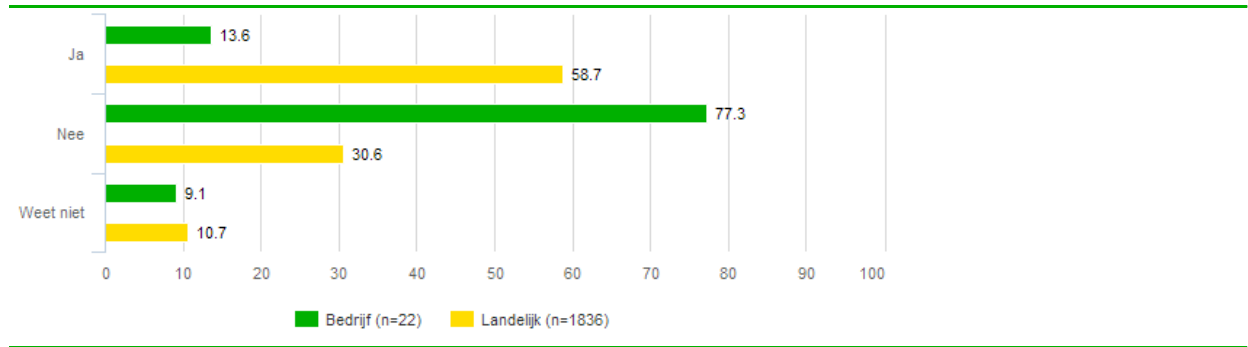
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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?

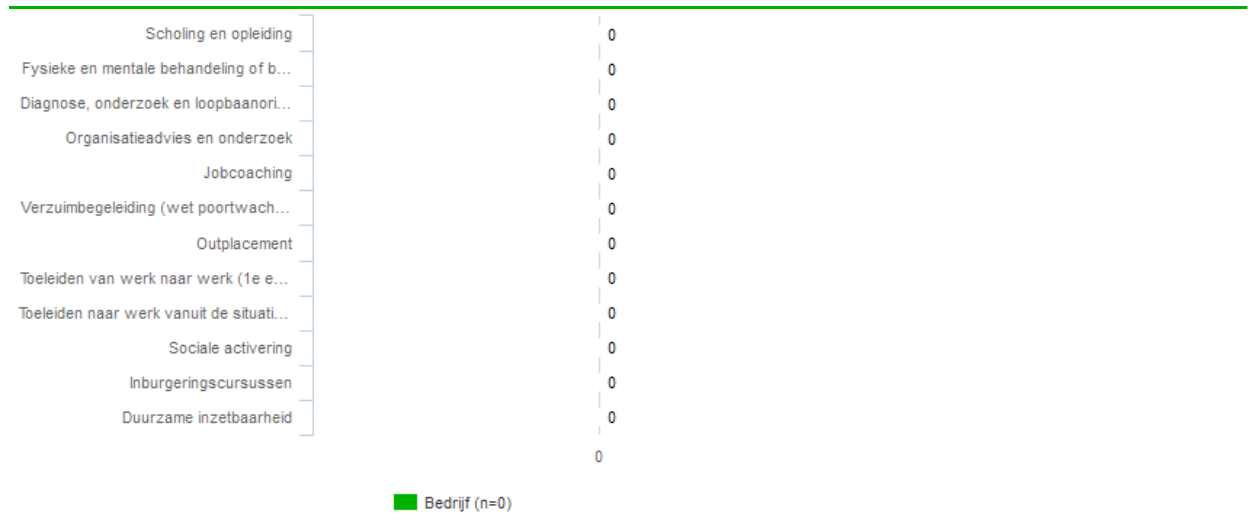


fig. 4.5 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

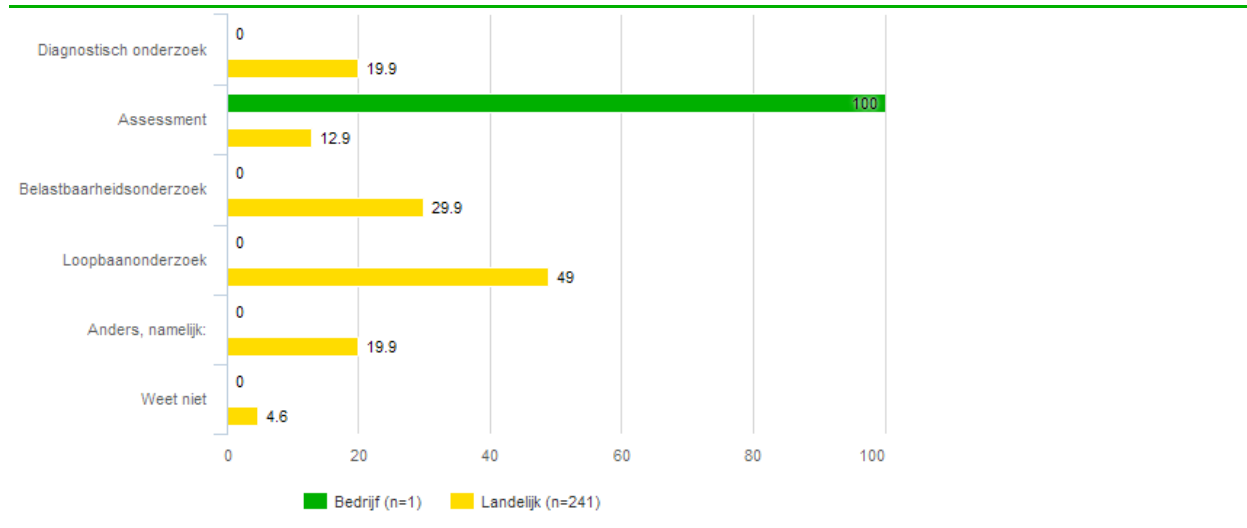
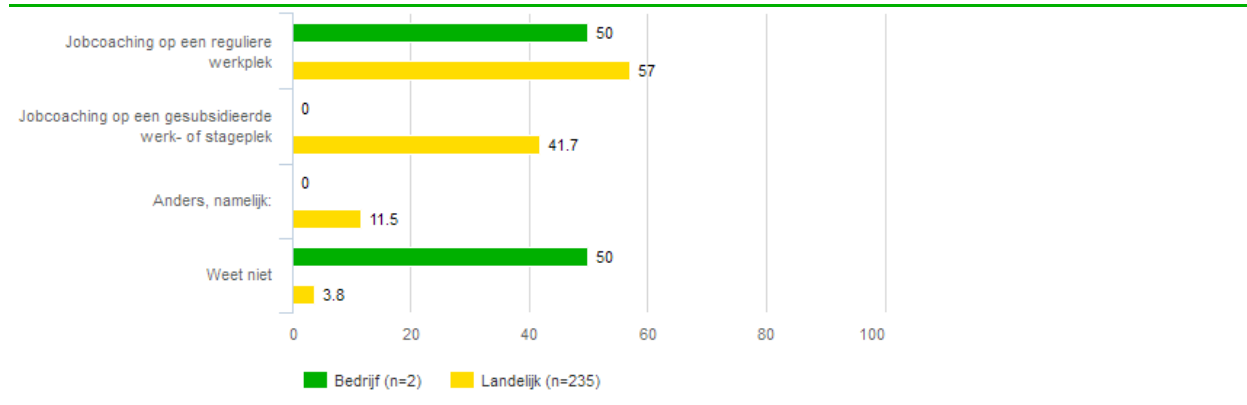


fig. 4.6 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:



4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.7 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. 4.8 Had u een klacht over de dienstverlening van Choice en Partners BV ?

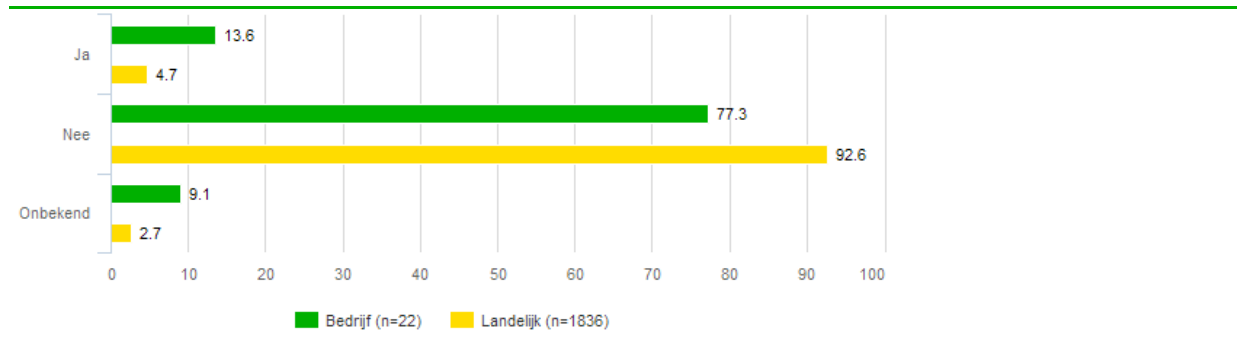
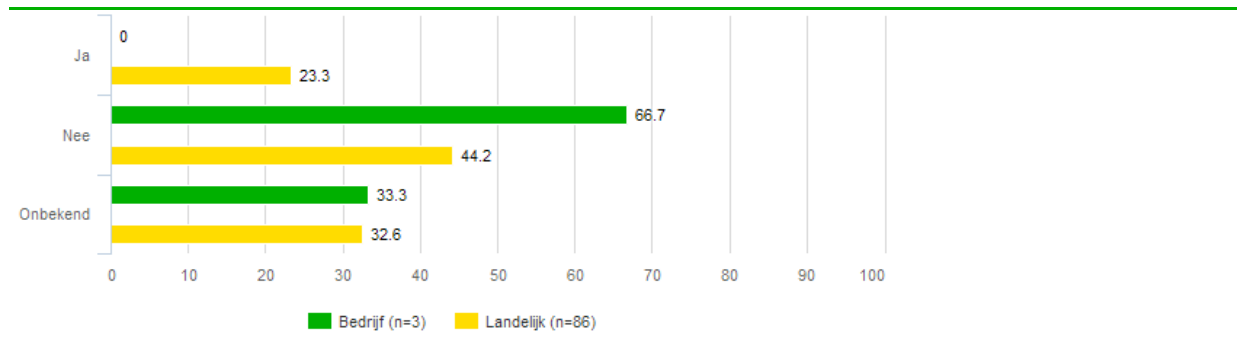


fig. 4.9 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Choice en Partners BV?



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

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

Geen antwoorden gevonden.

- cijfers 5 t/m 7

5	Ik had aangegeven dat ik "iets met mensen" wilde doen. Ik overwoog toen een opleiding te volgen. Het bedrijf heeft hier onvoldoende op ingespeeld. Nu (1 jaar later) ben ik zelf opzoek naar een leerwerkplaats. Bij het zoeken had ik de inzet van het bedrijf goed kunnen gebruiken. Ik heb het gevoel dat dit een gemiste kans is.
6	Totaal geen interesse getoond hoe t me verder is af gegaan
6	Er is veel gebeurd in het half jaar begeleiding, daar hebben ze zeker positief aan bijgedragen. Tegelijkertijd was het te vroeg om al te oriënteren op de arbeidsmarkt en is daardoor vergeten dat mijn belastbaarheid nog niet optimaal was.
7	Snelle afspraak, professioneel, kennis van de inhoud, goede basisinvulling, maar minder uitgestippeld traject voorgesteld gekregen.
7	Goed begeleid
7	Nvt
7	Goede begeleiding. Er werd gehandeld naar wat er op het moment mogelijk was. Enige minpunt is dat er meerdere keren per mail naar iets gevraagd werd, terwijl ik zelf tijdens het gesprek al de data had aangegeven wanneer het plaats zou vinden en ik er nadien op terug zou komen. Het heeft dan weinig zin naar iets te informeren als het nog plaats moet vinden, maar verder geheel tevreden.
7	ging allemaal zoals afspraak

- cijfers 8 t/m 10

8	Omgang
8	Het was een fijne manier van samenwerking en er werden praktische tips meegegeven.
8	Heel fijn geholpen dacht altijd mee nam overal de tijd voor en stond altijd klaar om te helpen
8	Ze hebben me goed geholpen en het contact was prettig
8	Ik was tevreden met mijn begeleiding. Het enige wat ik gemist heb is dat ik op een gegeven moment dacht dat er meer netwerken aangeboden konden worden. Uiteindelijk heb ik het dus echt zelf moeten doen waar ik natuurlijk alleen maar blij en trots op ben. Maar ik had gedacht dat ik daarin meer gestuurd zou worden; dat het netwerk van mijn begeleider zo groot zou zijn dat ik op die manier meer in contact kon komen met bedrijven in de werkrichting die ik wilde.
8	omdat de zorg en aandacht die ik kreeg goed was
8	Goede begeleiding, goed contact, had begrip voor mijn situatie. Heb geen andere baan gevonden want de boventaligheid waar ik in was beland, werd opgeheven. Hierdoor was het niet noodzakelijk een andere baan te zoeken. Krijg nog steeds aanbiedingen via LinkedIn, veel tijdelijke jobs.
8	Professioneel maar ook zeer prettig in de omgang en rekening houdend met de omstandigheden
8	overal tevreden maar tijdens het traject miste ik wel de invulling van toekomst, hoop, contact,
8	Fijne begripvolle meneer
8	was een 8 waard
8	Omdat ik goed ben geholpen en nog steeds terecht kan met mijn vragen bij Choice en Partners
8	Kennis van arbeidsmarkt en wat passend is bij persoonlijkheid
8	Mijn contactpersoon heeft wel goed naar mij gekeken als persoon en de hulp daarop heeft afgestemd, waardoor ik het langer volhield tijdens het traject en daar ben ik blij mee.
9	persoonlijke aandacht en flexibel
9	Omdat mijn coach persoonlijk te werk ging, luisterde, erop insprong en altijd een goede raad had, waar ik het even niet meer zag. [Ook als ik het idee had dat het al best goed ging zag ze nog verbeterpunten, zodat ik weer verderkon.
9	Geduldig, meedenkend, zeer empathisch. Goed bereikbaar.
9	Ben door een lastige periode heen geholpen met alle respect bejegend en kreeg steeds het gevoel dat er iemand pal achter me stond zodat ik zelf sterk kon blijven staan in dit proces. [Zowel professioneel als medemenselijk; voor mij een goede combi!
9	Mijn complimenten aan mijn jobcoach. Alhoewel ikzelf de nieuwe baan heb geregeld, was zij er altijd als ik haar nodig had en heeft ze alles gedaan om in mijn belang te handelen. Ze is zelfs meegeweest naar de Arbo, mijn huidige werkgever en kwam regelmatig 9op korte termijn) bij mij thuis als de situatie daarom vroeg.
9	Heel blij zowel me Sacha als Maaïke, echte powervrouwen, heel fijn en inspirerend!
9	Goede begeleiding en maatwerk op het gebied van hulp
9	omdat ik zeer tevreden ben over de begeleiding van Magda van Zelderen
9	zeer vriendelijke duidelijke mevrouw die mij heeft geholpen ben er nog steeds erg blij mee dat dit gebeurd is want ik heb de vrijdag achter de balie terug die mij anders was afgenomen tijdens mijn ziekte periode. Hartelijk dank nog voor de begeleiding
9	Heel tevreden. Elke werkende vrouw zou een coach moeten hebben om verstandige keuzes te maken om alle ballen in de lucht te kunnen houden.
9	Goede en duidelijke begeleiding
9	nette en correcte behandeling en begrip voor de situatie.
9	betrokken
9	Omdat ik over het algemeen super tevreden ben over Choice en Partners B.V. Geef ik hun een negen. Waarom ik geen tien geef is omdat ik vind dat ik net iets meer begeleiding nodig had.
9	Prima en correct begeleid, dat er iemand er voor mij was en voor mij opkwam was heel fijn
9	Duidelijke communicatie, goeie hulp, zakelijk en duidelijk
10	Heel tevreden.
10	Omdat ik niet wist wat er ging gebeuren, maar mijn "begeleider" heeft echt heel veel voor mij gedaan. Staat altijd klaar voor mij en dat is fijn in deze moeilijke periode.
10	Minke Huisman heeft wat mij betreft alle verwachtingen overtroffen wat betreft reïntegratietrajecten. Zij was voor mij méér dan een reïntegratiecoach, heeft mij inzichten gegeven in mijzelf. Weliswaar heeft mijn traject bij haar geen werk opgeleverd (dit lag niet aan haar kundigheid of inzet!) maar ik ben met haar steun en wijsheden zo ontzettend veel verder gekomen in wie ik ben, wat ik wil en wat ik kan. Mijn zelfvertrouwen is gegroeid, mijn denken over de toekomst lichter en helderder. Mijn dank is groot. Ik hoop vanuit de grond van mijn hart dat als ik klaar ben om wél echt te starten met het zoeken en vinden van werk, ik dat samen met haar mag doen! Lieve groet, Michelle Kuijper
10	De dienstverlening heeft me geholpen weer in mijn kracht te komen.
10	Omdat Minke Huisman mij zeer prettig en professioneel geholpen heeft.
10	Omdat ik goed ben geholpen, ik me erg prettig en ontspannen voelde bij mijn afspraken/gesprekken. Ik voelde me echt gehoord en ik kreeg duidelijke tips en adviezen. Ook gaf het stof tot nadenken en projecteren.
10	Heel fijn contact gehad met mijn begeleider. Heeft mij veel zelfvertrouwen terug gegeven
10	Ik vind het een hele fijne en persoonlijke begeleiding. Vooral ook de ondersteuning bij het zoeken naar ander werk.
10	Betrouwbaar, veel verstand van zaken, geeft een welkom gevoel, denken mee, expert
10	Ik word ontzettend goed ondersteund in het proces waarin ik nu zit. Mijn persoonlijke hindernissen worden in acht genomen en we zoeken samen naar de best passende oplossingen in alle scenario's. Ik ben een stuk zelfverzekerder mijn weg naar een nieuwe baan aan het bewandelen en had het zonder de hulp van Thea niet beter kunnen doen.

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:

- coaching bij reïntegratie na langdurige ziekte

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

- Dat het bedrijf mij helpt wat mijn sterke punten zijn en waar mijn interesses liggen.

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

- ik had geen idee

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

- Ik voor de eerste keer te maken kreeg met een samenwerking voor mijn re-integratie en ik altijd sceptisch ben over zulke trajecten
- Ik geen ervaring met hen had, en er echt veel gedaan word voor mij persoonlijk.
- ik andere ervaringen heb gehad in ons gezin met andere organisatie
- De benadering zo ontzettend persoonlijk en begripvol was
- top wijf, die Jacqueline
- ik snel een nieuwe baan heb kunnen vinden
- omdat ik er steun aan ervaaarde
- Ik het gevoel heb gehad dat er echt iemand met me meedenkt met
- Voelde me
- zij de goede vragen stelde over wat ik zocht en wat daar bij aansloot. Daarnaast kreeg ik hele goede info over de uitkering, het proces etc.
- ik veel meer vertrouwen in de toekomst kreeg.
- Ik veel hulp en begrip heb ervaren
- Ik heel snel resultaat heb gehaald
- goed inlevingsvermogen en neutraal blijven gesprekspartner
- mijn contactpersoon alles deed wat mogelijk was in mijn belang
- ik wijzer ben geworden en zeer goed ben geholpen heb hierdoor mijn vrijdag teruggekregen
- ik zelf niet wist hoe weer goed te reintegreren
- ik met meer terecht kon en er erg breedt naar de persoon wordt gekeken
- mijn taak was om vooral te solliciteren, waardoor ik diverse gesprekken heb mogen voreren
- omdat ik inmiddels bij een fijne nieuwe werkgever aan de slag ben, zeker boost van jobhunter op het eind was enorm fijn geregeld
- Ik niet-bestaande wat ik moest verwachten
- Omdat het contact zeer betrouwelijk en op mij gericht was
- Minke af en toe uit een onverwachte hoek heel goede dingen aandroeg en me op weg hielp om LinkedIn en andere sociale media echt voor me te laten werken.
- Ik bang was niet snel een leuke baan weer te vindeb
- ik had verwacht dat overal meer druk achter zou zitten. Ik zag de situatie veel meer als een plicht en Thea heeft me altijd ontzettend goed geholpen. Met zowel persoonlijke als werkgerichte problematiek.

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

- Eigenlijk alles in mijn geval al duidelijk was
- het persoonlijk gericht is
- Het verliep zoals ik dat verwacht had.
- precies goed was
- ik het stappenplan wel verwacht had
- Ik had vooraf geen verwachtingen
- ik positieve berichten had gehoord
- Vanwege ziekte was er nog niet veel mogelijk voor mij
- ik op voorhand wist wat het plan was
- Er van begin af aan duidelijke afspraken waren gemaakt.
- meedenken, en richting geven aan de toekomst
- het bedrijf waar ik werk me goed had ingelicht
- Ik het zag als begeleiding naar nieuw werk. En het zo uitpakte.
- We nog in contact zijn
- Het loopbaantraject een duidelijk doel en structuur had

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

- we op een gegeven moment de zwakke punten uit het oog verloren en te veel aandacht gaven aan het oriënteren op de arbeidsmarkt
- Gezien de folder had ik een diepgaander vollediger traject verwacht. Had persoonlijk na de bewustwording een stap dieper willen gaan, maar had niet het gevoel dan bij de juiste persoon te zijn. Het is op mijn initiatief daar dan ook bij gebleven.
- Ik was lichamelijk en geestelijk niet klaar voor het traject dus ik heb een hele slechte ervaring eraan overgehouden.
- ik verwachtte dat er een reïntegratieplan zou worden opgesteld.
- De werkplek / beroep niet helemaal aansloot bij mijn wensen
- Ik geen opvolging heb gehad

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- Ziektewet
- ziektewet uitkering

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

- Meerdere locaties in de stad om af te spreken of thuis afspreken zou praktischer zijn. Niet altijd flexibel in het maken van een afspraak --> zorg voor voldoende mogelijkheden hierin
- Ik ben helemaal tevreden
- Niet van toepassing
- Ik had wel gehoopt dat ik meer ervaring zou kunnen opdoen bij andere bedrijven.
- Beter afstemmen op wensen klant|- Beter luisteren (heb aantal dingen meerdere malen moeten uitleggen).
- meer contact en op de hoogte houden tijdens werkloosheid en sneller iets tijdelijk aanbieden dadgbesteding korte termijn
- Nvt
- Af en toe betere kennis van de wet- en regelgeving.
- Misschien iets betere en snellere antwoord op mails en telefoontjes
- Was op de hoogte van juridische informatie die in mijn geval van toepassing had kunnen zijn.
- geen antwoord
- Geen verbetering nodig.
- Wat mij betreft is de dienstverlening prima zo, dus ga zo door.
- meer regionaal werken
- Ik zou niet weten...
- niet van toepassing want we zijn klaar met de opdracht
- Zie vorig antwoord.
- weet ik niet
- n.v.t.

Waarover ging deze klacht?

Geen antwoorden gevonden.

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

- nee
- Nee, geen aanvullende opmerkingen, zal zeker andere mensen adviseren om met choice en partners te contracteren in geval van problemen
- Geen aanvullende opmerkingen :)
- Nee, heb geen opmerkingen.
- Dank u wel voor de gekozen werkervaring, maar lange termijn uitzicht gefalt, korte termijn wel hartstikke mooie geholpen, maar duurde voor mijn gevoel lang, maar wel complimenten omdat handen uit de mouwen zijn gestoken terwijl ik geen zekerheid had.
- Nvt
- de beginvragen zijn lastig in te vullen. |als er sprake is van wisselende frequentie dan kan dat niet ingevuld worden.
- Bedankt voor de fijne samenwerking in een hele moeilijke tijd! Ik heb veel steun ondervonden aan mijn jobcoach, zeker ook daar zij burn-out deskundige was en mij daarin ook heeft ondersteund.
- Heeft me goed geholpen een aanrader bij conflicten op werk etc.
- Nee
- nvt
- Nee
- Ik zou de vraag 'heeft u Choice aangeraden aan anderen?' persoonlijk veranderen in 'zou u Choice aanraden bij anderen?'. Ik heb nu namelijk nee geantwoord, omdat ik met niemand over dit onderwerp gesproken heb. Maar indien dit wel zo zou zijn of ik weet dat iemand op zoek is naar een dergelijke dienstverlening, zou ik Choice zeker wel aanraden.
- tevreden
- n.v.t.

2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- Medewerker is begeleid in 2e spoor en op het moment dat er een baan was in het 2e spoor wilde zij haar baan niet opzeggen omdat volgens de begeleider zij alle rechten zou verliezen. Er is op ons bedrijf een gesprek geweest met werknemer en begeleider van jullie zijde en daar zijn wij door de begeleider fout voorgelicht. Daarnaast gaf de begeleider aan ik hoor hier niet te zijn want ik mag geen uitspraken doen. Dan had hij niet moeten komen, nu zorgde het voor veel verwarring bij werkgever en werknemer. Na juridisch advies van onze zijde te hebben ingewonnen bleek dat werknemer alle rechten blijft behouden bij ontslag. Nu zijn er onnodige kosten gemaakt (ontslagvergoeding) die niet nodig waren. Daarom ook de zeer lage score. Het gesprek was niet professioneel, want er werden wel ballen opgegooid maar als we meer wilden weten dan ging de deur dicht. Als er geen uitspraken gedaan mogen worden dan begrijpen wij dat maar dan ook geen bezoek aan de praktijk brengen en al helemaal niet met foutieve informatie.
- Dienstverlening was goed. Nog geen eindrapportage ontvangen.
- email contact onplezierig van toon, tevens moest client zelf aangeven nog niet klaar te zijn met begeleiding en o ja, inderdaad nog verder. inhoudelijk heeft client de coaching plezier gevonden maar niet het gewenste resultaat wat vooraf nagestreefd werd bevonden.
- Ik heb de dienstverlening niet als heel positief ervaren. Weinig tot geen proactieve houding m.b.t. communicatie. Weinig indruk gekregen van de aanwezige deskundigheid Cliënt herhaaldelijk onvolledig geïnformeerd over risico's en gevolg. (dit laatste meerdere malen mee geven aan cliënt om deze informatie wel in te winnen)
- .
- Ik ben zeer tevreden over de medewerker van Choice en Partners die ons geholpen heeft bij de inzet van onze medewerker bij het 2e spoor.
- Er is goed werk verricht Bereikbaarheid was goed. Verslaglegging was goed, taalkundig de eerste keer slecht
- Ik vond de communicatie slecht. Ik moest ook steeds achter communicatie aan en bijsturen.
- Prima begeleiding. Werknemer heel blij met de tips. Wij heel blij dat de werknemer weer voor 100% aan het werk is
- Slechte, onvolledige en summiere rapportages. Slecht inzicht in geleverde dienst. Slechte communicatie. Geen antwoord op email na geleverde rapportage. Geen resultaat, geen verantwoording voor geen resultaat. Geen inzicht in bestede uren nav van offerte. Prijs kwaliteit verhouding zeer slecht.
- We zijn goed geholpen door de medewerker.
- Ik heb een drie-gesprek gehad met iemand van Chice en Partners en mijn medewerkster. in principe was dat gesprek OK, maar daarna niks meer gehoord...geen verslag gehad, niks. Toen ik belde om te vragen hoe dat zat werd me verteld dat ivm de wet op privacy ik geen verslag kreeg, en de arbo-dienst ook niet! Terwijl ik juist dit gesprek moest hebben vanuit de arbo-dienst... en ik zelf bij het gesprek was... heel vreemd. Dus ik ben er alles bij elkaar niet heel tevreden over.
- Prima traject geweest. Alleen zat het traject zo richting hervatting eigen werk, dat de gesprekken met Choice vooral gingen over een CV maken en gesprekjes over sollicitaties.
- Kwaliteit en deskundigheid
- Ik mis tijdige rapportage en afstemming
- Prettige samenwerking, zaken worden snel opgepakt. kan traject met een gerust hart overlaten aan hen. Tevreden medewerkers.
- Rapportcijfer is gebaseerd op tot nu toe 1 afgenomen dienst

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.

- Zorg ervoor dat de medewerkers op de hoogte zijn van de juiste wet- en regelgeving. We hebben twee juridische adviseurs geraadpleegd en zij gaven ook aan dat regelmatig het foute advies wordt gegeven. Dat is niet wenselijk!
- zie ook vorige, veel betere communicatie met werkgevers, maar ook naar de cliënt als het gaat om mogelijke risico's, hoe vervelend deze ook kunnen zijn, dit kun je onvolledig laten.
- geen
- ga zo door.
- Ik begrijp dat privacy een groot goed is maar wanneer een organisatie het beste voor heeft met de medewerker, en de medewerker dit ook beaamt dan werkt Choice en Partners BV in dit geval vertragend. Ik heb zelf met de medewerker het meeste bereikt dit had ook zonder Choice en Partners gekund. Was nu alleen omdat de WvP gevolgd moest worden.
- Zie opmerking hiervoor. | Doe aub je werk, werkgevers betalen veel geld. | Communicatie, zelfs na email en klachten, is ronduit slecht
- Misschien zelf eens wat beter aan de communicatie werken wat er van zo'n gesprek verwacht kan worden en hoe de afhandeling gaat.
- laat wat meer van jezelf horen
- In mijn opdracht werd het intakegesprek vanuit de auto gedaan dat heeft geen goede 1e indruk achtergelaten, let hier svp op

Waarop had de klacht betrekking?

- Medewerker is begeleid in 2e spoor en op het moment dat er een baan was in het 2e spoor wilde zij haar baan niet opzeggen omdat volgens de begeleider zij alle rechten zou verliezen. Er is op ons bedrijf een gesprek geweest met werknemer en begeleider van jullie zijde en daar zijn wij door de begeleider fout voorgelicht. Daarnaast gaf de begeleider aan ik hoor hier niet te zijn want ik mag geen uitspraken doen. Dan had hij niet moeten komen, nu zorgde het voor veel verwarring bij werkgever en werknemer. Na juridisch advies van onze zijde te hebben ingewonnen bleek dat werknemer alle rechten blijft behouden bij ontslag. Nu zijn er onnodige kosten gemaakt (ontslagvergoeding) die niet nodig waren. Daarom ook de zeer lage score. Het gesprek was niet professioneel, want er werden wel ballen opgegooid maar als we meer wilden weten dan ging de deur dicht. Als er geen uitspraken gedaan mogen worden dan begrijpen wij dat maar dan ook geen bezoek aan de praktijk brengen en al helemaal niet met foutieve informatie.
- Dienstverlening
- Zie voorgaande.

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.