



Tevredenheidsonderzoek

Choice en Partners BV

meetperiode: 1 april 2020 tot en met 31 maart 2021

Definitief rapport

In opdracht van Choice en Partners BV
Zoetermeer, maandag 3 mei 2021

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):

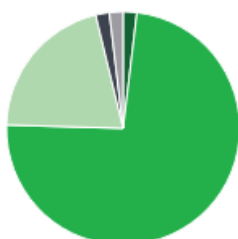


Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



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

✓ Respectvolle houding



● Geen mening: 2%
● Zeer tevreden: 74%
● Tevreden: 21%
● Ontevreden: 2%
● Zeer ontevreden: 2%



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

- ✓ Snelheid van kennismaking
- ✓ Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen
- ✓ Het nakomen van afspraken
- ✓ De eerste kennismaking

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Achtergrond	2
1.2 Onderzoeksbureau Panteia	2
1.3 Keurmerk Blik op Werk	2
2 Onderzoek	3
2.1 Opzet en uitvoering	3
2.2 Leeswijzer	4
2.3 Respons	4
3 Onderzoek onder cliënten	6
3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV	6
3.2 Typering dienstverlening	7
3.3 Aanleiding traject	8
3.4 Contact 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	15
4.3 Beoordeling dienstverlening	17
4.3 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 2020 tot en met 31 maart 2021 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 142 cliënten benaderd en 90 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 38,0% voor cliënten en 24,4% 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	8	5	62,5	8,7	ja
Outplacement	5	4	80,0	8,0	ja
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	95	30	31,6	8,0	ja
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	34	15	44,1	8,2	ja
Totaal	142	54	38,0	8,1	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	90	22	24,4	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.

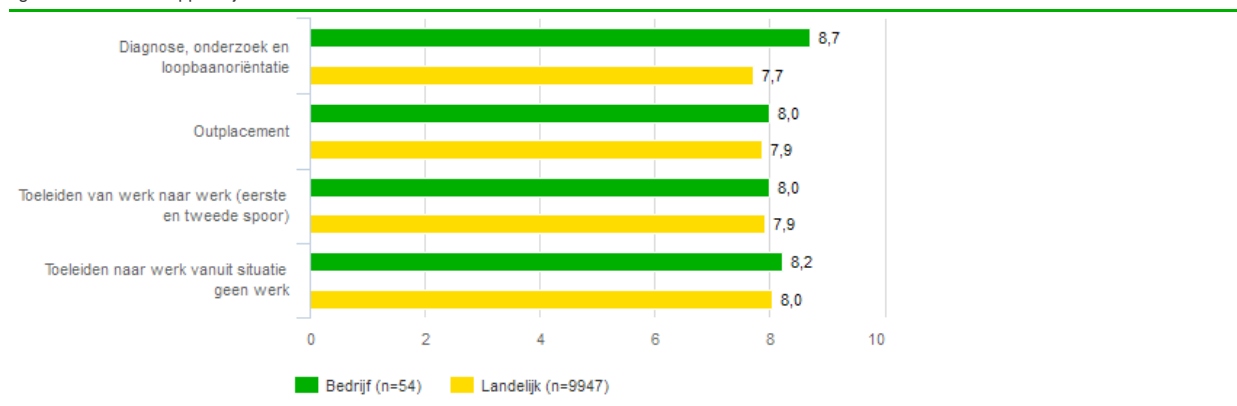
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responses zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over Choice en Partners BV

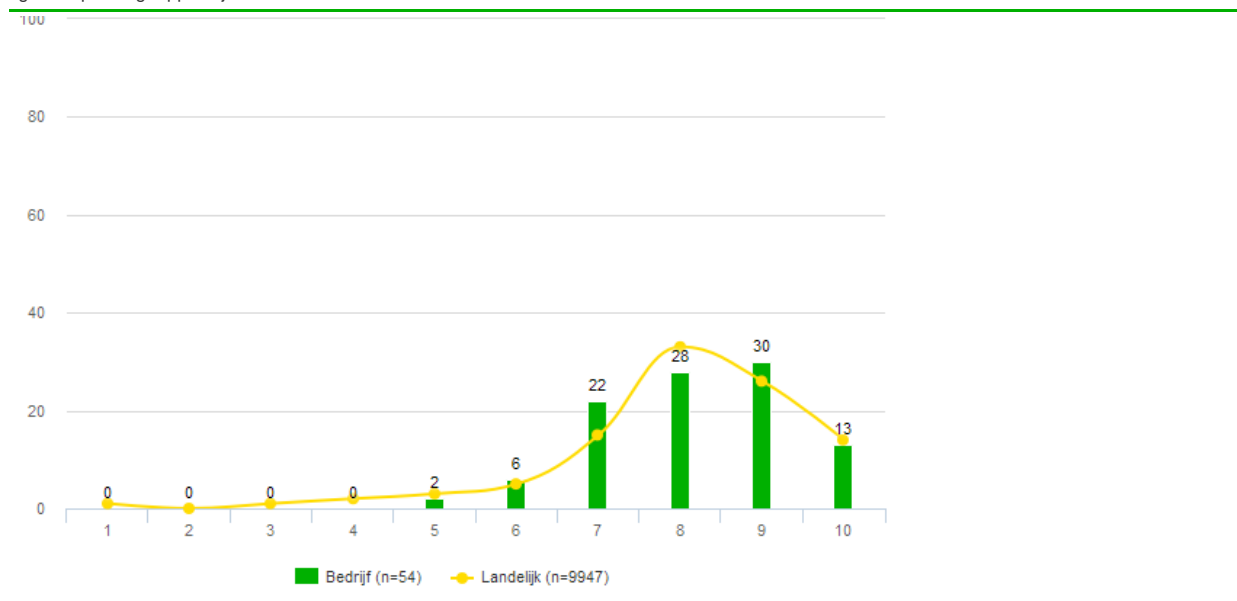
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Choice en Partners BV heeft aangeraden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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



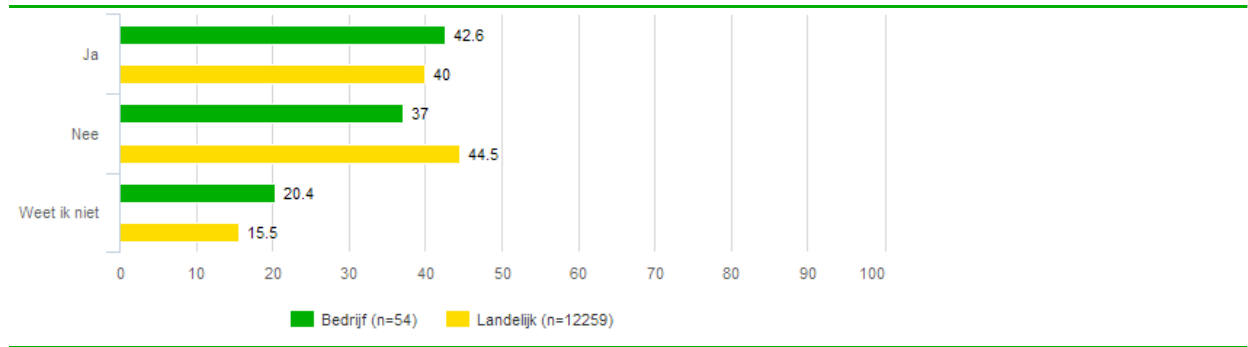
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



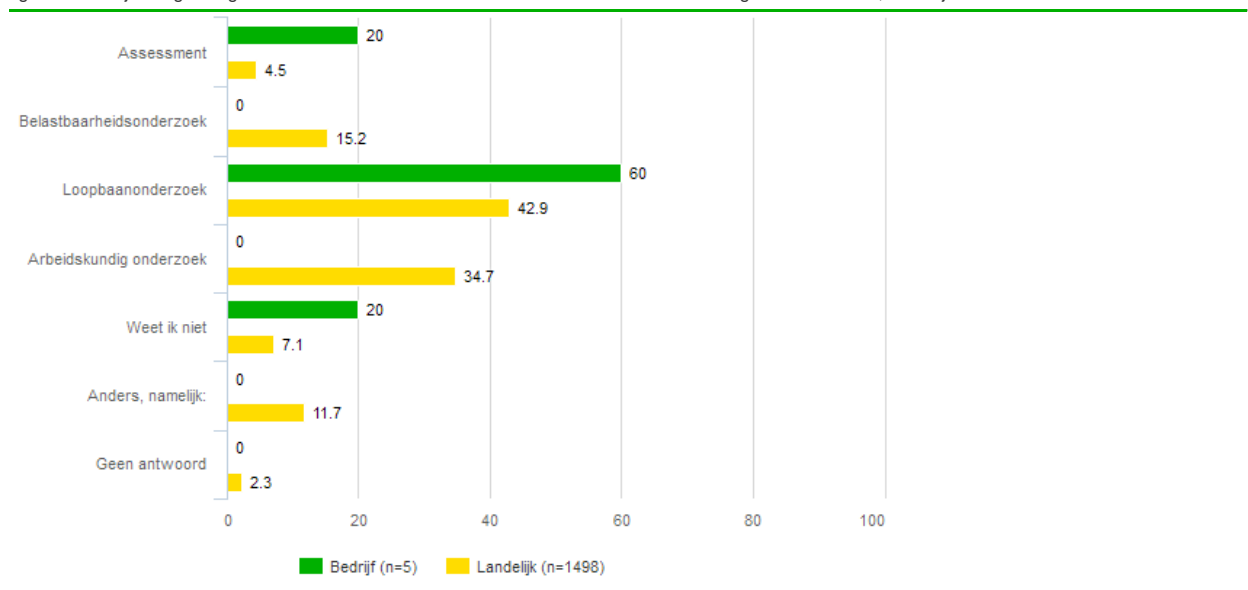
Cliënten is ook gevraagd of zij Choice en Partners BV hebben aangeraden. Choice en Partners BV heeft een actuele promotor score van 42,6.

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:

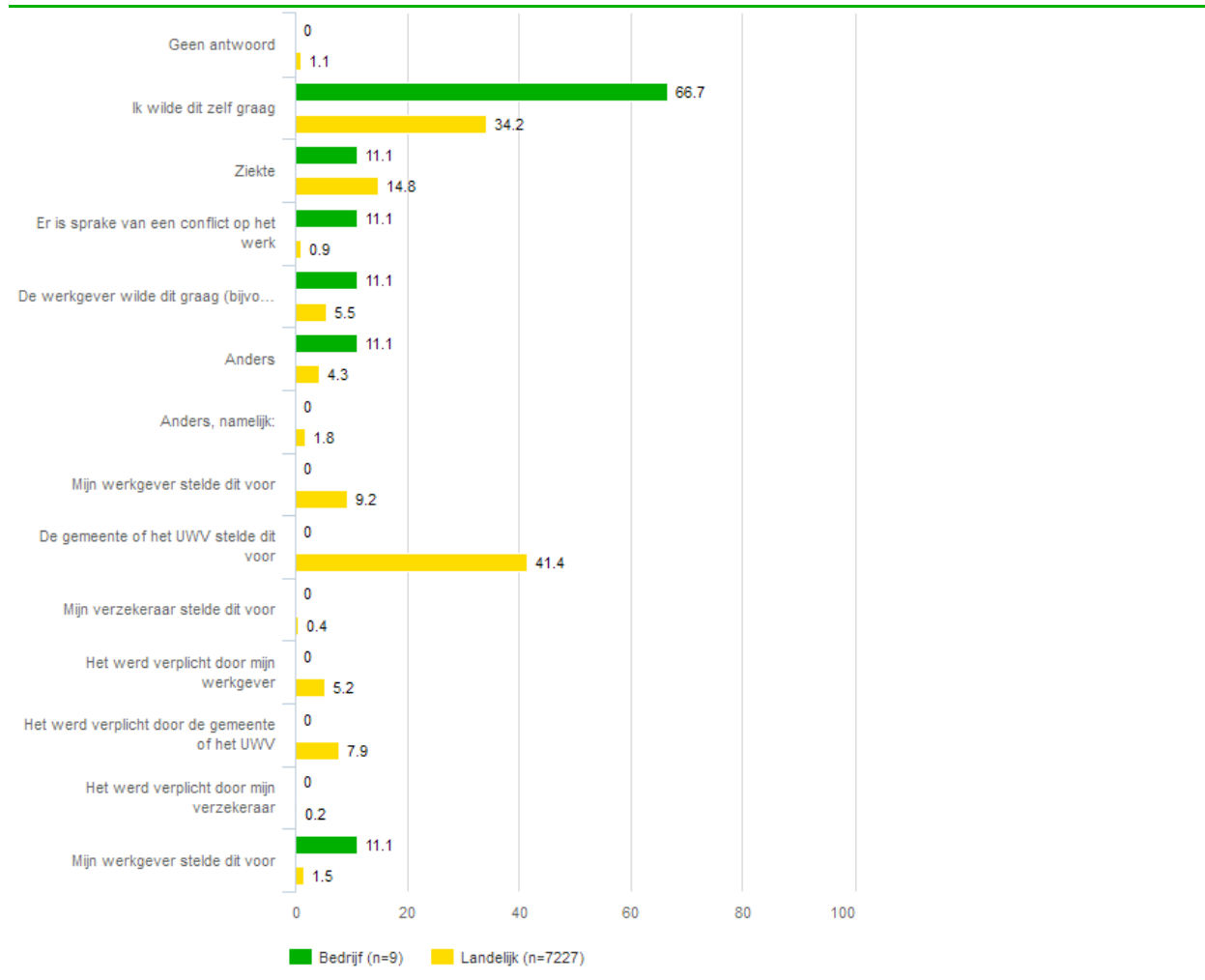


fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

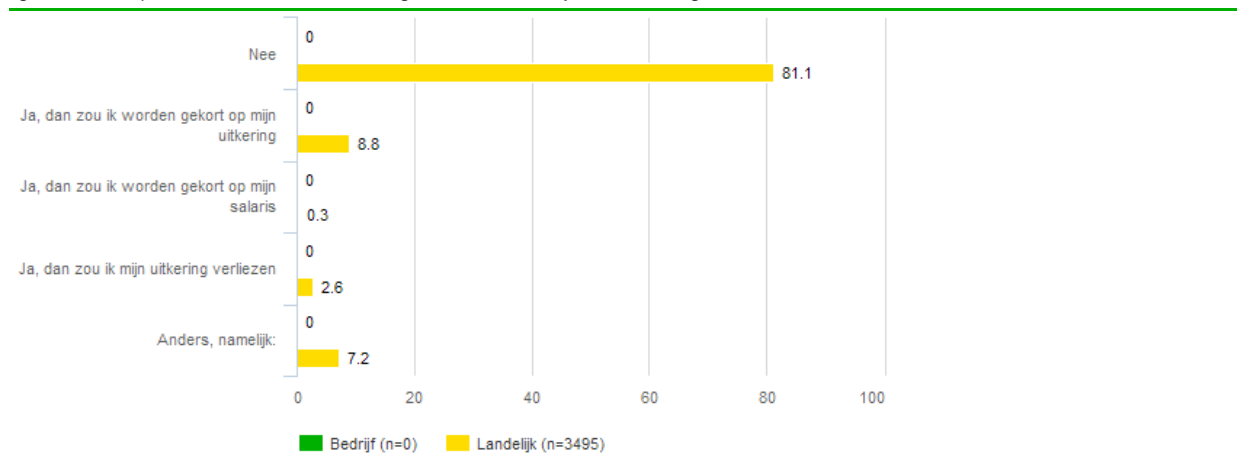
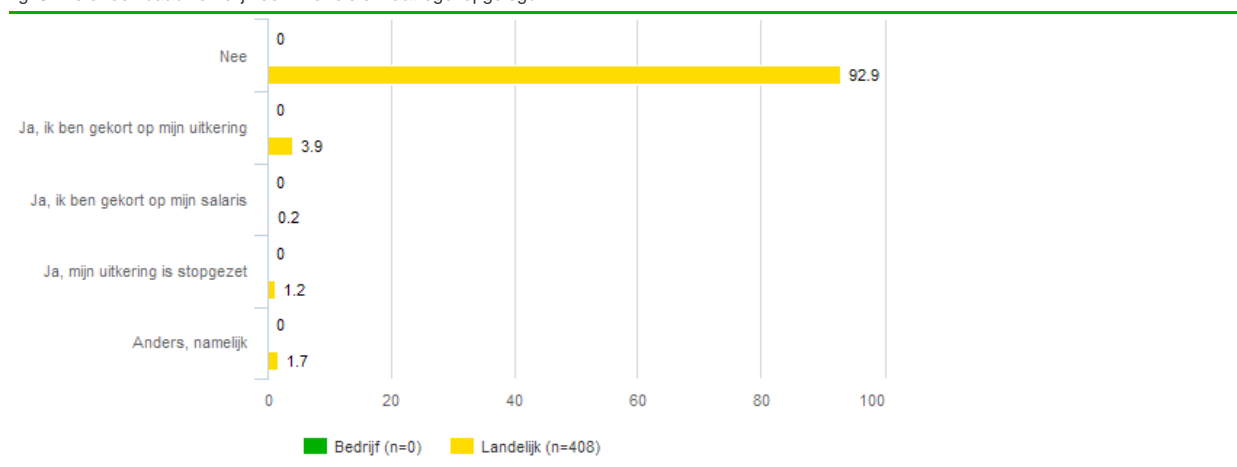


fig. 3.7 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



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 bevallen 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

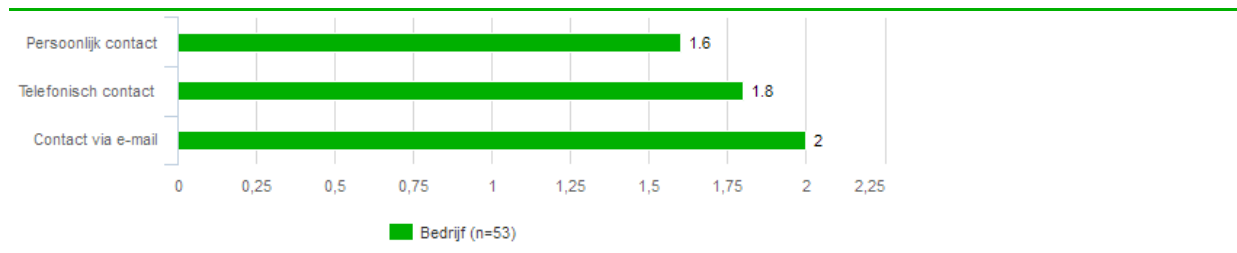
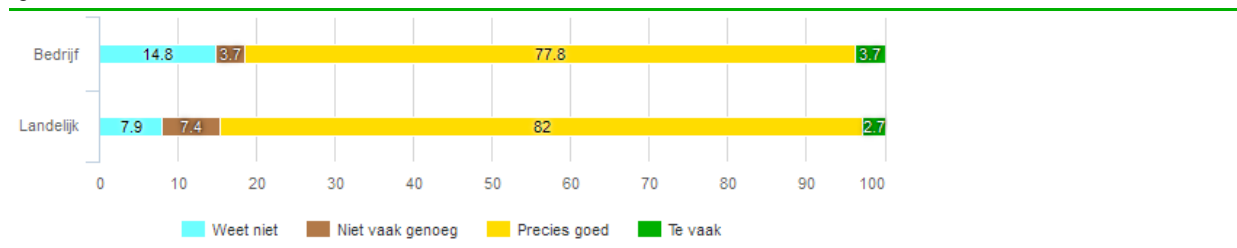
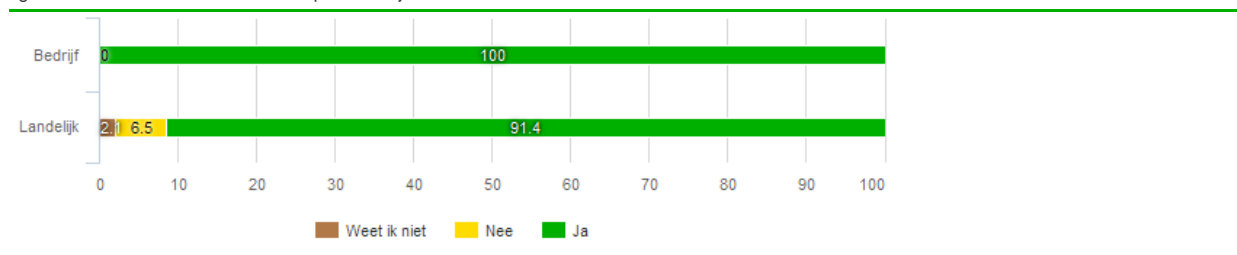


fig. 3.9 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



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?

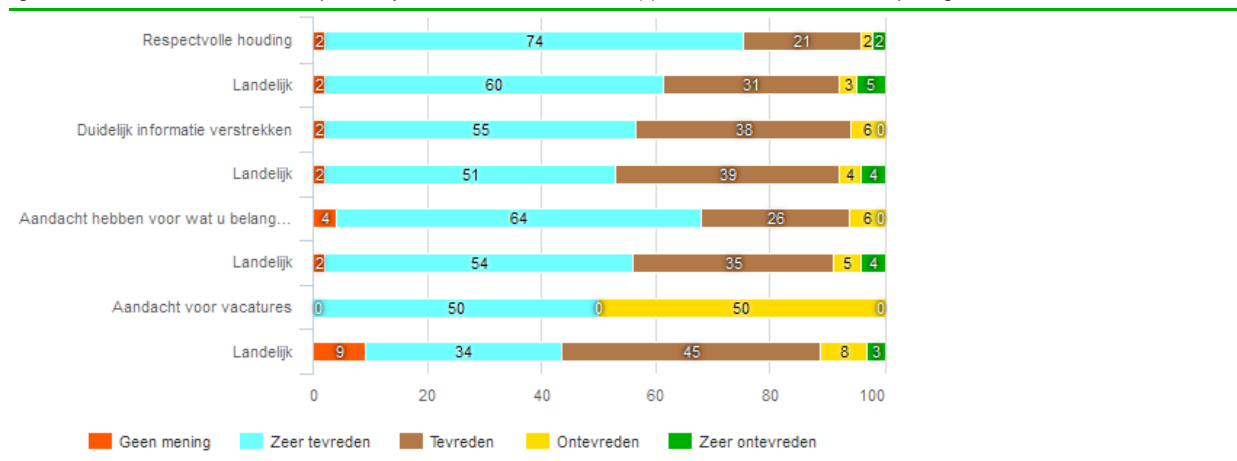


3.5 Tevredenheid over Choice en Partners BV

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.

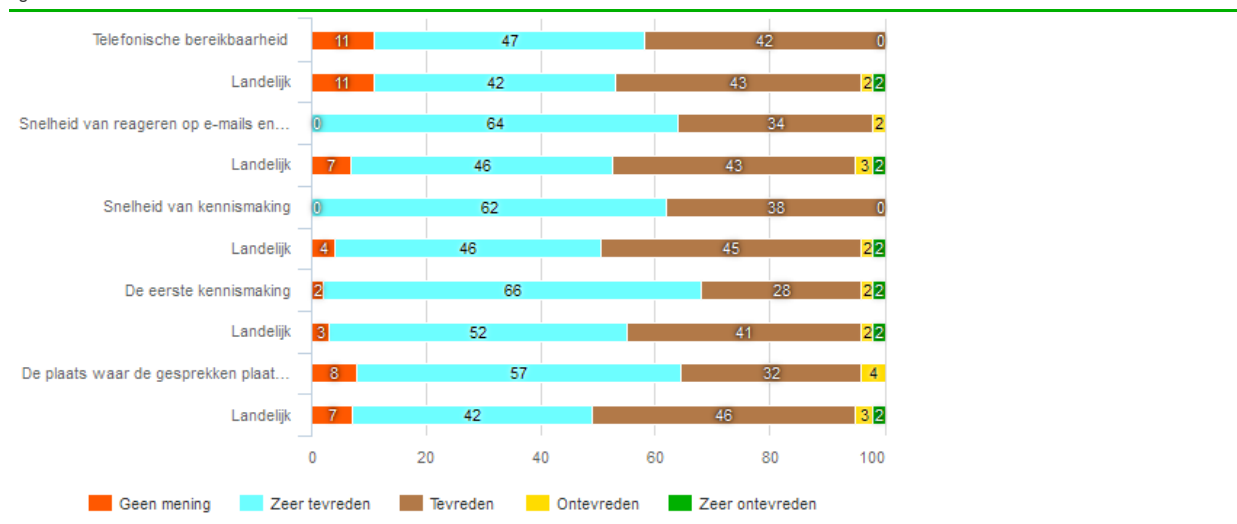
3.6.1 Contact

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



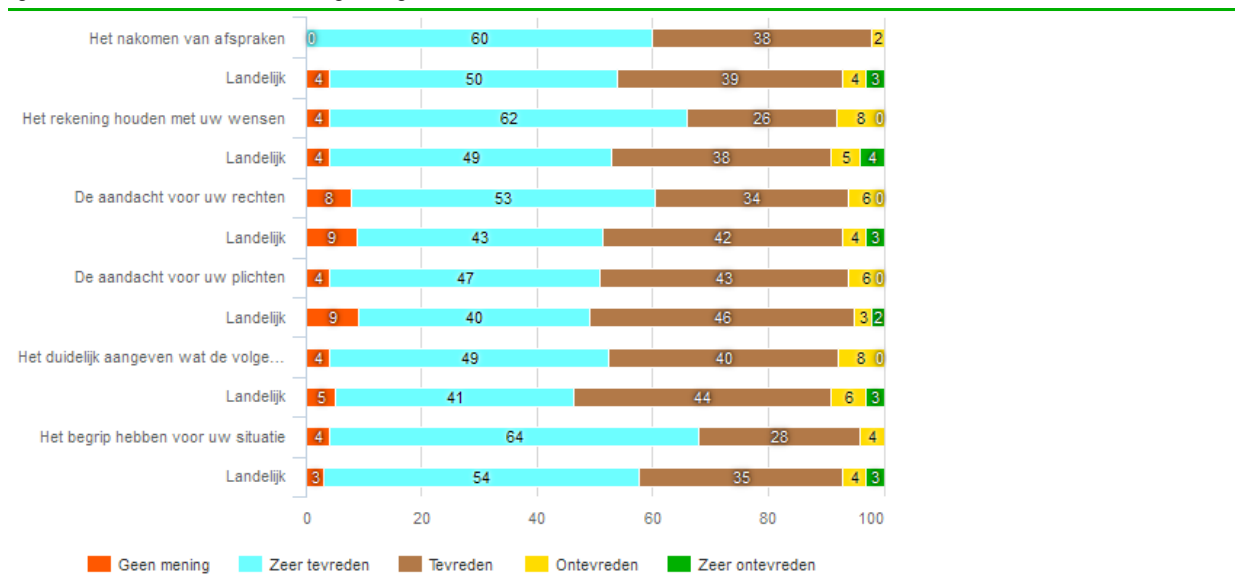
3.6.2 Kantoor

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?

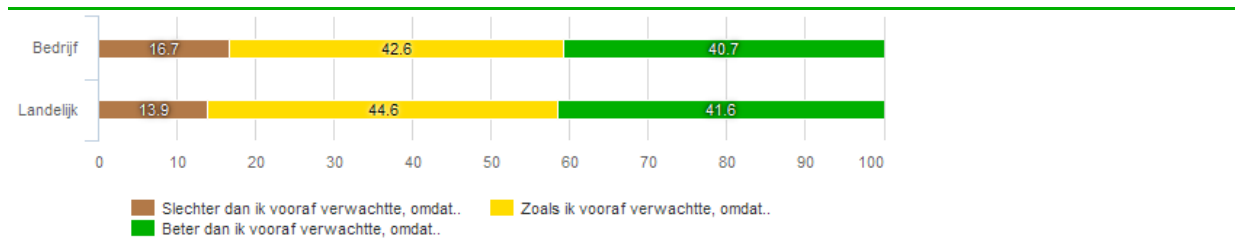


fig. 3.15 Heeft u op dit moment werk?

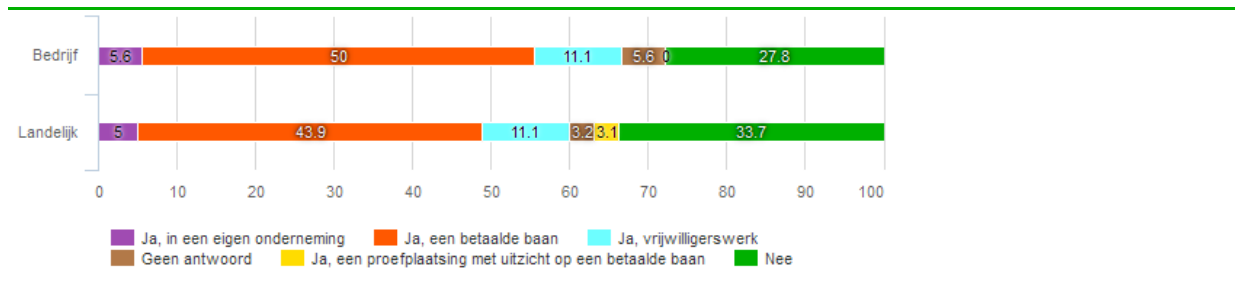


fig. 3.16 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

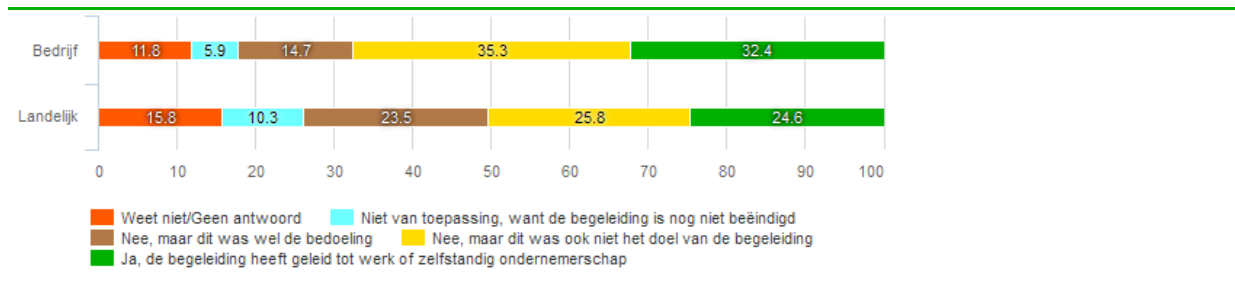
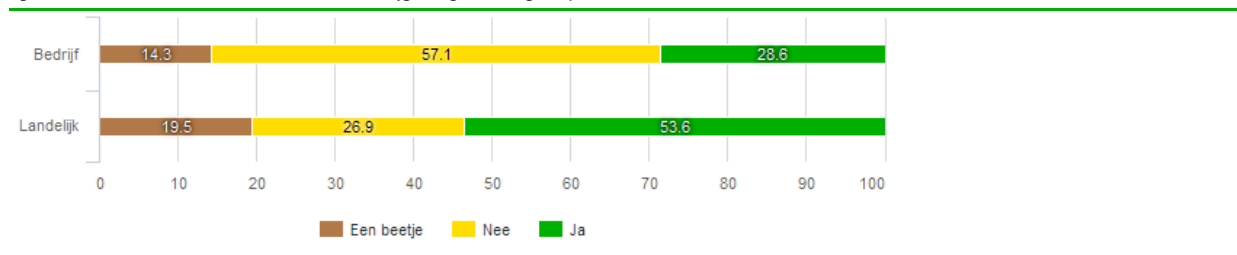


fig. 3.17 Heeft Choice en Partners BV hieraan bijgedragen/mee geholpen?



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?

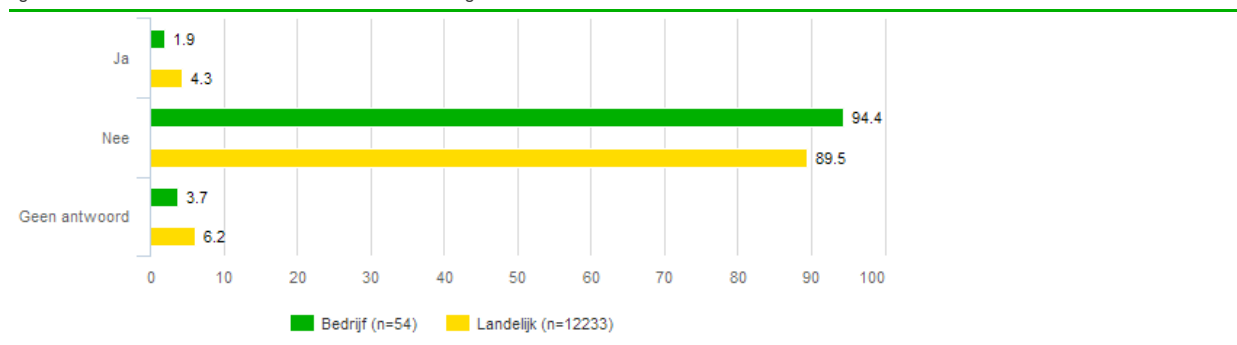


fig. 3.19 Heeft u deze klacht ingediend bij Choice en Partners BV? Anders, namelijk:

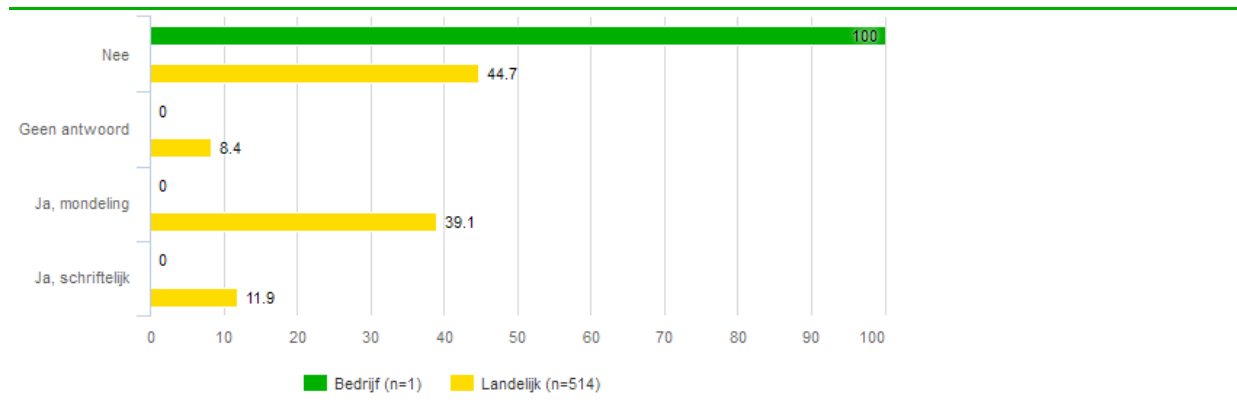
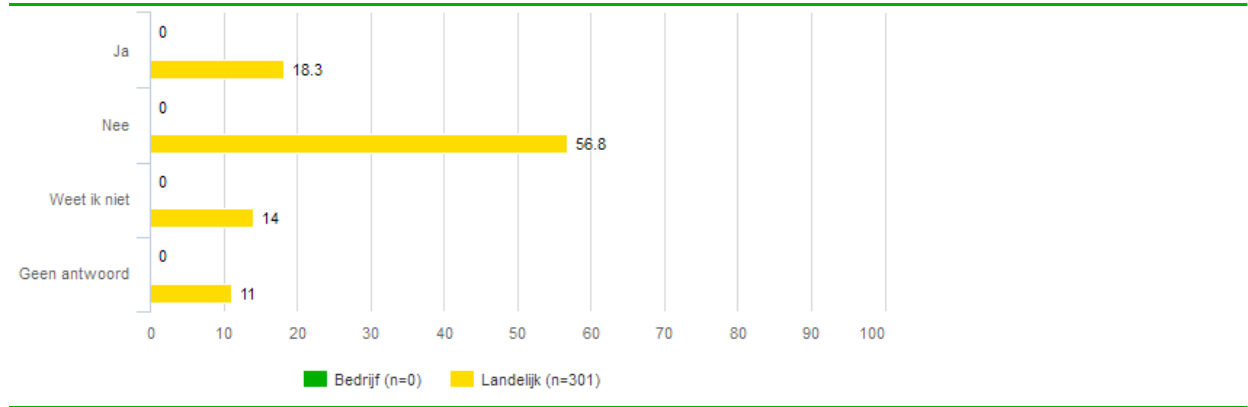


fig. 3.20 Is uw klacht opgelost?



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?

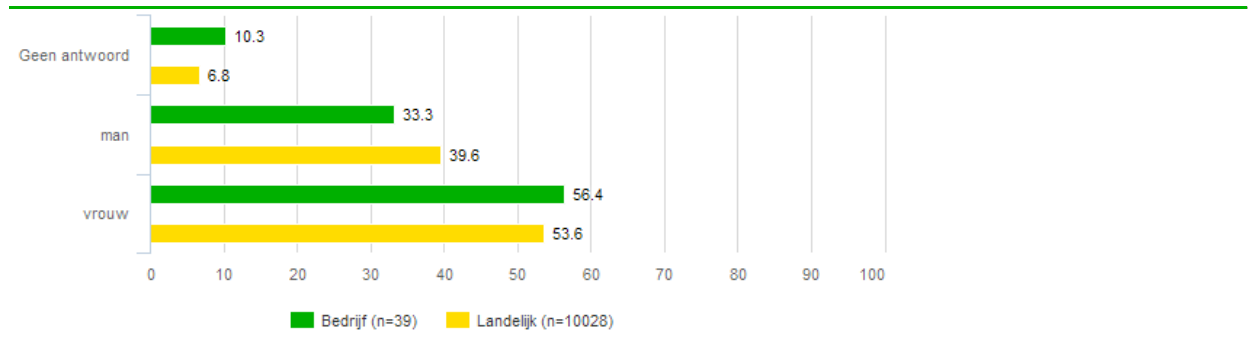


fig. 3.22 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

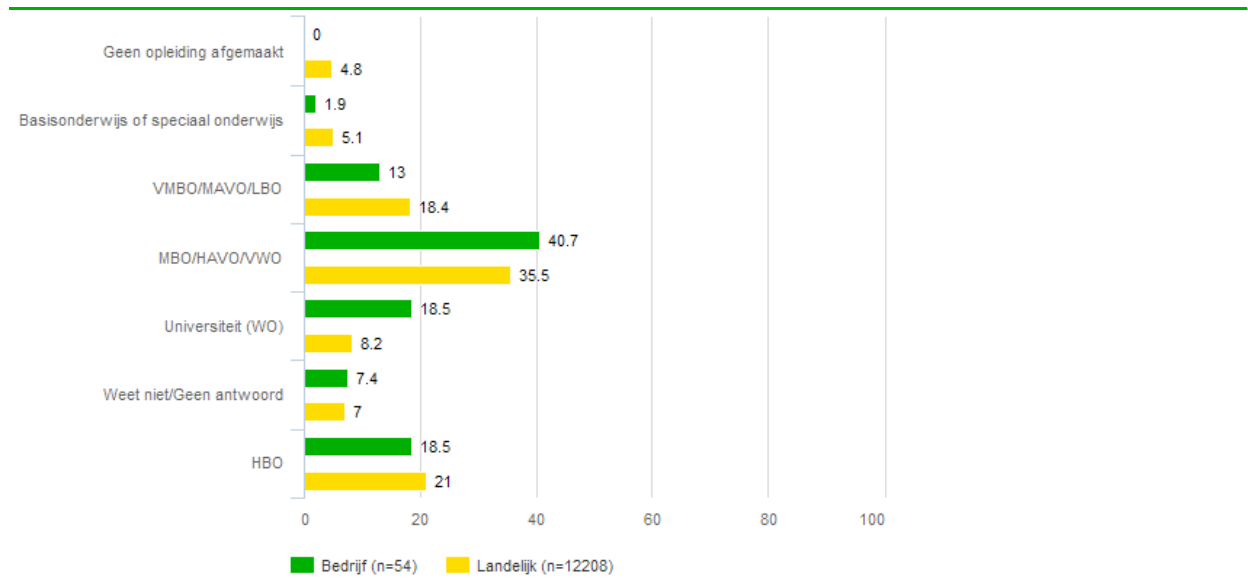
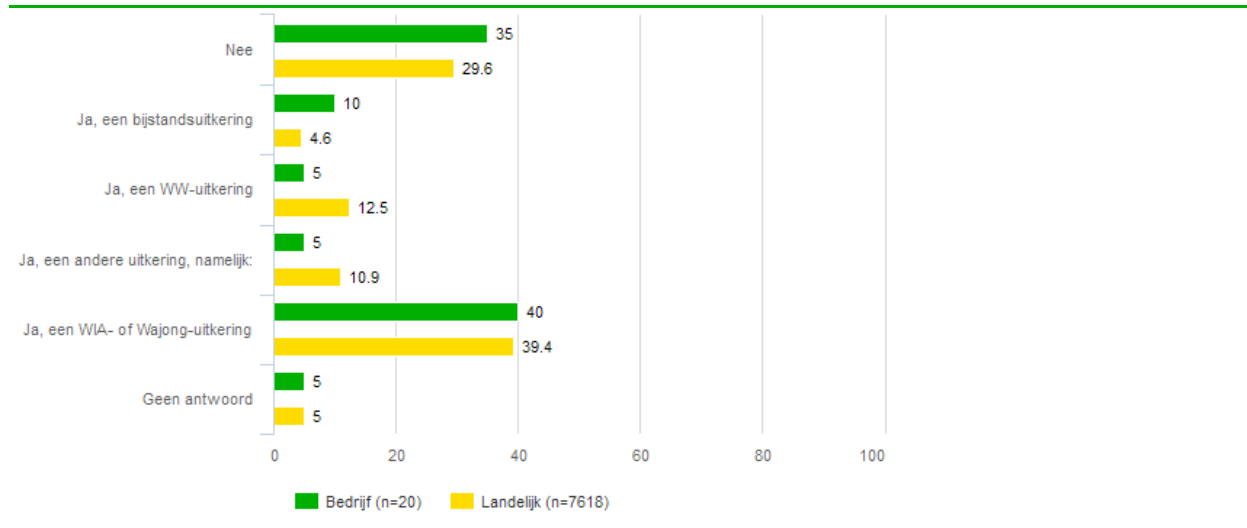


fig. 3.23 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



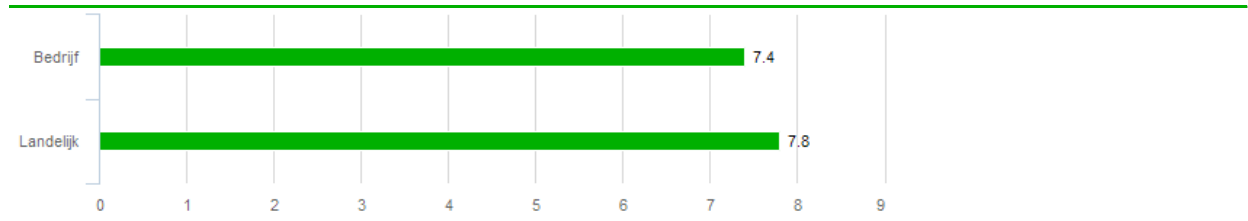
4 Opdrachtgevers

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

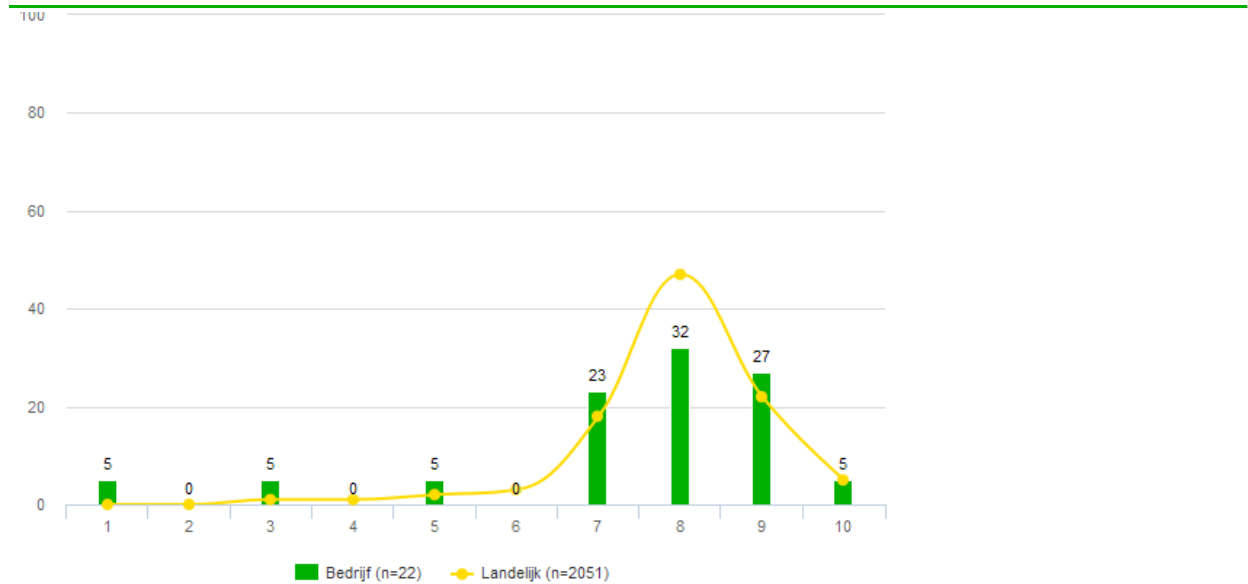
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

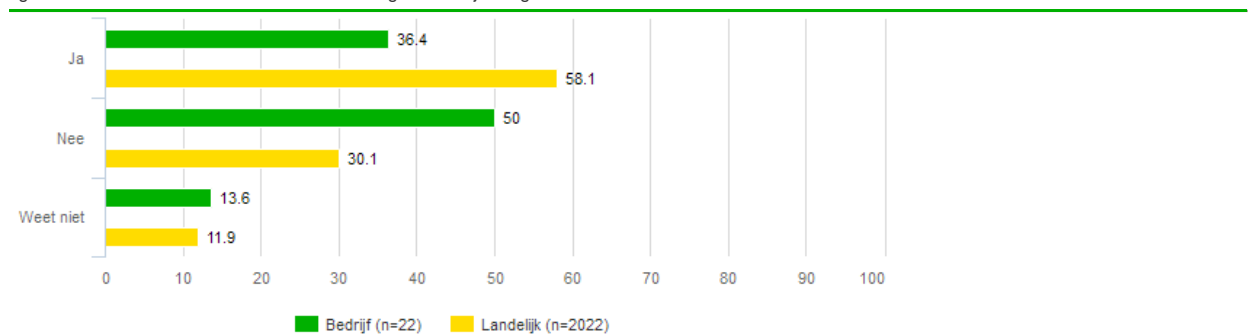
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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

fig. 4.4 U heeft aangegeven fysieke/mentale behandeling/begeleiding te hebben ingekocht. Om welk type gaat het? Anders, namelijk:

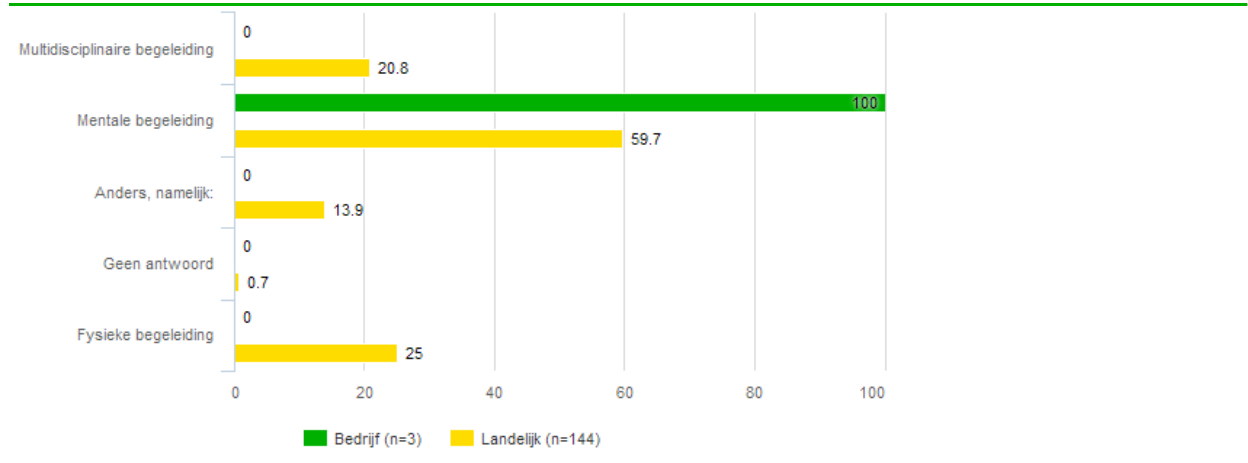


fig. 4.5 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. fysieke/mentale behandeling/begeleiding geregeld?

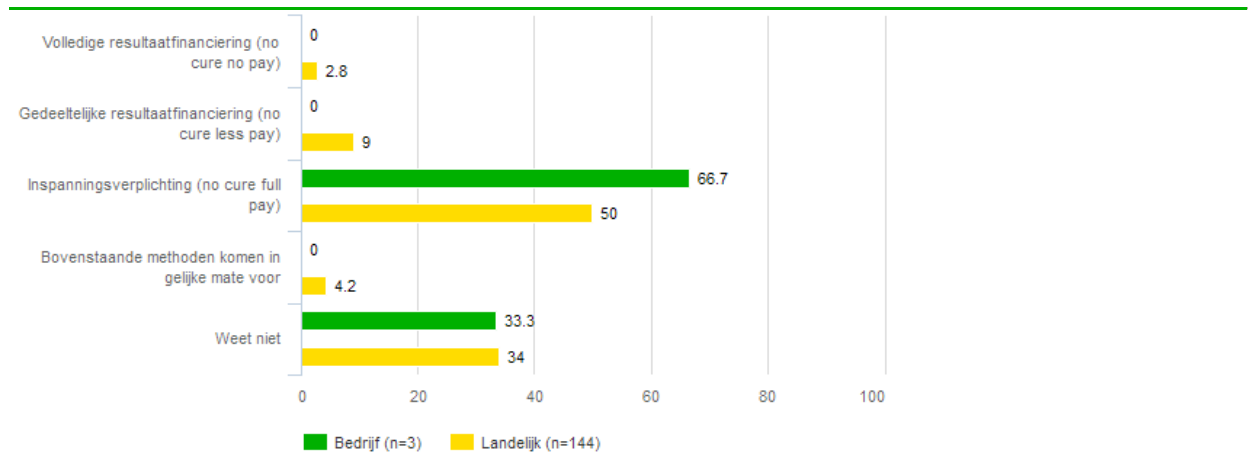


fig. 4.6 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

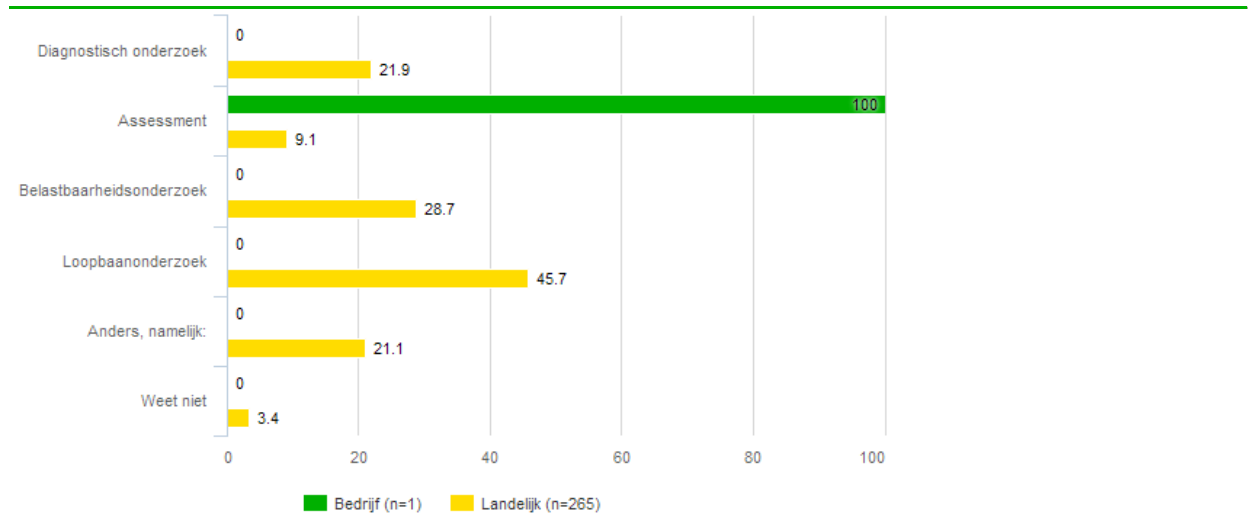
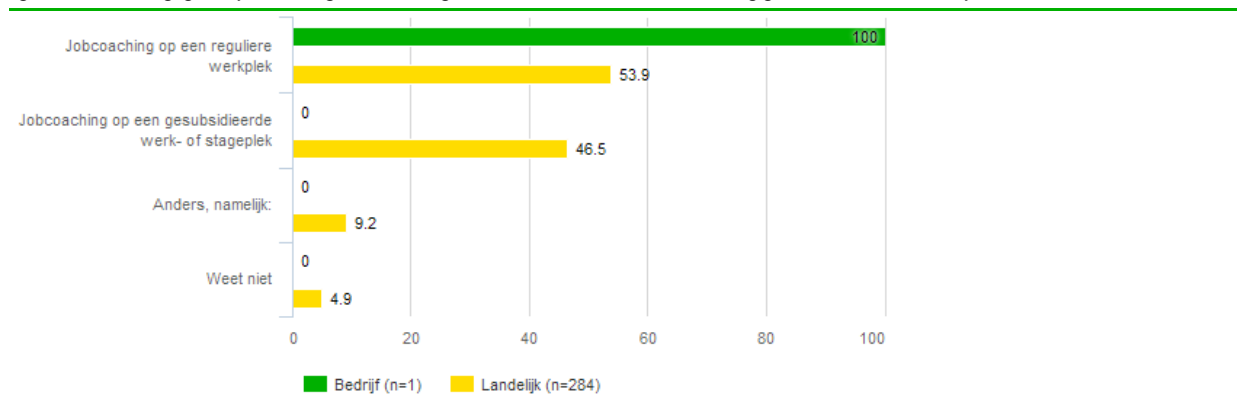


fig. 4.7 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:



4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.8 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Choice en Partners BV heeft ingekocht. Welk rapportcijfer geeft u aan onderstaande zaken? Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10. Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed. U kunt desgewenst een rapportcijfer geven met een getal achter de komma. Als iets niet van toepassing is, kunt u het veld leeg laten.



4.3 Klachtafhandeling

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

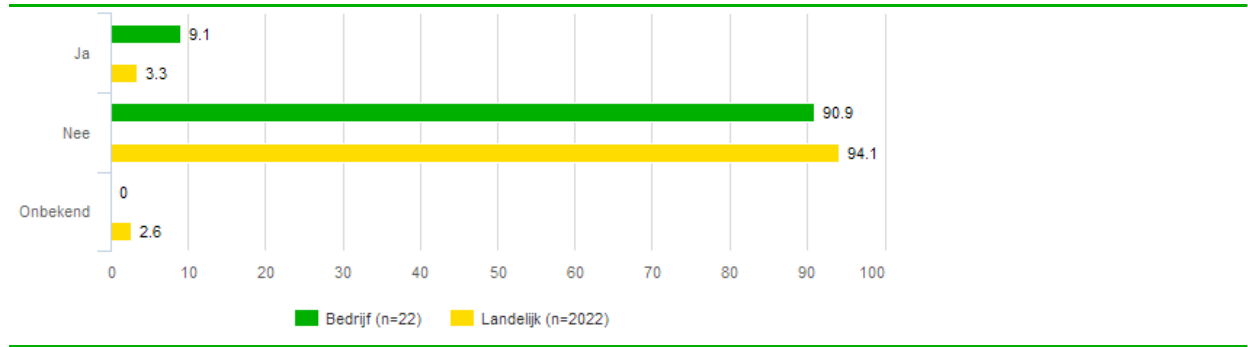
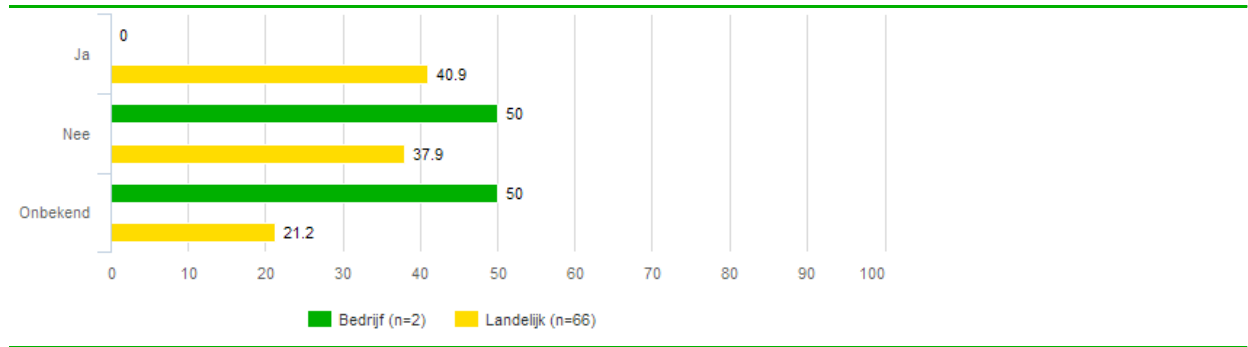


fig. 4.10 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Choice en Partners BV?



5 Contactgegevens Panteia

Panteia is een allround onderzoeksbureau voor economisch en sociaal beleidsonderzoek, transportonderzoek en marktonderzoek. Wij leveren praktische, bruikbare resultaten op basis van onafhankelijk beleids- en marktonderzoek. Tevens geven wij advies over de wijze waarop met behulp van de resultaten de doelgroep (burgers, consumenten en bedrijven) in beweging kan worden gezet. Op basis van onze veelzijdigheid maken wij verrassende en gezaghebbende onderzoeks- en adviesoplossingen die altijd gericht zijn op het verder helpen van onze klanten.

Onderzoeksbureau Panteia heeft veel zorg besteed aan het beschermen van de anonimiteit van de cliënten. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hen ingevulde vragenlijst.

Voor vragen over dit onderzoek kunt u per mail, dan wel telefonisch contact opnemen met Panteia. In de eerste drie weken na publicatie van dit rapport kunt u tevens gebruik maken van de hoor- en wederhoor functionaliteit op de portal.

Panteia is bereikbaar in eerste instantie via de helpdesk, die u van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 kunt mailen (dienstverleners@panteia.nl) of bellen: 079 – 322 29 97.

Bijlage: antwoorden op de open vragen

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	Geen prettig en tevreden gevoel erover
6	Alles alleszins niet erg posetief dus
6	Begeleider was niet voorbereid op de eerste kennismaking, foutieve informatie over verzekering bij werkervaringsplek, verslaglegging niet steeds correct. Reisafstand was te groot. Geen reiskosten vergoeding gekregen. Wel empathisch en goede begeleiding voor de basisvaardigheden.
6	Lang leek de begeleiding me erg weinig te helpen. Uiteindelijk ben ik toch wel begeleid naar een passend traject.
7	Veel geholpen met mijn baas. Had alleen wat meer hulp met sollicitatie brief gehoopt
7	ik heb fijn contact gehad
7	We hebben het traject niet afgerond omdat het gaat niet goed met mijn gezondheid
7	Nvt
7	
7	Case-manager had wel respect voor aandoening, maar druk zetten op iemand die een burn-out heeft om de volgende stap te zetten... was niet mijn beste ervaring.
7	Zie eerdere reactie. Begeleiding was goed. Miste alleen wat extra hulp in het vinden van "leuke"/geschikte vacatures. Meerdere keren aangeven dat ik het zoeken lastig vind, gezien je in een hele grote online bak aan het zoeken bent.
7	Goed bereikbaar, eerlijk en oprecht naar mij toe. Uiteindelijk heeft het weinig betekend. Weinig mee opgeschoten. Misschien ligt het aan de corona. Dat het geen gunstig tijd voor een coach.
7	Ik ben goed geholpen en altijd vriendelijk en professioneel onder behandeling geweest. Of we aan het einde precies hebben bereikt van wat aan het begin het idee was, dat is niet helemaal zo. In ieder geval is mij dat niet duidelijk.

- cijfers 8 t/m 10

8	Gaven goede raad
8	Prettige gelijkwaardige begeleiding. Zeer fijne coach
8	Vind ik een mooi getal.
8	betrokken en persoonlijk
8	Een van de voorgestelde vacatures is mijn huidige baan. Tips waren erg waardevol en bruikbaar
8	Vriendelijk hulpvaardig kundig
8	Zorgvuldige dienstverlening.
8	Omgang
8	Heeft mij weer zelfvertrouwen gegeven.
8	Zeer tevreden met de communicatie van de medewerker , begrip en persoonlijke aandacht stond hoog in het vaandel.
8	Hanneke volgde mijn proces heel zorgvuldig. Ze verwees me naar Maaïke voor het concrete werk op precies het juiste moment. Door Hanneke's bevestigende steun en Maaïke's concrete hulp had ik het vertrouwen dat ik de volgende stap kon zetten en na één gesprek had ik een nieuwe baan!
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	Omdat ik heel goed en prettig ben begeleid
9	Ben heel tevreden hoe het is gelopen. Enig verbeterpunt dat ik kan bedenken is de communicatie tussen coach en UWV.
9	De persoonlijke aandacht en de tijd om aan jouw specifieke wensen te werken. Er werd ingespeeld op jouw individuele behoefte, en er werd ook theorie uitgelegd dat jouw situatie beter in perspectief kon zetten. Mijn denkwijze en gemoedstoestand zijn (mede) hierdoor aanzienlijk verbeterd; soms is stilstaan vooruitgang.
9	De hulp was goed en duidelijk.
9	Zeer tevreden en tot het gewenste resultaat geleid!
9	Ik ben heel blij met de dienstverlening. Het heeft me een zetje in de juiste richting gegeven.
9	Ik heb mijn zelfvertrouwen terug gekregen en ben weer bewust geworden van mijn krachten en niet meer twifelen.
9	Goede begeleiding en stappenplan om uiteindelijke doel te halen, met mijn belangen voorop!
9	Begripvol voor de situatie, zeer hulpgevend qua instelling. Empatisch vermogen groot, sympathiek, deskundig
9	Dhr Oomers was een erg vriendelijk en behulpzame dhr, dhr Oomers heeft mij goed bij gestaan.
9	Ik voelde me heel erg op mijn gemak bij mijn contactpersoon en het waren fijne gesprekken waar ik voor mijn gevoel heel goed begrepen werd. Daarmee bedoel ik dat aan weinig woorden genoeg had; de contactpersoon begreep wat ik wilde zeggen ook als ik niet goed uit mijn woorden kwam. En in die gesprekken met haar ben ik er ook achter gekomen wat goed bij mij past en wat niet en dat was iets waar ik voor die gesprekken nog niet zo goed zicht op had.
9	Zeer betrokken
9	Zeer tevreden met hoe de kennismaking en vooral het gesprek ging. Mede doordat ze mijn situatie op een manier wist uit te leggen zodat mijn werkgever het ook begreep. Ook de uitleg van mijn rechten en plichten was zeer duidelijk zodat er nu duidelijke afspraken zijn gemaakt tussen mij en de werkgever. Het enige minpuntje was de tijdsdruk van het gesprek, wat begrijpelijk is.
9	De dame die mij heeft geholpen. Altijd bereikbaar. Gelijk reactie. Geholpen met contacten bespreking.
10	Omdat ik nog nooit zo'n betrokken onbevooroordeeld eerlijk persoon heb ontmoet en die je daadwerkelijk wilt helpen en het beste in je naar boven haalt.
10	Perfekte begeleiding. Respectvol. Veel kennis. Goede tips. Super prettige gesprekken. Behulpzaam op elk moment.
10	Ik ben Sacha oneindig dankbaar voor onze gesprekken. In ons eerste gesprek doorgrondde ze me direct en vanuit daar kon ze precies de goede vragen stellen om me over de juiste dingen na te laten denken. Mede door Sacha geloof ik nu écht dat ik het goede doe, en dat ik zelf de controle heb.
10	Ik ben goed, professioneel en sympathiek geholpen. Kan geen enkel minpunt bedenken.
10	Maaïke heeft zich absoluut op een zeer professionele manier ingezet om mij vanaf een dieptepunt weer daaruit te krijgen en te helpen een baan te vinden (wat zonder haar niet gelukt was).
10	Ik had een zeer terzake kundig en betrokken begeleider.
10	Voor hun kennis, vaardigheden en bereidheid.

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:

Geen antwoorden gevonden.

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..

- 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.
- Medewerker van C&P was zeer terzake kundig en betrokken
- er snel een goed resultaat was
- ik niet alleen mezelf heb teruggevonden maar ook sterker in mijn kracht stond met solliciteren en ik duidelijke handvaten kreeg om dit goed te kunnen doen.
- Ik geen verwachtingen had
- ik had niet gedacht dat Maaïke zo rap en concreet zou helpen :)
- Ik er niet heel positief aan begon
- het flexibeler en oplossingsgerichter was
- ze me goed geholpen hebben
- Ik niet vooraf had verwacht dat ik echt wat nieuws zou leren over mijzelf
- Zeer empathische persoon, heb bij andere mensen andere ervaringen van andere bureaus gehoord
- Ik wist niet echt wat ik kon verwachten maar het was een positieve ervaring
- ik veel nieuwe inzichten kreeg
- Sabine en Maaïke hebben hun uiterste best gedaan. Kwamen niet met gebaande/uitgeputte paden aan en dachten echt mee, zette zich echt in voor me.
- Er echt naar me geluisterd werd. Ik voelde me begrepen en gehoord. Meer dan ik vooraf had verwacht.
- er door Sacha Lamers echt werd geluisterd, onze gesprekken me steeds aan het denken zette en omdat ik door haar de rust vond die ik nodig had.
- Zeer veel begrip van de contactpersoon voor mijn situatie, met duidelijke uit naar mij en naar mijn werkgever over mijn situatie.
- ze goede mensenkennis heeft en daarmee je sterke punten naar boven haalt en ze er echt voor je is
- Ik echt ben geholpen

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

- We nog in contact zijn
- we goed mijn wensen in de gaten hielden en daar naar toe werkten
- mijn verwachtingen niet hoog gespannen waren
- Ze kijkt naar mijn situatie en adviseert mij
- –
- De gebruikelijke insteek wordt gevolgd
- er uit kwam wat ik graag wilde
- Het van te voren allemaal goed was uitgelegd
- duidelijk was wat ons doel was
- ik enige ervaring heb
- er veel stil is gestaan bij mijn onrust bij solliciteren
- Begeleiding
- De situatie complex was.
- -
- mijn HRM manager goede ervaring met hun heeft.
- Bijzonder goed begeleid ben
- er van tevoren was afgesproken wat we zouden doen, maar omstandigheden tijdens de behandeling ook waren veranderd
- Ze boden goede raad.

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

- Er was vrij weinig input en support. Begeleiding bij het schrijven van een CV liet ook te wensen over.
- Ik had graag ervaring opgedaan naar ander werk.
- Ik had iets meer hulp verwacht in de form van feedback op sollicitatie brief. Voor de rest wel super boven verwachting hulp gehad met omgaan met mijn baas
- Begeleiding onvoldoende, onduidelijk was
- Miste een beetje de hulp naar het zoeken van een andere baan. Wat betreft de CV opmaak en de brieven zeer tevreden! Alleen ontving ik geen vacatures, hier moest ik zelf naar opzoek.
- Heeft heel goed uitpakt
- De uitslag niet een positief effect heeft gehad helaas voor mijn situatie

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- Ziektewet

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

- Nvt
- Ik zou niet weten...
- nee
- Naamsbekendheid krijgen
- Niet dat ik weet.
- Geen idee, ben uiterst tevreden
- Zie opmerkingen bij vorige vraag
- Ja bijvoorbeeld stageplekken adviseren
- Meer mondelinge feedback dan standaard papieren.
- Nee
- Andere contactpersoon
- geen suggesties
- Wellicht meer concrete oplossingen; een duidelijk plan. Maar we waren daar nog niet aan toe in het proces, ik was nog in behandeling en aan de medicatie dus het was ook nog niet mogelijk om daar echt stappen in te zetten. De contactpersoon heeft wel uitgelegd hoe ik een dergelijk plan kan maken als ik daar aan toe was.
- Iets meer tips betreft hoe te zoeken naar vacatures. Inschrijven bij uitzendbureaus of detachering, is prima maar je bent de zoveelste op de stapel in de tijd dat ik opzoek was (zomer 2020).||Tevens een afrondingsgesprek zou netjes zijn. Had een mail gestuurd dat ik een baan had en hoorde vervolgens na een felicitatie mail niets meer vernemen.
- Nee, niet dat ik weet
- Beter afspraken nakomen
- Nvt
- Geen verbeterpunten nodig, ben uitstekend geholpen.
- Deze vragenlijst zou beter kunnen (vooral de vragen over contact). De dienstverlening van de mensen met wie ik werkte was super.
- Blijf de mens achter het probleem zien en dan blijft het een mooie concept
- Meer tijd voor de gesprekken. Het geplande uurtje was al snel te kort.
- De omstandigheden van het afgelopen jaar waren dusdanig dat dingen sowieso niet gingen zoals we van tevoren hebben kunnen denken. Ik heb dus geen aanbeveling die passend zouden zijn onder 'normale' omstandigheden.

Waarover ging deze klacht?

- Niet nakomen van afspraken

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

- Nvt
- nee
- Nee.
- De vragen over "hoe vaak per maand" waren moeilijk in te vullen, omdat voor mij in de 3-4 maanden waarin C&P betrokken was de frequentie heel verschillend was.||Daarnaast worden er vragen gesteld over de begeleider, maar ik kan niet voor twee verschillende personen verschillende antwoorden geven.
- Geen opmerkingen of aanvullingen
- Met de 4 postcode cijfers voel ik het niet als anoniem
- Nee
- Volgens mij had ik aangegeven dat mijn gegevens mochten worden doorgegeven voor dit onderzoek
- Bedankt voor de begeleiding
- Bijzonder dat deze vragenlijst anoniem moet zijn, maar u wel de postcode, leeftijd, geslacht uitvraagt. Dat draagt zeker niet bij aan de gepretendeerde anonimiteit
- Erg tevreden over de sollicitatie coach
- Super bedankt voor de hulp Choice en Partners!
- Maaïke verdient een promotie. Zonder haar zat ik nu niet in deze baan.
- Ik doe nu werk dat niet aansluit op mijn opleiding. Ik had eerst mijn eigen bedrijf. Ik ben nu zeer tevreden met mijn werk dat ik kan doen ondanks mijn beperkingen.
- Zeker geen? antwoord
- Ontzette geholpen bedankt

2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- Slechte communicatie, afspraken die niet of veel te laat nagekomen worden. Behoorlijke som geld voor alleen het opnieuw opstellen van CV en een paar sollicitaties. Kortom een slechte ervaring met betreffende begeleider. Gladde praatjes en niks daar.
- Ik werk zeer prettig samen met Choice en Partners. Korte lijnen en elkaar weten te vinden wanneer gewenst is erg fijn.
- Prima dienstverlening, alleen helaas geen resultaat in het definitief vinden van werk voor beide trajecten. Choice heeft wel 'UWV proof' rapportages aangeleverd.
- Ons contact met Choice en Partners was prettig. Maar het belangrijkste is natuurlijk dat de medewerker professioneel geholpen is en dat dit resulteerde in volledige terugkeer op de werkvloer.
- Het contact met de 2e spoor coach was heel prettig voor zowel werkgever als werknemer. Er werd door de coach goed meegedacht over de persoonlijke situatie van werknemer. Zij heeft zich zeer goed ingezet om zowel ons als werkgever als onze werknemers zo goed mogelijk te adviseren en begeleiden. Dit heeft zij op zeer deskundige wijze gedaan.
- In mijn ogen heeft spoor 2 coach vooral aangedrongen op rust (ging op stoel bedrijfsarts zitten) en veel te weinig met medewerker vooruit gekeken naar andere mogelijkheden. Was erg op hand van medewerkster maar in mijn ogen heeft dat medewerkster zeker niet geholpen. Heel erg jammer, ook voor de gemaakte kosten. Ik zou Choice en Partners bij niemand aanbevelen (mijn feedback richt zich mn overigens op de begeleider en niet op het bedrijf zelf)
- Het was een prettige samenwerking
- Professionele en persoonlijke begeleiding en een heldere en duidelijke verslaglegging hiervan. Als erg positief ervaren.
- Het is heel plezierig werken met Choice en Partners, duidelijke uitleg en goede begeleiding van de medewerker.
- De laatste keer bleek na opdrachtverlening dat onze contactpersoon erg vol zat. Afspraken werden laat gemaakt en werden ook later dan besproken gerapporteerd. 1 van de kandidaten is tussentijds afgehaakt. We weten overigens niet of dat te voorkomen was geweest. Belangrijk is wel een snelle opvolging naar afspraken met de kandidaat, rapportage delen met de kandidaat, akkoordgeven en rapportage aan de opdrachtgever.
- Ondanks het feit dat het eindresultaat geen werk heeft opgeleverd, is er toch heel goed en deskundig gewerkt door de coach.
- professioneel, deskundig en vriendelijk. Goede partner om in lastige situatie's mee te sparren. goede oplossingen geboden.
- Communicatie was helder, direct en prettig. Een voortvarende aanpak en goed overleg hebben een uitermate tevredenstellend uitwerking gekregen, zowel voor ons als werkgever, alsook voor de werknemer.
- Zeer deskundige en zeer vriendelijke begeleider, kijkt ook buiten de kaders wat zowel voor werkgever als werknemer prettig is
- Voor ons was het de eerste keer dat wij met een reïntegratiebureau aan de slag moesten. Er waren veel vragen van onze kant, veel onduidelijkheden. Misschien door onze "onkunde" maar hieruit blijkt dan wel dat de onderlinge communicatie hier en daar te kort schoot. Wat voor hun logisch was was voor ons niet altijd even duidelijk.

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.

- Zie vorige opmerking.
- deskundig, korte lijnen, afspraken nakomen.
- geen
- x
- Geen. Door o.a. corona is "persoonlijk" bezoek vaak vervangen door telefonisch maar dat is op dit moment niet anders, de behandeling was erg positief.
- geen
- Niet het gevoel dat er ook aan de werkgever wordt gedacht.
- Zie toelichting op de cijfers. Met name dus snellere opvolging.
- ze zijn weinig zichtbaar op sociale media
- Graag meer terugkoppeling aan de werkgever, indien dat binnen de regelgeving kan. Er gebeurt uiteraard ook veel "buiten beeld" maar toch.....

Waarop had de klacht betrekking?

- Niet ingediend maar ik zal nooit meer zaken doen met de betreffende begeleider.
- Spoor 2 begeleider

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.