



## **Tevredenheidsonderzoek 2011**

Premium Solutions

Zoetermeer, zaterdag 4 februari 2012

In opdracht van Premium Solutions

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. 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 Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. 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 Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoek onder cliënten</b>	<b>8</b>
2.1	Rapportcijfer	8
2.2	Totaaloordeel	9
2.3	Het traject	11
2.4	Het resultaat	12
2.5	Kenmerken	14
<b>3</b>	<b>Onderzoek onder opdrachtgevers</b>	<b>15</b>
3.1	Rapportcijfer	15
3.2	Totaaloordeel	16
3.3	Kenmerken	18
<b>4</b>	<b>Toelichting, verbeter suggesties en klachten</b>	<b>20</b>

# 1 Inleiding

## *Uitvoering onderzoek*

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011 een traject hebben afgerond zijn voor dit onderzoek benaderd.

De cliëntgegevens voor het onderzoek zijn aangeleverd bij Stratus. Deze zijn vervolgens gecontroleerd op volledigheid (is alle benodigde informatie aangeleverd). Alle bruikbare gegevens zijn in het onderzoek betrokken.

De cliënten zijn zowel per email als schriftelijk uitgenodigd. Deze groep cliënten heeft een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

In deze rapportage zijn ook de resultaten opgenomen van het onderzoek onder opdrachtgevers waaronder het UWV. De opdrachtgevers zijn uitsluitend per e-mail benaderd.

We hebben met veel zorg geprobeerd om de anonimiteit van de cliënten te beschermen. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hun 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. Bijgaand rapport zijn de uitkomsten van dit onderzoek.

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.

### *Respons en rapportage*

In het rapport worden uw resultaten vergeleken met die van het gemiddelde van alle deelnemers aan het onderzoek.

Voor uw bedrijf zijn in totaal 59 cliënten benaderd en 1 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 21 voor cliënten en 0 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.

### *Diensten*

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 11 diensten geformuleerd. In tabel 1 zijn de verschillende diensten te zien.

**Tabel 1: Diensten**

---

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
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten

---

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.

**Tabel 2: Resultaten voor het Keurmerk**

	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	59	21	35,6%	7,3	ja
Totaal cliënten	59	21	35,6%	7,3	ja
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	1	0	0,0%		nvt

*Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend m.b.t. het behalen/behouden van het keurmerk. Zie hiervoor ook de inleiding.*

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* zijn opgenomen. Er wordt gekeken naar het aantal uitgestuurde vragenlijsten en de respons.

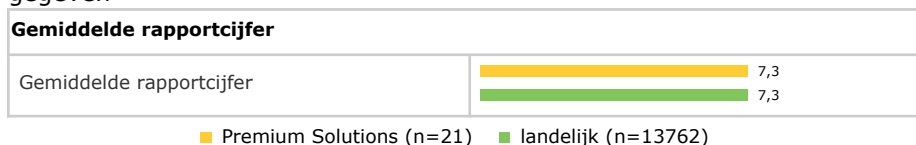
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd voor erg lage rapportcijfers. Bij kleine aantallen ingevulde vragenlijsten kan een rapportcijfer 1 namelijk een erg 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, krijgen dan toch het keurmerk.

## 2 Onderzoek onder cliënten

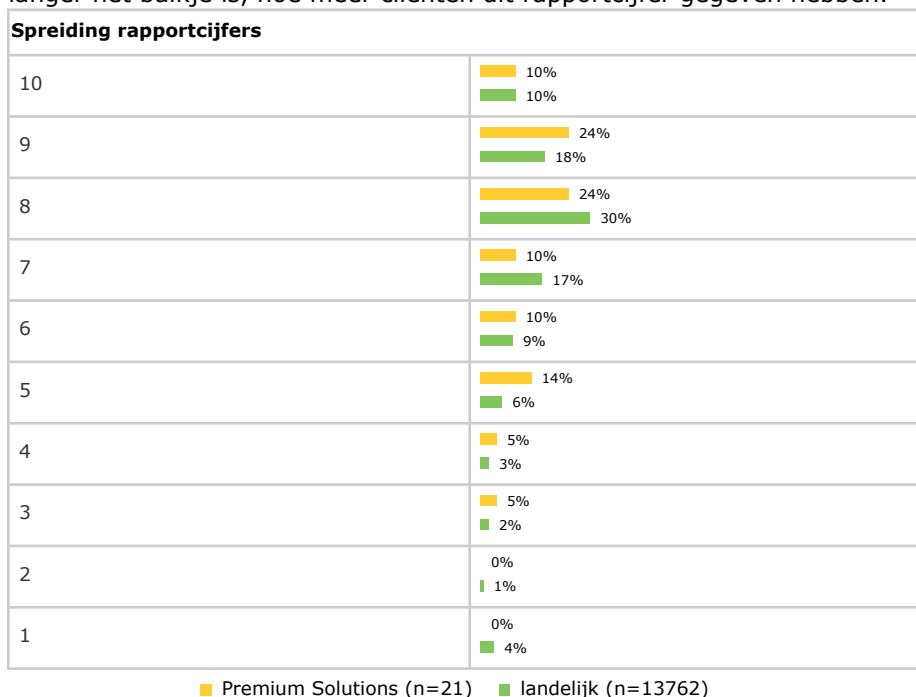
### 2.1 Rapportcijfer

Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven weergegeven op verschillende manieren

Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven



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



In onderstaande figuur zijn de rapportcijfers uitgesplitst naar de verschillende diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd.





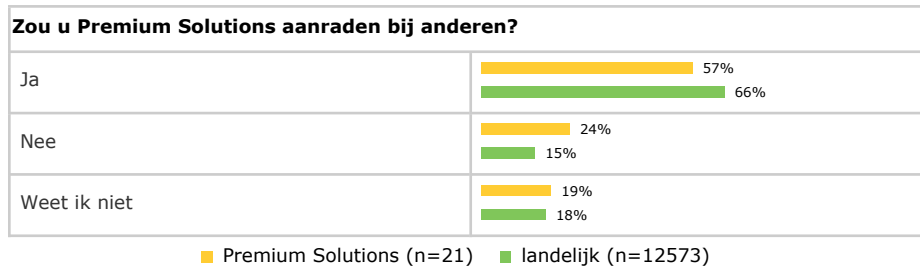
## 2.2 Totaaloordeel

De cliënten hebben de mogelijkheid gehad om de dienstverlening van uw bedrijf te beoordelen op verschillende aspecten. In onderstaande figuur zijn hiervan de resultaten te zien.

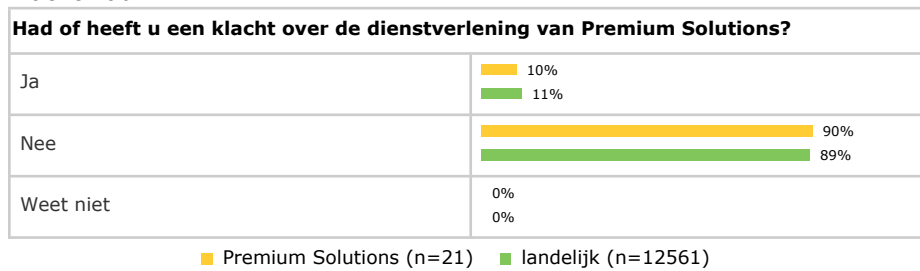
Oordeel cliënten over de dienstverlening	
De tijd die het duurde voordat u voor het eerst bij Premium Solutions terecht kon	
Klantvriendelijkheid	
Telefonische bereikbaarheid	
De informatie van Premium Solutions over uw rechten en plichten	
Nakomen van afspraken	
Deskundigheid van de begeleider(s)	
De voorbereiding van de begeleider op gesprekken met u	
De betrouwbaarheid van de begeleider	
Het aantal keren dat uw begeleider contact met u had	
Kwaliteit van het trajectplan / plan van aanpak	
De ruimte voor het inbrengen van uw eigen ideeën	
De tijd die u zelf heeft besteed aan het traject	
Aansluiting van de begeleiding op uw eigen situatie	
Duidelijkheid van de communicatie en gemaakte afspraken	
De zorgvuldigheid waarmee Premium Solutions met uw gegevens omging	
Resultaat van de begeleiding voor u (tot nu toe)	
Gevoel serieus genomen te worden	

■ Premium Solutions (n=21) ■ landelijk (n=12510)

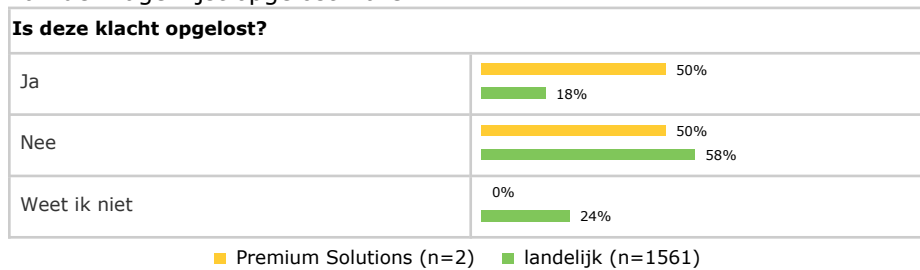
Een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid van cliënten is de vraag of zij een bedrijf zouden aanraden bij anderen. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien.



Soms hebben cliënten klachten over de dienstverlening van een bedrijf. In de figuur hieronder is te zien welk percentage van de respondenten een klacht had.



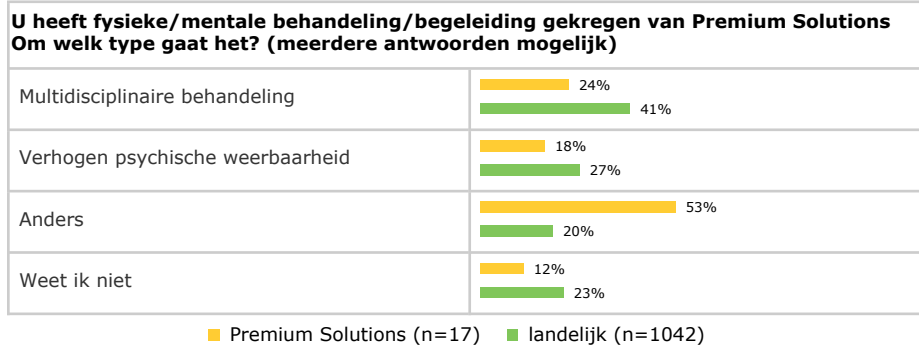
Het is uiteraard belangrijk om klachten op te lossen. In onderstaande figuur is te zien of de klachten van de cliënten op het moment van invullen van de vragenlijst opgelost waren.

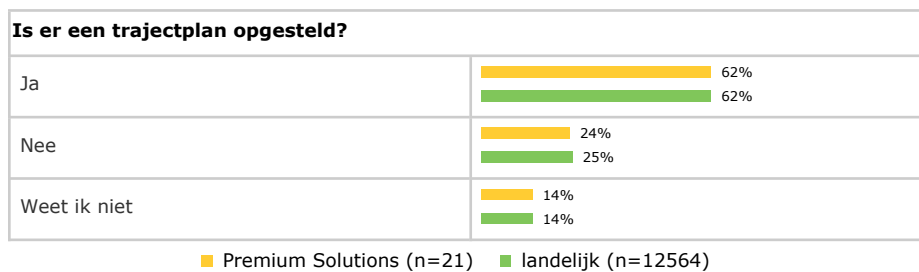
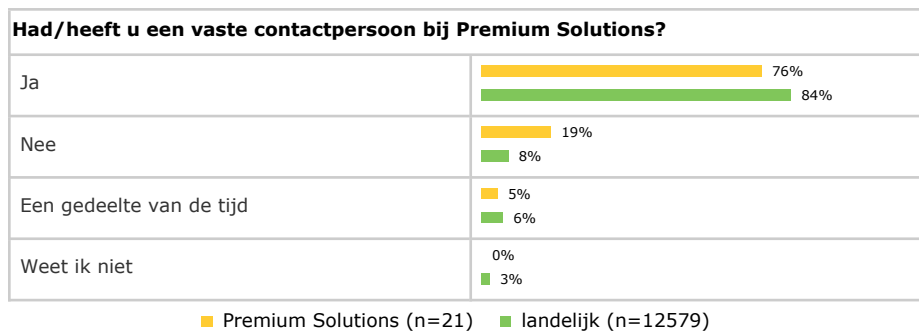


### 2.3 Het traject

Het traject dat gevolgd is door de cliënten is opgesplitst in verschillende delen. Aan cliënten is gevraagd hoe zij de dienstverlening ervaren hebben. Hierbij zijn vragen gesteld als: heeft u een vast contactpersoon, en is er een trajectplan opgesteld. In de figuren in deze paragraaf (op deze en/of de volgende pagina) zijn de resultaten van deze vragen weergegeven, wanneer uw cliënten deze vragen voorgelegd hebben gekregen (dit is afhankelijk van de gevolgde dienst).

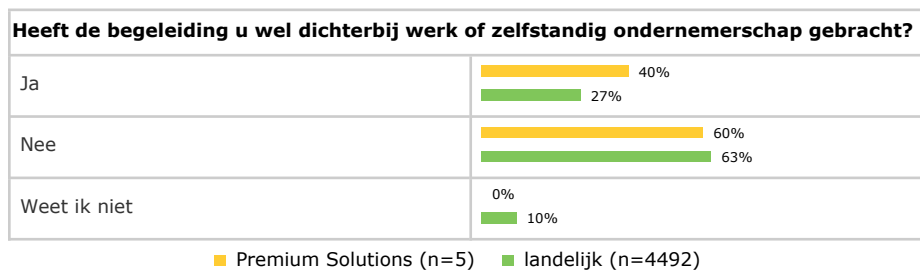
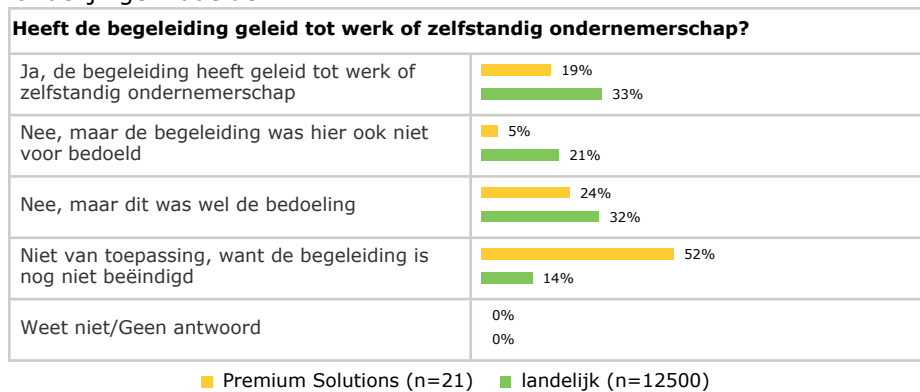
Indien er minder dan 5 cliënten gereageerd hebben, worden geen resultaten van deze vragen weergegeven om hun privacy te waarborgen.





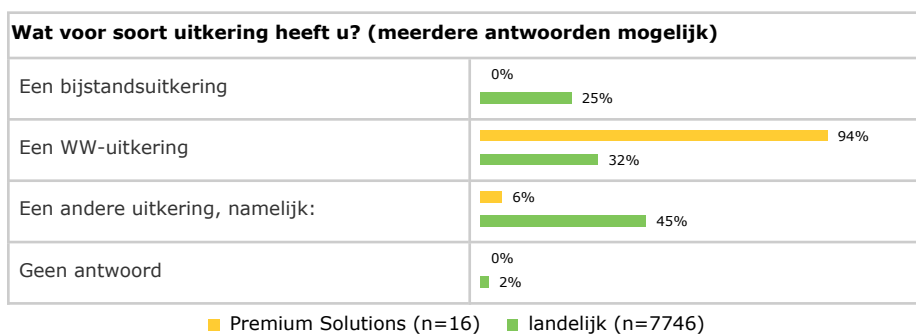
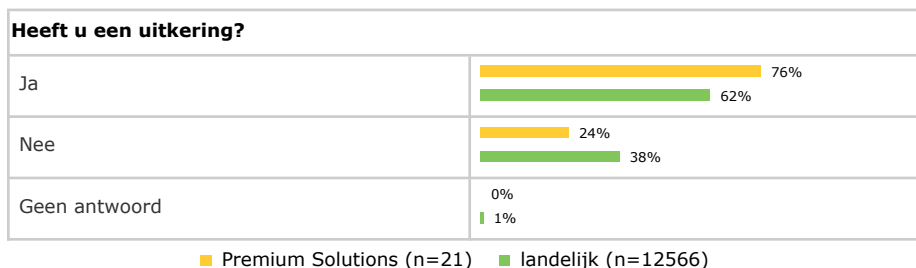
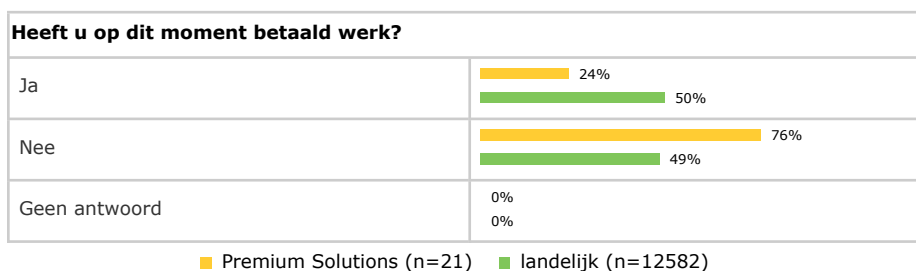
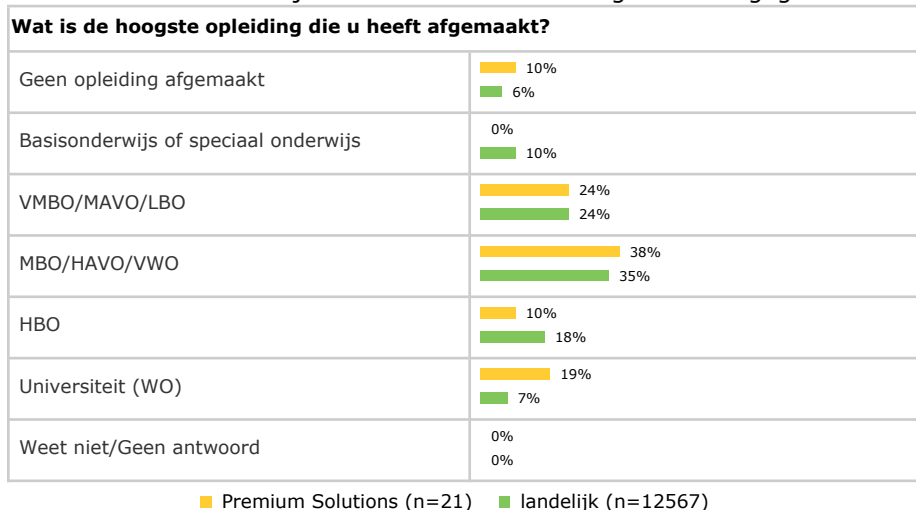
## 2.4 Het resultaat

Het resultaat van de dienstverlening kan zijn dat deze heeft geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap. Hieronder is te zien voor hoeveel procent van de cliënten van uw bedrijf dat het geval was, afgezet tegen het landelijk gemiddelde.



## 2.5 Kenmerken

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



## **3 Onderzoek onder opdrachtgevers**

### **3.1 Rapportcijfer**

*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers gereageerd hebben, worden er geen resultaten getoond.*

### **3.2 Totaaloordeel**

*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers gereageerd hebben, worden er geen resultaten getoond.*



*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers gereageerd hebben,  
worden er geen resultaten getoond.*

### **3.3 Kenmerken**

*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers gereageerd hebben, worden er geen resultaten getoond.*

*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers gereageerd hebben,  
worden er geen resultaten getoond.*

## 4 Toelichting, verbeter suggesties en klachten

### 4.1 Bij cliënten

In de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer dat zij geven bij het totaaloordeel toe te lichten. Ook wordt gevraagd of men verbeter suggesties heeft. De antwoorden die hierbij zijn gegeven bieden mogelijk handvatten voor verbeteracties. De antwoorden worden in dit hoofdstuk letterlijk weergegeven zoals ze door de respondenten zijn ingevoerd. Zij geven de perceptie van de respondent weer. Het getal dat steeds is vermeld vóór de toelichting is het rapportcijfer dat de betreffende relatie heeft gegeven.

- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: omdat wat alles premium solution mij begeleiding en behandel echt serius , en geef aan mij tijd zo veel ik nodig heb  
verbetersuggestie: ik denk alles is prima , nou hoef niet meer om verbeteren
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Bij Premium Solutions werken mensen die weten waar ze het over hebben en ze behandelen je daar als mens en niet als een nummer. Het zijn ook vriendelijke mensen en daarom geef ik ze een 10.  
verbetersuggestie: Er is geen verbetering nodig aan de dienstverlening.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Houdt goed contact, zoekt intensief naar banen. Altijd klaar om je te woord te staan ook de leidinggevendenden. Stimuleert goed als je je even moedeloos wordt van alle negatieve antwoorden na sollicitatie  
verbetersuggestie: Misschien samen met mij naar de bedrijven toegaan om daar met de directie of PZ te spreken.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: ben zeer tevreden  
verbetersuggestie: nvt
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: IK DENK DAT IK DOOR HUN SNELLER AAN EEN BAAN GEHOLPEN ZAL WORDEN  
verbetersuggestie: GEEN IDEE
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Omdat ze er van alles aan doen om je weer aan een baan te helpen. Ze hebben zelfs een video-cv van me laten maken. Dit om er voor te zorgen, dat je meer indruk maakt bij het solliciteren.  
verbetersuggestie: Misschien door nog iets meer de nadruk te leggen op het maken van een goede motivatiebrief/sollicitatiebrief.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: -Omdat zij mij serieus nemen. -Er is direct werk gemaakt van mijn situatie en een re-integratie plan opgesteld. -Er wordt telefonisch contact met mij opgenomen. -Al mijn vragen worden goed en duidelijk beantwoord. -Samen worden er naar vacatures gekeken en er wordt op gereageerd voor mij en ik krijg daar netjes bericht over. -Er is sprake van een goede en duidelijke communicatie. -De service van het maken van een video cv. -Men is beleefd duidelijk en respectvol.  
verbetersuggestie: Op dit moment niet van toepassing.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: omdat ik wel zeer goed begeleid wordt,maar helaas nog geen baan heb. Ben 54 dus ligt denk daaraan.  
verbetersuggestie: ????????
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: is mijn meening  
verbetersuggestie: goed werking vind voor mijn met wat hab ik gewerkd
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: - Goede onsteuning - Vriendelijk contact, personeel heel attent - Meedenkend  
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: De helderheid en het gemak waarmee wordt gecommuniceerd.  
verbetersuggestie: Niet, gaat prima zo!
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Er is aandacht voor de mens  
verbetersuggestie: neen
- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting: Ik ben niet zo lang bij hun aangemeld, maar ga er postief tegen aan. Ze pakken het rutgaan en waar nodig is geven ze de nodige informatie, vindt hun wek wijze goed.

verbetersuggestie: Ik zou graag wat werk ervaring willen ondervinden, om dat ik een hele tijd uit de running bent bent, maar ik denk niet dat dat aan hun ligt, meer bij de UWV.

- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting: Premium solutions is een bedrijf in de kinderschoenen. Er zijn wat problemen geweest met medewerkers die hun werk niet naar behoren deden. Daardoor is er wat verwarring bij mij opgetreden. Uiteindelijk hebben zij een baan gevonden en ben ik nu aan het werk. Dit is wel met de nodige strubbelingen gegaan. Dit kwam doordat ik niet goed werd geïnformeerd.  
verbetersuggestie: Klanten beter informeren wat hun rechten en plichten zijn en van tevoren zeggen waar ze aan toe zijn. Gaat het om een proefplaatsing? Zeg dat dan ook gewoon!
- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting: op het moment dat het traject werd aangevraagd had ik net erk gevonden. Na bijna 3 maanden heb ik nog even contact gehad toen de begeleiding was goed gekeurd door het CWI, wat mij betreft heeft premium solutions niet hoeven doen voor mij maar p\willen ze me nu nog een half jaar blijven begeleiden wat ik niet nodig vind en vooral zie als geldverspilling.  
verbetersuggestie:
- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting: Ik ben nog onder begeleiding. De situatie op de arbeidsmarkt is zeer slecht.  
verbetersuggestie: Beter gebruik te maken van haar netwerk.
- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting: Ik denk dat Premium Solutions meer thuishoort in een lager marktsegment. Op mijn achtergrond en werksituatie bestond onvoldoende kennis en ervaring.  
verbetersuggestie: Ben bang dat de organisatie zich daarvoor niet leent.
- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting:  
verbetersuggestie: betere communicatie en luisteren wat client wil
- cijfer: 5,6 of 7  
toelichting: De afspraak is dat zij binnen hun eigen netwerk jobhunting voor mij zouden plegen. De vacatures waar zij mij tot nu toe op voorgesteld hebben, komen allemaal uit openbare bronnen (d.w.z. van het internet).  
verbetersuggestie:
- cijfer: 1,2,3 of 4  
toelichting: omdat er nog geen resultaat is en men zaken vergeet die ik gezegd heb en in het belang zijn van een job  
verbetersuggestie: door mij een baan te bezorgen
- cijfer: 1,2,3 of 4  
toelichting: Ondeskundig en onbekwaam.  
verbetersuggestie: Capabele mensen in dienst nemen. Eerlijk zijn tegenover 'klanten'.

Cliënten die aangeven dat ze een klacht hebben/hadden over de dienstverlening, worden gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

- klachtomschrijving: Zie voorgaande tekstblokken
- klachtomschrijving: Over het feit dat de begeleiding eigenlijk niet nodig was, maar toch wordt doorgezet, zodat het alleen maar geld kost.

## **4.2 Bij opdrachtgevers**

Ook opdrachtgevers hebben de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer toe te lichten en verbeter suggesties te doen.

*Er is geen toelichting of verbeter suggestie gegeven.*

Opdrachtgevers die aangeven dat ze een klacht hebben/hadden over de dienstverlening, worden gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

*Er is geen omschrijving van klachten gegeven / er zijn geen klachten.*