



HetWerktNu

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

15 februari 2025

Samenvatting & Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij HetWerktNu het Traject werkfit maken en Traject praktijkassessment en Traject modulaire diensten hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject modulaire diensten

- ✓ HetWerktNu heeft 10 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 60% (6 respondenten)
- ✓ HetWerktNu krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 7.7 voor het Traject modulaire diensten

Traject praktijkassessment

- ✓ HetWerktNu heeft 16 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 56.3% (9 respondenten)
- ✓ HetWerktNu krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.6 voor het Traject praktijkassessment



Samenvatting & Conclusie



Traject werkfit maken

- ✓ HetWerkNu heeft 16 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 43.8% (7 respondenten)
- ✓ HetWerkNu krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 8.9 voor het Traject werkfit maken



Inhoudsopgave

Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Methoden	5
De Onderzoeksstappen	6
Werkfit Maken	7
Algemeen	8
Bereikbaarheid & Snelheid	11
Begeleiding	14
Verwachtingen	19
Tevredenheid	22
Aanvullende opmerkingen	24
Praktijkassessment	25
Algemeen	26
Bereikbaarheid & Snelheid	29
Begeleiding	32
Verwachtingen	38
Tevredenheid	41
Aanvullende opmerkingen	43
Modulaire Diensten	44
Algemeen	45
Bereikbaarheid & Snelheid	48
Begeleiding	51



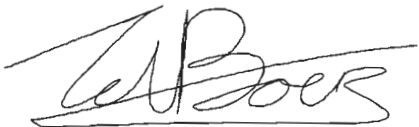
Inhoudsopgave

Verwachtingen	58
Tevredenheid	61
Aanvullende opmerkingen	63
Over Contenza	64



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van HetWerktNu. HetWerktNu heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van HetWerktNu, die in de periode 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024 het Traject Werkfit Maken of het Traject Praktijkassessment of het Traject Modulaire Diensten hebben afgerond.

Van HetWerktNu hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024 16 klanten in het Traject Werkfit Maken en 16 klanten in het Traject Praktijkassessment en 10 klanten in het Traject Modulaire Diensten zijn afgerond. Contenza heeft via HetWerktNu de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het huidige inkoopkader verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contenza

De Voorde 8

9473TW De Groeve



METHODEN

De Onderzoeksstappen



HetWerktNu heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd.

Contenza heeft alle klanten per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.

Twee dagen later heeft Contenza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uitziet kunt u vinden via onze website. Tevens hebben wij de klanten van HetWerktNu de link naar de vragenlijst per sms gestuurd

Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

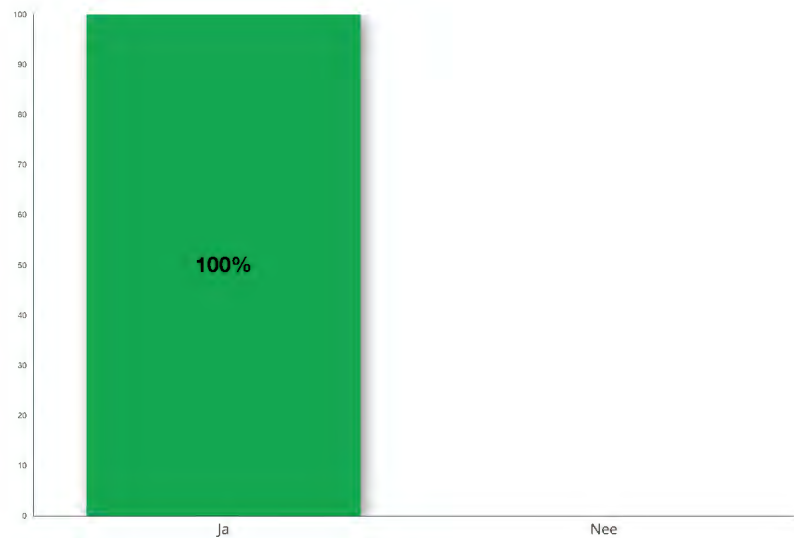
Op 15 februari 2025 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven



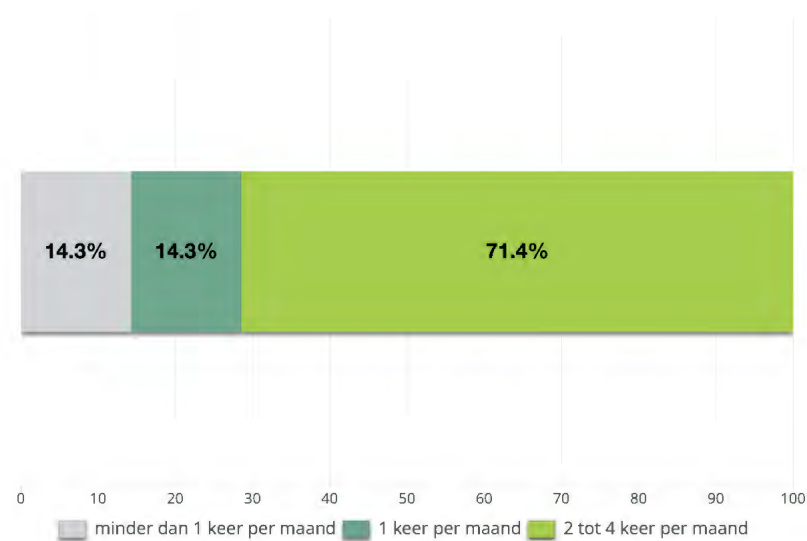
BEGIN.

Resultaten Werkfit Maken

Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

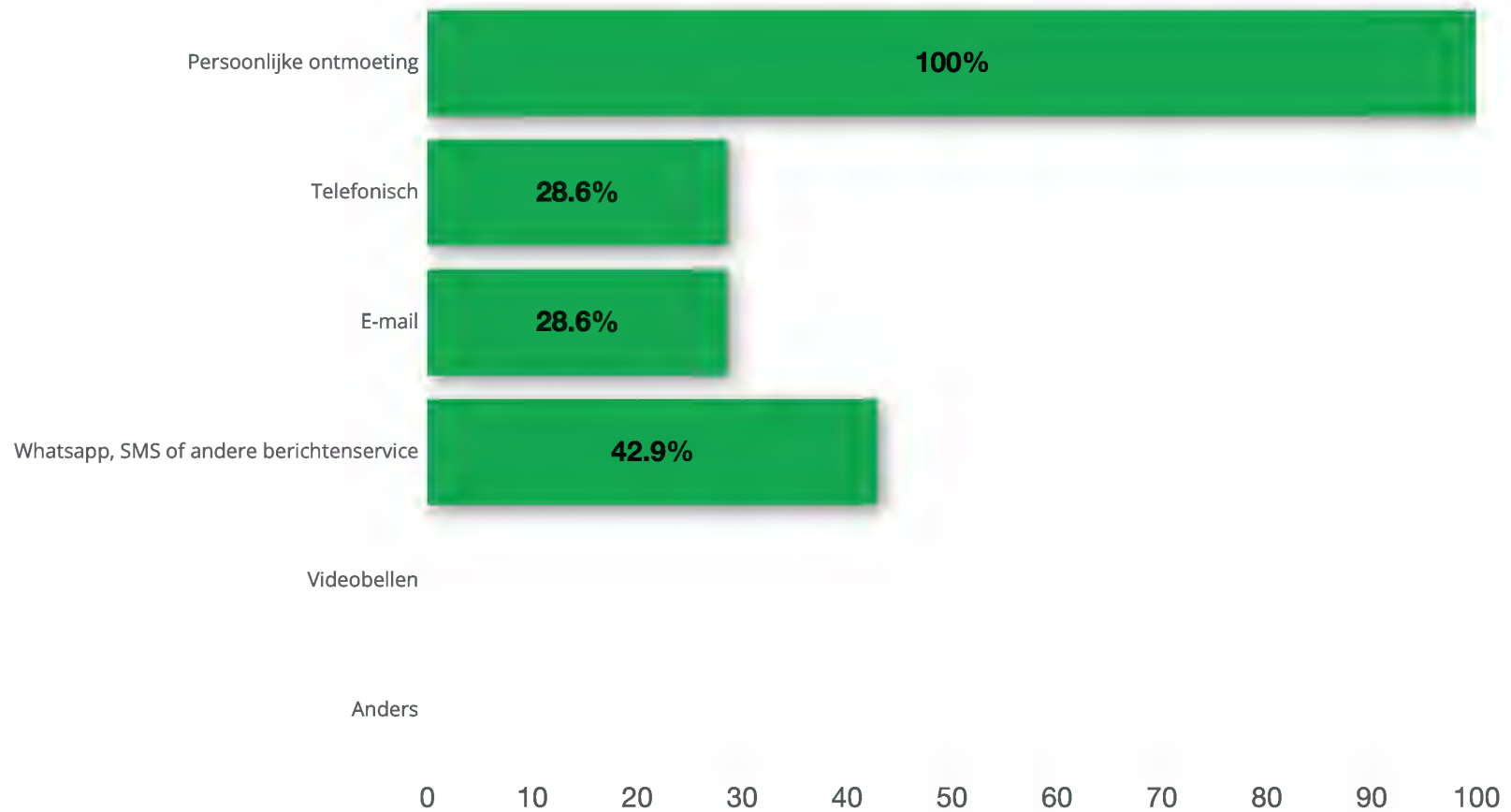


Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?

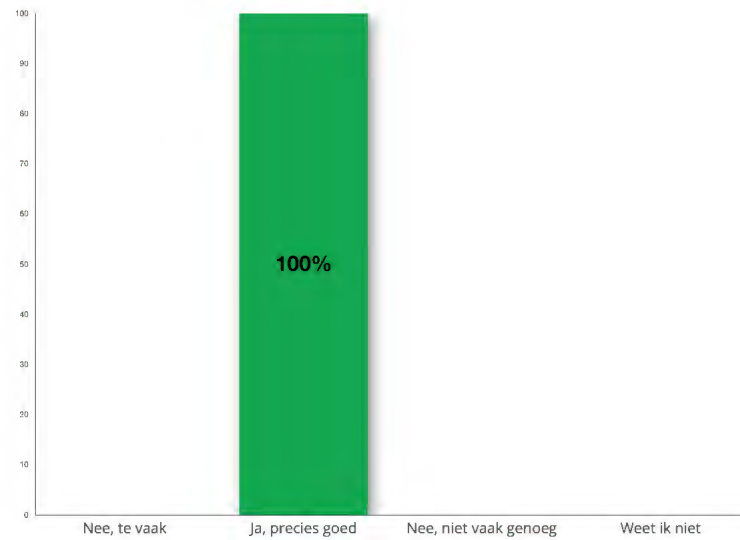




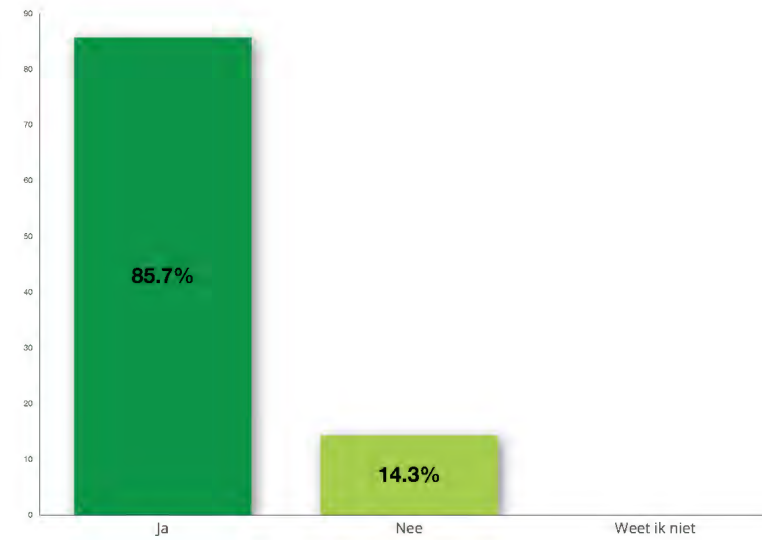
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



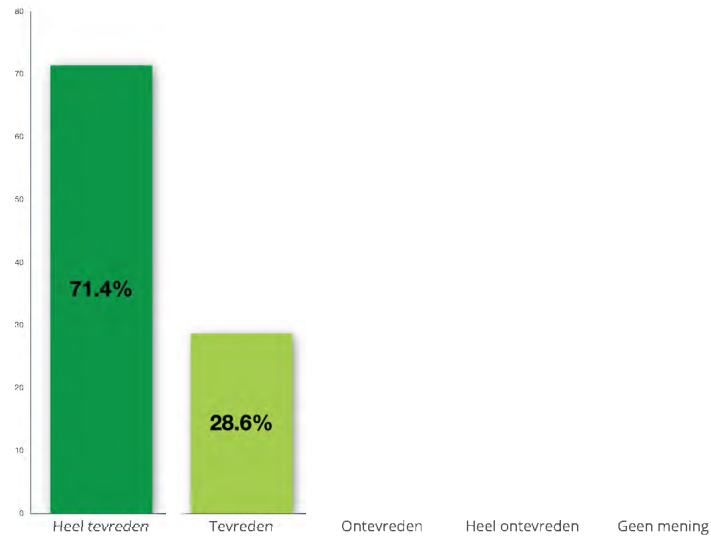
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



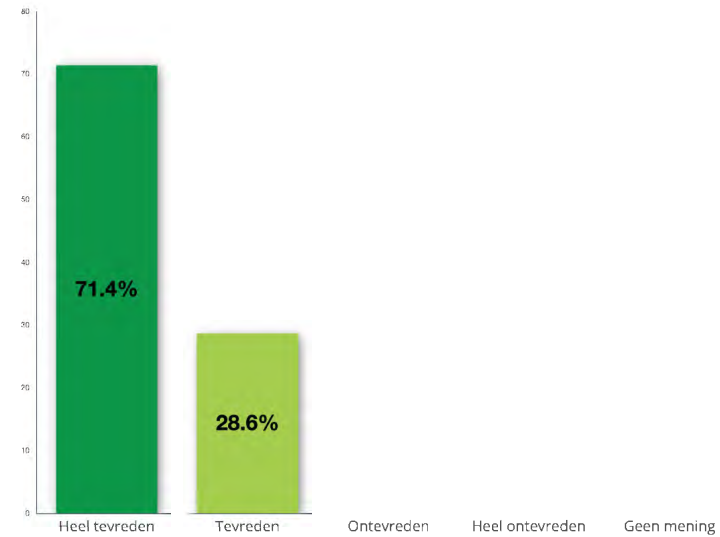
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



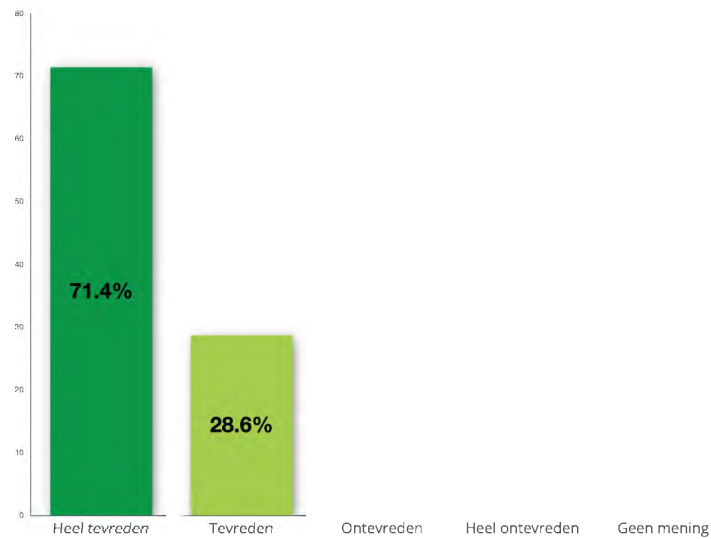
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



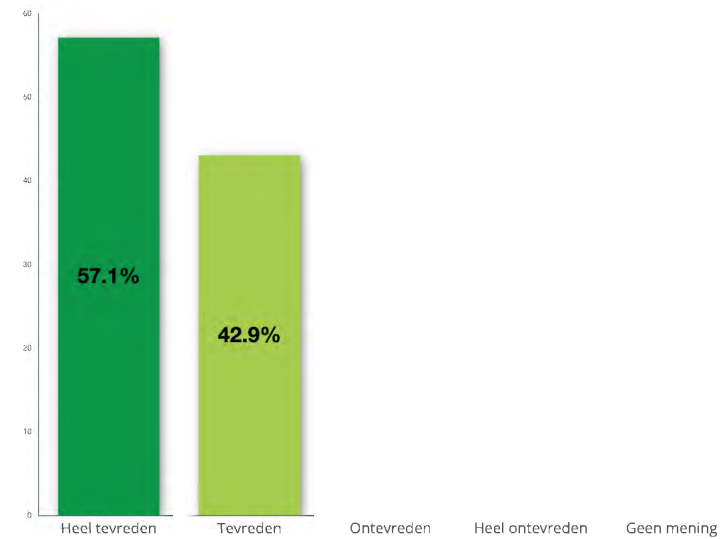
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



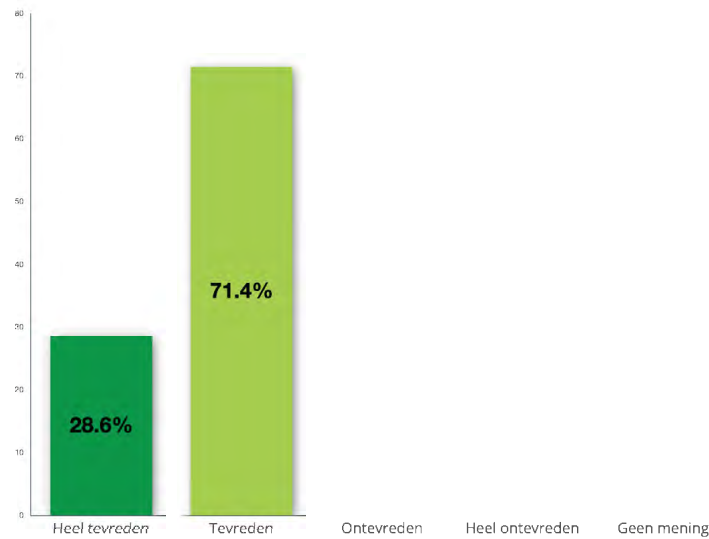
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

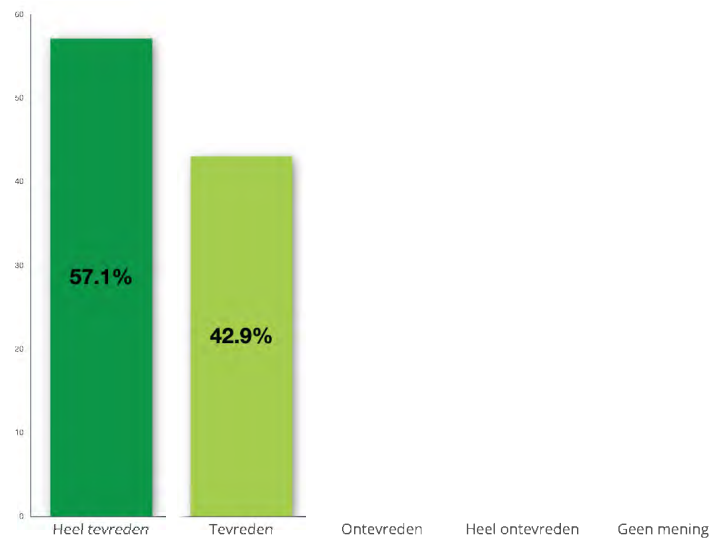
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

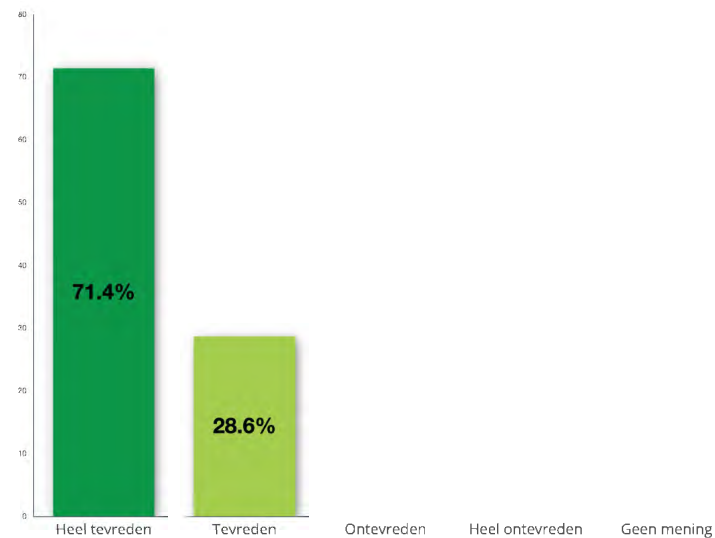


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

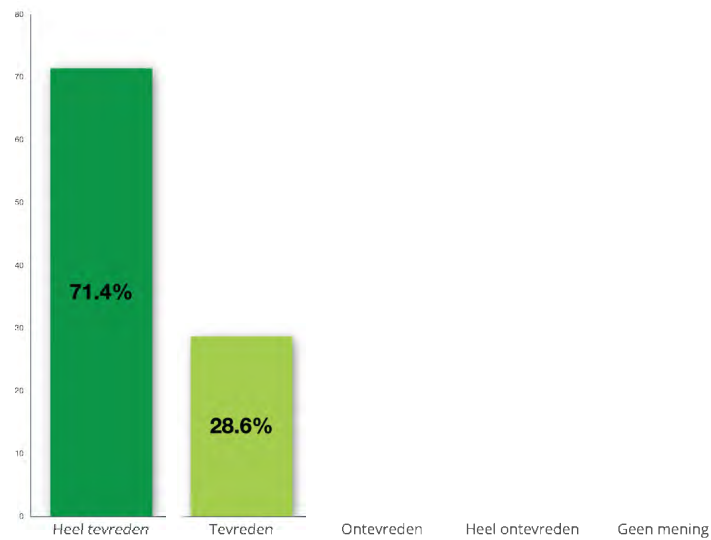


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

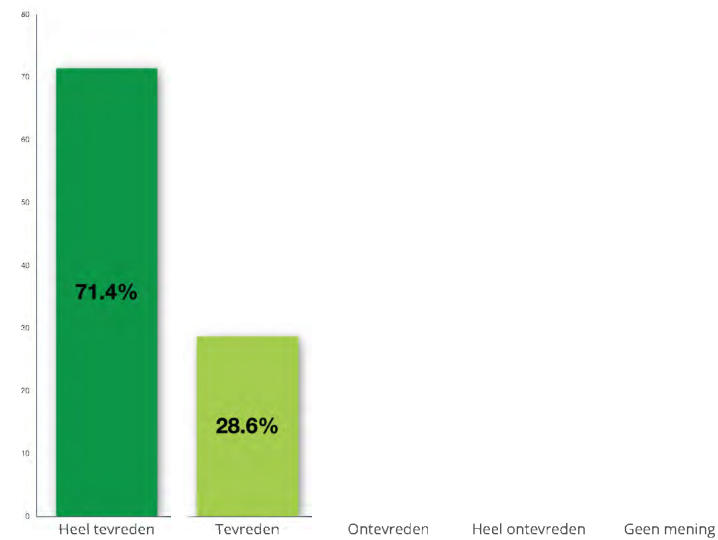


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

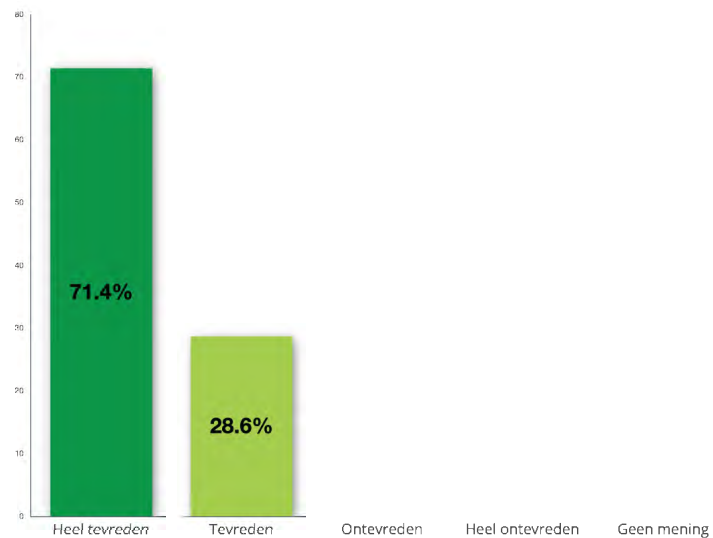


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

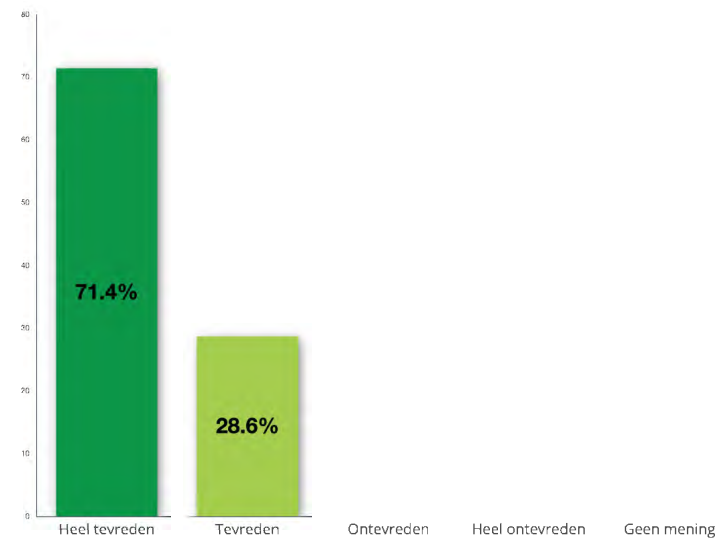


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

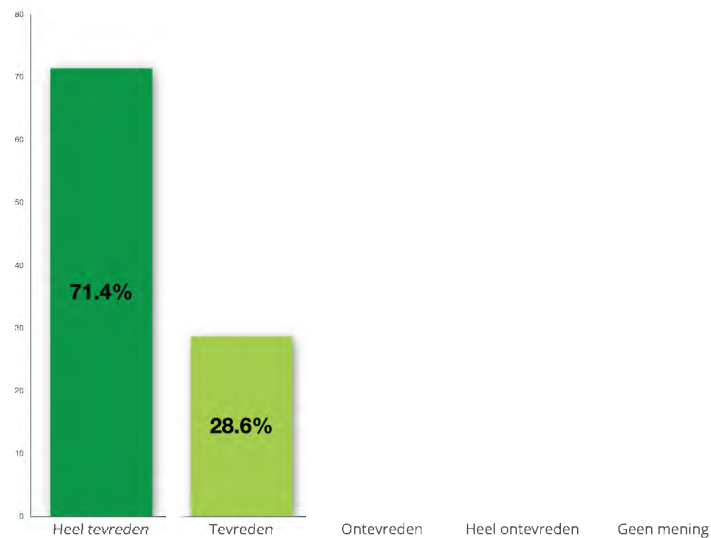


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

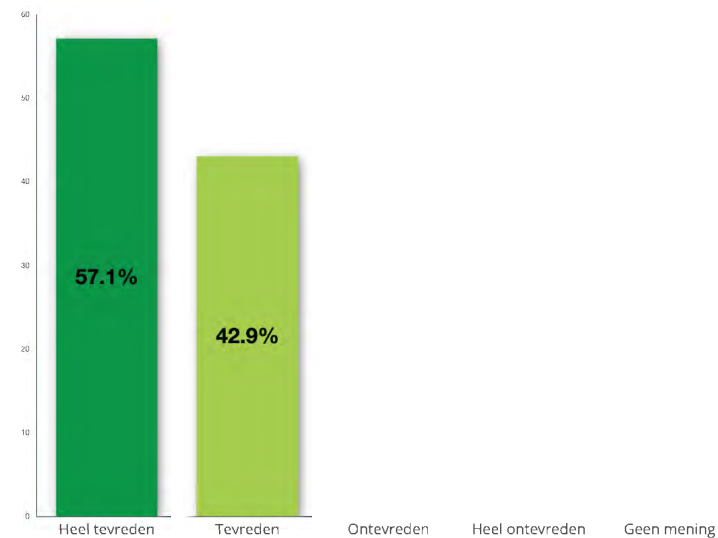


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

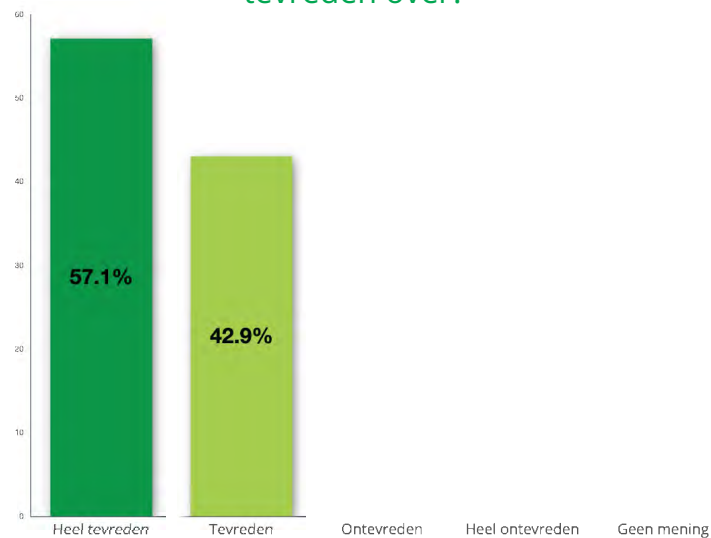


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?



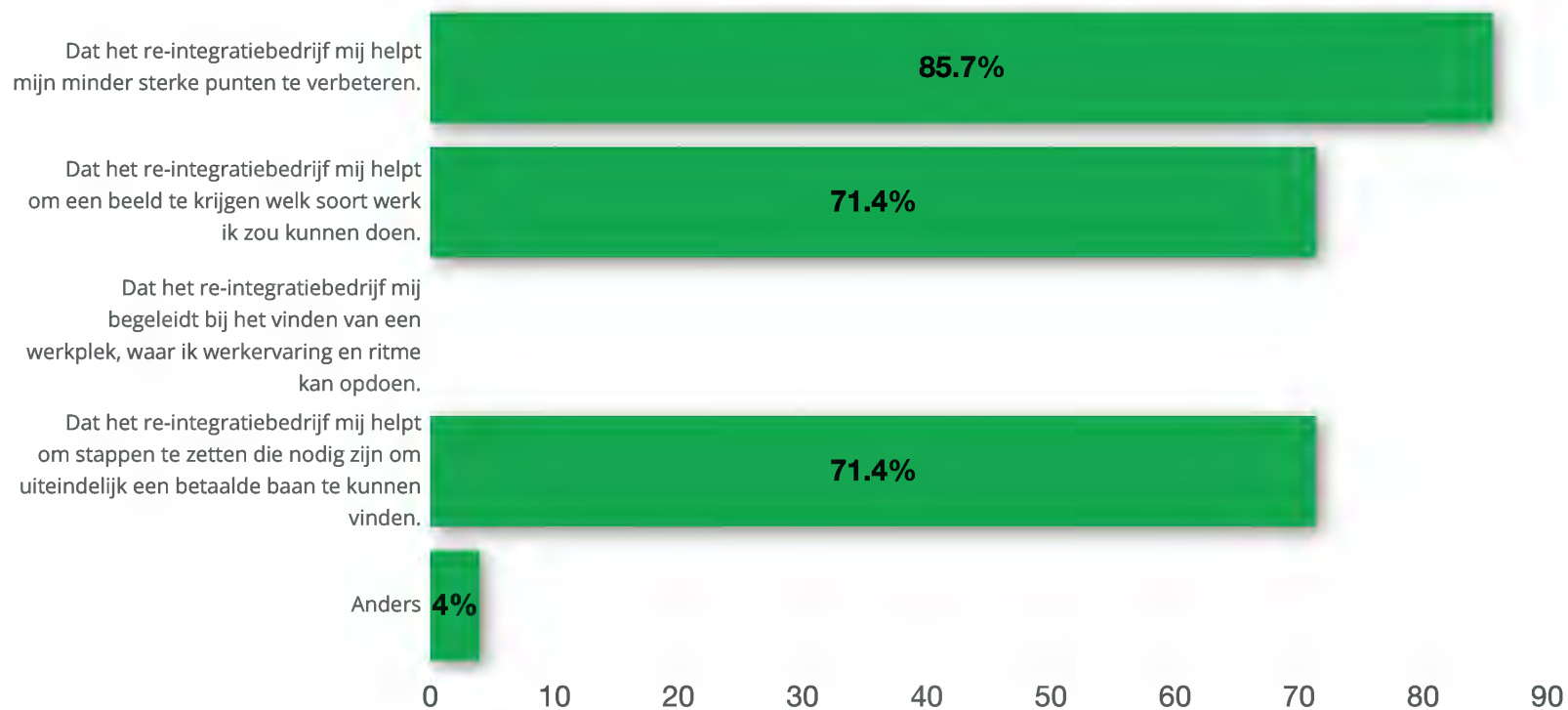
Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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



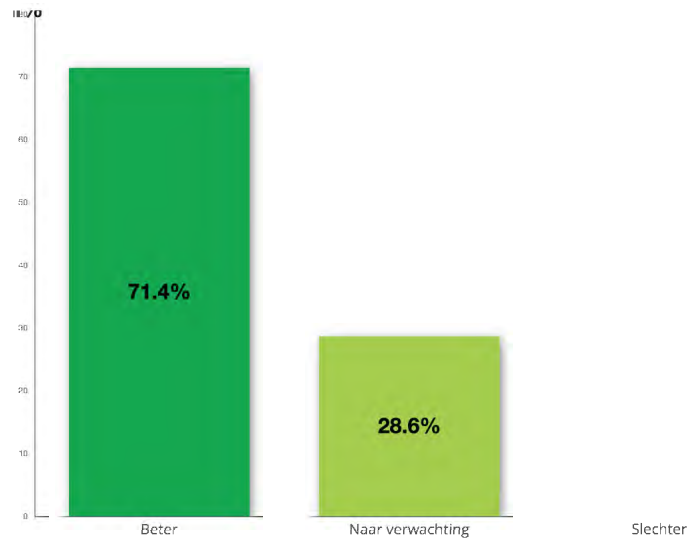


Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?



Verwachtingen



In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

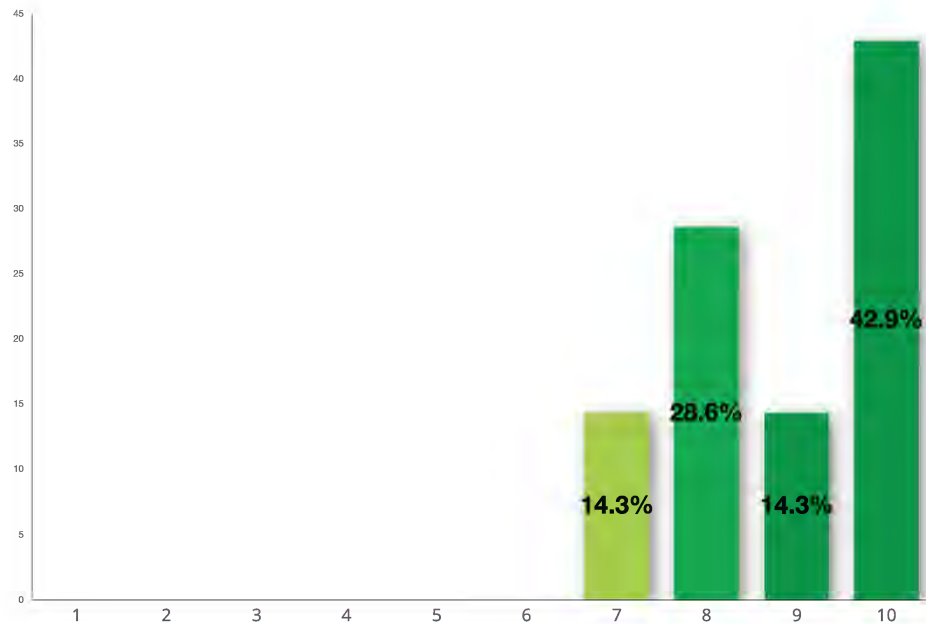
- Beter: de begeleidster mij enorm heeft geholpen ondank het niet goed ging in mijn prive leven.
- Beter: Ik nu een werkplek heb waar ik lekker kan werken
- Beter: Ik nooit had verwacht dat ik zou groeien
- Beter: Ik zal waarschijnlijk een baan krijgen.
- Zoals verwacht: Ik inderdaad nu een betaalde baan heb gevonden.
- Zoals verwacht: Ze luisterde want mijn wensen zijn, en mijn tekortkomingen

Tevredenheid



Contenza

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van HetWerktNu een rapportcijfer:



Tevredenheid

✓ Contenza



Waarom geeft u dit
cijfer?

- 7: Prettig contact. Ik kreeg antwoorden op veel vragen.
- 9: Omdat de gesprekken altijd als positief zijn ervaren.
- 8: De coach is betrokken en kundig. Ze helpt me echt verder.
- 10: Omdat de gesprekken fijn verliepen, en er echt geluisterd werd
- 8: Omdat ik uiteraard tevreden bent met de begeleiding die ik heb gehad tot nu toe.
- 10: Ben super goed geholpen daarom dit cijfer
- 10: Ik ben zeer tevreden.



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

Ik vind erg tevreden.

Ik ben zeer tevreden en ik zou zeker terug willen komen.

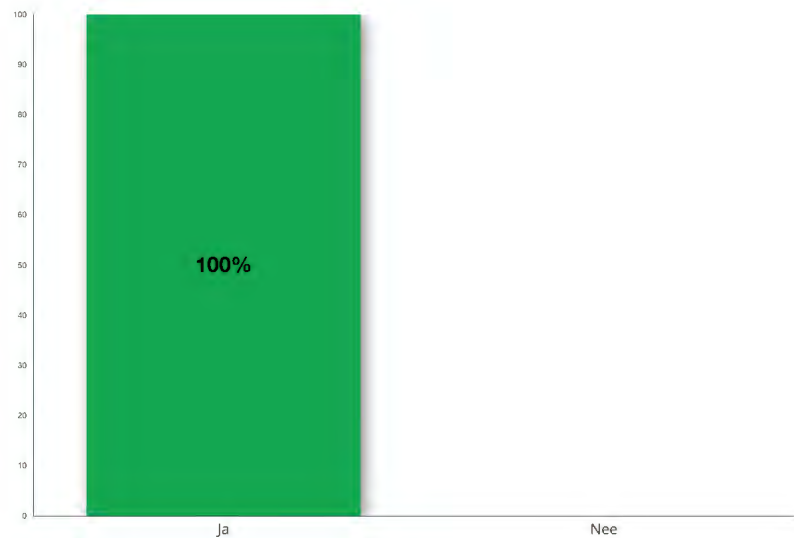
Soms duurt een project te lang voor mensen die er al klaar voor zijn om aan de slag te gaan. Na 4 maanden was ik klaar om te beginnen met werken. Ik moest echter nog 2 maanden wachten voordat het project afgerond was. Een beetje tijd en geld verspilling

A white ceramic coffee cup filled with dark coffee sits on a light-colored wooden table. A large, solid green diagonal shape overlays the right side of the image, partially covering the cup and the table. The background is a blurred indoor setting with people and lights.

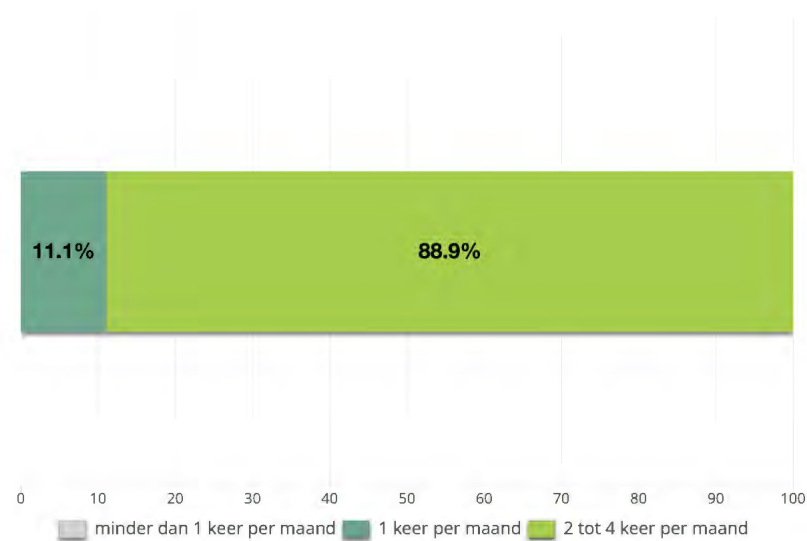
BEGIN.

**Resultaten
Praktijkassessment**

Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?

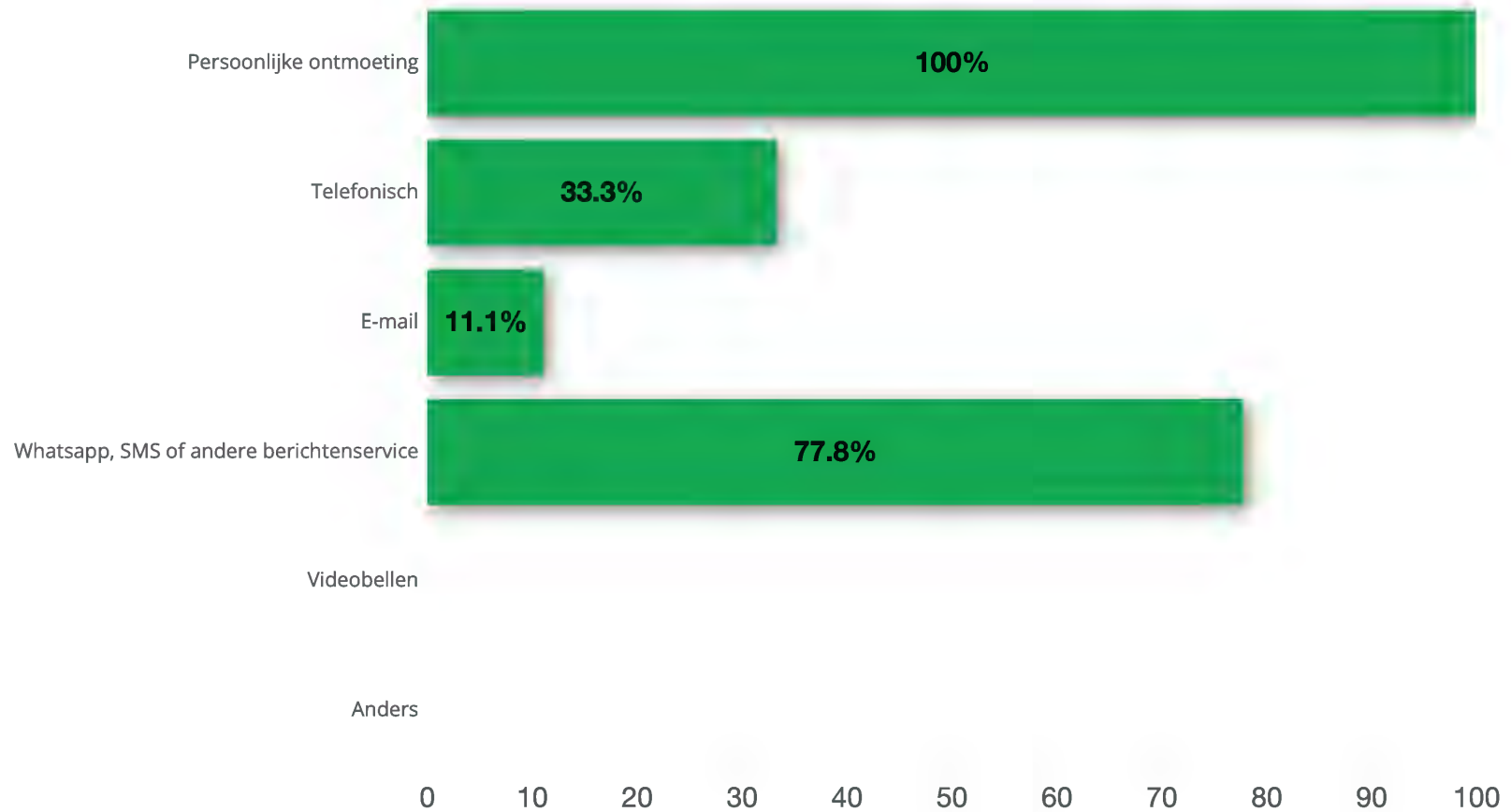


Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?

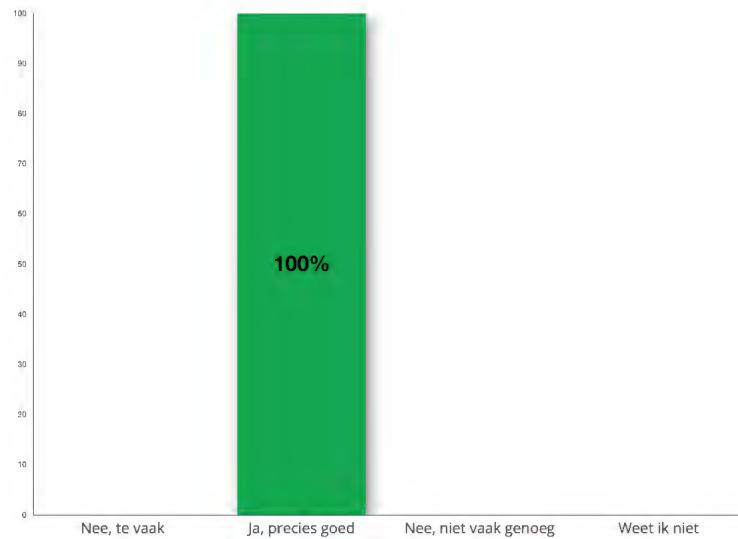




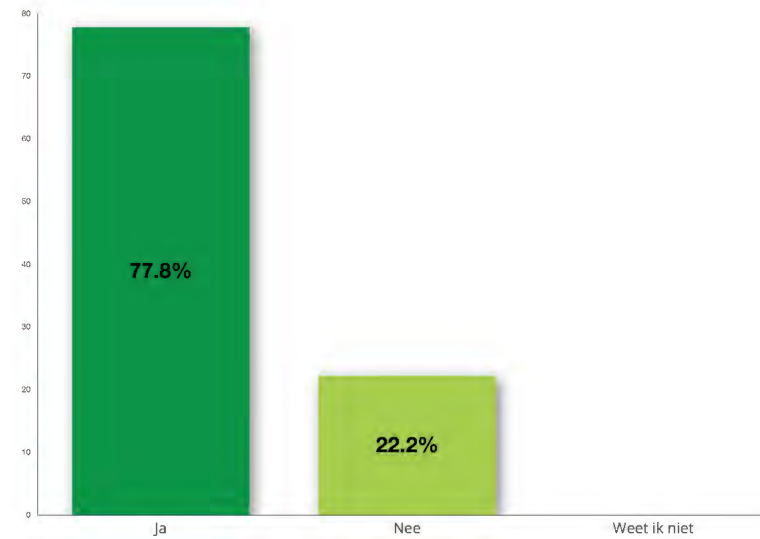
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



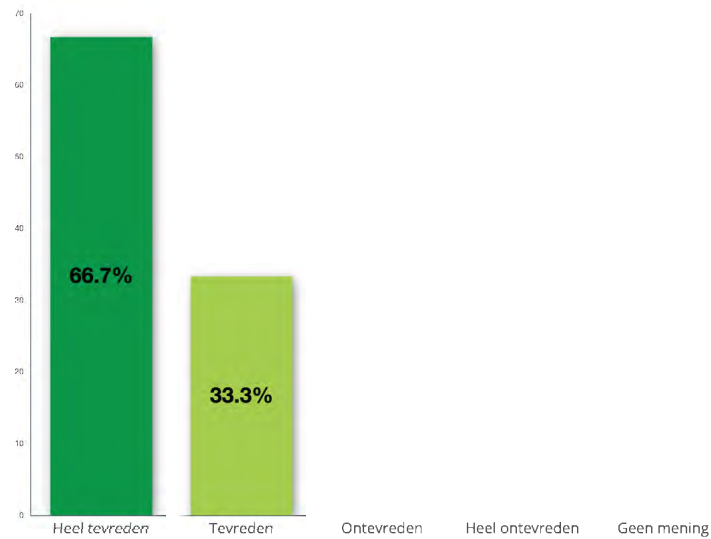
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



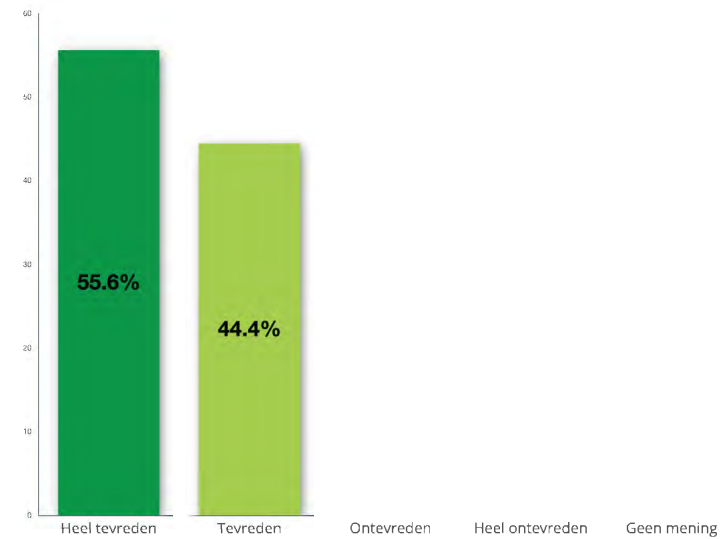
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



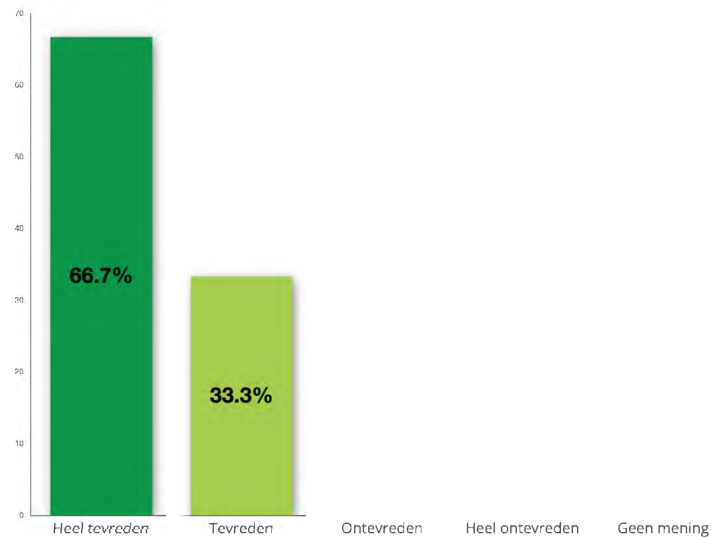
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



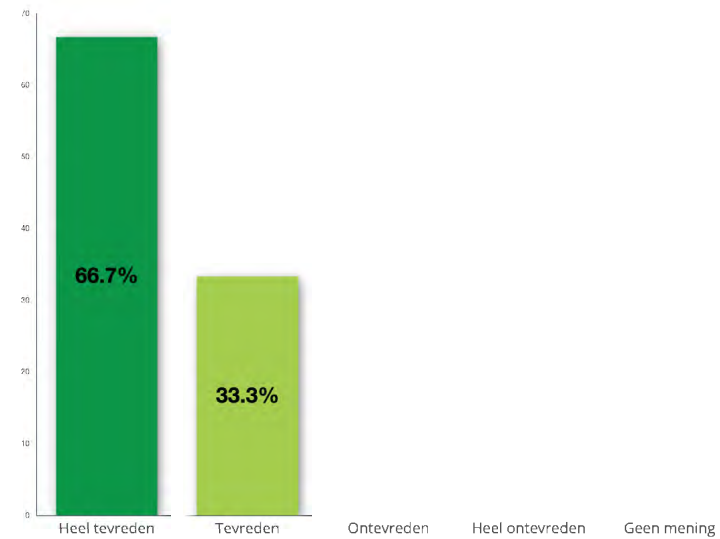
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



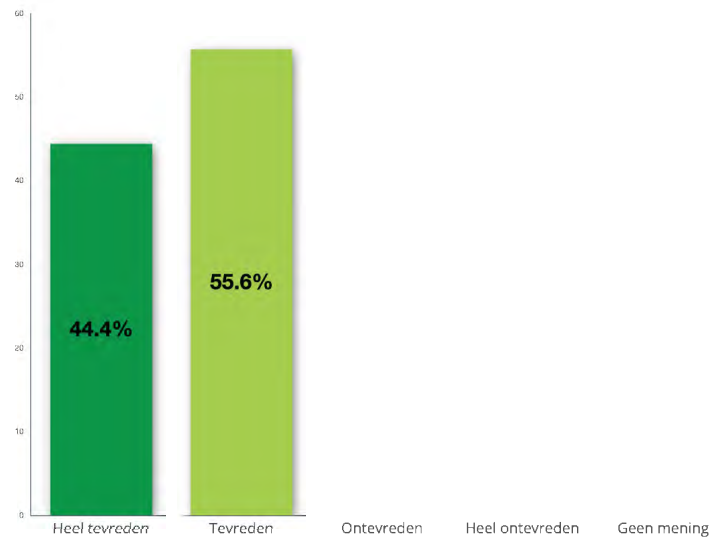
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

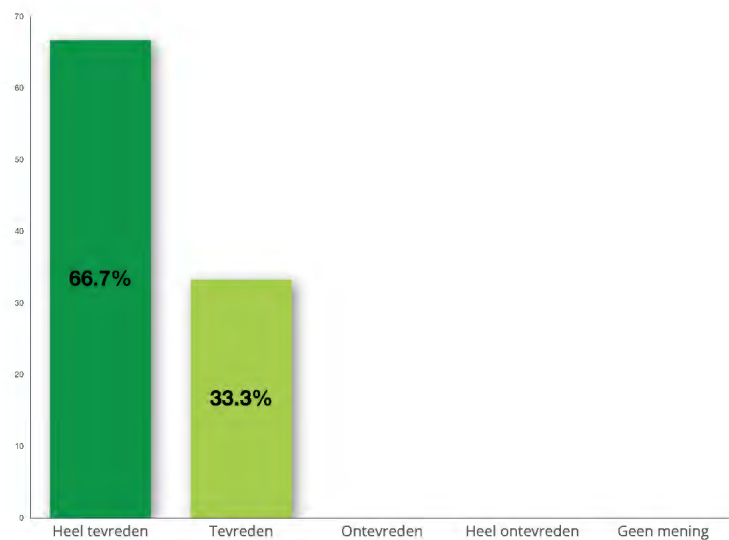
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

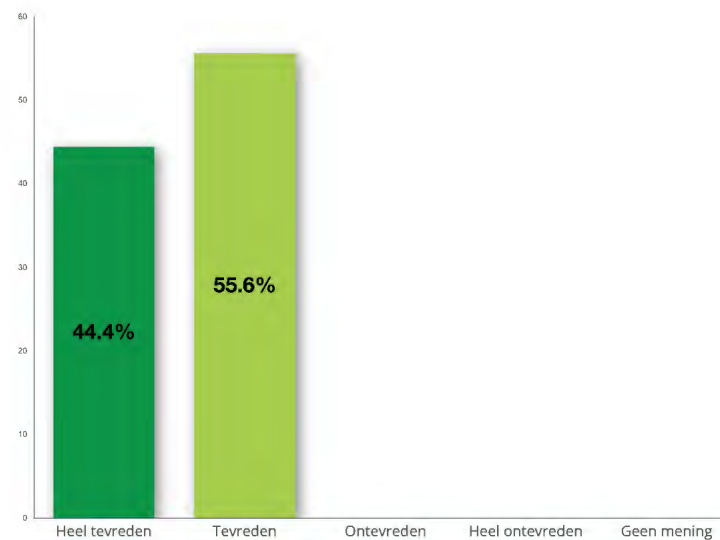


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

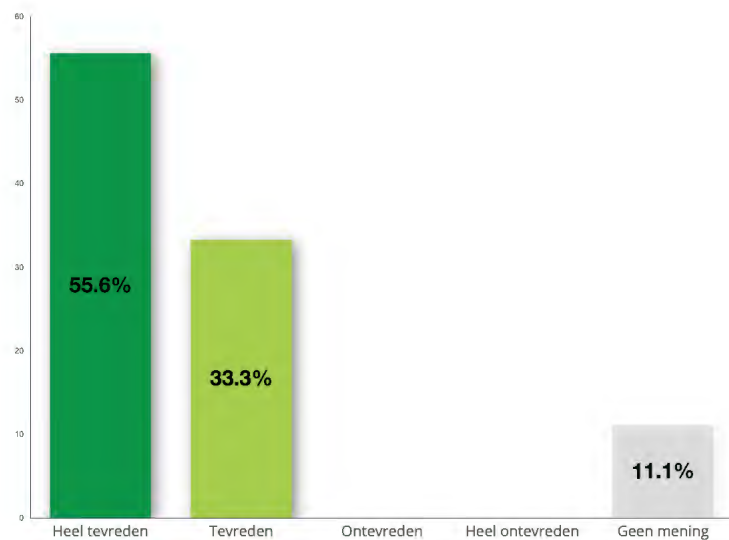


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

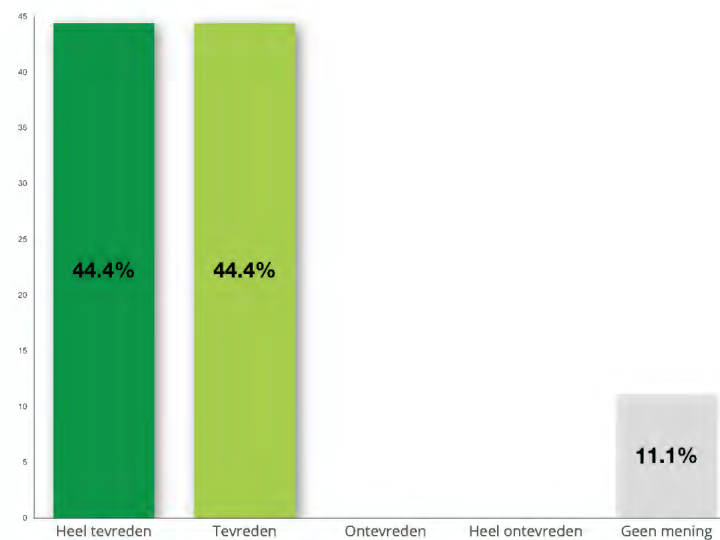


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

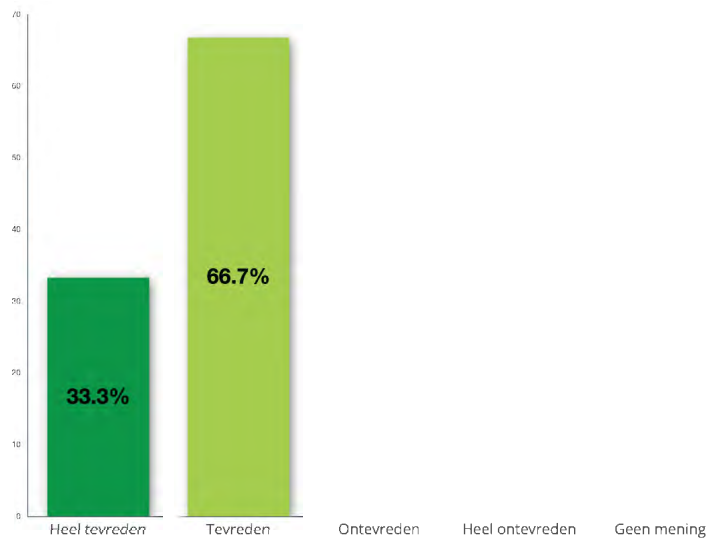


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

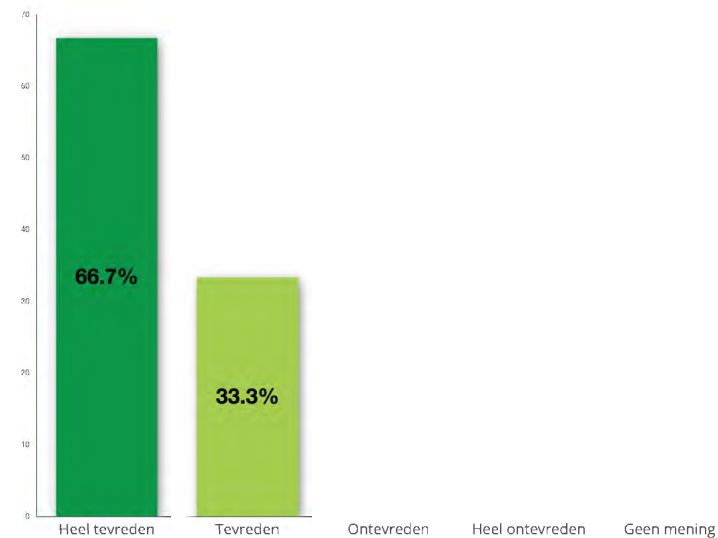


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

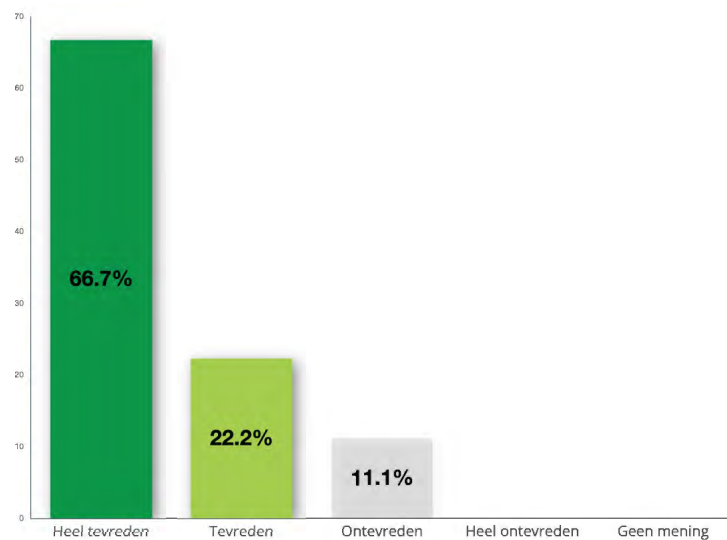


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

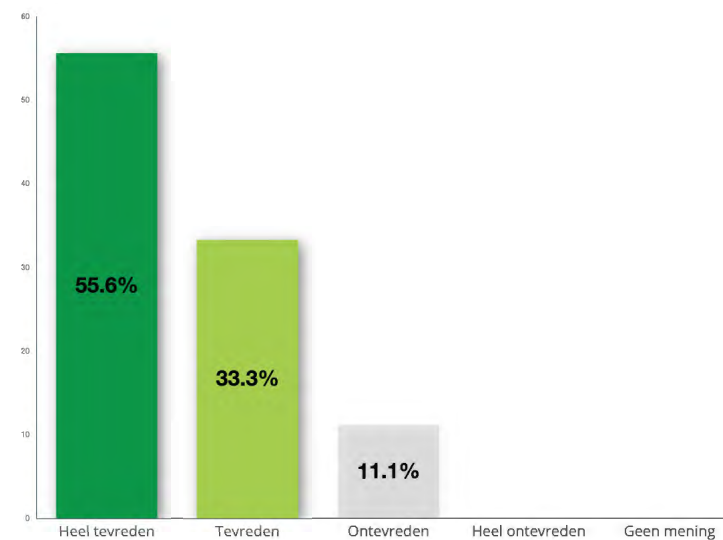


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

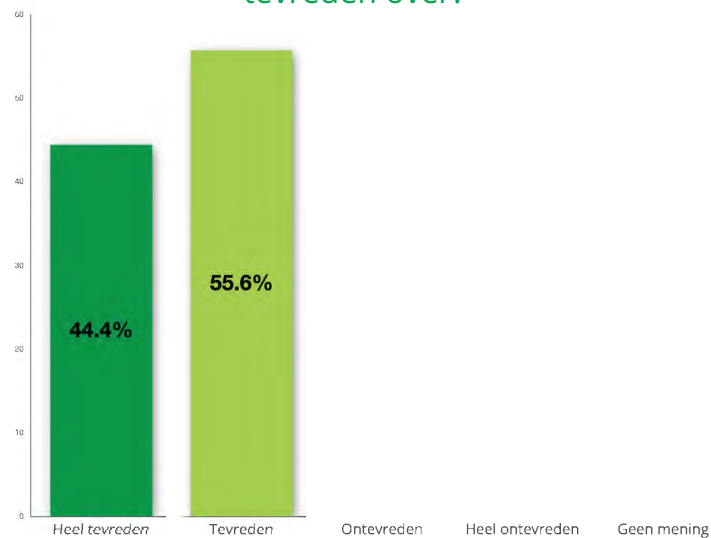


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?



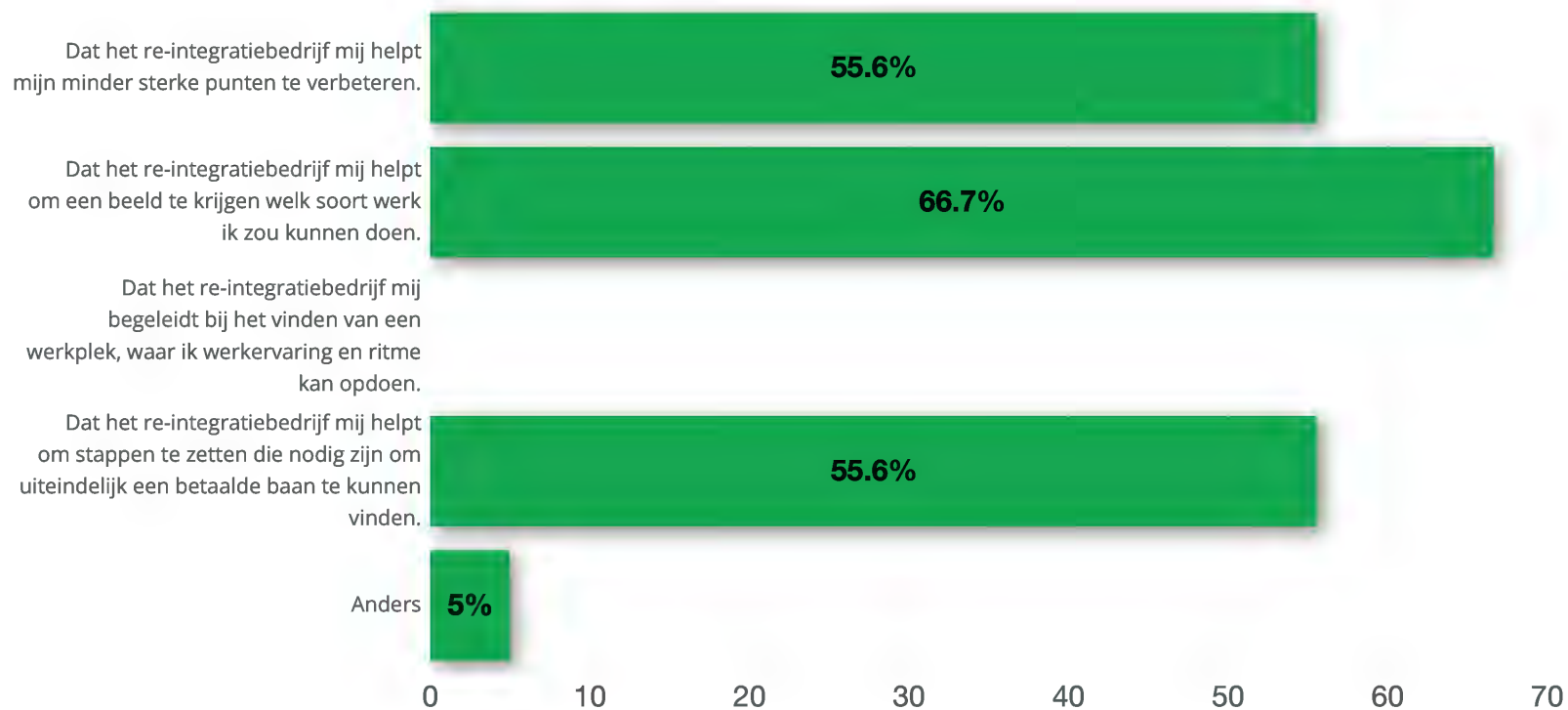
Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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





Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

✓ Contenza

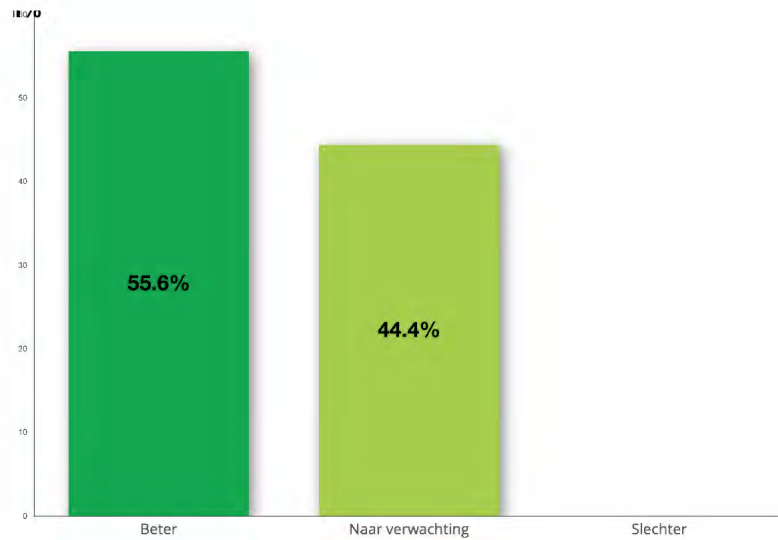


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

Ze hebben gezien dat het niet gaat

Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

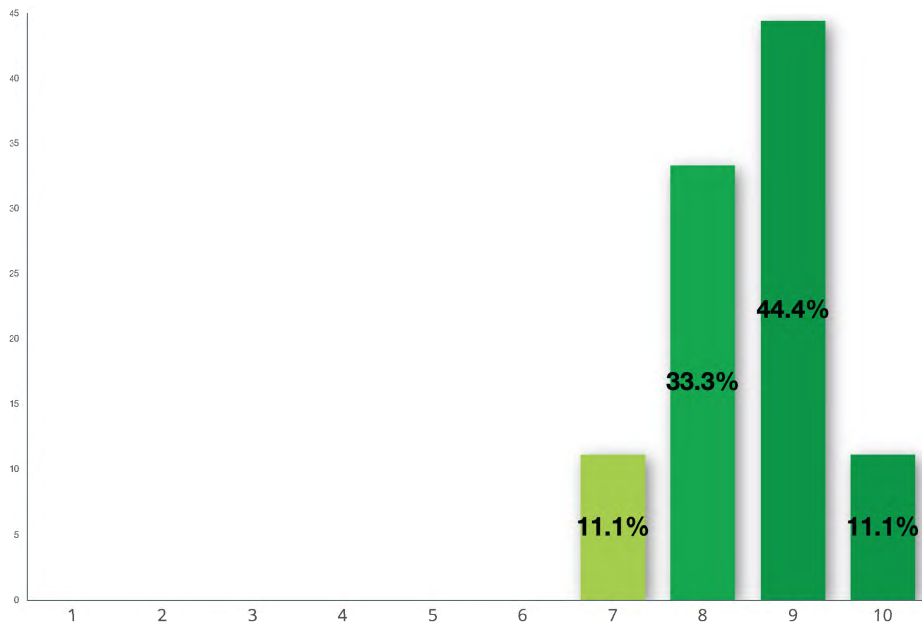




In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: Meer zelf inzicht in wat ik momenteel wel en niet kan
- Beter: ze lopen niet constant te pushen (heb er ff geen andere woorden voor)
- Beter: er goed wordt omgegaan met mijn grenzen en ze daarin ook meekijkt. En dat ik de ruimte voel om het aan te geven als het teveel is.
- Beter: Staan altijd voor mij klaar.
- Beter: Omdat ik eerst onbegrip kreeg vanuit uwv. Dat bracht veel stress mee
- Zoals verwacht: het niet perse beter of slechter was dan verwacht en er geen andere opties waren
- Zoals verwacht: Ik niet zelf hoeft te zoeken, lukt niet nl
- Zoals verwacht: ik er open instond.

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Praktijkassessment' klanten van HetWerktNu een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Omdat ik voor het eerst begrip kreeg. En serieus werd genomen. Zeer vriendelijk en werd op mn gemak gesteld voor zover dat kon. Overal werd rekening mee gehouden. En er werd mij geen onnodige extra stress gegeven.
- 8: De mensen luisteren goed naar hun cliënten, maar het hele process loopt niet altijd van een leie dakje.
- 9: Ik ben erg tevreden. Er is goed geluisterd naar mijn wensen
- 8: Ze hebben het gezien!
- 8: Altijd beleefd en vriendelijk. En open voor mijn vragen en ideeën. En steun bij eventuele problemen.
- 9: Voor mij was het voldoende, echter is er altijd ruimte voor verbetering
- 7: Ik vind de begeleiding een ruime voldoende scoren.

Aanvullende opmerkingen

 Contenza



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

Geen dingen die niet al bekend zijn bij de coach

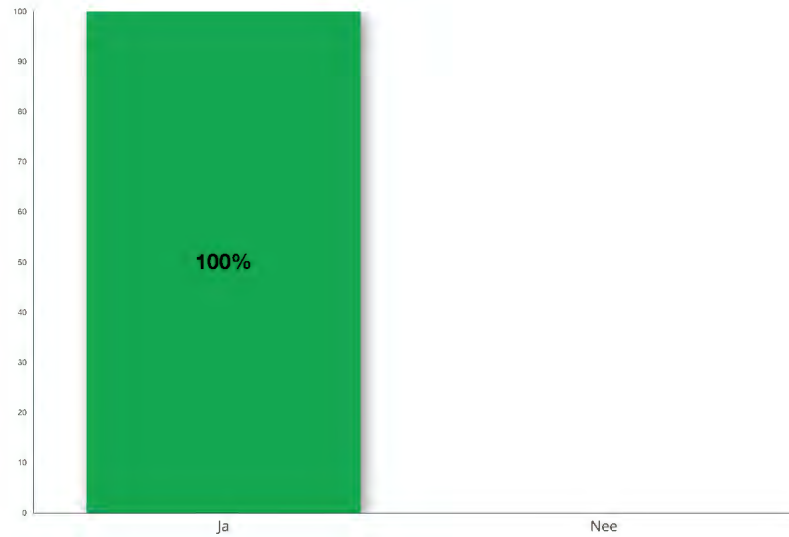
Nee ze doen het prima daar. Goed dat dit er is voor de mensen.



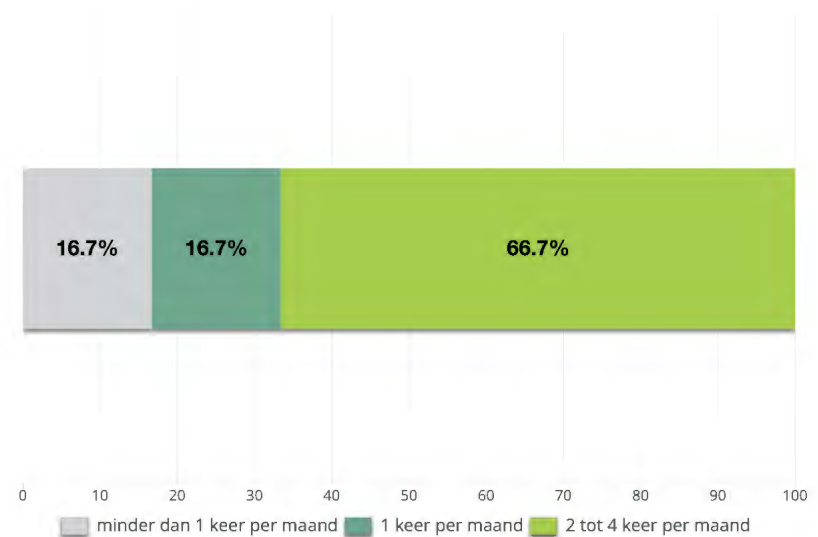
BEGIN.

Resultaten Modulaire Diensten

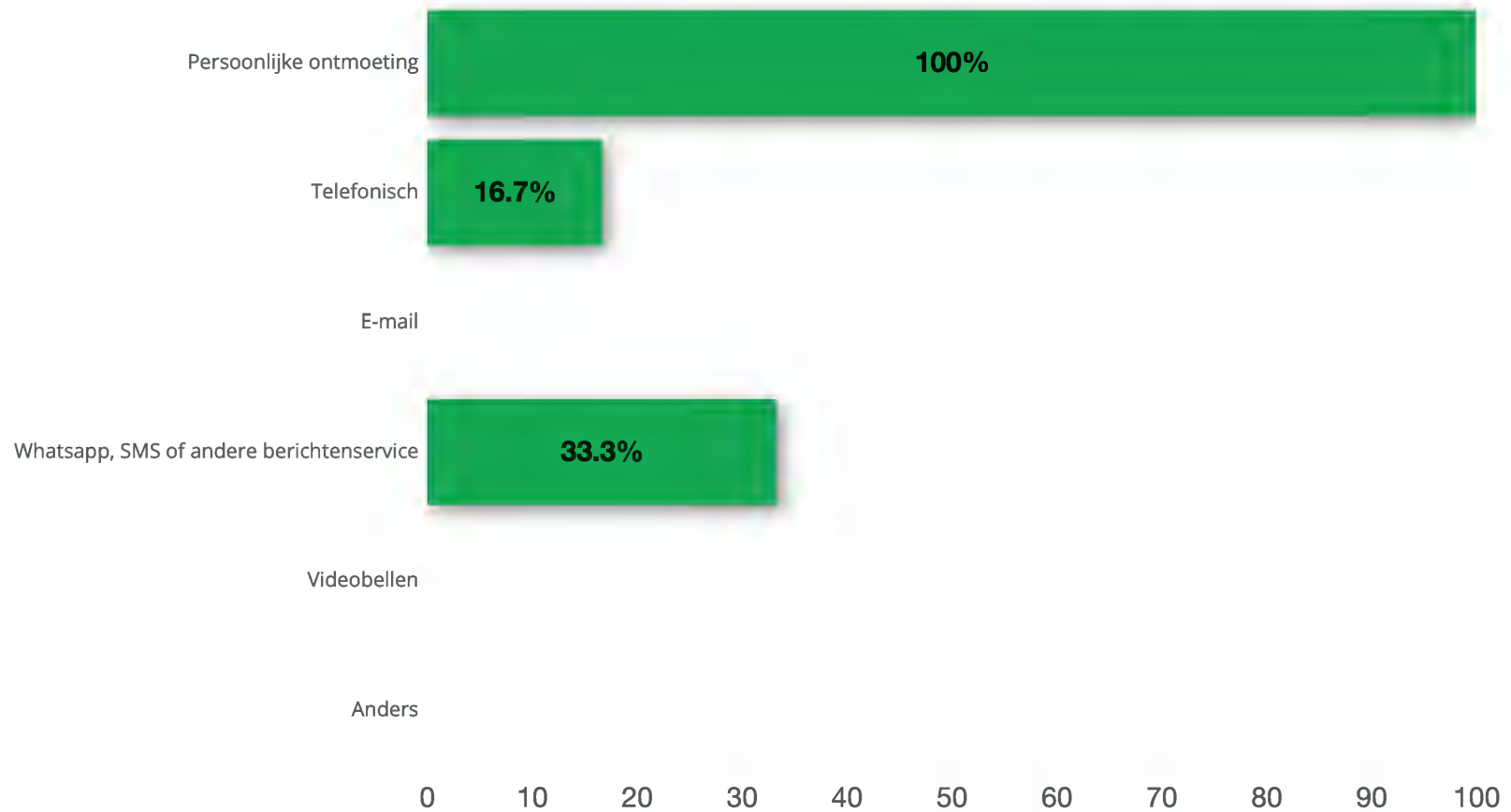
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



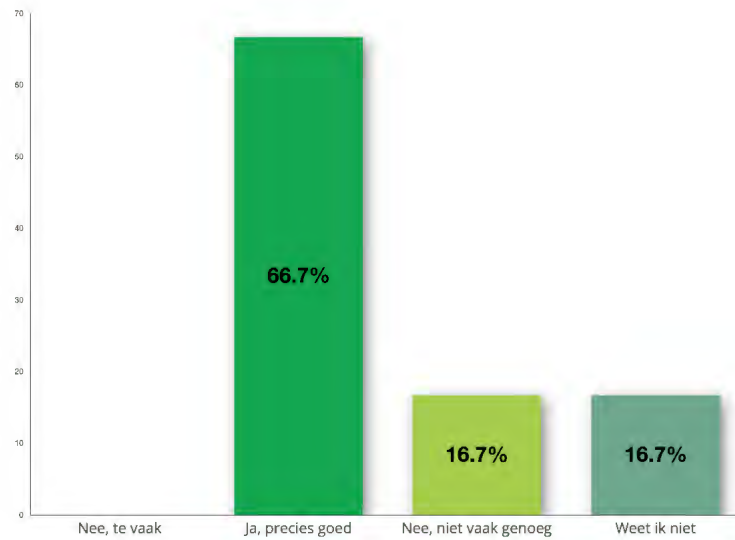
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



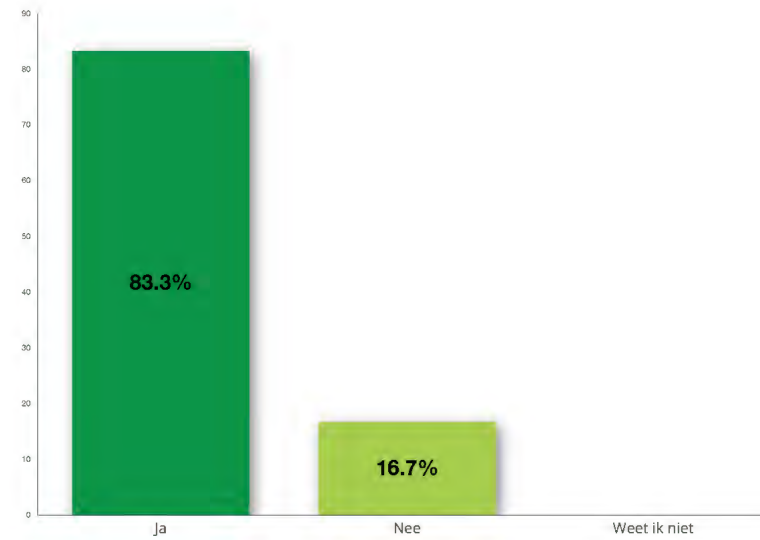
Op welke manier had u contact met elkaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Vond u dat er vaak genoeg contact was?



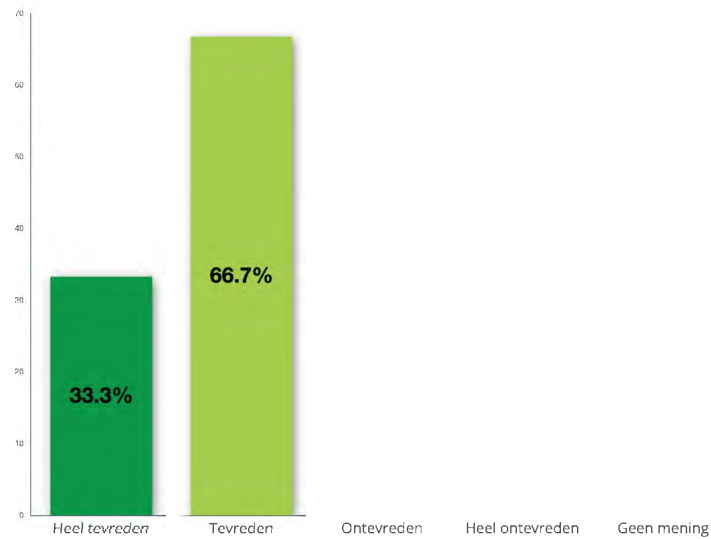
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



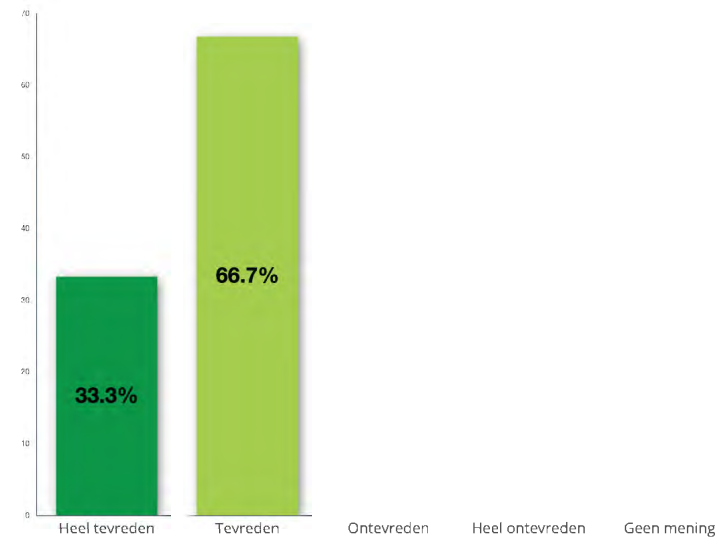
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



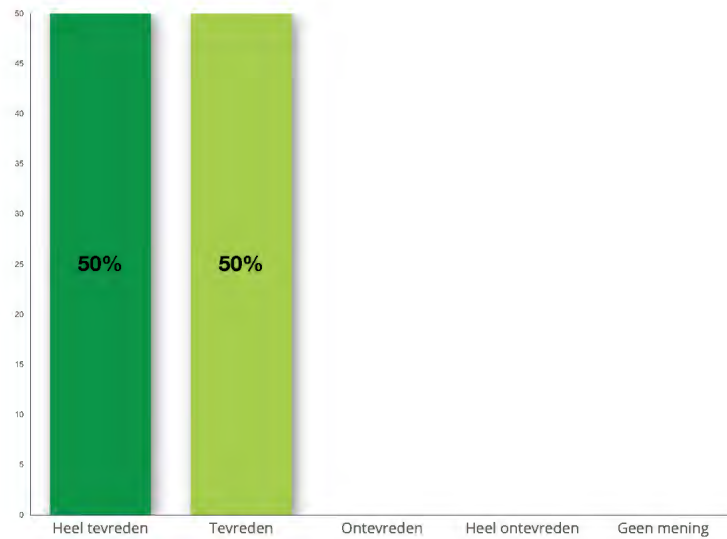
Bent u tevreden over het eerste gesprek dat u had met uw coach?



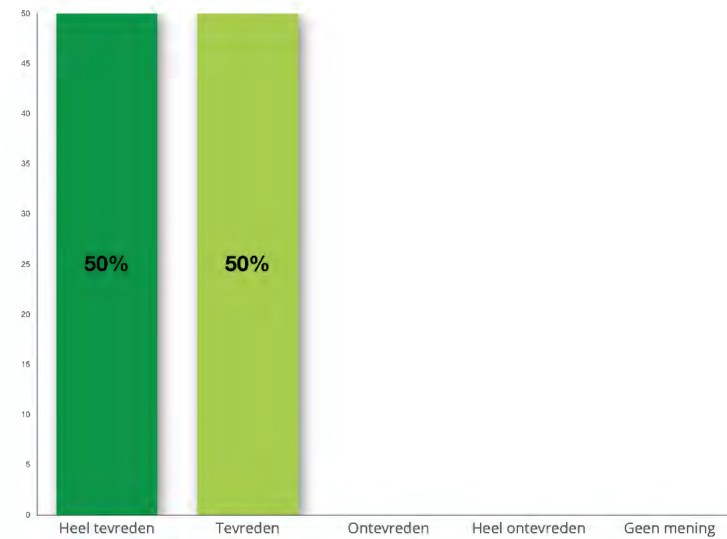
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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



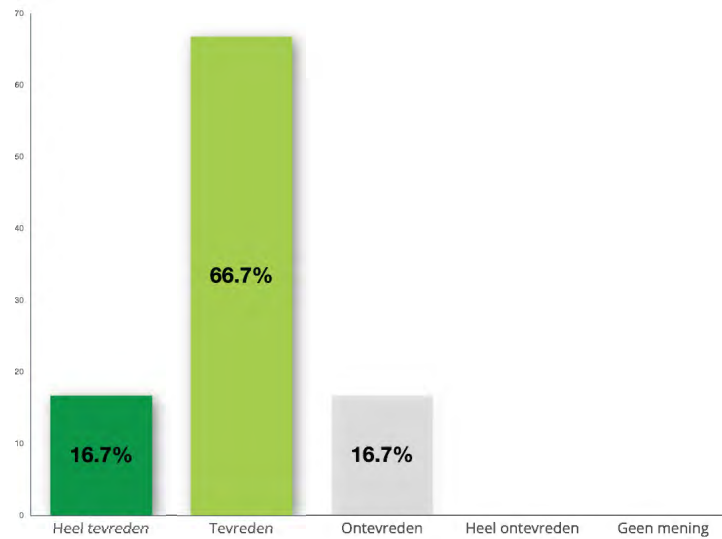
Bent u tevreden over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht?



Bereikbaarheid en Snelheid

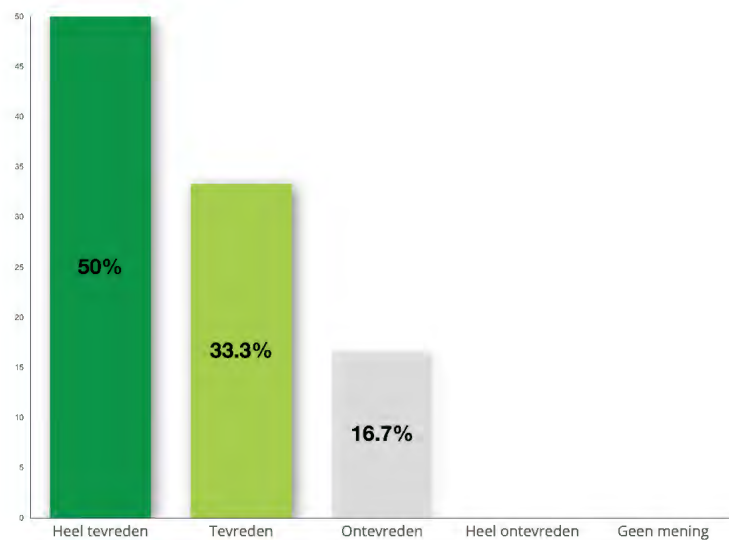
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

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

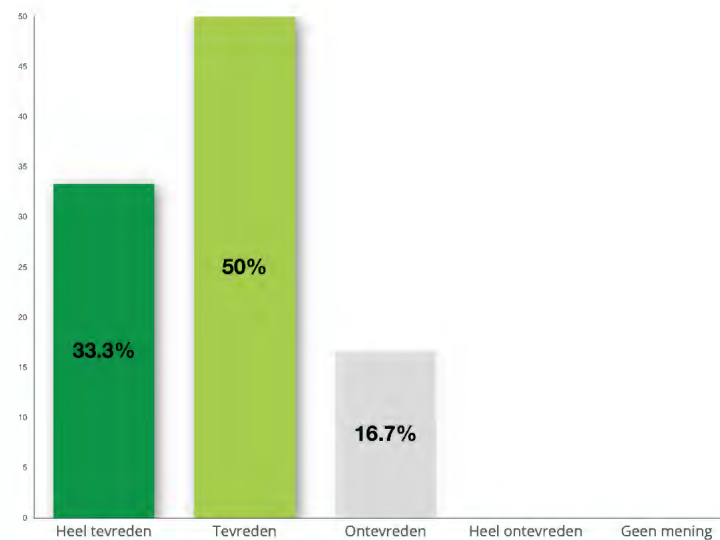


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

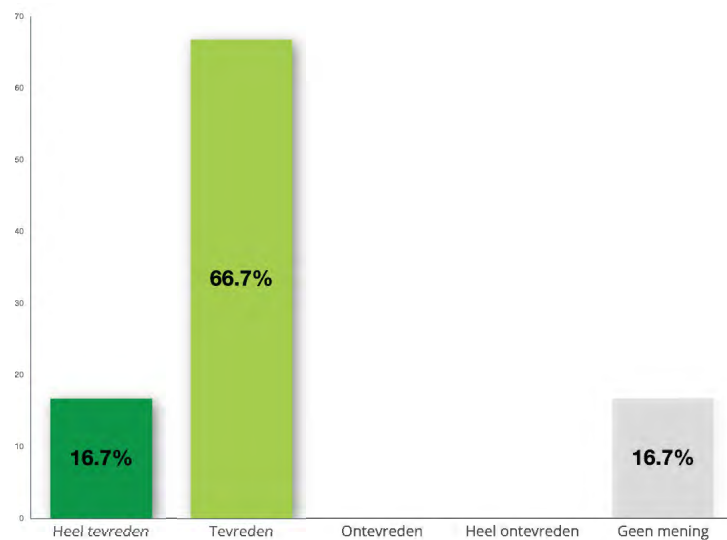


Vindt u dat de coach rekening heeft gehouden met uw wensen? Bent u daar tevreden over?

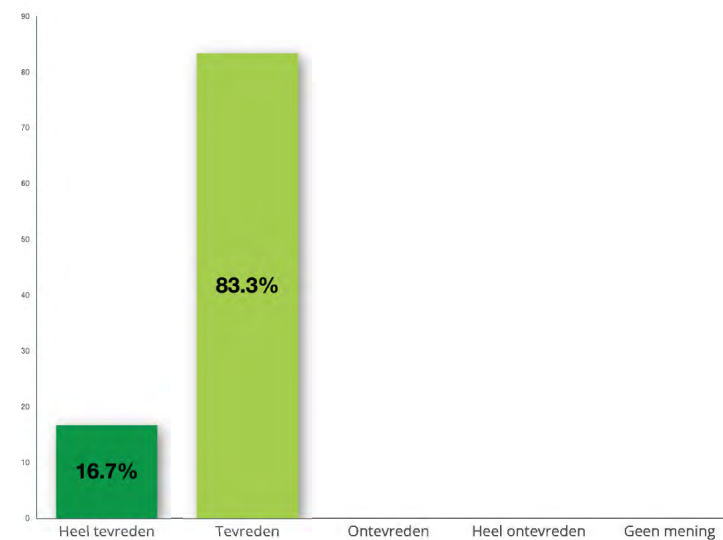


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

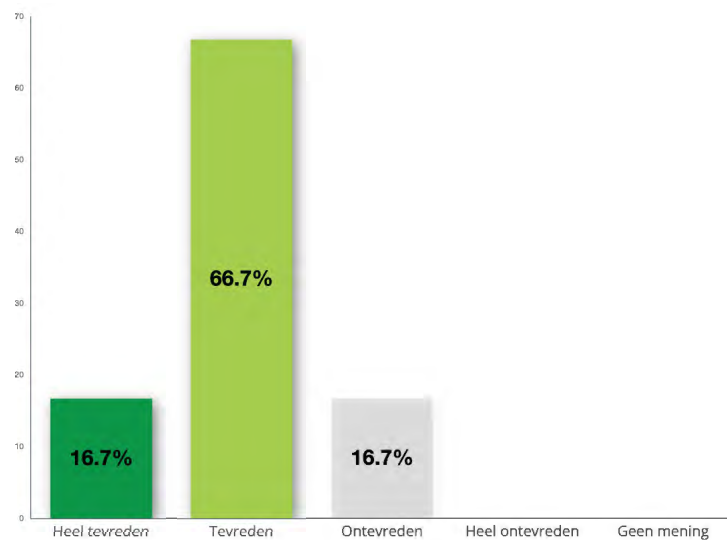


Bent u tevreden over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?

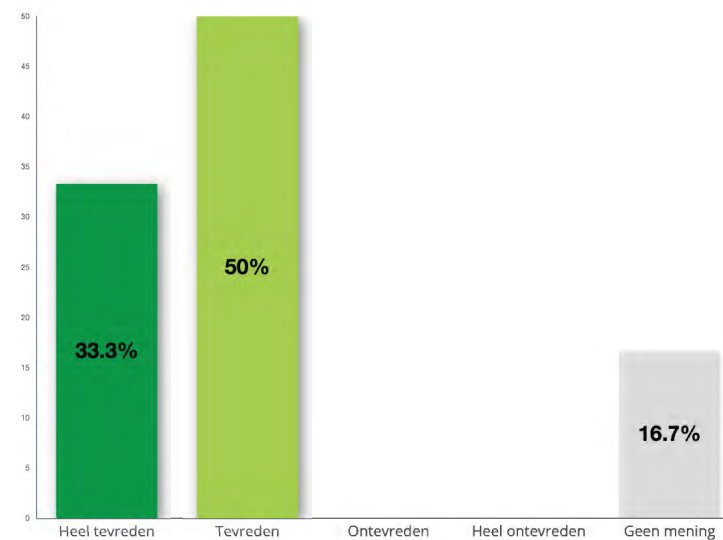


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

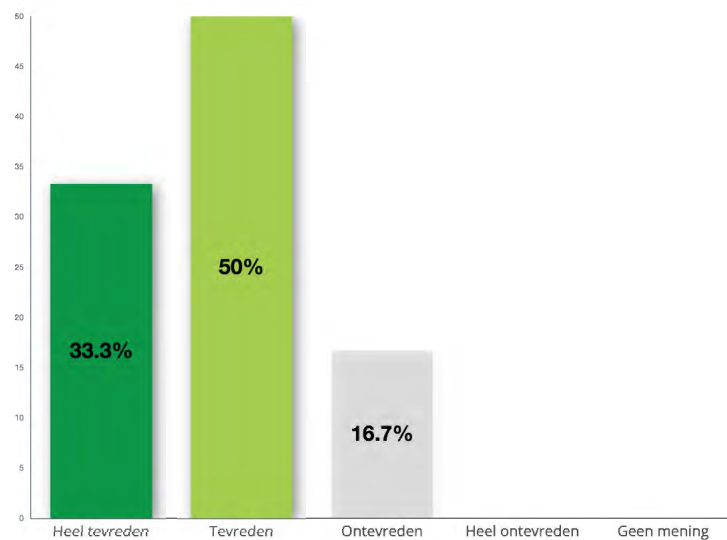


Bent u tevreden over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

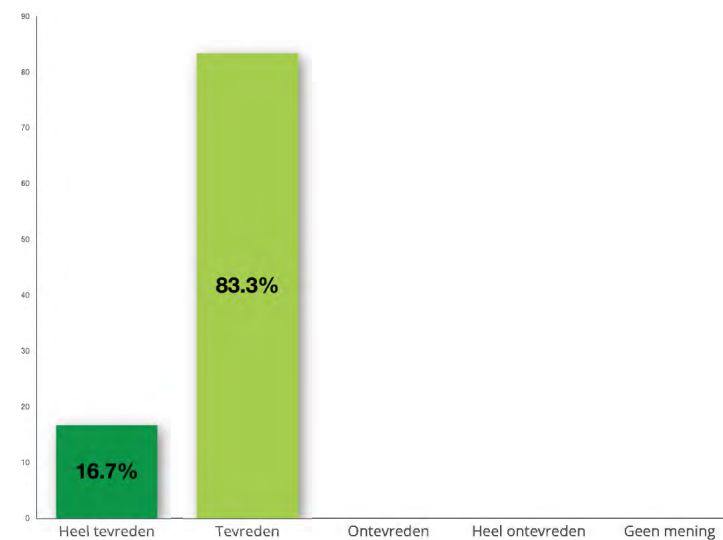


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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

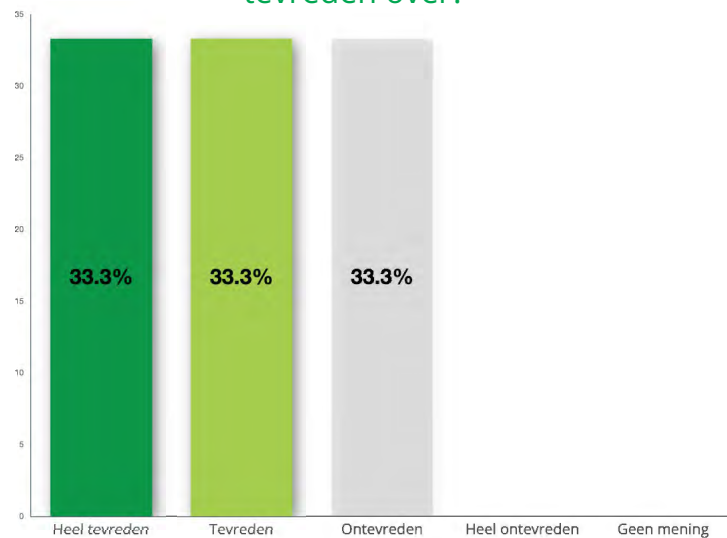


Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Bent u daar tevreden over?



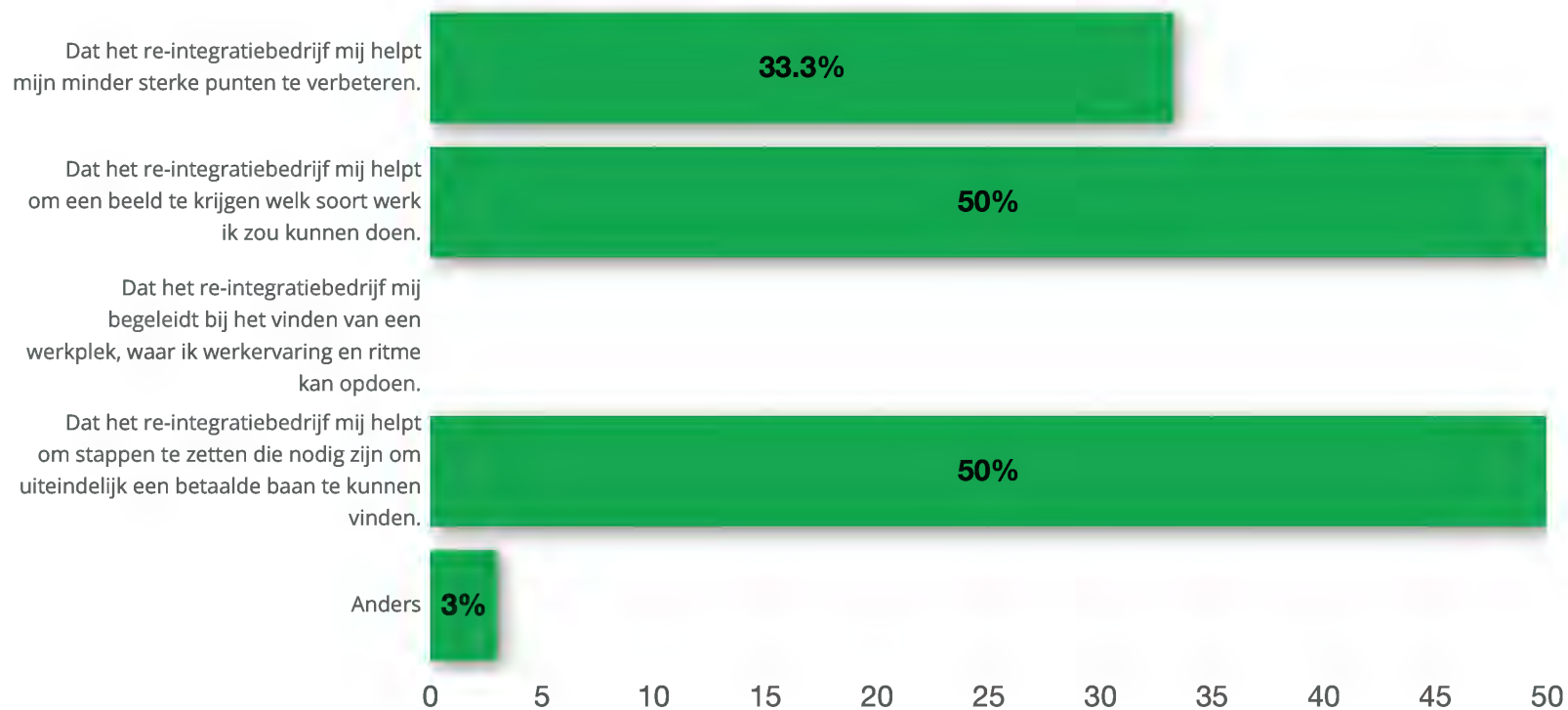
Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

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





Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Verwachtingen

✓ Contenza

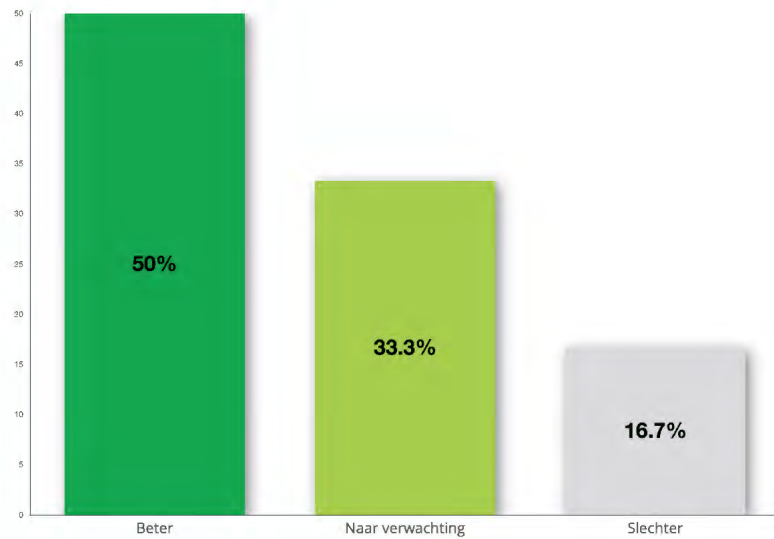


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

Ze hebben gezien en geconstateerd dat belastbaarheid minimaal is.
dat het reïntegratiebedrijf mij helpt om stappen te zetten die nodig zijn om meer sociaal vaardig te
zijn en mijn omgeving wat meer te kunnen vertrouwen

Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?





In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

Beter: Ik het niet voor elkaar krijg.ze heeft alles geregeld. En ze hebben mijn manco wel gezien!

Beter: ik bang was dat er teveel druk gelegd zou worden. maar dat is gelukkig niet gebeurd

Beter: ik een loner ben geworden door omstandigheden en door mij te begeven tussen mensen van alle lagen ben ik wat meer om me heen gaan kijken naar andere persoonlijkheden en ben mede daardoor wat uit mijn isolement gekomen.

Zoals verwacht: Men mij niet altijd serieus neemt i

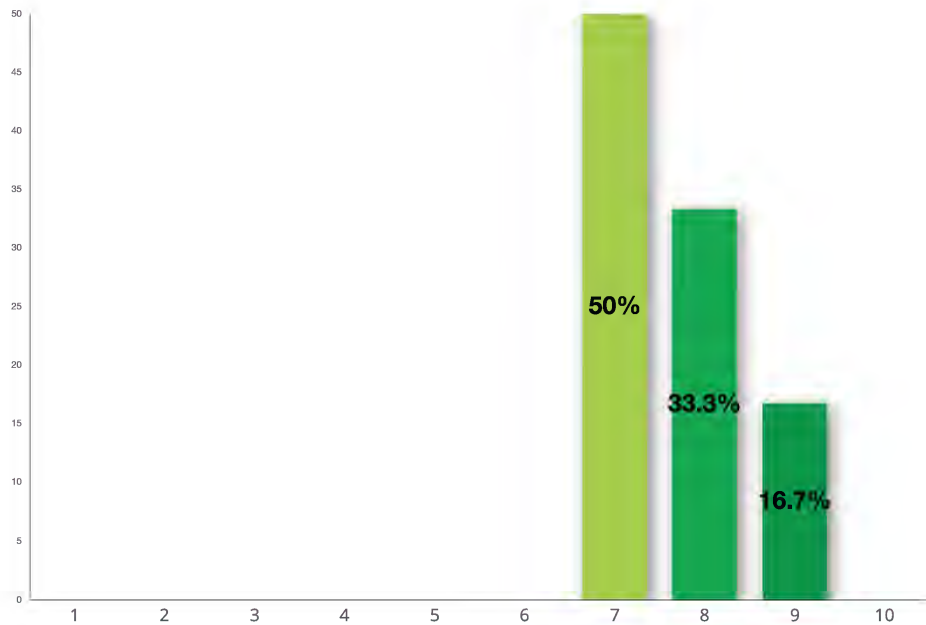
Zoals verwacht: Bleven me aansporen ondanks dat ik er geen zin in had.

Tevredenheid



Contenza

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Modulaire Diensten' klanten van HetWerktNu een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 8: Omdat ze oog hebben voor de persoonlijke problematiek en daarin proberen ondersteunend te zijn.
- 9: Er word erg goed geluisterd en meegekeken nar wat ik wel en niet aankan. En alles gaat op mijn tempo, waardoor ik het goed weet vol te houden.
- 7: Voelde Geen werkdruk, maar het werk zelf was oersaai
- 7: Omdat dit gevraagd word

Aanvullende opmerkingen

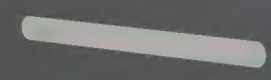
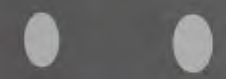


Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

Waarom niet overal een waarom vraag onder bij negatieve antwoorden.
Juist daar zou ik antwoord op willen hebben als ik wil verbeteren.

Baal dat ik door omstandigheden het traject niet kon afronden.

Jullie zien wel wat eraan schort. Heel blij mee, niet verwacht.



Over Contenza

Over Contenza



Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het actuele inkoopkader. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen.

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via contact@contenza.nl

Mail: contact@contenza.nl

Website: contenza.nl



Powered by MOA



