



concept

Tevredenheidsonderzoek 2010 / 2011

AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp

Zoetermeer, donderdag 21 juli 2011

In opdracht van AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp

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

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

1 Inleiding

Uitvoering onderzoek

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode 1 juli 2010 tot en met 1 juli 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. Daarbij is voor het veldwerk dezelfde procedure gevolgd als bij cliënten.

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 33 cliënten benaderd en 3 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 10 voor cliënten en 1 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
Cliënten					
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	24	7	29,2%	8,4	nee
Jobcoaching	9	3	33,3%	8,0	nee
Toeleiden naar werk vanuit de situatie geen werk	10	1	10,0%	10,0	nee
Totaal cliënten	33	10	30,3%	8,3	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	3	1	33,3%	7,5	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

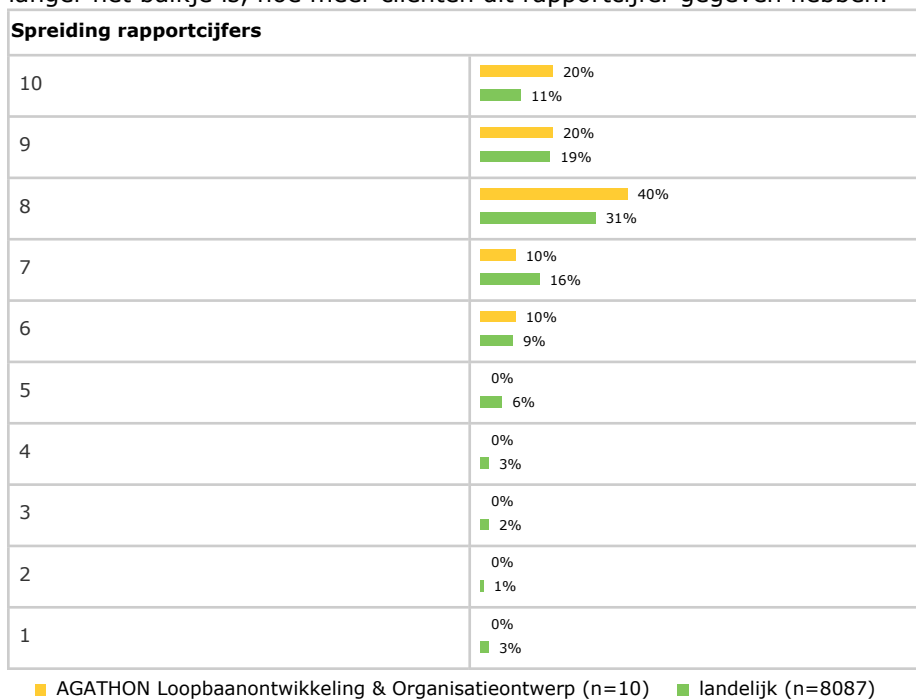
2.1 Rapportcijfer

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.

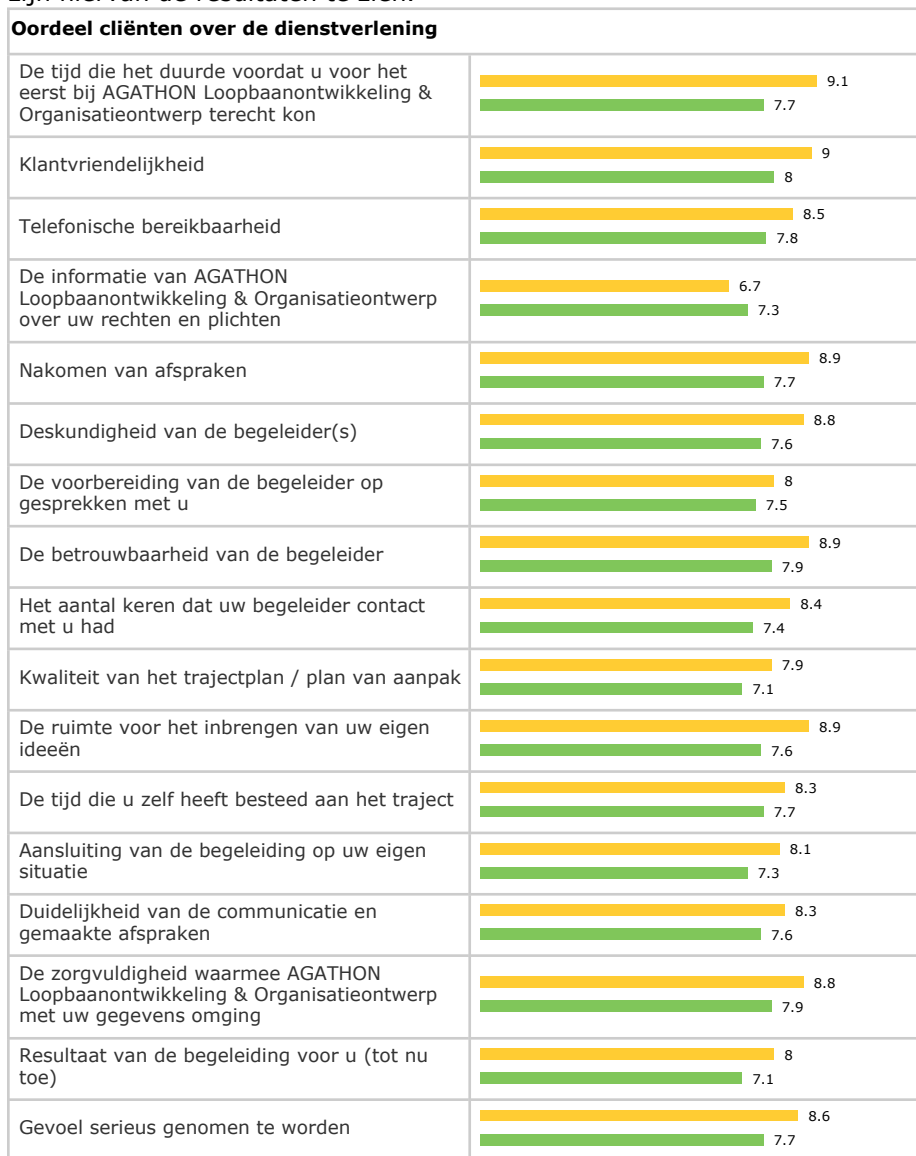


In onderstaande figuur zijn de rapportcijfers uitgesplitst naar de verschillende diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd.



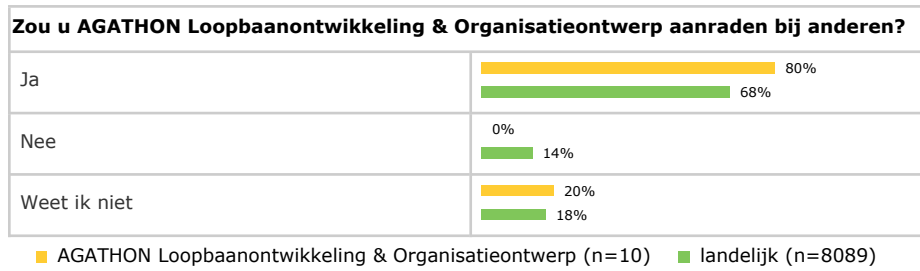
2.2 Totaaloordeel

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.

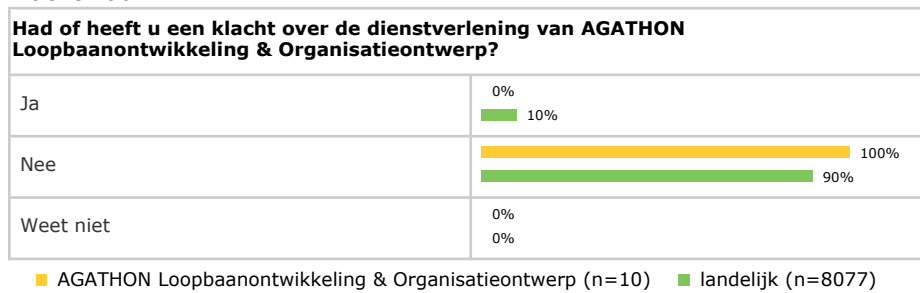


■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8054)

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.



2.3 Het traject

Er zijn geen gegevens beschikbaar.

Er is bij u diagnose gesteld door AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp Om welk soort diagnose gaat het? (meerdere antwoorden mogelijk)

Diagnostisch onderzoek	
Assessment	
Belastbaarheidsonderzoek	
Loopbaanonderzoek	
Anders	
Weet ik niet	

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=7) ■ landelijk (n=1161)

Had/heeft u een vaste contactpersoon bij AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp?

Ja	
Nee	
Een gedeelte van de tijd	
Weet ik niet	

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8097)


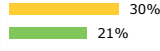

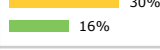

Is er een trajectplan opgesteld?

Ja	
Nee	
Weet ik niet	

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8074)

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.

Heeft de begeleiding geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap?	
Ja, de begeleiding heeft geleid tot werk of zelfstandig ondernemerschap	 40% 33%
Nee, maar de begeleiding was hier ook niet voor bedoeld	 30% 21%
Nee, maar dit was wel de bedoeling	 0% 29%
Niet van toepassing, want de begeleiding is nog niet beëindigd	 30% 16%
Weet niet/Geen antwoord	 0% 0%

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8024)

2.5 Kenmerken

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

Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	
Geen opleiding afgemaakt	0% 7%
Basisonderwijs of speciaal onderwijs	0% 9%
VMBO/MAVO/LBO	0% 25%
MBO/HAVO/VWO	30% 35%
HBO	30% 17%
Universiteit (WO)	40% 7%
Weet niet/Geen antwoord	0% 0%

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8063)

Heeft u op dit moment betaald werk?	
Ja	90% 50%
Nee	10% 50%
Geen antwoord	0% 0%

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8095)

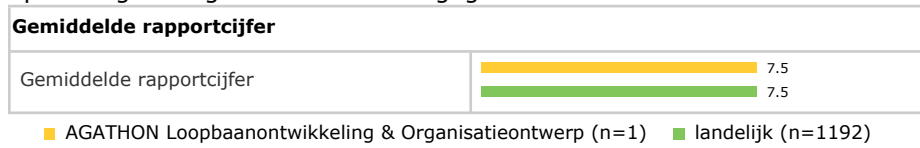
Heeft u een uitkering?	
Ja	0% 61%
Nee	100% 38%
Geen antwoord	0% 1%

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=10) ■ landelijk (n=8085)

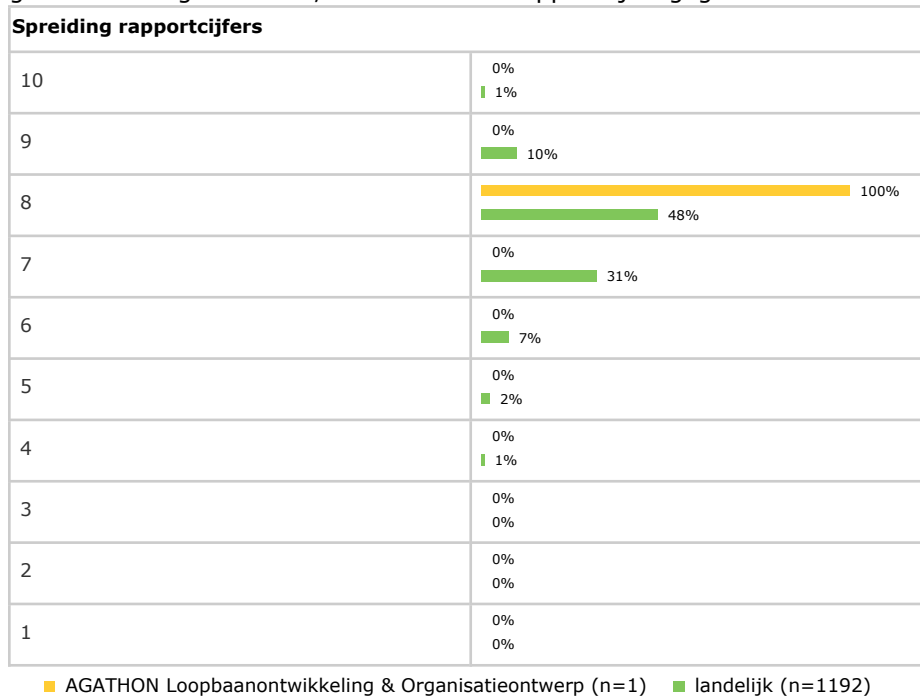
3 Onderzoek onder opdrachtgevers

3.1 Rapportcijfer

Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven weergegeven. Hierbij ziet u eerst het rapportcijfer wat uw opdrachtgevers gemiddeld hebben gegeven.

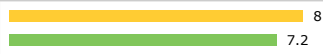






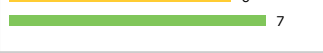




In de volgende figuur ziet u de spreiding van de rapportcijfers. Hierbij geldt: hoe langer de balk, hoe vaker een rapportcijfer gegeven is.






3.2 Totaaloordeel

De opdrachtgevers 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 Opdrachtgevers over de dienstverlening	
De resultaten	
De prijs/kwaliteit verhouding	
De deskundigheid van AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp	
De klantgerichtheid van AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp tegenover u	
De communicatie/informatieverstrekking door AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp aan u	
Het nakomen van afspraken (inclusief planning)	
Het werkgeversnetwerk van AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp in de regio	
De manier van verantwoording afleggen (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	
De zorgvuldigheid in de omgang met cliëntgegevens	
De rol van gelijkwaardige partner	




■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=1) ■ landelijk (n=1119)

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

Zou u AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp aanraden bij collega's of andere relatie?	
Ja	
Nee	
Weet niet	

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=1) ■ landelijk (n=1192)

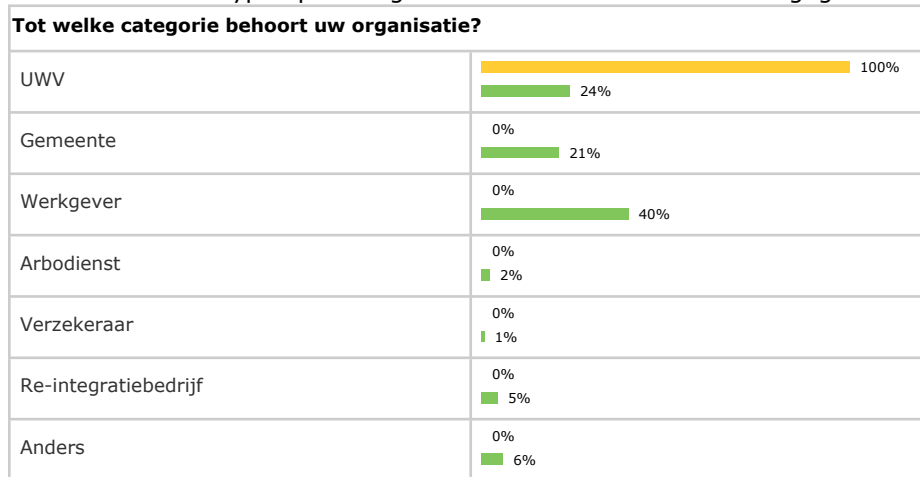
Soms hebben opdrachtgevers klachten over de dienstverlening van een bedrijf. In de figuur hieronder is te zien welk percentage van de respondenten een klacht had.

Had u een klacht over de dienstverlening van AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp ?	
Ja	
Nee	
Onbekend	

■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=1) ■ landelijk (n=1192)

3.3 Kenmerken

De opdrachtgevers zijn voor dit onderzoek opgedeeld in een aantal typen. De groep waartoe de opdrachtgevers behoren kan de beoordeling wat beïnvloeden. Het type opdrachtgevers is daarom hieronder weergegeven.



■ AGATHON Loopbaanontwikkeling & Organisatieontwerp (n=1) ■ landelijk (n=1192)

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: Door de begeleiding ben ik er achter gekomen wat het beste bij me past. ze heeft me contacten gegeven waar ik stage kon lopen om te bekijken of een bepaalde baan bij me paste.
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Ben ontzettend tevreden!
verbetersuggestie: Het is al prima in orde.
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Begeleiding was goed, heb er van geleerd en maak nu zelfstandig kleine stappen voorwaarts
verbetersuggestie: Misschien na de behandeling elke week/dag/bepaalde tijdsduur nog een bericht sturen met een spreuk die past bij de begeleiding. Voorbeeld, na meditatie lessen kreeg ik nog een geruime tijd elke 3 dagen een zen-spreuk toegestuurd, dat deed me weer denken aan de lessen en motiveerde me om zelfstandig verder te gaan.
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Ik heb dit cijfer gegeven omdat ik het gevoel heb serieus genomen te worden. De begeleiding is zeer persoonlijk en de omgang is uitermate prettig. Kortom: Uitstekend.
verbetersuggestie: Iets vaker vragen naar de voortgang van de klant.
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Het vertrouwen in Agathon is groot. Agathon werkt integer en geeft je de extra steun in de rug als het even tegen zit.
verbetersuggestie: Ben tevreden.
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Ben erg tevreden over de aanpak en de snelheid van het traject. Gevoel van betrouwbaarheid en betrokkenheid van mijn coach. Ik heb erg snel werk gevonden wat erg goed bij mij past
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10
toelichting: Deskundige aanpak, goede match met gesprekpartners.
verbetersuggestie: Iets vlottere terugkoppeling, deze blijft soms even wat liggen.
- cijfer: 5,6 of 7
toelichting:
verbetersuggestie: Van tevoren een duidelijk beoogd traject opstellen, daar kan dan antijid nog vanaf geweken worden indien nodig. Doelen vaststellen om naartoe te werken
- cijfer: 5,6 of 7
toelichting: Ik vind de begeleiding net voldoende. Naar mijn idee werd er te weinig mijn eigen denken aangezet over wie ik ben en wat ik wil. Het werd al ingevuld met de bevindingen of gedachten die zij hadden. Wel vond ik het heel goed dat hij me naar de juiste mensen doorgestuurd heeft.
verbetersuggestie: Positief; gebruik maken van netwerk en ook doorsturen Negatief: het niet zodanig begeleiden dat jezelf erachter komt wie je bent en wat je wil. Het werd naar mijn idee al ingevuld.

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.

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

4.2 Bij opdrachtgevers

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

- cijfer: 5,6 of 7
toelichting: Agathon heeft een persoonlijke aanpak en bereikt daar goede resultaten mee
verbetersuggestie: Voor mensen met mbo+ en Hbo is Agathon een goed bedrijf, netwerk is er wel maar beperkt.

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.