

**Rapportage tevredenheidsonderzoek
onder cliënten en opdrachtgevers van
InterLuceo**

Juni 2008

Bedrijfsnummer: 1.153

Bedrijfsnaam: InterLuceo

Inleiding

Voor u ligt de definitieve rapportage van het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk over uw bedrijf. De resultaten in deze eindrapportage zijn mede tot stand gekomen aan de hand van uw feedback op de voorlopige resultaten die wij u op 21 en 22 april jongstleden hebben toegestuurd.

Voor het onderzoek zijn in de periode januari – maart 2008 zowel werknemers/cliënten als opdrachtgevers van re-integratiebedrijven, interventiebedrijven en arbodiensten ondervraagd over hun tevredenheid met verschillende aanbieders. Het onderzoek onder werknemers/cliënten is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête, waarbij de respondenten ook de mogelijkheid hadden de vragenlijst via internet in te vullen; opdrachtgevers konden de vragenlijst uitsluitend via internet invullen.

Het onderzoek is uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek. De vragenlijsten en inlogcodes zijn verstuurd door de deelnemende bedrijven zelf. Een uitzondering hierop vormde het opdrachtgeversonderzoek binnen UWV: UWV heeft het invullen van de vragenlijsten zelf intern georganiseerd. UWV heeft in principe vragenlijsten ingevuld voor alle contractpartners die op 1 september 2007 tien of meer lopende trajecten en/of diensten uitvoerden in opdracht van UWV. De opdrachtgeverstevredenheid werd per regio per klantgroep ingevuld, indien er voor de klantgroepen WW, AG en Wajong voldoende (= 5 of meer) trajecten/diensten t.b.v. deze klantgroepen liepen. Mocht dit niet het geval zijn, dan werd een algemeen oordeel gegeven over de tevredenheid. Ook IRO-trajecten werden beoordeeld, maar deze vallen onder de drie eerder genoemde groepen. Daarnaast beoordeelde UWV de dienstverlening op het gebied van jobcoaching. Deze valt in cluster 2.

Clusters

De resultaten zijn in het onderzoek uitgesplitst naar type dienstverlening, ingedeeld in zogenaamde clusters. Per cluster zijn de contracten die hetzelfde doel én dezelfde uitgangssituatie van de werknemer/cliënt hanteren bij elkaar gebracht. De volgende clusters worden onderscheiden:

- Cluster 1: Gezond blijven werken (doel: het bevorderen van de vitaliteit in organisaties en het voorkomen van verzuim bij werknemers).
- Cluster 2: Inzetbaarheid bevorderen (doel: werknemers ondersteunen bij het behouden van werk, al dan niet bij de eigen werkgever).
- Cluster 3: Werk verkrijgen (doel: cliënten aan werk te helpen vanuit de situatie dat ze geen werk hebben en in de meeste gevallen een uitkering ontvangen).
- Cluster 4: Maatschappelijk meedoen (doel: cliënten zo goed mogelijk te begeleiden naar een situatie dat ze actief zijn in de maatschappij; dit hoeft geen betaald werk te betekenen).

Bedrijfsnummer: 1.153

Voor het tevredenheidsonderzoek wordt cluster 3 verder opgesplitst in zes subsegmenten, afhankelijk van het type klant en de opdrachtgever van het traject:

- 1) AG niet-IRO;
- 2) WW niet-IRO;
- 3) Wajong niet-IRO;
- 4) Individuele Reïntegratie Overeenkomst (WW, AG en Wajong);
- 5) Gemeente (WWB, nuggers);
- 6) Privaat (bijvoorbeeld re-integratiebedrijf als opdrachtgever).

Voor het cliëntonderzoek zijn alle cliënten benaderd waarmee een bedrijf in de periode 1 juli 2007 tot 1 januari 2008 contact heeft gehad. Als een bedrijf meer dan 250 cliënten had in een bepaald cluster of subsegment, dan heeft dat bedrijf een aselechte steekproef uit hun bestanden aangeschreven van 250 respondenten. Voor het opdrachtgeversonderzoek zijn in principe alle opdrachtgevers aangeschreven waarmee het bedrijf in 2007 een contract had. Indien dit er per cluster meer dan 250 waren, is ook hier een steekproef van 250 opdrachtgevers aangeschreven.

Indeling rapport

Het rapport begint met een samenvatting, waarin de responscijfers zijn weergegeven, de gemiddelde rapportcijfers per cluster en (sub-)segment, plus de mededeling of er is voldaan aan de publicatie-eisen voor het betreffende cluster / (sub-)segment. Alleen als hieraan is voldaan, zullen de cijfers openbaar worden gemaakt op de website van Blik op Werk.

De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in onderstaande volgorde, waarbij alleen die clusters / (sub-)segmenten zijn opgenomen waarin uw bedrijf daadwerkelijk actief is:

- Resultaten cliënten cluster 1
- Resultaten cliënten cluster 2
- Resultaten cliënten cluster 3 Totaal
- Resultaten cliënten cluster 3 AG
- Resultaten cliënten cluster 3 WW
- Resultaten cliënten cluster 3 Wajong
- Resultaten cliënten cluster 3 IRO
- Resultaten cliënten cluster 3 Gemeente
- Resultaten cliënten cluster 3 Privaat
- Resultaten cliënten cluster 4
- Resultaten opdrachtgevers cluster 1
- Resultaten opdrachtgevers cluster 2 excl. UWV
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 Gemeente
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 Privaat
- Resultaten opdrachtgevers cluster 4
- Resultaten opdrachtgevers UWV Totaal
- Resultaten opdrachtgevers cluster 2 UWV (Jobcoaching)
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 UWV AG
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 UWV WW
- Resultaten opdrachtgevers cluster 3 UWV Wajong

Bedrijfsnummer: 1.153

De rapportage is automatisch gegenereerd. Het kan hierdoor voorkomen dat er tabellen zijn opgenomen die voor uw bedrijf niet zijn gevuld.

Alle resultaten zijn weergegeven in percentages. Bij iedere vraag staat het totaal aantal personen dat antwoord heeft gegeven op deze vraag.

Weging

De gepresenteerde uitkomsten voor cluster 3 totaal (cliënten) zijn gewogen indien uw bedrijf binnen dit cluster in meer (sub)segmenten actief is. Dit houdt in dat bij de berekening van de resultaten rekening is gehouden met de totale aantallen cliënten in uw klantenbestand in de verschillende (sub)segmenten binnen cluster 3. Naarmate er in een (sub)segment meer cliënten zijn, krijgt dat segment een groter gewicht mee bij de bepaling van het totaalcijfer voor het cluster. Het gewicht van een (sub)segment wordt bepaald door de verhouding tussen het aantal cliënten dat een bedrijf heeft in dat (sub)segment en de feitelijke respons in dat (sub)segment.

Alleen de vragenlijsten waarbij er een rapportcijfer was ingevuld, zijn gebruikt voor de analyses. Het absolute aantal bij een afzonderlijke vraag kan kleiner zijn dan het algehele responsaantal als niet iedere respondent de vraag heeft beantwoord. Bij de gemiddelde rapportcijfers wordt tevens onder andere de standaarddeviatie gegeven. Dit getal staat voor de gemiddelde afwijking ten opzichte van het gemiddelde rapportcijfer en geeft inzicht in de spreiding van de antwoorden.

De persoonlijke gegevens van cliënten en opdrachtgevers worden, om privacy redenen, in dit overzicht niet weergegeven.

Publicatie

Per cluster / (sub-)segment vindt u bovenaan de pagina de mededeling of de betreffende cijfers zullen worden gepubliceerd of niet. 'Ja' betekent dat de resultaten worden geplaatst op de website van Blik op Werk, 'Nee' dat dit niet gebeurt. Het al dan niet publiceren is afhankelijk van het behaalde responspercentage, in combinatie met de spreiding rond het gemiddelde rapportcijfer.

Het kan zijn dat in het voorlopig rapport stond dat bepaalde cijfers niet gepubliceerd zouden worden, terwijl in dit rapport staat dat dit wel het geval is. Dat heeft ermee te maken dat de responseisen iets zijn versoepeld: als het responspercentage onvoldoende is, maar de gemiddelde spreiding rond het rapportcijfer (de standaarddeviatie) kleiner of gelijk is aan 1,0, dan worden de resultaten toch gepubliceerd. Ook kan het zijn dat op grond van uw bezwaar besloten is om de cijfers wel te publiceren.

De resultaten van het opdrachtgeversonderzoek binnen UWV worden in principe altijd gepubliceerd. Het is echter mogelijk dat er naar aanleiding van een bezwaar een afwijkende beslissing wordt genomen.

Het rapport dat op de website van Blik op Werk zal worden geplaatst, zal vergelijkbaar zijn met het voorliggende. Het enige verschil is dat de gegevens waarvoor in deze rapportage staat dat ze niet gepubliceerd worden, uiteraard verwijderd worden uit het

rapport dat via de website te downloaden zal zijn.

Bedrijfsnummer: 1.153

Rapportage: Samenvatting

Cliënten	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respons-percentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
Cluster 1	11	0	0	-	-
Cluster 2	6	0	0	-	-
Cluster 3 Totaal	78	38	49	8,5	Ja
Cluster 3 AG	3	1	33	8,0	Ja
Cluster 3 WW	0	0	-	-	-
Cluster 3 Wajong	0	0	-	-	-
Cluster 3 Iro	72	34	47	8,5	Ja
Cluster 3 Gemeente	0	0	-	-	-
Cluster 3 Privaat	3	3	100	9,7	Ja
Cluster 4	0	0	-	-	-
Totaal	95	38	40	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Opdrachtgevers excl. UWV	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respons-percentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
Cluster 1	4	0	0	-	-
Cluster 2	4	0	0	-	-
Cluster 3 Gemeente	0	0	-	-	-
Cluster 3 Privaat	0	0	-	-	-
Cluster 4	0	0	-	-	-
Totaal	8	0	0	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Opdrachtgevers: UWV	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respons-percentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
UWV Totaal	2	2	100	7,8	Ja
Jobcoaching	0	0	-	-	-
AG	1	1	100	7,0	Ja
WW	1	1	100	8,5	Ja
Wajong	0	0	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Cliënten
Segment: Cluster 3 Totaal

Aantal ingevulde vragenlijsten: 38

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
8,5	5	10	1,1	38	7,5

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle cliënten van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.
 Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	3	14	83	37
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	9	91	37
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	3	13	85	37
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	3	20	77	37
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	0	6	94	37
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	4	3	9	85	37
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	0	17	83	37
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	0	3	97	37
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	6	26	69	37

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: Cluster 3 Totaal

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (deel 2) (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	3	22	75	38
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	0	0	33	67	38
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	0	0	26	74	37
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	3	17	81	38
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	8	92	38
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	0	12	88	38
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	3	3	23	71	37

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Vaste contactpersoon

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	0	100	38

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?

(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%):
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	63
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	59
• Dat de begeleiding goed bij mij past	86
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	61
• Het resultaat van de begeleiding	47
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	25
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	52

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: Cluster 3 Totaal

Belangrijkste aspecten - vervolg

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	30
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	19
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	6
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	3
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	26
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	4
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	11
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	4
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	6

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Cliënten
Segment: Cluster 3 AG

Aantal ingevulde vragenlijsten: 1

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
8,0	8	8	-	1	7,3

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle cliënten van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.
 Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	0	0	100	1
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	100	0	1
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	100	0	1
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	0	100	0	1
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	0	0	100	1
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	0	0	100	0	1
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	0	100	0	1
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	0	100	0	1
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	0	100	0	1

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: Cluster 3 AG

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (deel 2) (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	0	0	100	1
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	0	0	100	0	1
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	0	0	100	0	1
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	0	0	100	1
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	100	0	1
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	0	100	0	1
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	0	0	100	0	1

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Vaste contactpersoon

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	0	100	1

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?

(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%):
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	100
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	100
• Dat de begeleiding goed bij mij past	100
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	100
• Het resultaat van de begeleiding	0
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	0
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	100

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: Cluster 3 AG

Belangrijkste aspecten - vervolg

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	0
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	0
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	0
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	0
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	0
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	0
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	0
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	0
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	0

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Cliënten
Segment: CLUSTER 3 IRO

Aantal ingevulde vragenlijsten: 34

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
8,5	5	10	1,2	34	7,7

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle cliënten van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	3	15	82	33
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	6	94	33
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	3	9	88	33
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	3	18	79	33
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	0	6	94	33
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	3	3	6	88	33
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	0	15	85	33
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	0	0	100	33
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	6	24	70	33

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: CLUSTER 3 IRO

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (deel 2) (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	3	24	74	34
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	0	0	32	68	34
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	0	0	24	76	33
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	3	18	79	34
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	6	94	34
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	0	9	91	34
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	3	3	21	73	33

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Vaste contactpersoon

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	0	100	34

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?

(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%):
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	62
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	59
• Dat de begeleiding goed bij mij past	85
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	62
• Het resultaat van de begeleiding	47
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	26
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	50

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: CLUSTER 3 IRO

Belangrijkste aspecten - vervolg

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	32
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	21
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	6
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	3
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	26
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	3
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	12
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	3
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	6

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Cliënten
Segment: CLUSTER 3 PRIVAAT EN OVERIG

Aantal ingevulde vragenlijsten: 3

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
9,7	9	10	0,6	3	7,3

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle cliënten van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	0	0	100	3
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	0	100	3
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	33	67	3
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	0	0	100	3
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	0	0	100	3
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	33	0	0	67	3
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	0	0	100	3
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	0	0	100	3
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	0	0	100	3

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: CLUSTER 3 PRIVAAT EN OVERIG

Oordeel over aspecten van de dienstverlening (deel 2) (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	0	0	100	3
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	0	0	0	100	3
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	0	0	0	100	3
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	0	0	100	3
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	0	100	3
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	0	33	67	3
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	0	0	0	100	3

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Vaste contactpersoon

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	0	100	3

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?

(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%):
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	67
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	33
• Dat de begeleiding goed bij mij past	100
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	0
• Het resultaat van de begeleiding	100
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	0
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	67

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: CLUSTER 3 PRIVAAT EN OVERIG

Belangrijkste aspecten - vervolg

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	0
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	0
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	0
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	0
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	33
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	33
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	0
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	33
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	0

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Opdrachtgevers
Segment: UWV Totaal

Aantal ingevulde vragenlijsten: 2

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
7,8	7,0	8,5	1,1	2	6,9

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle opdrachtgevers van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening (in %)

	N.V.T./ Weet niet	Zeervre-ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeervre-t tevreden	Aantal
• Het nakomen van afspraken	0	0	0	100	0	2
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0	0	0	100	0	2
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0	0	0	100	0	2
• De doorlooptijden	0	0	0	100	0	2
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	50	0	0	50	0	2
• De prijs/kwaliteit verhouding	0	0	0	100	0	2
• De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	0	0	0	100	0	2
• Het bieden van maatwerk	0	0	0	100	0	2

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: UWV Totaal

Tevredenheid over resultaten van de dienstverlening (in %) *)

	N.V.T./ Weet niet	Ze er ontevre den	Ontevre den	Tevreden	Ze er tevreden	Aantal
• Trajecten / producten met als doel interventie	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel werk behouden (jobcoaching / begeleid werken)	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject (voorschakeltrajecten)	100	0	0	0	0	2
• Trajecten / producten met als doel plaatsing	0	0	0	0	100	2
• Trajecten / producten met als doel sociale activering	100	0	0	0	0	2
• De behaalde resultaten in het algemeen	-	-	-	-	-	0

* Aan gemeenten en UWV is de vraag voorgelegd naar hun tevredenheid over het resultaat van specifieke vormen van dienstverlening, aan overige opdrachtgevers alleen de vraag over het resultaat van behaalde resultaten in het algemeen.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: UWV Totaal

Tevredenheid - aanraden bij collega's en relaties

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Zou u dit bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	-	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?
(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 3 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 3 belangrijkste (%):
• De prijs/kwaliteit verhouding	0
• Het nakomen van afspraken	100
• De doorlooptijden	0
• Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	0
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	0
• Het bieden van maatwerk	100
• De behaalde resultaten	100

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Opdrachtgevers
Segment: AG

Aantal ingevulde vragenlijsten: 1

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaard-deviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
7,0	7,0	7,0	-	1	6,9

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle opdrachtgevers van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening (in %)

	N.V.T./ Weet niet	Zeervre-ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeervre-t tevreden	Aantal
• Het nakomen van afspraken	0	0	0	100	0	1
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0	0	0	100	0	1
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0	0	0	100	0	1
• De doorlooptijden	0	0	0	100	0	1
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	0	0	0	100	0	1
• De prijs/kwaliteit verhouding	0	0	0	100	0	1
• De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	0	0	0	100	0	1
• Het bieden van maatwerk	0	0	0	100	0	1

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: AG

Tevredenheid over resultaten van de dienstverlening (in %) *)

	N.V.T./ Weet niet	Ze er ontevre- den	Ontevre- den	Tevreden	Ze er tevreden	Aantal
• Trajecten / producten met als doel interventie	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel werk behouden (jobcoaching / begeleid werken)	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject (voorschakeltrajecten)	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel plaatsing	0	0	0	0	100	1
• Trajecten / producten met als doel sociale activering	100	0	0	0	0	1
• De behaalde resultaten in het algemeen	-	-	-	-	-	0

* Aan gemeenten en UWV is de vraag voorgelegd naar hun tevredenheid over het resultaat van specifieke vormen van dienstverlening, aan overige opdrachtgevers alleen de vraag over het resultaat van behaalde resultaten in het algemeen.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: AG

Tevredenheid - aanraden bij collega's en relaties

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Zou u dit bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	-	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?
(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 3 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 3 belangrijkste (%):
• De prijs/kwaliteit verhouding	0
• Het nakomen van afspraken	100
• De doorlooptijden	0
• Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	0
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	0
• Het bieden van maatwerk	100
• De behaalde resultaten	100

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153
Bedrijfsnaam: InterLuceo
Rapportage: Opdrachtgevers
Segment: WW

Aantal ingevulde vragenlijsten: 1

Publicatie cijfers: Ja

Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Standaarddeviatie	Aantal	Markt-Gemiddelde *)
8,5	8,5	8,5	-	1	7,0

*) Het marktgemiddelde is het gemiddelde rapportcijfer dat alle opdrachtgevers van de deelnemende bedrijven samen hebben gegeven in dit cluster / (sub-)segment.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening (in %)

	N.V.T./ Weet niet	Zeervre-ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Zeervre-tevreden	Aantal
• Het nakomen van afspraken	0	0	0	100	0	1
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0	0	0	100	0	1
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0	0	0	100	0	1
• De doorlooptijden	0	0	0	100	0	1
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	100	0	0	0	0	1
• De prijs/kwaliteit verhouding	0	0	0	100	0	1
• De bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio (indien van toepassing)	0	0	0	100	0	1
• Het bieden van maatwerk	0	0	0	100	0	1

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: WW

Tevredenheid over resultaten van de dienstverlening (in %) *)

	N.V.T./ Weet niet	Ze er ontevre den	Ontevre den	Tevreden	Ze er tevreden	Aantal
• Trajecten / producten met als doel interventie	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel werk behouden (jobcoaching / begeleid werken)	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel diagnose / assessment	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel voorbereiding op een re-integratietraject (voorschakeltrajecten)	100	0	0	0	0	1
• Trajecten / producten met als doel plaatsing	0	0	0	0	100	1
• Trajecten / producten met als doel sociale activering	100	0	0	0	0	1
• De behaalde resultaten in het algemeen	-	-	-	-	-	0

* Aan gemeenten en UWV is de vraag voorgelegd naar hun tevredenheid over het resultaat van specifieke vormen van dienstverlening, aan overige opdrachtgevers alleen de vraag over het resultaat van behaalde resultaten in het algemeen.

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 1.153

Segment: WW

Tevredenheid - aanraden bij collega's en relaties

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Zou u dit bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	-	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste?
(weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 3 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 3 belangrijkste (%):
• De prijs/kwaliteit verhouding	0
• Het nakomen van afspraken	100
• De doorlooptijden	0
• Indien van toepassing: de bekendheid bij het bedrijf met vacatures in de regio	0
• De deskundigheid (vakbekwaamheid) van de medewerkers	0
• De klantgerichtheid tegenover u als opdrachtgever	0
• De manier waarop het bedrijf verantwoording aflegt over de werkzaamheden (bijvoorbeeld in voortgangsrapportages)	0
• Het bieden van maatwerk	100
• De behaalde resultaten	100

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek