



**Panteia**  
Research to Progress



## **Tevredenheidsonderzoek**

**Bureau VolZin B.V.**

meetperiode: 1 juli 2017 tot en met 1 april 2018

**Definitief rapport**

In opdracht van Bureau VolZin B.V.  
Zoetermeer, maandag 28 mei 2018

*De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.*

*The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.*

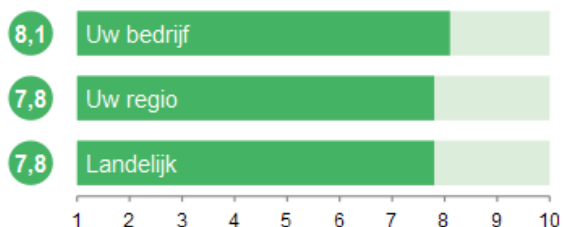
# TEVREDENHEIDSONDERZOEK BLIK OP WERK - BUREAU VOLZIN B.V.



Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):

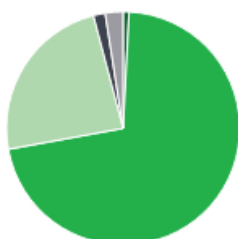


Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



De medewerkers van Bureau VolZin B.V. scoren relatief goed op het volgende punt:

✓ Respectvolle houding



● Geen mening: 1%  
● Zeer tevreden: 71%  
● Tevreden: 24%  
● Ontevreden: 2%  
● Zeer ontevreden: 2%



Bureau VolZin B.V. scoort relatief goed op de volgende punten:

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

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>2</b>
1.1 Achtergrond .....	2
1.2 Onderzoeksbureau Panteia .....	2
1.3 Keurmerk Blik op Werk .....	2
<b>2 Onderzoek</b> .....	<b>3</b>
2.1 Opzet en uitvoering .....	3
2.2 Leeswijzer .....	4
2.3 Respons .....	4
<b>3 Onderzoek onder cliënten</b> .....	<b>6</b>
3.1 Oordeel van cliënten over Bureau VolZin B.V. ....	6
3.2 Typering dienstverlening .....	7
3.3 Aanleiding traject .....	8
3.4 Contact met Bureau VolZin B.V. ....	9
3.5 Tevredenheid over Bureau VolZin B.V. ....	10
3.6 Resultaat traject .....	11
3.6 Klachtafhandeling .....	12
3.7 Achtergrond van de cliënten .....	13
<b>4 Opdrachtgevers</b> .....	<b>15</b>
4.1 Totaaloordeel .....	15
4.2 Begeleiden cliënten .....	16
4.3 Beoordeling dienstverlening .....	19
4.4 Klachtafhandeling .....	20
<b>5 Contactgegevens Panteia</b> .....	<b>21</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Stichting Blik Op Werk is een onafhankelijk kwaliteits- en kennisinstituut dat zich inzet om alle inwoners van Nederland, die willen en kunnen werken, een eerlijke kans te bieden op gezond werk. Een van de kerntaken die hieraan bijdraagt, is het ontwikkelen en toekennen van het Blik op Werk Keurmerk aan organisaties die met hun dienstverlening bewijzen kwaliteit te leveren om duurzame arbeidsparticipatie te bevorderen. Het keurmerk helpt cliënten en opdrachtgevers tevens om een juiste keuze te maken voor een passende dienstverlening. Blik op Werk garandeert met het Keurmerk de basiskwaliteit en de betrouwbaarheid van ruim 500 dienstverleners, die zich inspinnen voor het vinden en behouden van werk.

Om voor het Blik op Werk Keurmerk in aanmerking te komen moeten de re-integratie- en inburgeringsbedrijven aan verschillende kwaliteitseisen voldoen. Een van deze eisen is het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers. Panteia heeft hiervoor een vragenlijst ontwikkeld die de klanttevredenheid meet en tevens voldoet aan de richtlijnen die het UWV stelt.

## 1.2 Onderzoeksbureau Panteia

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

Panteia houdt zich sinds 2009 bezig met de uitvoering van de klanttevredenheidsonderzoeken voor Blik op Werk. Deze onderzoeken geven continu inzicht in de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers over de organisaties die bij Blik op Werk aangesloten zijn.

## 1.3 Keurmerk Blik op Werk

Om in aanmerking te komen voor het Blik op Werk Keurmerk moet onder andere de norm 'tevredenheid klanten' worden gehaald. Deze tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. In deze rapportage staan de uitkomsten van dit onderzoek beschreven.

Het klanttevredenheidsonderzoek is één van de normen van het keurmerk. Heeft u de norm klanttevredenheid gehaald, dan biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk gehaald heeft. Op basis van de auditrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Aan de resultaten in dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

## 2 Onderzoek

### 2.1 Opzet en uitvoering

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 juli 2017 tot en met 1 april 2018 een traject hebben afgerond zijn voor dit onderzoek benaderd.

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

Op basis van contactgegevens zijn de cliënten en opdrachtgevers van Bureau VolZin B.V. benaderd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk.

#### Wijze van benadering

De cliënten zijn zowel per email als schriftelijk uitgenodigd. Cliënten die schriftelijk of per e-mail zijn benaderd hebben een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

De opdrachtgevers zijn uitsluitend per e-mail benaderd.

Dienstverleners hebben ook de mogelijkheid om te kiezen voor de telefonische optie. In dat geval belt het ervaren callcenter van Panteia de cliënten. Dit werkt respons verhogend maar brengt logischerwijs wel kosten met zich mee. Blik op Werk stimuleert het gebruik van deze optie door van de eerste 20 ingekochte gesprekken 50% van de kosten voor haar rekening te nemen.

Bureau VolZin B.V. heeft geen gebruik gemaakt van de telefonische optie.

fig. 1 Uitnodigingstraject cliënten en opdrachtgevers



Bron: Panteia

### Vragenlijst

Voor elke cliënt kan gekozen worden of de reguliere of de laagdrempelige vragenlijst wordt ingezet. De laagdrempelige vragenlijst bevat dezelfde vragen als de reguliere vragenlijst, maar in zo eenvoudig mogelijk Nederlands gesteld. Bovendien bestaat de mogelijkheid om de vragen en antwoordmogelijkheden te beluisteren. Dit maakt de vragenlijst hierdoor extra geschikt voor mensen die minder bekend zijn met de Nederlandse taal.

### Dienst inburgeren

Voor de dienst inburgeren zijn de cliënten telefonisch benaderd wanneer deze een lager leerprofiel hebben (1 of 2), tot een maximum van 25 geslaagde gesprekken. Inburgeraars met de andere leerprofielen zijn op de reguliere wijze benaderd (per mail en/of per post). De vragenlijst voor inburgeraars is dusdanig anders dan die van de overige cliënten dat deze –indien uw organisatie inburgercliënten heeft begeleid- in dit rapport apart wordt gerapporteerd.

### Deze rapportage

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

Om in aanmerking te komen voor het keurmerk moet o.a. de norm 'tevredenheid klanten' worden gehaald. Deze tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. Dit rapport bevat de uitkomsten hiervan. Het klanttevredenheidsonderzoek is één van de normen van het keurmerk. Heeft u de norm klanttevredenheid gehaald, biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk gehaald heeft. Op basis van de auditrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Aan de resultaten in dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

## 2.2 Leeswijzer

Dit rapport beprekt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over de meetperiode. Hierbij worden de resultaten van Bureau VolZin B.V. afgezet tegen de gemiddelde resultaten van alle deelnemers aan het Blik op Werk tevredenheidsonderzoek.

Hoofdstuk 3 gaat in op de uitkomsten rondom het tevredenheidsonderzoek onder de cliënten. Hoofdstuk 4 toont de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers.

De uitkomsten worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven in het rapport. Het aantal personen dat bij elk figuur vermeld staat geeft weer hoeveel cliënten / opdrachtgevers de vraag beantwoord hebben. Het komt voor dat de aantallen boven het figuur niet overeenkomen met het totale aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld. Dit komt doordat sommige vragen slechts aan een selecte groep zijn voorgelegd naar aanleiding van hun antwoord op een eerder ingevulde vraag. Ook zijn sommige vragen alleen van toepassing op cliënten die specifieke diensten hebben afgenomen.

## 2.3 Respons

### Diensten

In dit rapport is op een paar plaatsen een uitsplitsing gemaakt naar type dienst. In die gevallen zijn alleen de resultaten te zien van de diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd voor het onderzoek.

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 12 diensten geformuleerd. In tabel 1.2 zijn de verschillende diensten te zien.

tabel 1.2 Diensten	Benaming
dienst 1	Scholing en opleiding
dienst 2	Fysieke en mentale behandeling of begeleiding
dienst 3	Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
dienst 4	Organisatieadvies en onderzoek
dienst 5	Jobcoaching
dienst 6	Verzuimbegeleiding (wet poortwachter)
dienst 7	Outplacement
dienst 8	Toeiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeiden naar werk vanuit situatie geen werk
dienst 10	Sociale activering en participatie
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten
dienst 13	Duurzame inzetbaarheid

*NB dienst 12 bestaat enige jaren niet meer.*

Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd voor erg lage rapportcijfers. Bij kleine aantallen ingevulde vragenlijsten kan een rapportcijfer 1 namelijk een ongewenst grote invloed hebben op het gemiddelde cijfer. In dit geval zijn alle onvoldoendes even zwaar meegeteld, ongeacht of het om een 1 gaat of om een 5. Bedrijven die overwegend ruime voldoende halen maar gemiddeld geen 6,5 omdat er enkele erg lage scores tussen zitten, komen toch in aanmerking voor het keurmerk.

In het rapport worden uw resultaten vergeleken met die van het gemiddelde van alle deelnemers aan het onderzoek. Voor uw bedrijf zijn in totaal 362 cliënten benaderd en 46 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 34,0% voor cliënten en 43,5% voor opdrachtgever(s).

Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen rond de dienstverlenings-aspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage. Soms zijn niet alle adressen gebruikt. Dat kan verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld omdat er dubbele adressen in het bestand zitten, essentiële gegevens ontbreken of er zoveel adressen zijn aangeleverd dat er een steekproef is getrokken. Tijdens het onderzoek is zo goed mogelijk bijgehouden welk deel van de adressen onbestelbaar is (fout adres, e-mail fout, post onbestelbaar retour). Uiteindelijk blijft een netto steekproef over. Deze netto steekproef is ook de basis om de respons voor uw bedrijf vast te stellen.

tabel 1.1 Resultaten voor het keurmerk	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	22	6	27,3	8,3	nee
Jobcoaching	69	18	26,1	8,3	nee
Outplacement	2	1	50,0	8,0	ja
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	51	22	43,1	8,3	ja
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	74	27	36,5	8,1	ja
Sociale activering en participatie	144	49	34,0	7,8	ja
Totaal	362	123	34,0	8,1	ja
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	46	20	43,5	8,0	ja

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

In de kolom 'publicatie' staat of u voor de betreffende dienst voldoende respons heeft behaald om het rapportcijfer gepubliceerd te krijgen op de website van Blik op Werk. Bij de opdrachtgevers staat 'ja', omdat dit cijfer altijd gepubliceerd wordt.

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

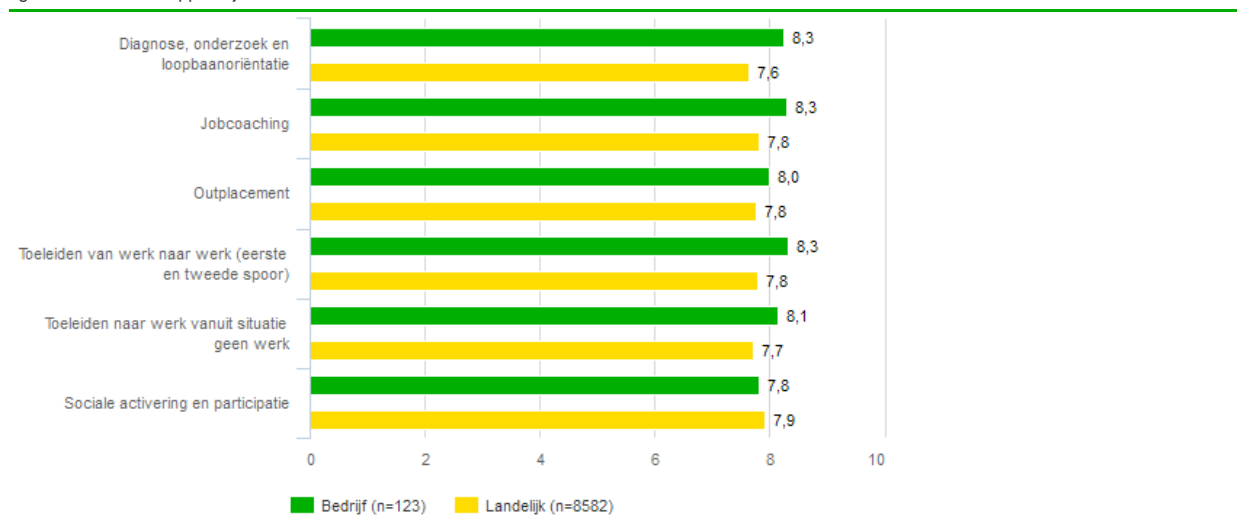


### 3 Onderzoek onder cliënten

#### 3.1 Oordeel van cliënten over Bureau VolZin B.V.

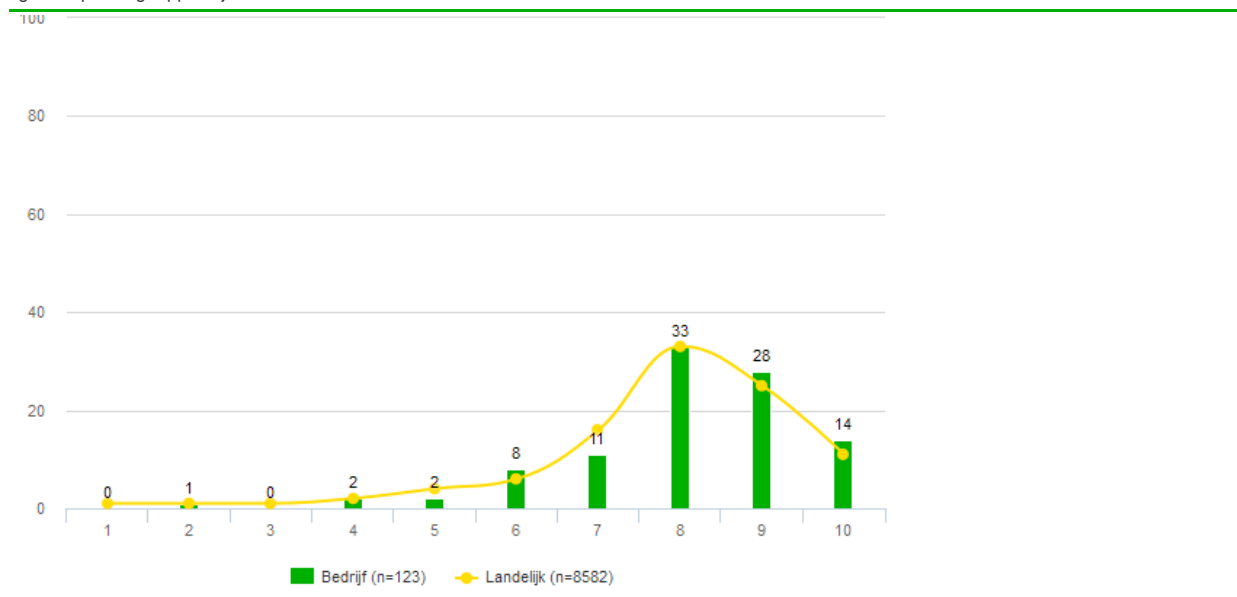
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Bureau VolZin B.V. heeft aangeraden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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



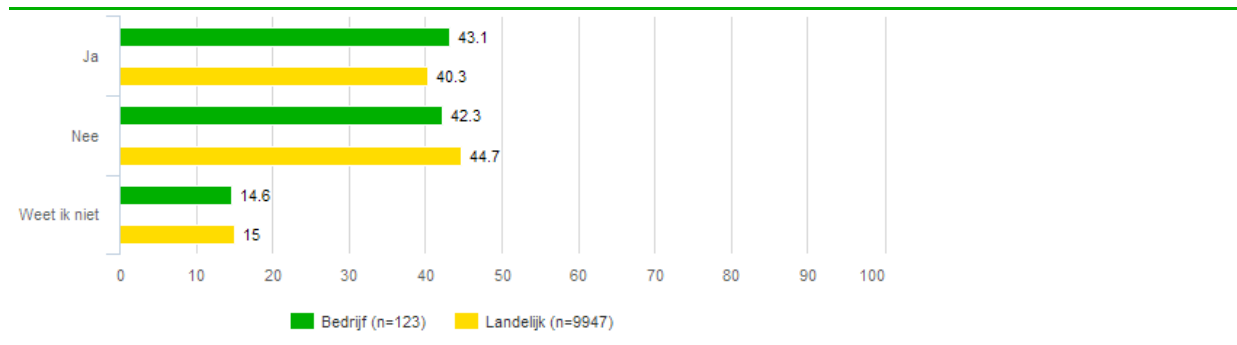
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



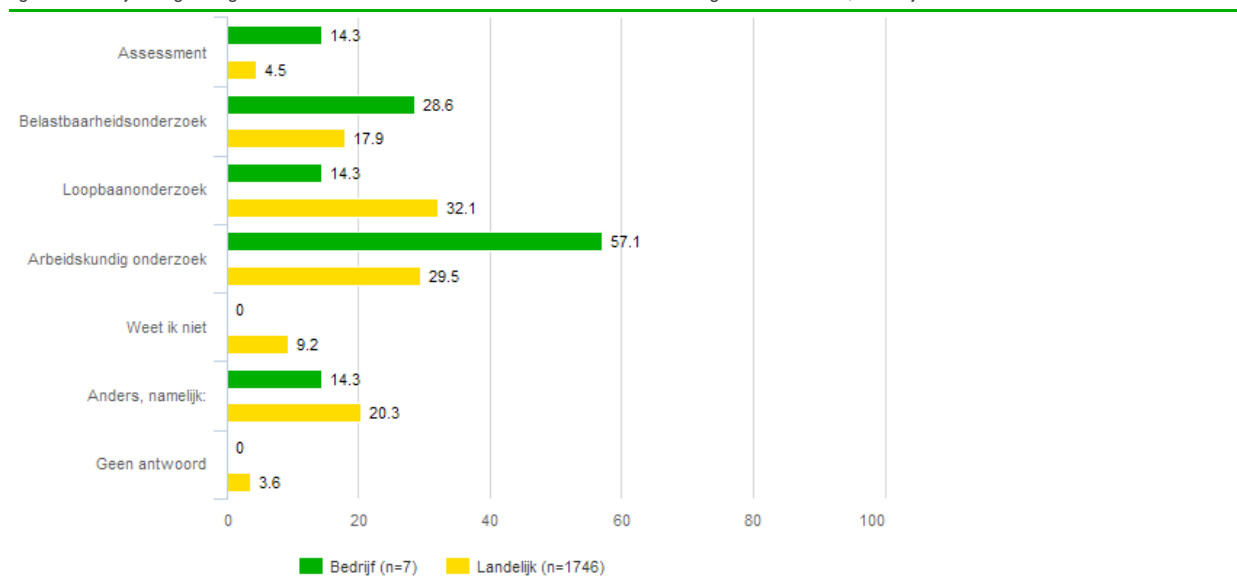
Cliënten is ook gevraagd of zij Bureau VolZin B.V. hebben aangeraden. Bureau VolZin B.V. heeft een actuele promotor score van 43,1.

fig. 3.3 Heeft u Bureau VolZin B.V. aangeraden bij anderen?



### 3.2 Typering dienstverlening

fig. 3.4 Er is bij u diagnose gesteld door Bureau VolZin B.V.. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:



### 3.3 Aanleiding traject

De tevredenheid van de cliënten kan beïnvloed worden door de aanleiding voor het traject. Sommige cliënten hebben zelf het initiatief genomen, anderen zijn door het UWV verzocht of verplicht om een traject te volgen.

fig. 3.5 Wat was de aanleiding voor u om een traject te volgen? Anders, namelijk:

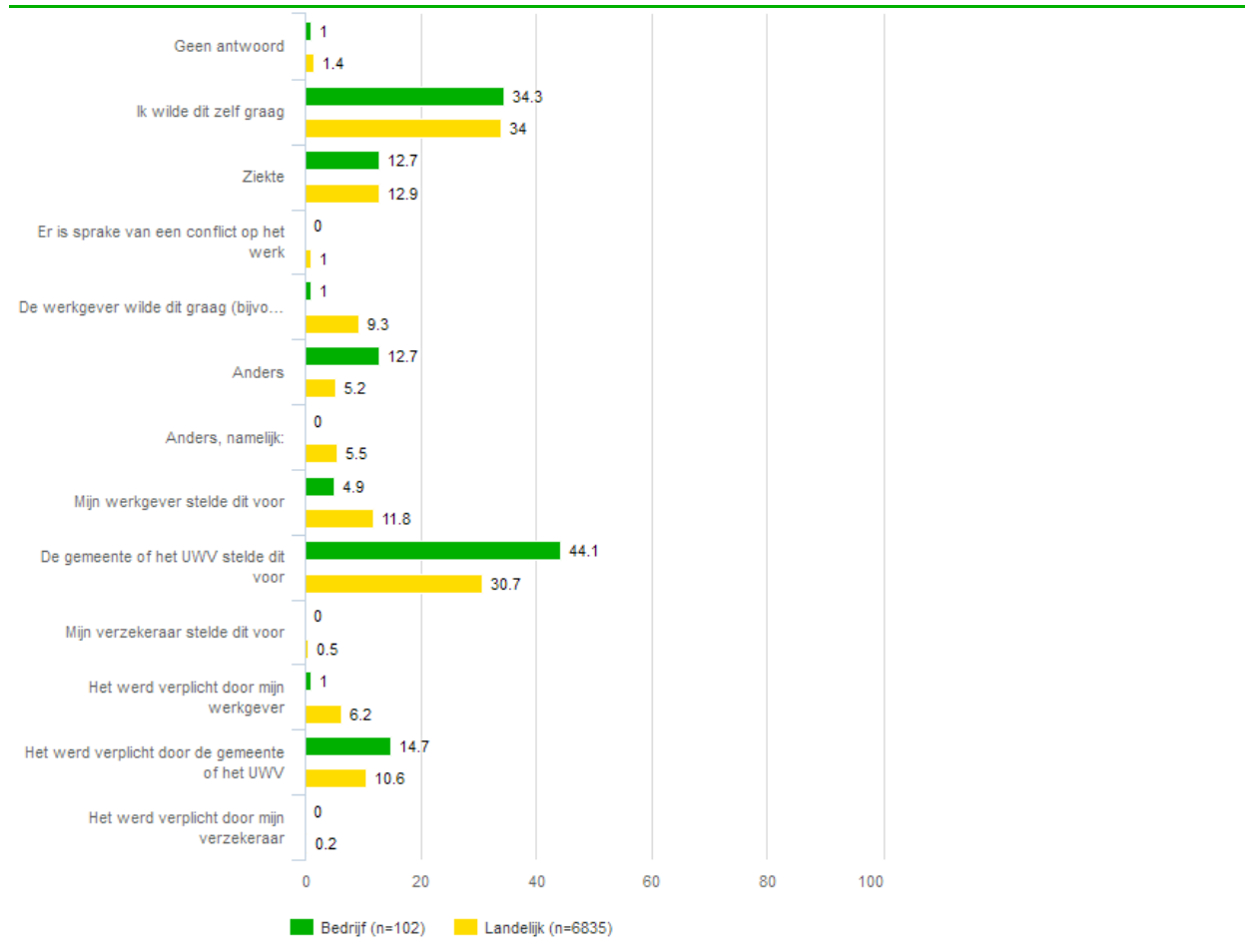


fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

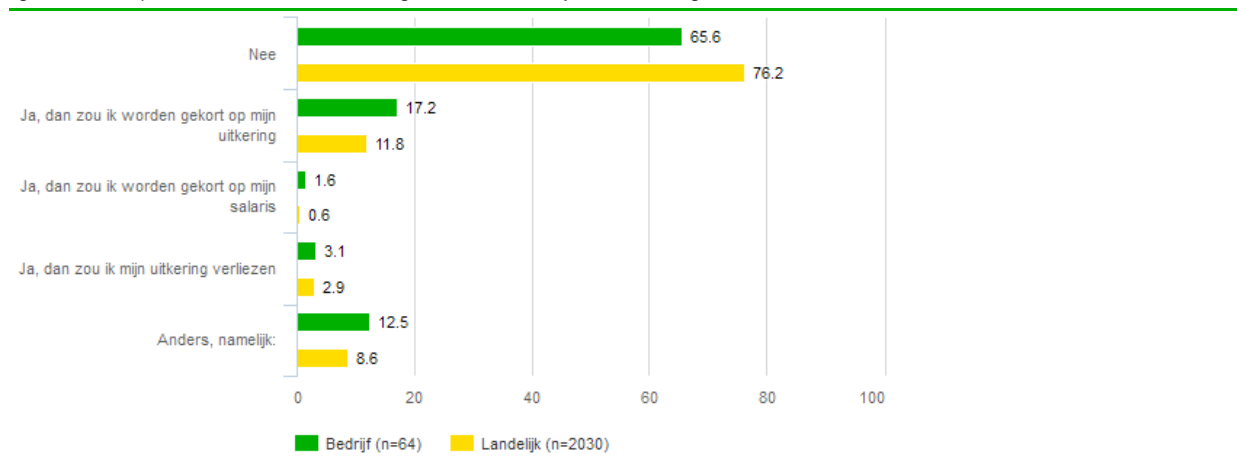
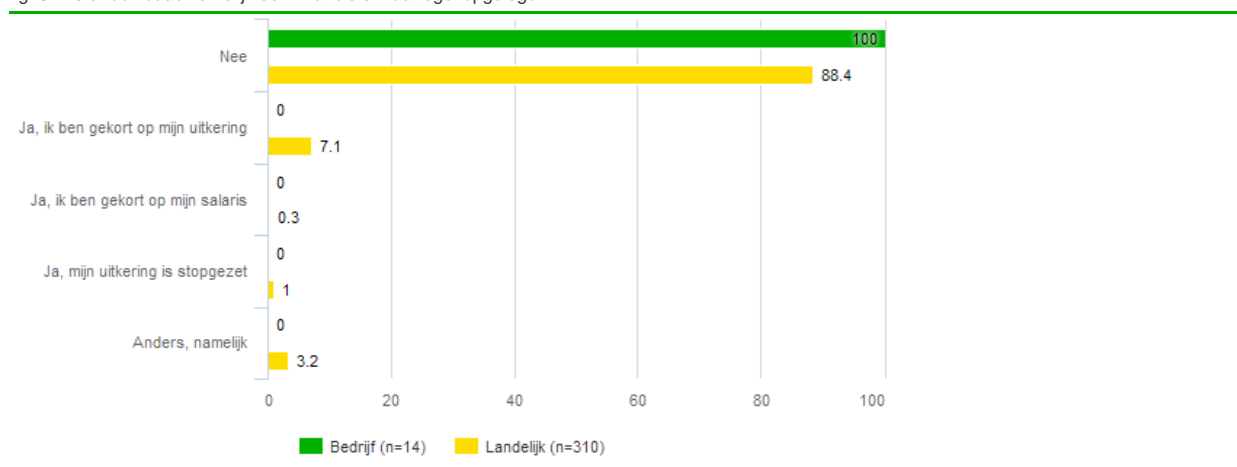


fig. 3.7 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



### 3.4 Contact met Bureau VolZin B.V.

Het contact met Bureau VolZin B.V. kan op verschillende manieren plaatsvinden. Persoonlijk, maar ook telefonisch of per e-mail. In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe vaak men contact gehad heeft met de dienstverlener en hoe hen dat bevallen is.

fig. 3.8 Hoe vaak heeft u contact gehad met Bureau VolZin B.V.? Geef hier een inschatting van hoe vaak u gemiddeld per maand contact had met medewerkers van Bureau VolZin B.V.

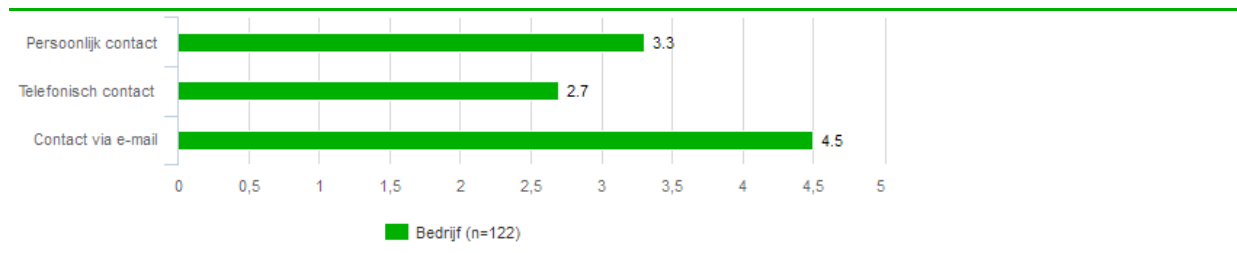


fig. 3.9 Wat vond u van het aantal contactmomenten?

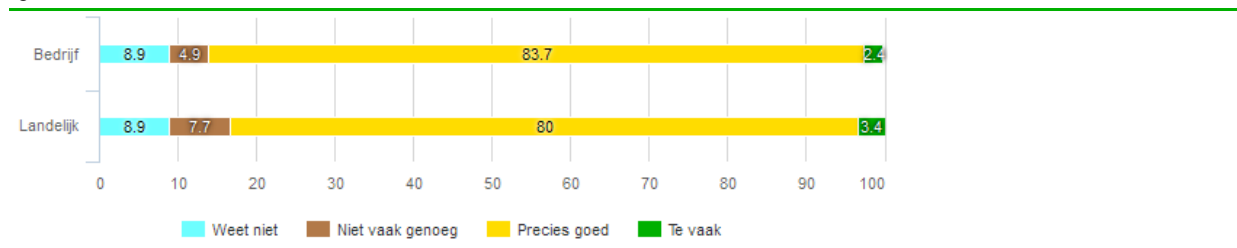
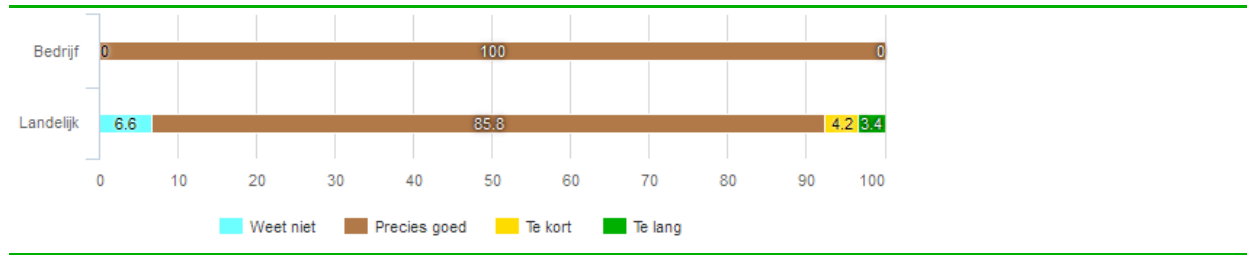
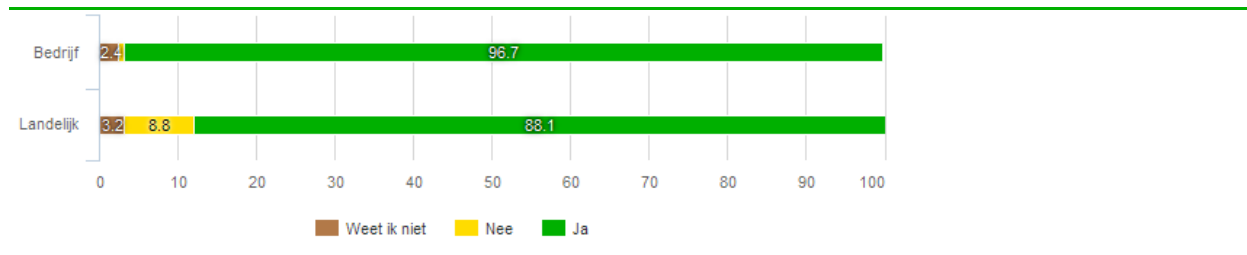


fig. 3.10 Wat vond u van de duur van de coachingsgesprekken?



Een van de belangrijkste aspecten dat bepalend is voor het gegeven rapportcijfer is de vraag of men al dan niet te maken had met een vast contactpersoon.

fig. 3.11 Had/Heeft u een vast contactpersoon bij Bureau VolZin B.V.?

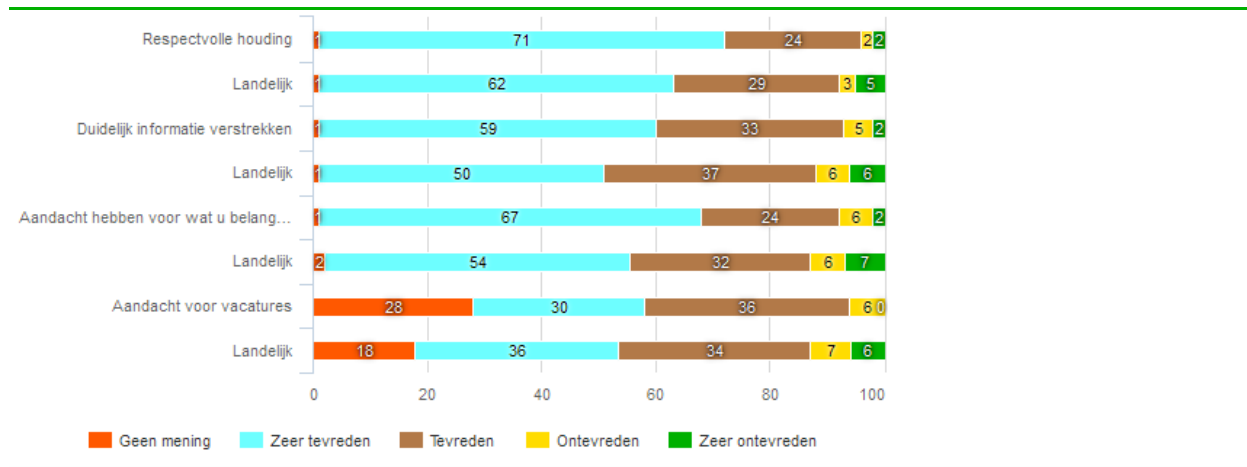


### 3.5 Tevredenheid over Bureau VolZin B.V.

Om goed te kunnen begrijpen hoe de cliënten de dienstverlening hebben ervaren is hen een aantal aspecten voorgelegd. De cliënt kon over ieder aspect aangeven hoe tevreden ze waren. De resultaten geven inzicht in de beleving van de trajecten door de cliënten.

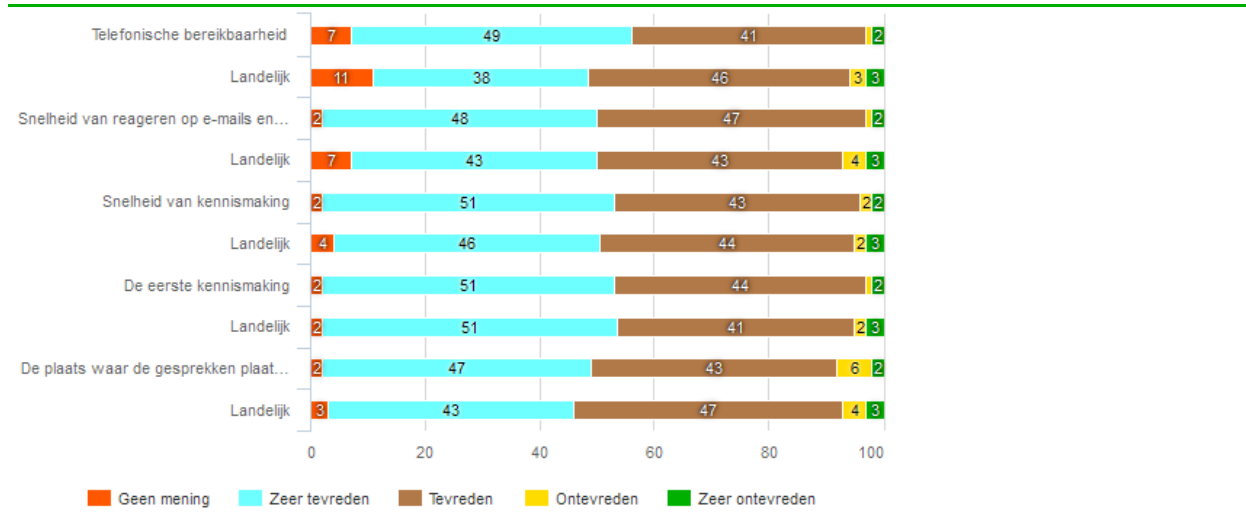
#### 3.6.1 Contact

fig. 3.12 Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van Bureau VolZin B.V. op het gebied van:



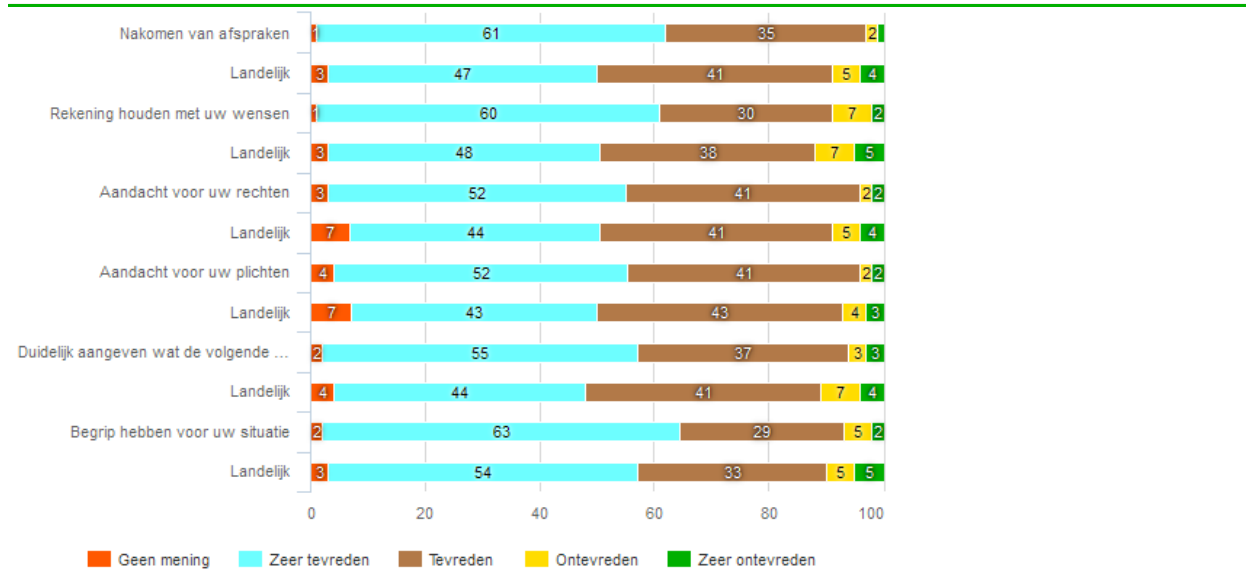
### 3.6.2 Kantoor

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van Bureau VolZin B.V.?



### 3.6.3 Begeleiding

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over de begeleiding door Bureau VolZin B.V.?



### 3.6 Resultaat traject

Elk traject wordt aangegaan met de verwachting dat dit een bepaald resultaat zal opleveren. In deze paragraaf worden de verwachtingen voorafgaand aan het traject in kaart gebracht en gebruikt om de daadwerkelijke resultaten te toetsen.

fig. 3.15 In hoeverre sloot de dienstverlening van Bureau VolZin B.V. aan op uw verwachting?

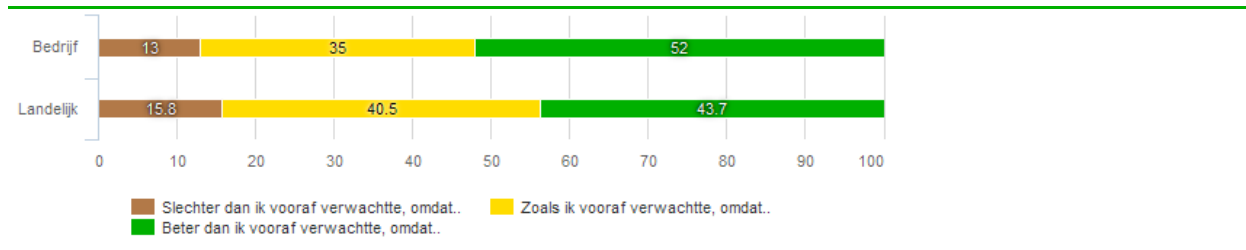


fig. 3.16 Heeft u op dit moment werk?

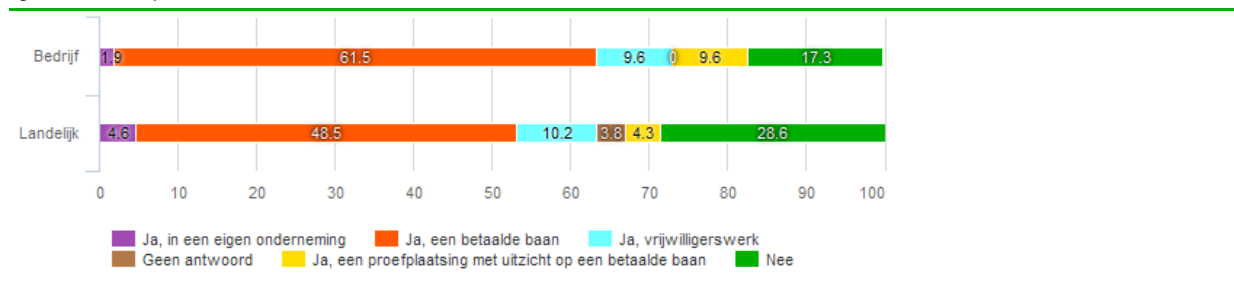


fig. 3.17 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

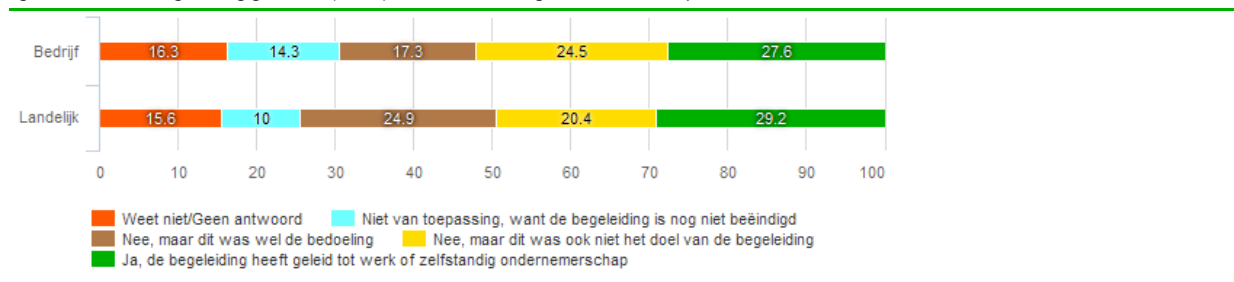
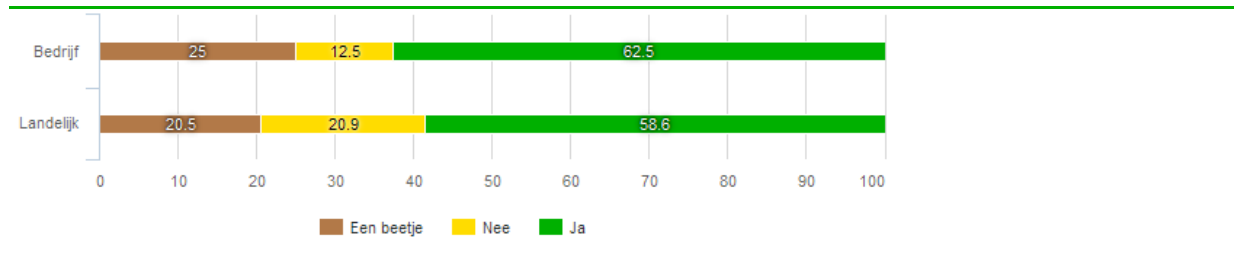


fig. 3.18 Heeft Bureau VolZin B.V. hieraan bijgedragen/mee geholpen?



### 3.6 Klachtafhandeling

Het kan zijn dat cliënten gedurende het traject een klacht hebben gehad. We hebben hen daarom gevraagd, en daarbij gevraagd of zij de klacht ook hebben geuit. Als dit het geval is, konden zij tot slot laten weten of de klacht ook opgelost is. De resultaten van deze onderdelen van de vragenlijst staan beschreven in deze paragraaf.

Let wel: deze vragen geven nadrukkelijk de perceptie van de cliënten weer. Een cliënt kan zelfs een serieuze klacht terloops melden, waarbij deze mogelijk niet als zodanig wordt geregistreerd.

fig. 3.19 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Bureau VolZin B.V.?

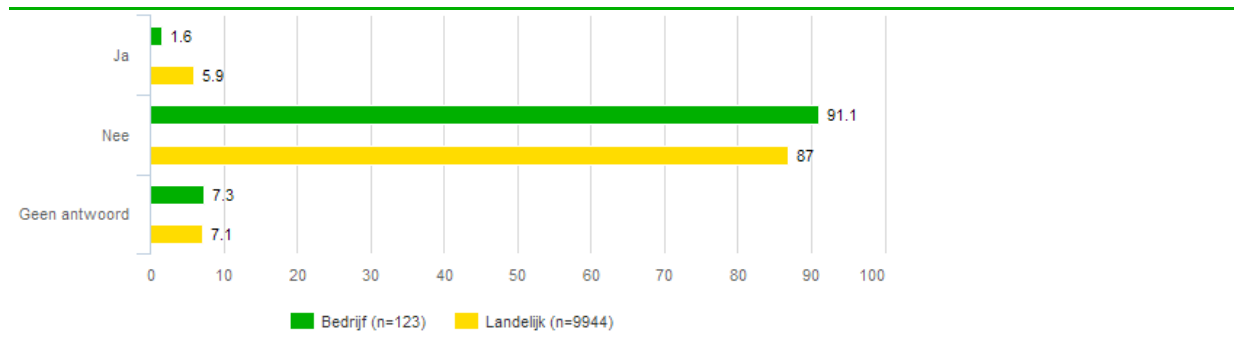


fig. 3.20 Heeft u deze klacht ingediend bij Bureau VolZin B.V.? Anders, namelijk:

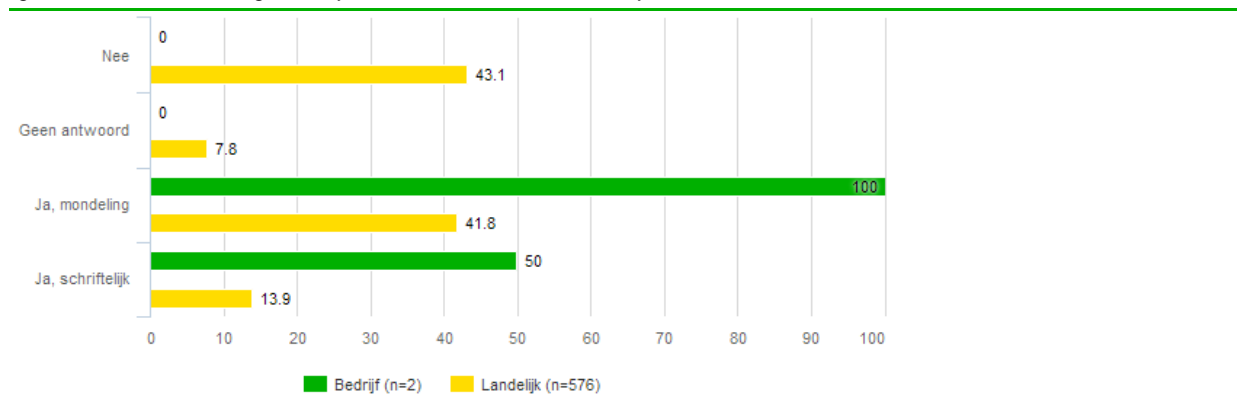
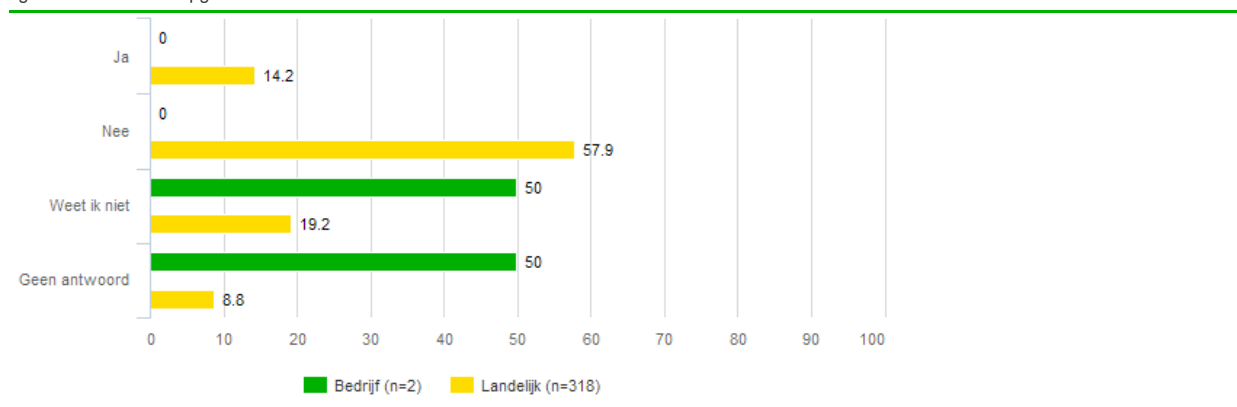


fig. 3.21 Is uw klacht opgelost?



### 3.7 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.22 Wat is uw geslacht?

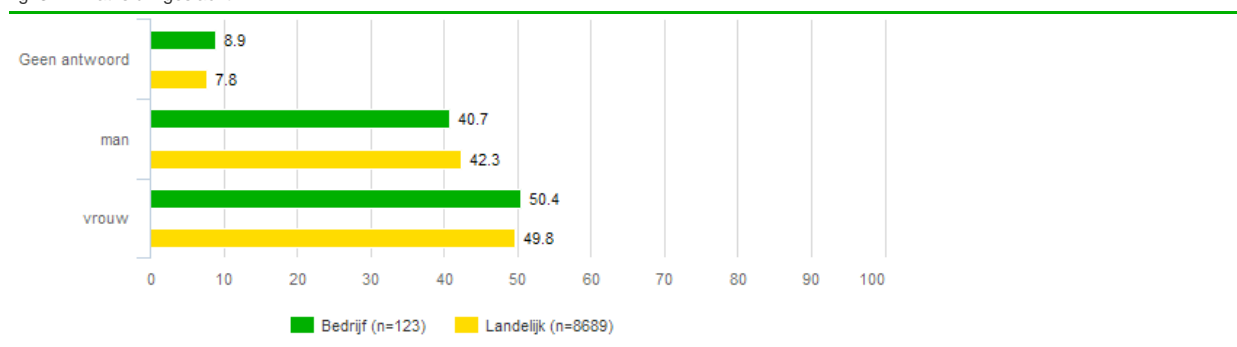




fig. 3.23 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

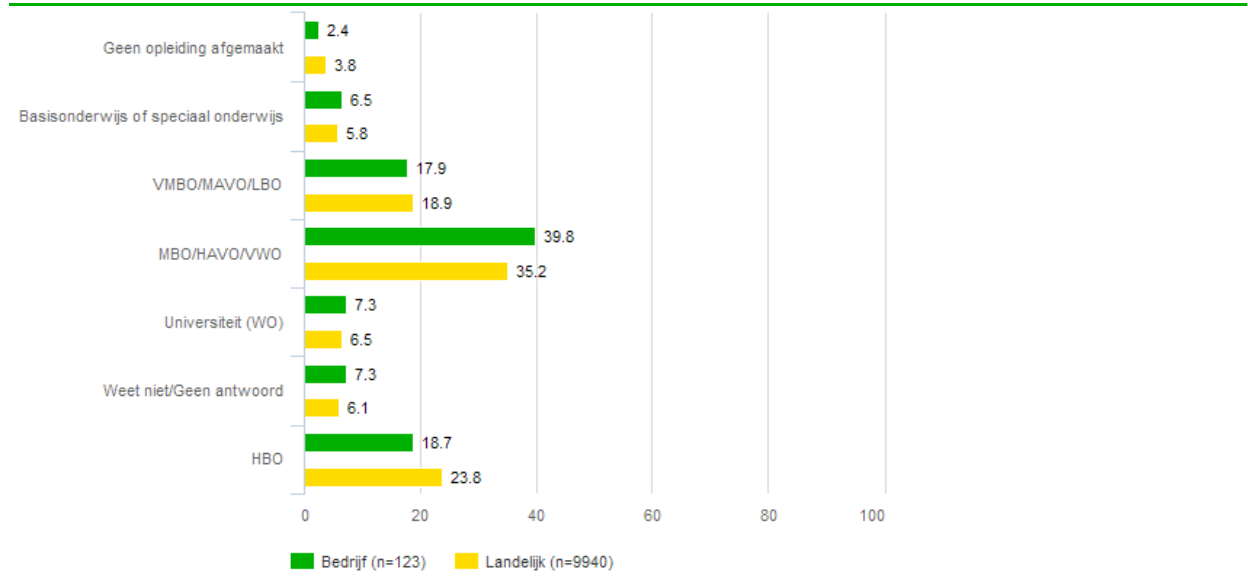
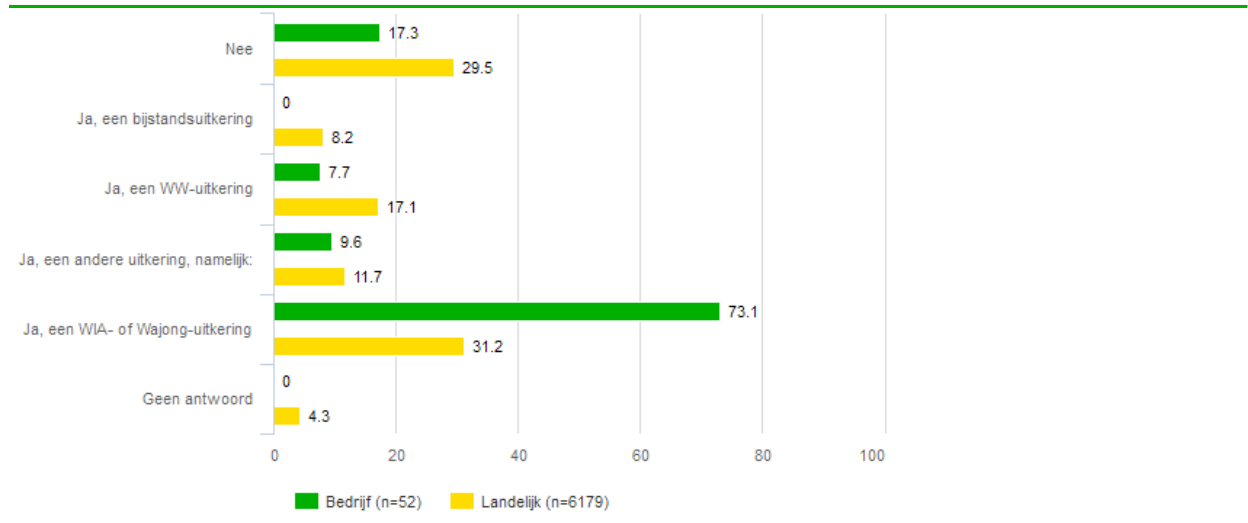


fig. 3.24 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



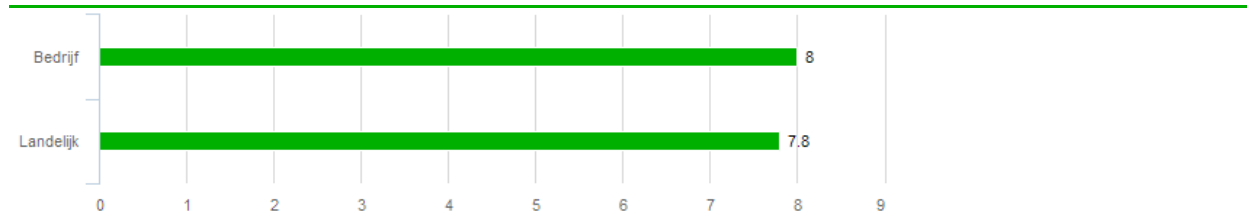
## 4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van Bureau VolZin B.V. is gevraagd wat zij van de dienstverlening van Bureau VolZin B.V. vinden. Als een cliënt tegelijk ook de opdrachtgever was (een zelfmelder), dan is hij/zij uitsluitend gevraagd om de cliëntenvragenlijst in te vullen.

### 4.1 Totaaloordeel

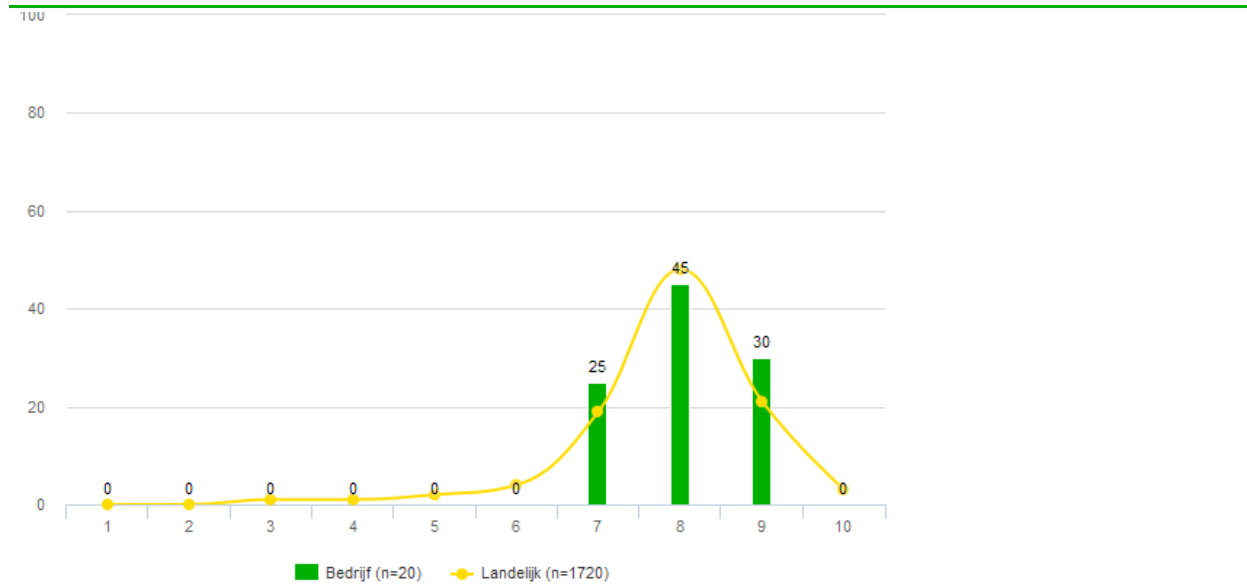
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

fig. 4.1 Gemiddeld rapportcijfer



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

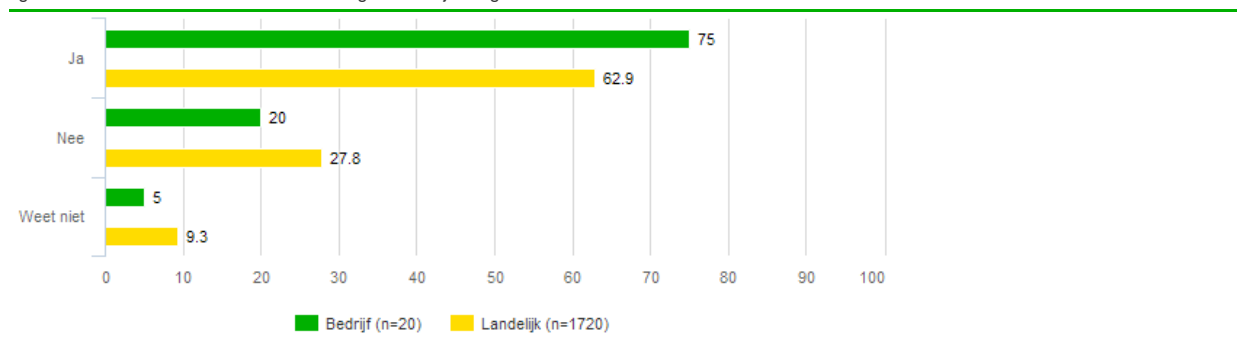
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



Let wel: Opdrachtgevers mogen ook cijfers achter de komma geven. Wat u in de figuur ziet zijn afgeronde cijfers. Het gemiddelde rapportcijfer kan dan ook anders zijn dan wat u op basis van dit figuur zelf berekent

Als een opdrachtgever Bureau VolZin B.V. aanraadt bij anderen, is dat een belangrijk teken van tevredenheid. Daarom is hiernaar gevraagd in de vragenlijst.

fig. 4.3 Heeft u Bureau VolZin B.V. ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?



## 4.2 Begeleiden cliënten

Bureau VolZin B.V. heeft voor de opdrachtgevers een aantal cliënten begeleid. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de dienstverlening waar de cliënten gebruik van hebben gemaakt.

Allereerst hebben de opdrachtgevers een inschatting gemaakt van het aantal cliënten dat Bureau VolZin B.V. per dienst voor hen begeleid heeft. Vervolgens hebben ze dit verder gespecificeerd. De aantallen in figuur 4.4 zijn bij elkaar opgeteld voor alle opdrachtgevers.

fig. 4.4 Voor hoeveel personen betreft u op jaarbasis (bij benadering) dienst(en) van Bureau VolZin B.V.?

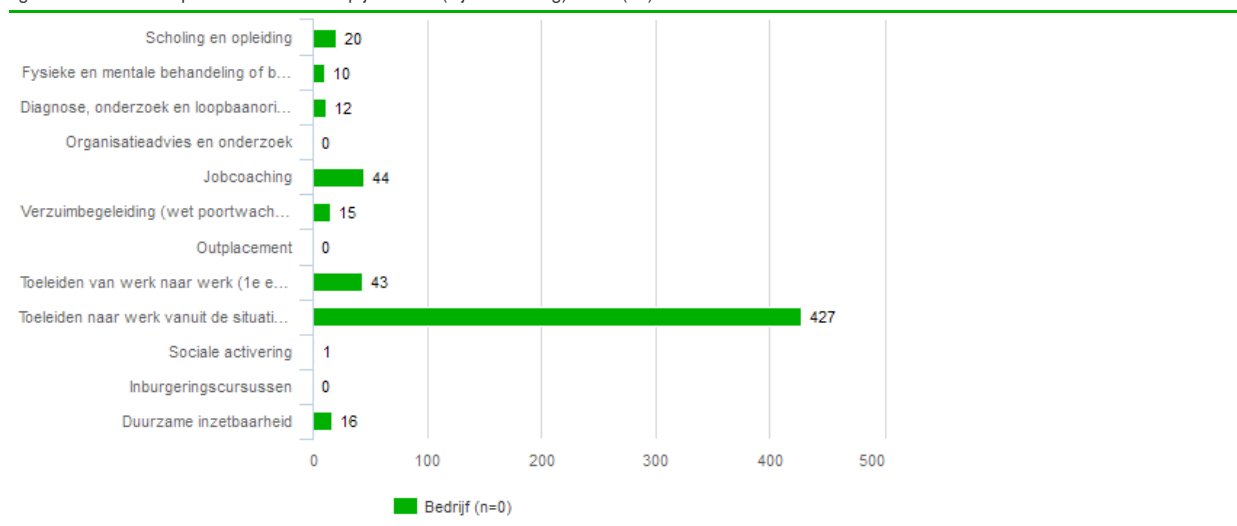


fig. 4.5 U heeft aangegeven scholing te hebben ingekocht. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

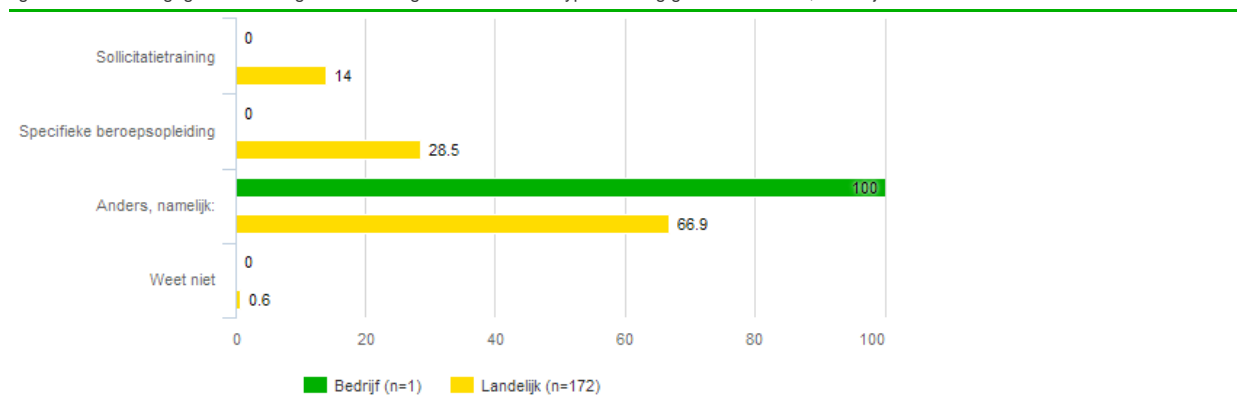


fig. 4.6 Was de scholing overwegend individueel of in groepsverband?

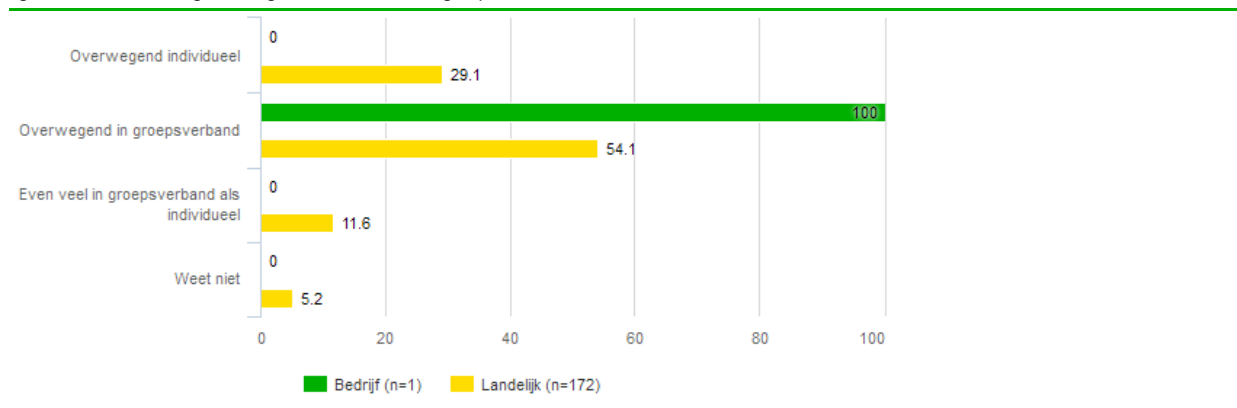


fig. 4.7 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. scholing geregeld?

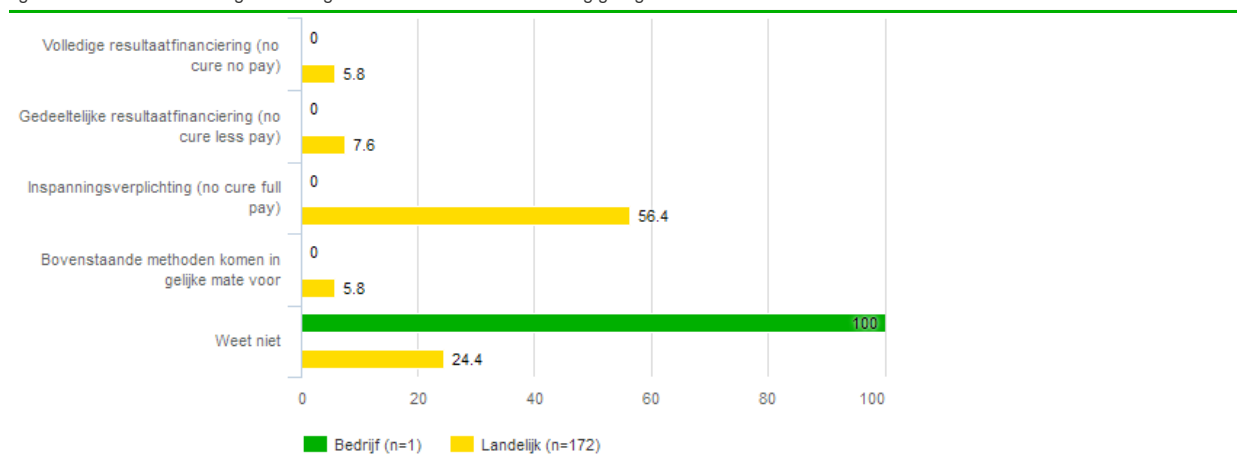


fig. 4.8 U heeft aangegeven fysieke/mentale behandeling/begeleiding te hebben ingekocht. Om welk type gaat het? Anders, namelijk:

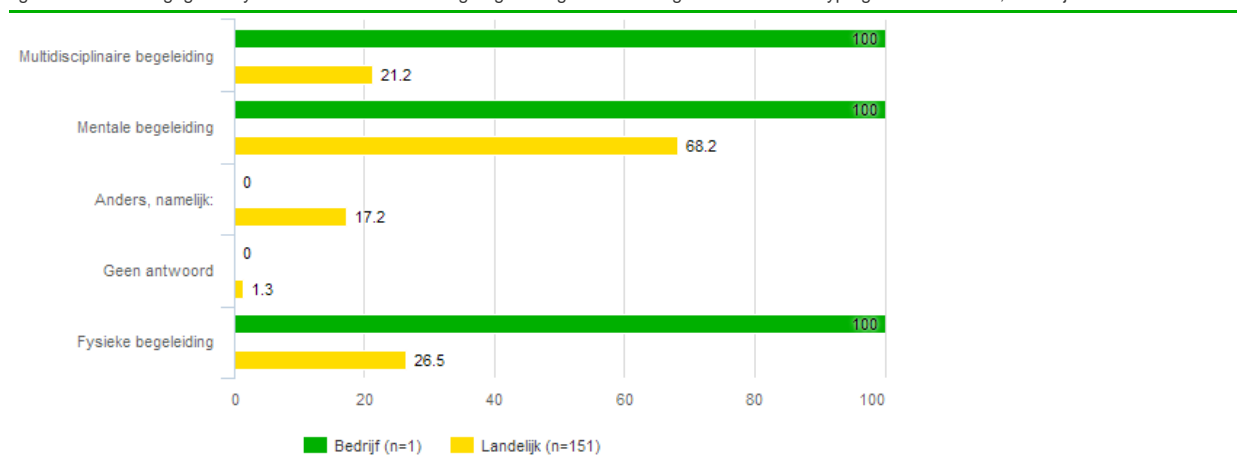


fig. 4.9 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. fysieke/mentale behandeling/begeleiding geregeld?

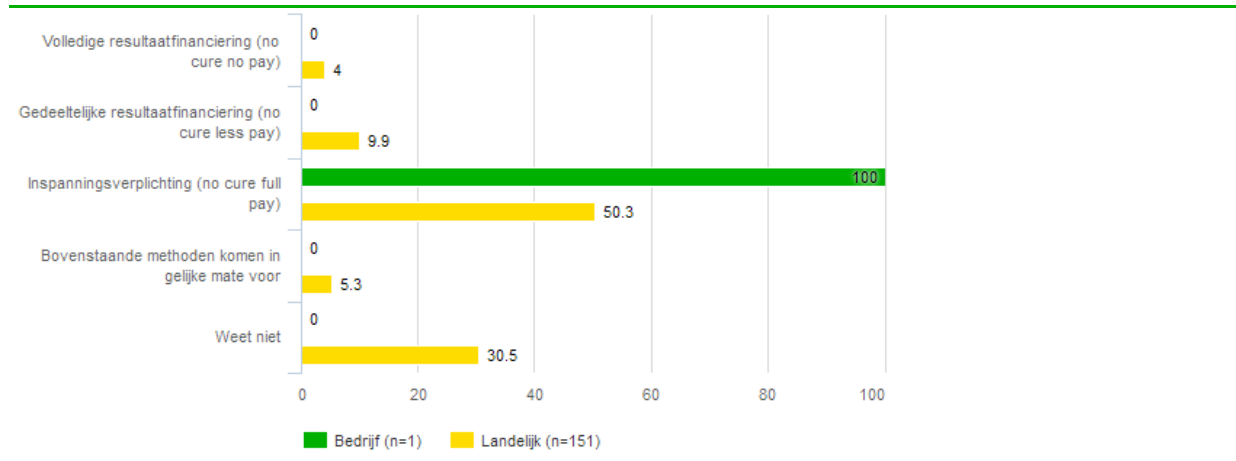


fig. 4.10 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

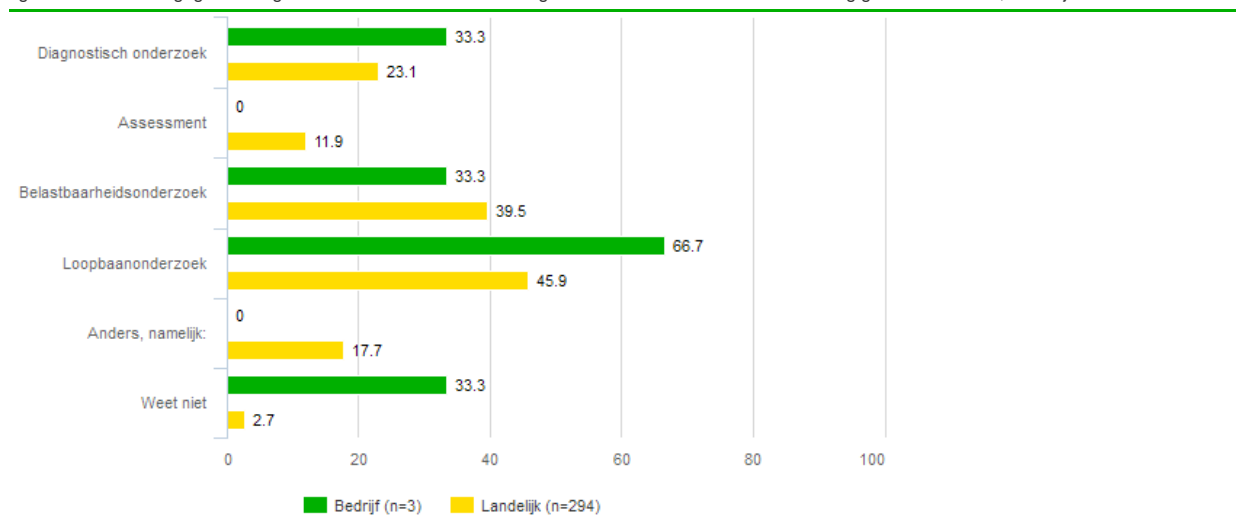


fig. 4.11 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

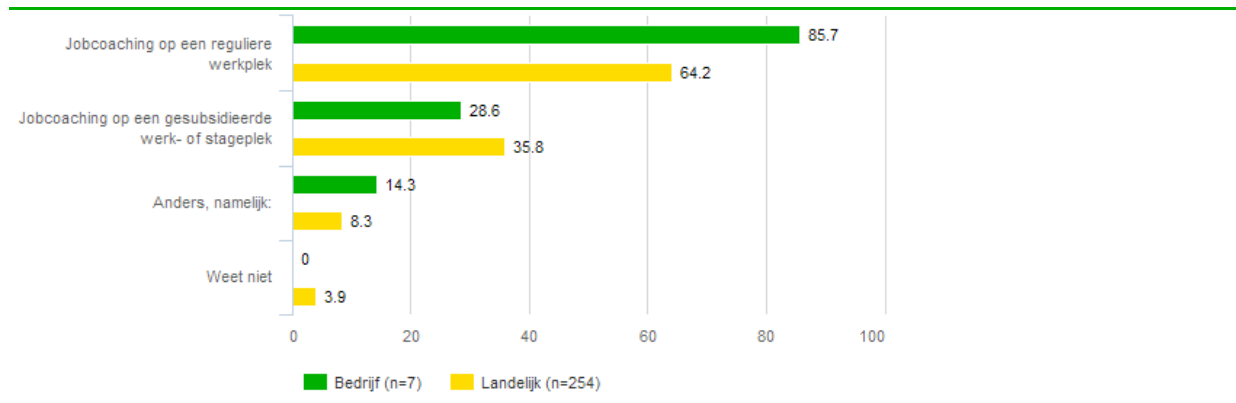
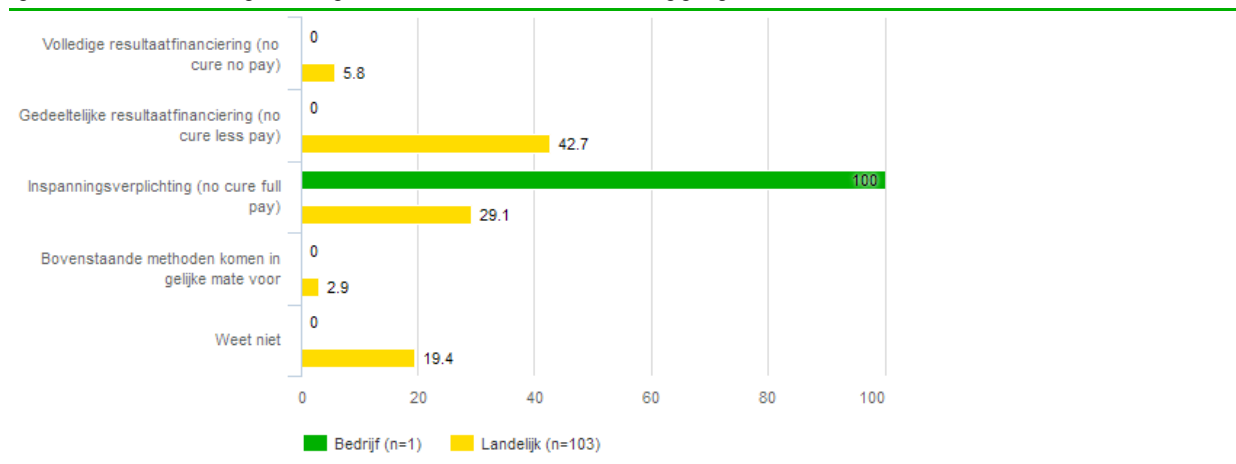
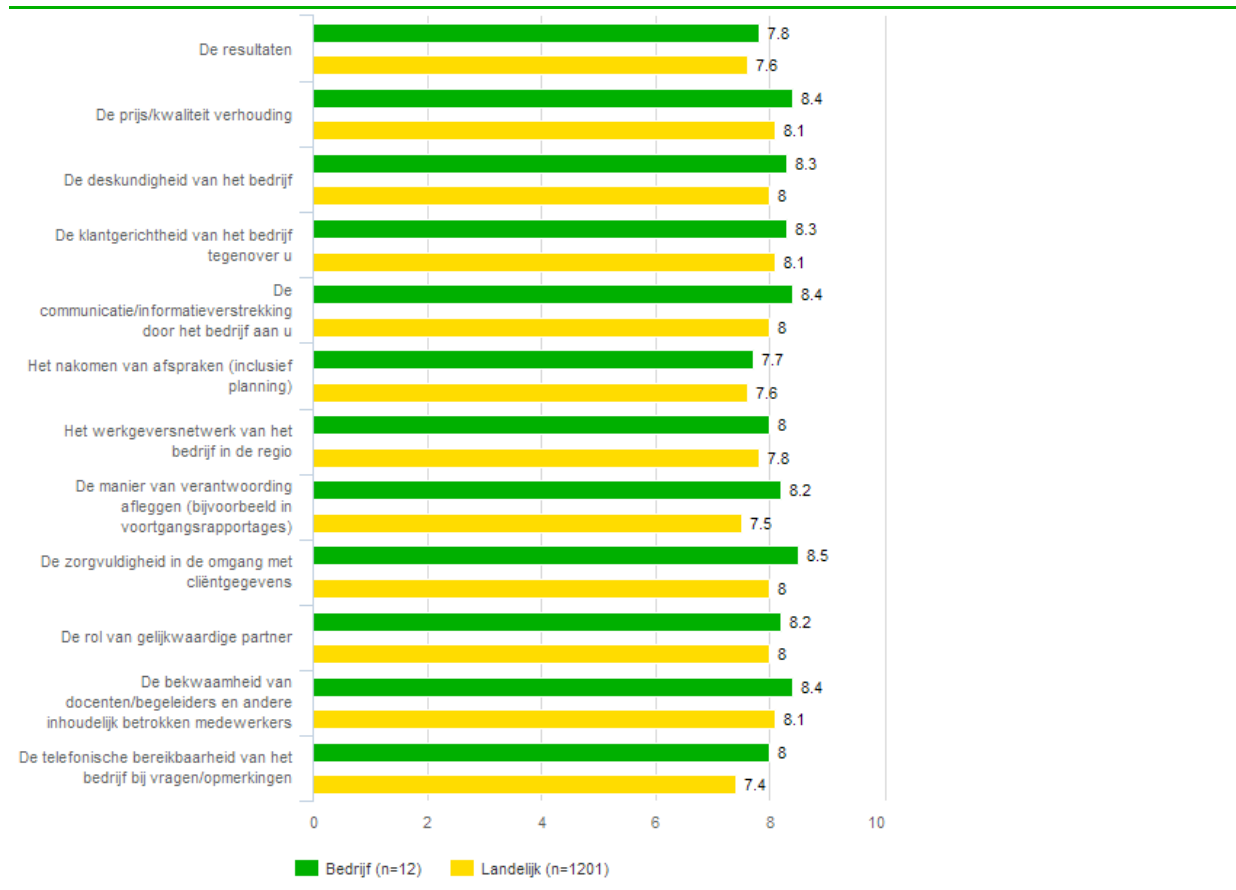


fig. 4.12 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. sociale activering geregeld?



### 4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.13 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Bureau VolZin B.V. heeft ingekocht. Welk rapportcijfer geeft u aan onderstaande zaken? Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10. Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed. U kunt desgewenst een rapportcijfer geven met een getal achter de komma. Als iets niet van toepassing is, kunt u het veld leeg laten.



#### 4.4 Klachtafhandeling

fig. 4.14 Had u een klacht over de dienstverlening van Bureau VolZin B.V. ?

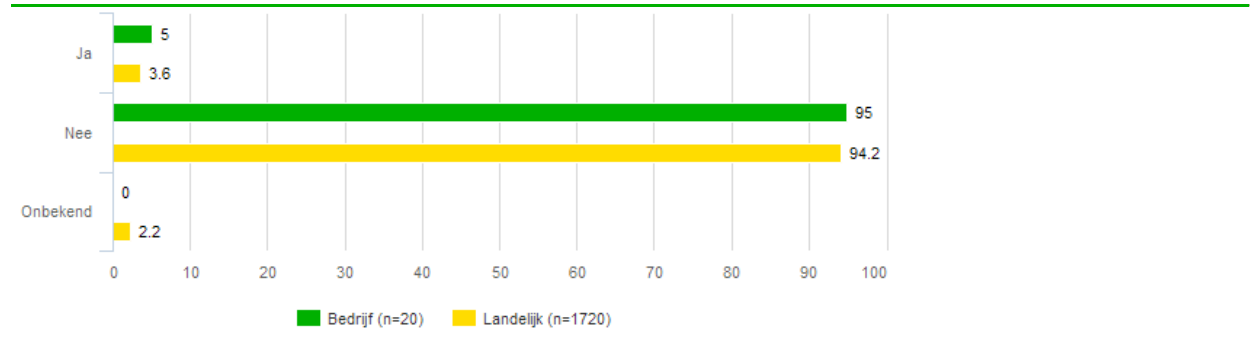
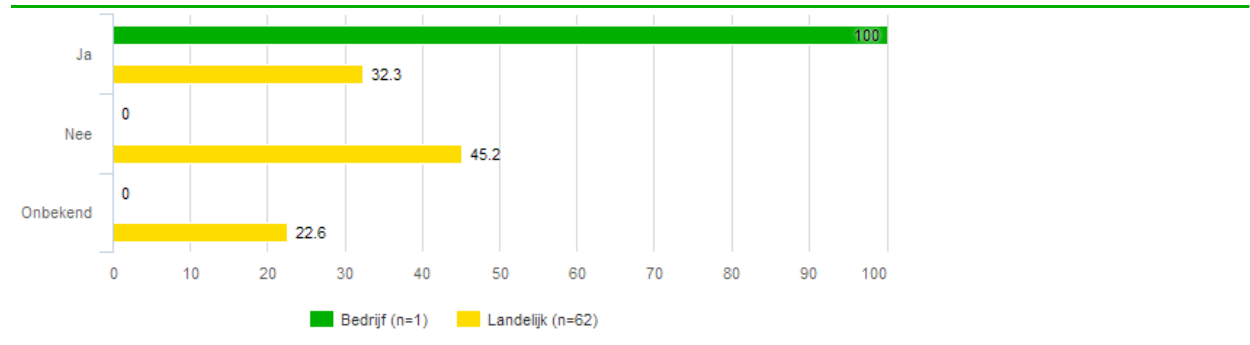


fig. 4.15 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Bureau VolZin B.V.?



## 5 Contactgegevens Panteia

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

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

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

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



# Bijlage: antwoorden op de open vragen

## 1 Cliënten

Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van Bureau VolZin B.V.? En waarom geeft u dit cijfer?

### ● cijfers 1 t/m 4

2	Slecht voorbereid, slechte kennis,
4	Zoals bij de vorige vraag al beschreven. Afgesloten met een positief einde onder valse voorwenselen. Er zou een verlenging van dit traject aangevraagd worden maar volgens Kristine moest dan eerst de papier van dit traject getekend worden. En met deze papier kon ze de verlenging aanvragen. Achteraf bleek dat zij dit helemaal niet kan/mag doen en aangezien ik getekend had, was het traject afgerond. Je neemt aan dat je de coach kan vertrouwen op haar woord. In dit geval was dit niet zo. Zeer teleurstellend de tweede helft van het traject.
4	De begeleiding krijgt van mij een dikke 8 De organisatie met de grote vele fouten die zij gemaakt hebben op een structurele basis, onzorgvuldigheid enz een magere 3!

### ● cijfers 5 t/m 7

5	Er werden door Volzin nauwelijks passende vacatures aangedragen. Als er wel een passende vacature was, dan verliep de communicatie tussen Volzin en de werkgever moeizaam. Veder had ik de indruk dat Volzin niet goed weet wat ik niet en vooral wat ik wel kan met mijn beperking (Autisme).
5	Zoals ik al eerder vermeldde vond ik het wisselen van contactpersoon erg vervelend. Overdracht was ook niet optimaal.
6	Zie antwoord op vorige vraag/ Traject nog niet afgerond, maar wel een eindrapport naar UWV gestuurd (???)
6	Bij de eerst jobcoach ging alles goed, maar bij de wissel van de nieuwe jobcoach hebben we een tijd contact verloren. momenteel gaat het weer goed.
6	Ik had meer persoonlijke groei gezien. Samen ontdekken wat me aanspreekt als ik ander werk zou doen. Ik zit nu niet op de juiste plek maar weet totaal niet wat ik dan wel zou willen doen.
6	Ze helpen, maar in zeer beperkte mate. Geen specifieke hulp, geen eigen initiatief.
6	Begeleiding was algemeen, volgens de regels en niet passend bij mijn situatie.
6	de coach was aardig en probeerde zijn best te doen maar onderkende heel duidelijk het bestaan en de impact van mijn stoornissen. Zijn adviezen strookten met die van mijn behandelaar van de GGZ. Alles wat ik met ggz aan t opbouwen was is voor mijn gevoel afgebroken. Ik zakte 10 jaar terug in de tijd. Momenteel is mijn dagelijks leven weer een behoorlijke struggle waar ik helemaal opnieuw mijn richting en evenwicht probeer te vinden. AUB zorg dat coaches niet zomaar coach zijn maar ook ervaring hebben of heel duidelijk overleg met GGZ of psychiatrie!!!!
6	Net voldoende, geen baan heeft het opgeleverd. Weinig inspanning van hun kant, wel wekelijks afspreken, dat wel maar meer ook niet.
6	Het werk zelf gevonden.
7	Ik vind dat het wel bekend mag worden gemaakt. Dat ik heel goed door kiona dolmans ben geholpen. Groetjes xavier
7	Word respectvol met mij omgegaan maar denk niet dat de doelstellingen gehaald worden
7	Omdat ik zeer tevreden ben met de samenwerking.
7	Omdat de begeleider goede begeleiding gaf. Ook wist de begeleider goed de rechten en plichten die je hebt als je Bepaalde uitkering ontvangt. En welke rechten en verplichtingen die een werknemer heeft, wanneer de werknemer de 'persoon in kwestie' in dienst neemt. De begeleider nam alleen te weinig het initiatief in het zoeken naar werk gedurende het traject.
7	De begeleiding was goed
7	Er wordt goed geluisterd naar mijn wensen.
7	Daarom
7	Tevreden maar had wel verwacht dat het bureau veel passende banen zou hebben. Maar dat veel van de cliënt verwacht wordt. Maar de diverse contacten hebben geleid tot fulltime werk en een baan met perspectief en passend bij de persoon.
7	Zoals gezegd is er geen eigen netwerk met arbeidsplaatsen/ervaringsplekken. Ouderwets solliciteren had ik in principe zelf ook wel gekund. Als die plekken er wel zijn kan de begeleiding veel intensiever en persoonlijker. de eerste plaats levert meestal toch geen vaste baan op, waarom geen sociale werkplek? de procedures en regels van UWV werden wel helder uitgelegd. Er wordt vertrouwen gegeven dat de uitkomst van de te komen gesprekken goed zijn. er mist een duidelijke tijdsplanning op papier om terug te lezen, voor alles mogelijke trajecten met betreffende ZW. werkfit, en naar werk e.d. Een werk(flex)plek op kantoor zou prettig zijn waar ik kan werken aan C.V. of brieven zodat ik snel even een vraag kan stellen daar is niet altijd een gesprek voor nodig.

### ● cijfers 8 t/m 10

8	Ik ben tevreden met de begeleiding van bureau volzin
8	Ze komen hun afspraken na en geven gepaste begeleiding
8	omdat ik de begeleiding prettig vond . de gehele begeleiding ging in mijn tempo
8	Omdat ik tevreden ben ,er ook veel heb geleerd.Proces had van mij sneller gemogen,maar dat werkte gewoon niet in het gehele proces ,doordat er soms meerder schijven zitten in het proces
8	Goed geholpen
8	ik ben tevreden met het vrijwiligerswerk.
8	.
8	Gewoon goed.
8	omdat de contacten goed verlopen en ik geholpen wordt waar nodig is

8	Omdat de consulent goed met mij meedacht en kennis van zaken leek te hebben.
8	De hulp was goed. Toch is het ook prettig als ze vanuit vacatures zouden kijken naar kandidaten
8	Omdat zij heeft mij heel goed begeleid En heeft rekening met mij gehouden en ook ondersteund met mijn verleden en wat ik wilde en heeft alles voor mij gedaan , maar mijn gezondheid heeft niet de doel bereikt , van wegen mijn dagelijkse gezondheid klachten
8	Vooropgestelde doelen zijn gehaald.
8	een respectvolle en deskundige benadering
8	Vriendelijke mensen met verstand van zaken en goede ondersteuning
8	Alles is gewoon netjes gergeld
8	Heeft me het juiste inzicht gegeven dat het bij mijn huidige werkgever voor mij niet meer te doen is
8	Ik word goed begeleid in het vinden van werk
8	Iemand die goed naar je luistert. Met een groot inlevingsvermogen.
8	Direct na de eerste kennismaking is er een plan van aanpak gemaakt. Waarbij echt gekeken werd naar mijn situatie en welke stappen ik zelf al had gezet op mijn weg naar werk.
8	omdat ik uiteindelijk heb bereikt wat ik voor ogen had
8	prettige samenwerking, duidelijke hulp bij invulling van wensen, taken en plichten, geen druk en toch uitkomen bij goed eindresultaat.
8	Super begeleid helaas was t nog niet mogelijk voor mij om te kunnen werken wel van alles geprobeerd en goed gekeken naar mogelijkheden maar voor nu beter weer eerst psychische begeleiding voor beter resultaat in toekomst
8	Ik vond dat er goed op mijn wensen en grenzen gelet werd. Zo kon ik me ook goed inzetten voor de opdrachten die ze me gaven.
8	Doen goed hun werk, komen afspraken na
8	Het was precies goed.
8	Om dat ik heel blij omdat ze me ook helpt met de brieven van het UWV als ik iets niet snap
8	Ik voelde me gezien en gehoord. Ik heb veel geleerd tav ziek zijn en acceptatie.
8	Duidelijke hulp.
8	ze helpen goed
8	Omdat ik goed ben geholpen
8	.
8	Dat ze hun best hebben gedaan
8	Ik vind dat ik goed ben geholpen.
8	aandacht voor mijn situatie en begripvol, ik had inmiddels al zelf een werkomgeving gevonden
8	Goede afspraken, integere en betrokken begeleiding.
9	Ik heb zeer veel gehad aan het traject bij bureau Volzin; ik weet nu waar mijn grenzen liggen en kan kritischer kijken naar mijn weekplanning, rekening houdend met de balans activiteit-rust.
9	Goede en fijne begeleiding
9	Er is goed geluisterd naar wat ik wilde. Daarnaast zijn mijn kwaliteiten heel goed in beeld gebracht en zijn diverse mogelijkheden besproken wat uiteindelijk geresulteerd heeft in een andere baan die zeer goed aansluit bij mijn wensen en mogelijkheden.
9	Ik was tevreden met redelijk alles vooralcontCt met de begeleider
9	Ze liet me zien wat de doelstelling op dat moment was en heeft me hier ook telkens op gewezen
9	Bureau VolZin heeft de speciafieke eigenschap om elke client te helpen/steun te geven op een persoonsgerichte manier. De individuele mens staat voorop!
9	ben erg blij met de begeleiding. ze heeft me op het juiste pad gezet zodat ik kan blijven werken.
9	ik ben heel goed begeleid zodat ik daarna verder kon werken aan mezelf en hoop ook dat ik het volgende traject bij volzin mag doen
9	Ik ben gewoon zeer tevreden over Theo Blom
9	Omdat ik geen 10 kan geven aangezien niemand perfect is, maar ik kan ook geen negatieve ervaringen benoemen. Ben gewoon zeer tevreden.
9	Omdat het naar een baan is toe gewerkt
9	Er was veel respect voor mij als persoon. ik werd niet gedwongen om over werk na te denken. Heb daardoor beter leren accepteren dat werken niet mijn doel is in eerste instantie.
9	Heel erg tevreden over het verloop van het traject, mijn jobcoach is er altijd als ik haar nodig heb.
9	Mijn jobcoache luisterd naar mij als ik ergens mee zit en helpt waar het nodig is.
9	kwaliteit van contact is boven verwachting
9	Zeer goed begeleid ook het na traject
9	Ik vond de begeleiding erg prettig. Tijd voor de zakelijke kant, de fysieke problematiek en de emotionele kant van het verhaal. To the point, duidelijk en makkelijk bereikbaar. Omdat ik inmiddels (voorlopig) 80-100% ben afgekeurd heeft het niet geleid tot een andere baan. Wel tot vrijwilligerswerk en een nieuwe kijk op de mogelijkheden die ik nu heb.
9	Omdat mijn jobcoach actief mee hielp met het zoeken naar een baan.
9	Door de onststeuning van Marchien Haasjes en bureau volzin heb ik mijn doel kunnen bereiken.
9	zie antwoorden op de vragen, ik ben heel tevreden.
9	-

9	Omdat ik echt super fijn door Kiona Dolmans ben geholpen en bij gestaan met alles wat er mee temaken had. En daarbuiten was er een hele goede klik met haar. En zeker iemand die mij na 6.5 jaar ziek zijn nog steeds begrijpt en dat aantoonde dat ze het begreep en dat voelt goed en super fijn. Want dat zijn er niet veel.
9	- begripvol - meedenkend - sociaal - veel contact - gerustgevend
9	Er is op een zeer eerlijke manier met mijn problemen omgegaan .
9	Speelt goed in op vraag, eerlijk, motiverend.
9	Goed contact open gespreken nutige adviezen
9	Omdat kiona geweldig is. Omdat zij neutraal was, en mij echt aanhoorde.
9	Ik ben zeer tevreden over de begeleiding die ik kreeg. Mijn begeleider Joyce van de Nes was super. Betrokken, eerlijk met een vleugje tough love. Ik functioneer nu binnen een betaalde baan en kan terugvallen op de tools die zij mij heeft aangereikt.
9	Door 2 verschillende mensen begeleid met een andere insteek. Daardoor op twee manieren bewust geworden van situatie en zowel onmogelijkheden als mogelijkheden. Eigenlijk een goede combi. Heel goede empowerment en een weg ingeslagen die ik zelf niet serieus als optie zag, super!
9	Normaal ben ik gewend dat zulke instanties nogal koud, direct en formeel te werk gaan. Bij Volzin voelde ik medeleven en werd er echt geoord naar mijn wensen en ook naar toe gehandeld. Ik zou dit traject aan iedereen bevelen die in mijn zelfde situatie zit. Met vriendelijke groeten, Youssef. El Maataoui.
9	De dienstverlening was altijd accuraat, begripvol, duidelijk en vooral met humor, waar ik veel waarde aan hecht. Ik voelde een klik met haar en ze gaf mij het gevoel dat ik haar kon vertrouwen.
10	mijn begeleider daar schatte de boel goed in, en kon daardoor snel en doeltreffend een advies doen aangaande aangepaste werkzaamheden en contactvormen op een plaats waar ik al veel langer werkzaam ben.
10	Omdat ik het goed vindt
10	Ik word zeer goed en snel geholpen
10	Omdat het heeft geholpen met dingen uitzoeken voor mij wat ik niet zelf kon uitzoeken.
10	zonder begeleider zou ik veel aspecten niet kunnen hendelen qua UWV etc
10	Ze hebben een goed inzicht in de persoon zelf; misschien beter dan de persoon zichzelf kent. Ze luisteren en kijken waarom het misging. Als een plan niet lukt bedenken ze weer een ander plan van aanpak
10	Ik heb vaak dingen geleerd . Ik ben geholpen waar ik nu ben.
10	Mijn begeleidster was zeer kundig en betrokken
10	Ik vind de begeleiding perfect door mevr. Caroline Peters zij heeft mij goed begeleid in het complete proces tot aan ik een jaar contract geregeld had Jan Gijsbers
10	We hebben ons doel bereikt, en ben erg blij met mijn nieuwe baan. Had me niet zelf gelukt Toppie toppie toppie
10	mijn naam is wiliam daly ik geef dit cijfer omdat de heer cees eenhoorn alles wat er mogelijk was om mijn aan het werk te krijgen hem dat niet is geluk is door mijn ziekts
10	ze doen het geweldig
10	Door de inzet van Jolie Derkx. Topper is dat.
10	Ik word onwijs goed geholpen, op de vlakke die ik nodig heb. Eerst wat het vrij intensief, hier heb ik nu geen behoefte meer aan. Nu kan ik ook zelfstandig dingen ondernemen en bij vragen kan ik altijd bij mijn contact persoon terecht.
10	het was perfect

Heeft u scholing gehad of een opleiding gevolgd bij Bureau VolZin B.V.. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Er is bij u diagnose gesteld door Bureau VolZin B.V.. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:

- Begeleiding de class

Wat was de aanleiding voor u om een traject te volgen? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

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

- Geen idee
- Weet ik niet
- Ik zou het niet weten. Ik werd hier naar toe gestuurd en zij zouden mij helpen verder te komen. Ik kom bij het uwv om weer geholpen te worden. Niet om te kijken om dingen te weigeren
- Dat weet ik niet meer
- Weet ik niet denk het niet
- Geen idee
- weet ik niet
- dit is mij niet bekend

Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?

Geen antwoorden gevonden.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Bureau VolZin B.V.? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

- hoe ik met mijn beperingen en energie omga
- het vinden van werk
- Job hunting
- ik zou sterker en weerbaarder moeten worden en me voorzichtig oriënteren op meer vrijwilligerswerk en sociale contacten
- Aantonen dat belasting inderdaad nihil is
- Dat ze mij ondersteund heeft dat het nog niet mogelijk is om te gaan werken , anders zou ik me zelf in tw
- helpen met cv en motivatiebrief

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Bureau VolZin B.V.? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

- vergroten van huidig netwerk en nieuwe baan hierin
- Ging er blanco in

In hoeverre sloot de dienstverlening van Bureau VolZin B.V. aan op uw verwachting?  
Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik niet gedwongen werd
- Ik heb een betaalde baan
- ik geen idee had dat Monique mij zo goed zou begrijpen en ik niet onder druk werd gezet, dit had ik wel verwacht
- zowel aandacht voor de fysieke, de zakelijke kant als wel voor de gevoelskant
- Ik nu een baan heb
- Ik ervaring achter de rug had met een beroerd bureau
- Het precies aansloot bij wat ik nodig had
- ik echt met mijn problemen bij de jobcoach terecht kan
- Had niet verwacht dat het zo goed zou klikken met mijn jobcoache
- weinig verwachtingen, minder goede ervaringen in het verleden, uitermate geschikte coach!
- Goede kennis van zaken ivm de ziekte
- Ik er zelf wat negatief in stapte
- Ik bang was dat er dingen van me gevraagd zouden worden die ik niet kan, maar dit was niet het geval.
- ik ver ben gekomen in proces naar werk
- ik echt een klik heb met mijn contact persoon; Marchien Haasjes
- het persoonlijk contact erg goed was
- Ik nu werk heb.
- Gied werd begeleid
- Ik dankzij hun een baan heb
- ik dacht dat ze in de benadering van mijn geval heel streng zouden zijn. Integendeel, ik voelde me echt gehoord en gerespecteerd. Waardoor ik goede stappen heb gemaakt in mijn herstel en zoektocht naar werk.
- ik dacht zelf binnen 1 jaar een baan te hebben gevonden maar door het proces bij bureau volzin werd het mij (weer) duidelijk dat ik sneller wil gaan dan dat ik kan.
- Omdat ze precies kijken in wat voor situatie je zit
- ik geen verwachtingen had
- Ik geen ervaring had met soort gelijke bureaus.
- Ik een goede aan Kiona dolmans had die begreep mij en mijn ziekte goed. En heb mij door alles heel goed geholpen en doorstaan!
- er een goed begrip en inleven voor mijn situatie was
- Ik geen verwachtingen had.
- Het bureau assertief is en veel inzet heeft.
- weet niet
- Had slechte ervaring met jobcoach
- Keken echt naar mij als persoon
- ik heb een beperking
- ze heel erg positief ingesteld te werk gaan.
- Ik was vooraf heel zenuwachtig. Ik wist niet goed wat ik moest verwachten.
- ik wist niet wat ik kon verwachten
- begrip en meedenken over een goede plek bij een sociale werkgever
- Ik had geen verwachtingen
- Er veel aandacht was voor de menselijke maat en veel duidelijke uitleg over allerlei regelgeving
- ik eerst nogal sceptisch was t.a.v. deze "vorm van dienstverlening". Was echter prettig, persoonlijk en zonder al te veel pressie.
- er veel aandacht is voor wat mijn mogelijkheden zijn
- ik behalve inzicht in wat goed voor mij is op het gebied van werk ik ook mezelf wat beter heb leren kennen op andere vlakken
- ik bij een ander bureau een slechte ervaring had
- Ik er een nieuwe baan aan over heb gehouden
- Ik niet wist wat alles precies inhield en omdat ik heel goed geholpen en begeleid ben waardoor ik weer mijn oude werkzaamheden op heb kunnen pakken.
- Kan met alle vragen bij haar terecht
- Ze hebben mij de weg gewezen dat het vetlopig niet mogelijk is om verder te forceren en dat ze begrip hadden betref mijn gezondheid
- Een persoonsgerichte dienstverlening geven
- rapportage document was helder en overzichtelijker als van voorgaande partijen/bureau,s
- Ik goed word geholpen
- ik nog nooit iemand had die zo begripvol was naar mij toe
- ik geen idee had waar ik aan begon
- ik geen idee had wat ik kon verwachten
- Ik werd gezien en ik kon zelf aangeven wat ik aankon

In hoeverre sloot de dienstverlening van Bureau VolZin B.V. aan op uw verwachting?

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik de begeleider al kende
- Het goed ging.
- ik ben al jaren client
- Ik al 12 jaar met haar samenwerk.
- de leerdoelen tijdens de gesprekken goed behandeld werden
- Omdat ik werk heb kunnen vinden
- ik een positieve ervaring had
- Ik heb een gevoel centjes zijn binnen dus er word een beetje aan pappen en nat houden gedaan
- er duidelijk een stappenplan werd gevolgd
- er weinig moeilijkheden zijn geweest w.b. en baan te vinden
- mij dat bij het eerste contact was duidelijk gemaakt wat ik kon verwachten
- respectvolle benadering nemen alle tijd voor je. indien nodig worden taken overgenomen indien ik daar niet toe instaat was
- Mijn situatie is niet veranderd.
- nvt
- Ik afgekeurd ben
- ik ziek ben.
- Ik hiermee een baan aan heb overgehouden..
- Ik wist wat ik wou
- Mevrouw van de Nes goed naar mij heeft geluisterd
- Goede begeleiding als verteld werd
- van tevoren goed besproken is wat we gingen doen en wat ik van BV kon verwachten
- begeleiding van de jo coach voor mij van groot belang is om aan het werk te blijven
- ik een lijst heb met potentiële mogelijkheden
- Het heeft geholpen via de juiste contacten fulltime werk te vinden. Niet zo zeer Volzin maar ik moest zelf achter dingen aan.
- ik goed geholpen ben
- er weinig werk is voor iemand in de wia
- n.v.t.
- ik er alles heb kunnen leren wat nodig was,het duurde mij soms wel te lang,maar dat heb ik ook mondeling aangegeven
- ze goed luisteren

In hoeverre sloot de dienstverlening van Bureau VolZin B.V. aan op uw verwachting?

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Ik had meer het initiatief van de begeleider verwacht.
- bemiddeling lukte niet
- Er nauwelijks vacatures aangedragen werden en ik geen werk gevonden heb.
- door onbegrip, pushen, overdonderen en onderkennen van mijn stoornissen is deel van vrijwilligerswerk wat ik zelf had gevonden geregeld en op mijn plek was, mislukt
- Ik halverwege een wissel van coach kreeg. Erg vervelend. Helemaal toen ik erachter kwam dat de vaardigheden van de tweede coach een stuk minder ontwikkeld waren dan bij de eerste. Daarnaast is het traject afgesloten met een voldoende bereikt terwijl dit helemaal niet zo was en onder valse voorwenselen
- ik had al een baan maar moest het traject afronden
- geen baan gekregen.
- ze geen idee hadden waar ze mee bezig waren
- Heb zelf vrijwilligerswerk gevonden
- het voor mij geen nut had
- Ik had verwacht dat het meer inhoudelijk zou zijn ipv over financiën en wetjes en regels
- Specifieke kennis ontbrak
- Halverwege het traject werd mijn beleidsters contract niet verlengt. Ik had een erg goed contact met haar. Haar opvolger had een totaal andere aanpak en er was totaal geen klik van mijn kant.
- er geen eigen netwerk is van werkgevers in de regio. Het kwam aan op mijn netwerk.
- me contract niet verder werd verlengt
- KrachtWerkt haar opdracht mij werkfit te maken niet heeft volbracht! Hoewel Bureau Volzin een rapportage heeft opgemaakt dat het reïntegratietraject succesvol is afgerond (???)

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- loondispensatie vanuit WAJONG
- WGA
- VGA
- Wajong
- Ziektewet

Hoe zou Bureau VolZin B.V. de dienstverlening aan u kunnen verbeteren?

- Beter naar wensen luisteren!!!
- niet doen het geweldig menselijk met gewillig oor
- Niet ga zo door hoe jullie nu werken.
- ik had wat meer aandacht willen hebben voor mijn somatische klachten en actieve zorg om hulpmiddelen en ergotherapie. Samenwerking met huisarts of psycholoog van mij zou handig zijn.
- Niet zo veel wisselingen in coaches
- Geen tip
- Wellicht een vast kantoor dichterbij mijn woonplaats.
- Het duurde iets langer dan gewenst voordat het eerste contact/kennismaking tot stand kwam vanwege agenda's en vakantie (als ik mij dit laatste goed herinner).
- Voor mij is Bureau Volzin Jolie Derkx. HOUDEN ZO.
- kan niet echt beter, ik hoop dat ik lang bij hen hun diensten mag afnemen
- .
- Meer naar client luisteren en daar wat meedoen en niet alleen lullen maar echt iets doen
- Door beter te bekijken wat ik wel kan met mijn beperking (Autisme) en hier passende vacatures bij te zoeken. En bij een passende vacature duidelijk te communiceren met de werkgever.
- Neem psychische aandoeningen serieus! Zorg dat coaches daar kennis van hebben!!! Zorg dat coaches daar niet overheen stappen! Dit voelt hatelijk, onbegrepen en zorgt dat alles overhoop gehaald wordt. Zorg voor meer overleg met behandelaren in geval van stoornissen/aandoeningen of verslavingen. Een coach is GEEN specialist op deze gebieden.
- Dat weet ik niet,weet wel dat het niet goed is dat ze niet uit deze regio komen
- Beter inventariseren welke begeleiding je op een persoon zet.
- Duidelijk op papier zetten wat er verwacht word, | hoeveel uur aan wat, wat is hier voor nodig. | Welke papieren moet je overhandigen. | | Bij mij bleek achteraf dat zij nog allerlei papieren wilden hebben van mij, hier over zou ik nog uitsluiting krijgen of dit moest. Heb niets meer gehoord. | | Adreswijzigingen worden al niet doorgevoerd.
- ik vind het perfect zoals het is
- Betere dossiervorming. Meer tijd dus besteden aan diegene.
- Reiskosten vergoeden
- Bureau VolZin kan maar 1 traject afwerken, alles wat dreigt buiten hun gangbare pad te komen, kunnen ze niet aan. Het gaat om geld verdienen en de opdrachtgever tevreden houden, niet om het welzijn van de client
- Het is goed zoals het is
- Meer Reclame maken voor de instantie!
- De afspraken niet maken bij de werkgever | Dit kan heel moeilijk zijn voor mensen met een burnout
- peilen hoe het gaat door een voortgangstatus door te geven
- is gewoon goed
- Ik was zeer tevreden met de dienstverlening.
- Samen kijken waar je naartoe wilt werken en waar je tegenaan loopt. | Kort en duidelijke doelen/stappen, dat geeft overzicht duidelijkheid en rust.
- william daly
- geen contact verliezen bij een wissel
- ik ken geen verbeteringen in de organisatie van mevr Peters
- Ik zou het niet weten
- Geen idee het was voor mij perfect groet Carlo de Labije
- Specifieker voor mijn functie, meer eigen initiatief nemen ipv enkel vragen beantwoorden, meer vooruitlopen/voorbereidend om komende zaken
- Niks
- Dat de zoektocht naar werk zo kort mogelijk is omdat werkloosheid vervelend voor de cliënt is.
- .
- N.v.t.
- Meer rekening houden met clienten.
- Denk niet dat dit mogelijk is..
- lees ff het andere blokje. | De schrijfstijl zegt genoeg over wie ik ben. | en zou daarom aan hand van dit "onderzoek" een gesprek met Mark Kastelein op prijs stellen willen jullie hier echt iets uit halen. | | Alle lof aan Cees die doet zijn werk prima.
- Maken van striktere afspraken over bijvoorbeeld solliciteren
- Niks

- slechts 1 ding had beter gekund, een veel duidelijkere entree, (locatie Rotterdam)
- Goed
- Meer snelheid ,sneller aanpakken,maar ik wil te snel ,dus kan ook aan mij liggen
- samenwerking langer
- Betere (interne) IT infrastructuur. | Ik vond het heel vreemd dat ik geen digitale documenten kon aanleveren. | Bijvoorbeeld een CV....
- Bureau Volzin geeft al een verbetering ten opzichte van een bijvoorbeeld Rijndam revalidatie, dit is veel persoonlijker, omdat ik al daarvoor al een kennismaking kreeg bij Rijndam schrok me dit direct af wegens de onprofessionele houding van de balie medewerkers en hoe hier op gereageerd werd door een verpleegkundige en de agressieve sfeer die in de wachtruimte heerste van de patiënten onderling en naar de vrijwilligers toe
- meer contact me de persoon om wie het gaat om te checken of het nog wel goed gaat
- zie vorige vraag
- Door Kracht Werkt haar 'klus' t.z.t. te laten afmaken.....

Waarover ging deze klacht?

- Over het traject, de wisseling en het einde
- Over alles behalve de begeleiding. Wachtijd, start van traject, de procedure, geen adreswijziging doorvoeren, enz.

Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over Bureau VolZin B.V. of dit onderzoek?

- geen
- Nee hoor.
- Ik ben zeer tevreden. Heb mij gesteund, gespiegeld en veilig gevoeld. Monique is een opgewekt positief ingesteld persoon met een dosis humor. Ze wist mij terug in de realiteit te brengen en ik voelde mij zeer prettig. Het was zakelijk contact maar ik zag haar meer als een tijdelijke vriendin. Alle lof en tevredenheid
- Iddo Schotanus is mijn jobcoach en hij is top | | nou maar kijken hoe top hij is op 8 april bij de marathon
- Regel een goede bedrijfsfiets !
- Nee
- Ga zo door! Marchien is een aanwinst voor Bureau Volzin, Meggie de Wagenaar.
- Heeft niet veel zin!
- het traject bij dit bureau was zonder van het geld en heeft totaal niks opgeleverd
- Super bedankt voor alles.
- Op uw vraag of de begeleiding tot werk of ondernemerschap heeft geleid, kon ik niet antwoorden. Het antwoord is nl.: nee, want ik ben 80-100% arbeidsongeschikt verklaard. | Ik vond het lastig een vraag te beantwoorden na: omdat ..... ik mijn eigen zin niet meer kan teruglezen. Er lastig voor mij, door mijn beperking. | Overigens vond ik het lastig het gemiddelde contactmoment te herinneren, het is al langer dan een half jaar geleden.
- Complimentjes hoe alles wordt opgepakt.
- Joyce van de Nes is een topper!!!
- Mijn begeleider is erg betrokken geweest dus dat is heel fijn geweest, maar persoonlijk heb ik niet heel veel handvaten voor de verdere toekomst gekregen.
- william daly
- Nee zeer tevreden ! Super begeleid door simone
- TOPPERS !!!!
- Het is fijn dat de jobcoach langskomt op de werkplek om te kijken hoe het gaat, wat de verwachtingen zijn van de werkgever en hoe je je ontwikkelt.
- Ga zo door
- vooral zo doorgaan
- zorg dat het "klein"blijft zodat de aandacht voor de klant groot kan zijn/blijven.
- Nee
- Deze enquette gaat nergens over
- Nee
- Voor mij persoonlijk is Bureau VolZin een baken geweest in moeilijke periodes. En daar ben ik ze dankbaar voor!
- nee, wel aan degene die de vragen heeft geformuleerd. | Dit kan beter! | dit is geen wetenschappelijk onderzoek. want wat meet je? hoe weet jij dat ik (patient) dit invul en niet mijn partner of ouders? | 1 dimensionele vragen stellen is te makkelijk.
- Nee



## 2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- Uit het intake gesprek kregen wij (wg'er en wn'er) de indruk dat er meer begeleiding zou plaatsvinden. Wij hebben dit ook aangegeven bij het laatste gesprek. Wij vonden het jobcoachingstraject over het algemeen niet slecht (tips, afspraken, etc.), maar de toegevoegde waarde van het gehele traject voor wn'er was (naar diens mening) minimaal. Conclusie: onze verwachtingen waren hoger n.a.v. het intake gesprek
- De betrokkenheid en daadkracht is groot. het is niet hoger, omdat het vinden van werk (het belangrijkste doel) doorgaans niet behaald wordt. Dat komt vanwege de beperkte inzetbaarheid van de desbetreffende medewerkers.
- Medewerker is zorgvuldig begeleid door kundige coaches. De communicatie met de coaches voor ons als werkgever was slecht. Slecht bereikbaar en afspraken zijn niet altijd nagekomen. de rapportages kwamen niet op tijd. De inhoud was wel goed.
- vooral de begeleiding en professionaliteit van marchien haasjes is erg positief, veel waardering daarvoor!
- Erg tevreden over de dienstverlening van bureau Volzin en de coach Jorien in het bijzonder.
- uitstekende klantgerichte benadering
- ik ben erg tevreden met de begeleiding van bureau Volzin. Van de medewerkers krijg ik ook terug dat ze met respect behandeld worden en de begeleiding goed is.
- Deskundig-, zorgvuldig- en nauwkeurigheid zijn trefwoorden die van toepassing zijn op de medewerkers van Bureau Volzin. Cees Eenhoorn heeft nog maar kort de wzh van Jorien de Bloois overgenomen, maar is al heel goed geïntegreerd en bekend geworden met onze organisatie en verwachtingen. Prettige samenwerking geeft goede resultaten.
- Kunnen nog wat puntjes op de I worden gezet. Wat nauwkeuriger rapporteren.
- Fijn bureau om mee samen te werken. Reageren vrijwel meteen bij vragen en de mensen van Bureau Volzin geven je het gevoel geen nummer te zijn.
- zeer goed
- Bureau Volzin heeft ons geholpen met heel veel lastige cases. Ze zijn snel, doortastend en geven perfect begeleiding. Mede door Volzin hebben wij medewerkers veel sneller aan het werk gekregen. ook in coaching on the job zijn ze fantastisch !
- goed partner om samen op te trekken in WVP en begeleidingstrajecten

Welke aanbevelingen of opmerkingen heeft u ten aanzien van Bureau VolZin B.V.? Uw antwoord kan betrekking hebben op de organisatie, maar ook op één of enkele diensten.

- De slagkracht van Volzin verbeteren waar het gaat om het daadwerkelijk vinden van werk.
- Beter terugkoppeling door de coaches en betere bereikbaarheid
- Deskundigheid
- Bij het outplacement traject de tussenevaluaties in een kleine [1 A4] rapportage ontvangen [op brief papier van bureau Volzin]
- terugkoppelingen beter verzorgen, niet alleen bij navraag. eerder reageren opvragen via mail.
- Als je een partij zoekt die je volledig ontzorgt dan is Bureau Volzin een uitstekende partner. Naast een uitstekende begeleiding ten behoeve van de werkgever krijgen wij ook veel positieve reacties van de medewerkers !
- structurele voortgangsrapportages

Waarop had de klacht betrekking?

- Het niet nakomen van afspraken

U heeft aangegeven scholing te hebben ingekocht. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

- training belasting & belastbaarheid

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

Geen antwoorden gevonden.

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

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven organisatieadvies en -onderzoek te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.