

# Klanttevredenheidsonderzoek 2016 (meetjaar 2015)

## AdAlert

## September 2016



Onderzoeker : Dr Frans Marcelissen  
Telefoon : 040 7630487  
E-mail : [frans.marcelissen@digipsy.nl](mailto:frans.marcelissen@digipsy.nl)



## **Inhoudsopgave**

1.	Inleiding .....	3
2.	De procedure .....	3
3.	Methodologische verantwoording .....	4
4.	De antwoorden op de vragen.....	4
1.1.	Welk type uitkering ontvangt u (of ontving u in het verleden) van UWV? .....	4
1.2.	Snelheid .....	4
1.3.	Bejegening/communicatie (incl. rechten en plichten) .....	5
1.4.	Resultaat.....	5
1.5.	Kwaliteit van de begeleiding .....	6
1.6.	Professionaliteit van de begeleiders .....	6
1.7.	De tevredenheid.....	7
1.8.	Waarom heeft u dit cijfer gegeven?.....	7
1.9.	Belangrijk in de begeleiding .....	8
1.10.	Overige opmerkingen:.....	10
5.	Algemene conclusie.....	10
6.	Reactie van AdAlert op dit verslag .....	11

# 1. Inleiding

In september 2016 heeft DigiPsy in opdracht van AdAlert een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder de cliënten van dit bedrijf. Het KTO is uitgevoerd volgens de normen die UWV hieraan gesteld heeft. Het KTO is een verplicht onderdeel van de kwaliteitsmanagement die UWV vereist van re-integratiebedrijven.

In de volgende paragraaf wordt allereerst beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. Vervolgens wordt verantwoord dat het onderzoek is uitgevoerd volgens de normen van UWV. Daarna volgen de resultaten van het onderzoek.

# 2. De procedure

Het KTO bestaat uit een internet enquête. De onderzoekspopulatie omvat alle cliënten van UWV aan wie het bedrijf in 2015 diensten verleende en met wie het laatste half jaar contact is geweest.

De algemene procedure bij het KTO is als volgt.

- Het re-integratiebedrijf levert een lijst van alle cliënten die voor het onderzoek in aanmerking komen. Op deze lijst staat in ieder geval het e-mailadres, het postadres en het telefoonnummer.
- Het re-integratiebedrijf stuurt alle cliënten een brief of e-mail met de aankondiging dat zij benaderd zullen worden voor een enquête en met het verzoek om hier medewerking aan te verlenen.
- Alle cliënten krijgen een e-mail met daarin een link met een persoonlijke identificatiecode. Het onderzoek is dus maar gedeeltelijk anoniem: de onderzoeker ziet de individuele antwoorden. Voor het re-integratiebedrijf is het onderzoek wel anoniem: de antwoorden zijn niet naar de persoon te herleiden.
- Als van een cliënt geen e-mailadres bekend is, of wanneer dit niet correct is, krijgt de cliënt een uitnodiging per post, met daarbij ook een papieren lijst. De cliënt kan zelf kiezen om een digitale of een papieren vragenlijst in te vullen.
- Na een week krijgt iedereen die de vragenlijst niet of niet volledig heeft ingevuld een herinnering.
- Na nog een week wordt gekeken hoe de respons is. Wanneer de respons lager dan 25% is worden de cliënten telefonisch benaderd om de vragenlijst in te vullen. Bij een hogere respons volgt een herinnering per e-mail of brief.
- Nadat de dataverzameling is afgesloten, wordt een verslag geschreven. Dit wordt ter becommentariëring toegezonden aan het re-integratiebedrijf.
- Het re-integratiebedrijf vult het verslag, in overleg met DigiPsy, aan met eventuele verbeterplannen.
- Het re-integratiebedrijf ontvangt het verslag en stuurt dit door naar de auditor die de resultaten-audit uitvoert.

### 3. Methodologische verantwoording.

Volgens de eisen van UWV dient het onderzoek aan een aantal eisen te voldoen.

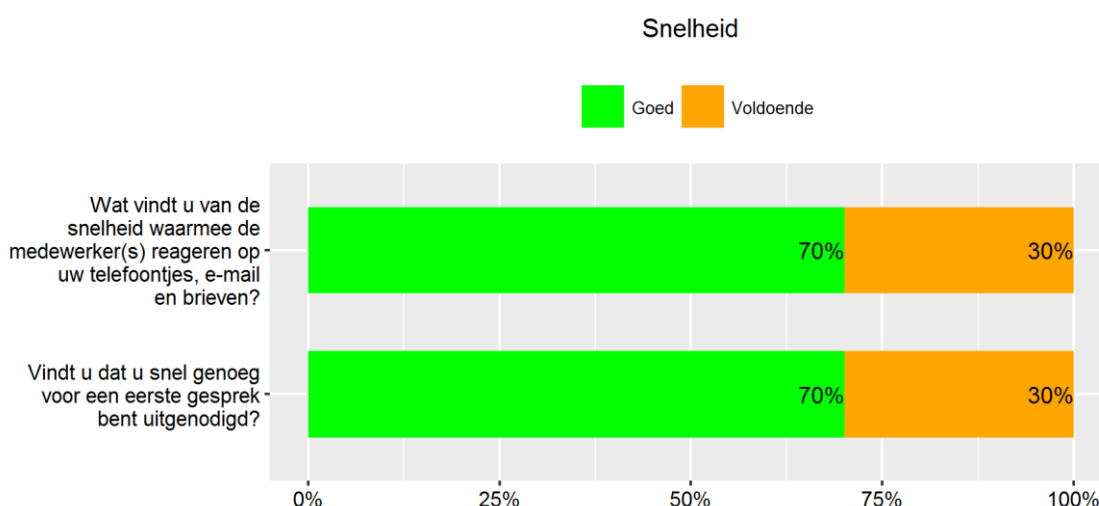
- Het onderzoek dient te gebeuren door een bureau dat is aangesloten bij VBO, VSO of MOA. DigiPsy is aangesloten bij MOA, zoals op de website van MOA ([www.moaweb.nl](http://www.moaweb.nl)) is vermeld.
- De volledige populatie is benaderd. Er is dus geen sprake van een selectieve uitnodigingsbias.
- Er waren 11 cliënten die voor het onderzoek in aanmerking kwamen. In totaal hebben 10 cliënten de vragenlijst ingevuld. Dat betekent een respons van 91%, wat hoger is dan de vereiste 25%.
- Het gegevensbestand ligt ter inzage van de auditerende instelling. Ook kan de auditerende instelling nagaan of alle cliënten uitgenodigd zijn.
- Over alle vragen wordt gerapporteerd.
- UWV vraagt aparte vermelding van de tevredenheidscijfers voor wajongers en voor overige cliënten. Niemand van de huidige invullers meldde een wajong uitkering te hebben
- In de rapportage wordt ook het gemiddelde tevredenheidscijfer vermeld. Dit cijfer dient tenminste 6.5 te bedragen. Het tevredenheidscijfer van de UWV cliënten van uw bedrijf bedroeg 8.9 en voldoet daarmee ruim aan deze eis.

### 4. De antwoorden op de vragen.

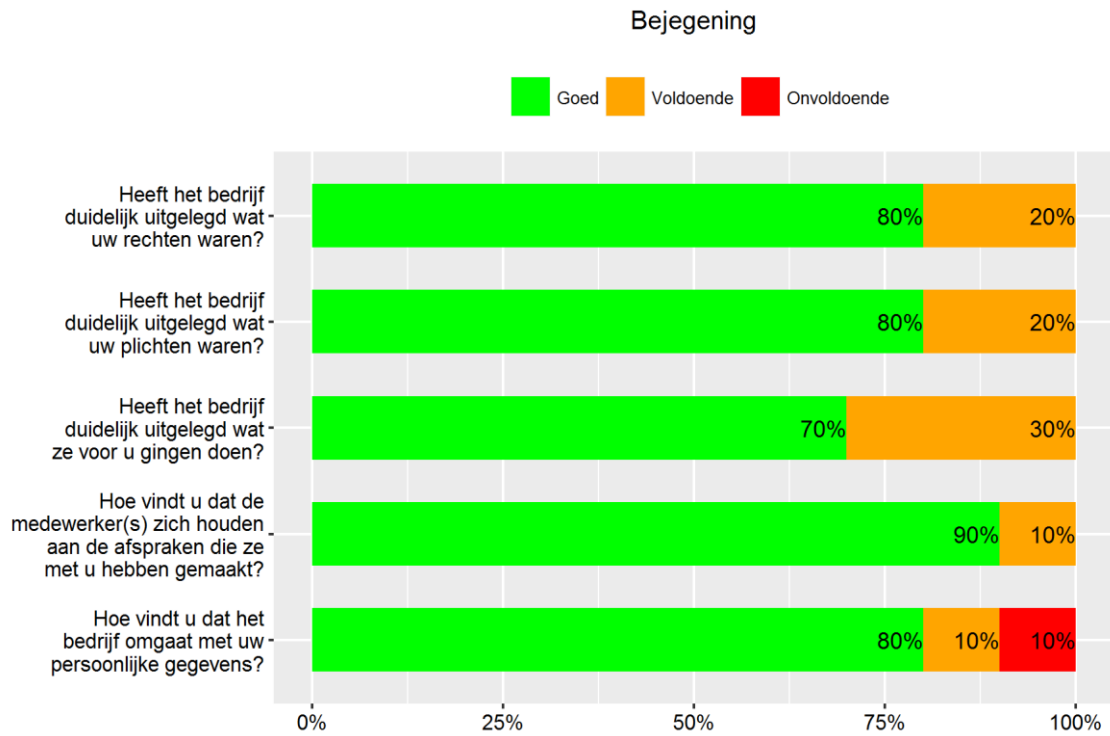
#### 1.1. Welk type uitkering ontvangt u (of ontving u in het verleden) van UWV?

Uitkering	N
Wajong	0
Ander type uitkering (WW, WGA, ZW, WAO)	9
Ik heb nooit een uitkering gehad.	1

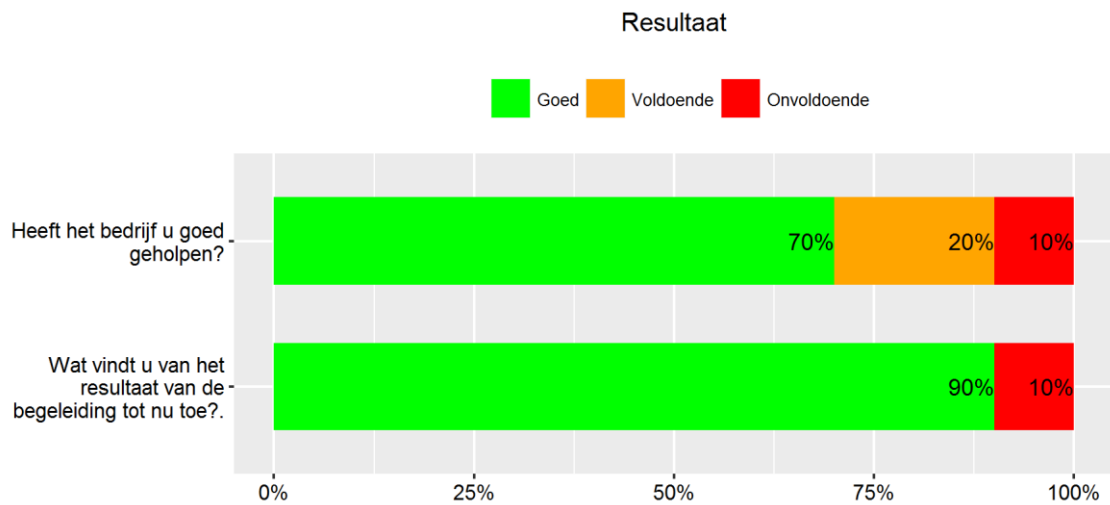
#### 1.2. Snelheid



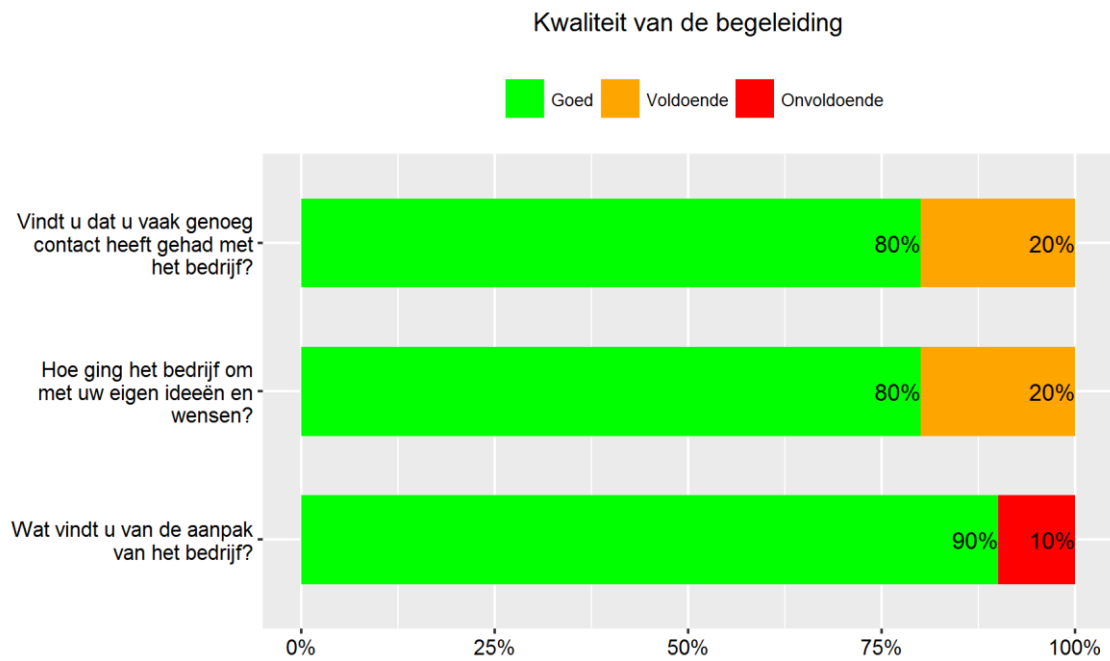
### 1.3. Bejegening/communicatie (incl. rechten en plichten)



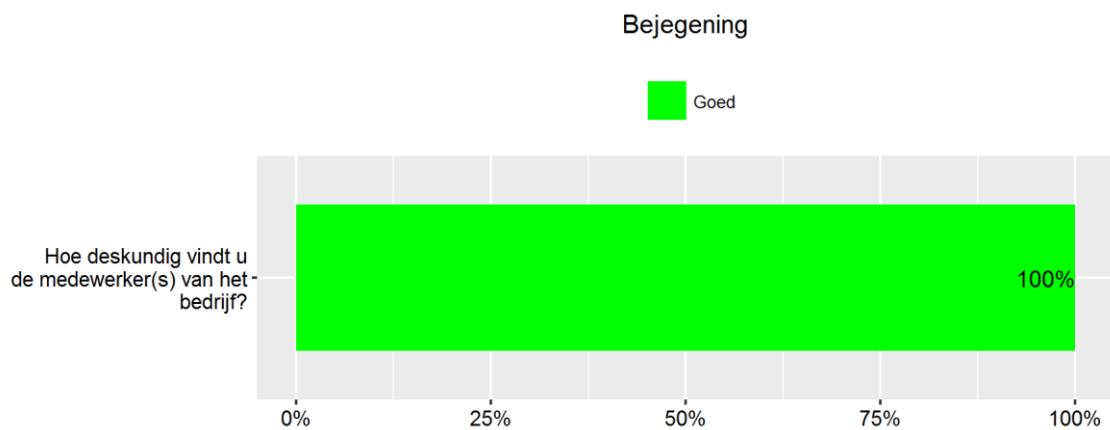
### 1.4. Resultaat



## 1.5. Kwaliteit van de begeleiding

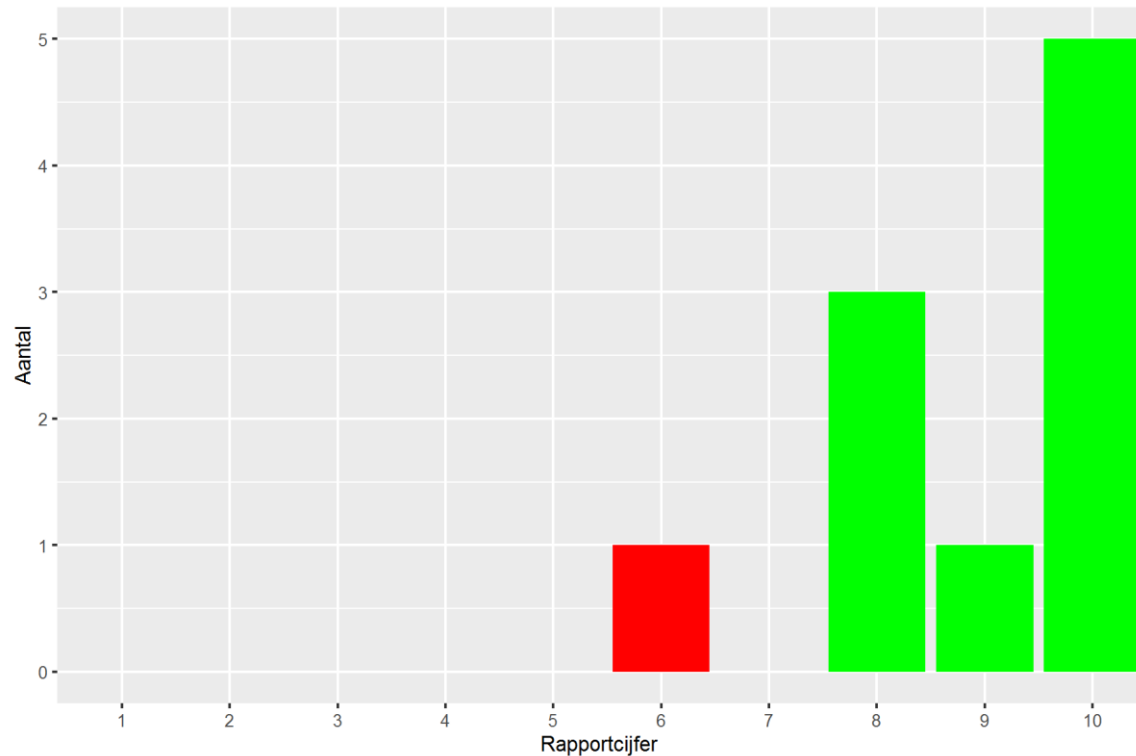


## 1.6. Professionaliteit van de begeleiders



## 1.7. De tevredenheid

De gemiddelde tevredenheid bedraagt 8.9, op een schaal van 1-10



## 1.8. Waarom heeft u dit cijfer gegeven?

De cliënten die tevreden waren (rapportcijfer 7 of hoger) gaven de volgende motivaties.

Cijfer	Toelichting op rapportcijfer: tevreden cliënten.
8	
10	Het bedrijf staat goed in contact met je en dat is prettig
8	Goede begeleiding. En hulp om zelf de draad weer op te kunnen pakken. Voelde me prettig en op mijn gemak. En kon de dingen delen die ik wilde.
9	alles is goed
8	Prettige begeleiding met voldoende aandacht en persoonlijke adviezen
10	AdAlert en in mijn geval Dhr. Loed Jacobs is erg betrokken en gaat net het stukje verder in zijn begeleiding.
10	
10	de manier waarop Loed mij serieus neemt ik kan alles tegen hem zeggen..vertrouwen...en creativiteit
10	De benadering en omgang heb ik als zeer prettig ervaren.

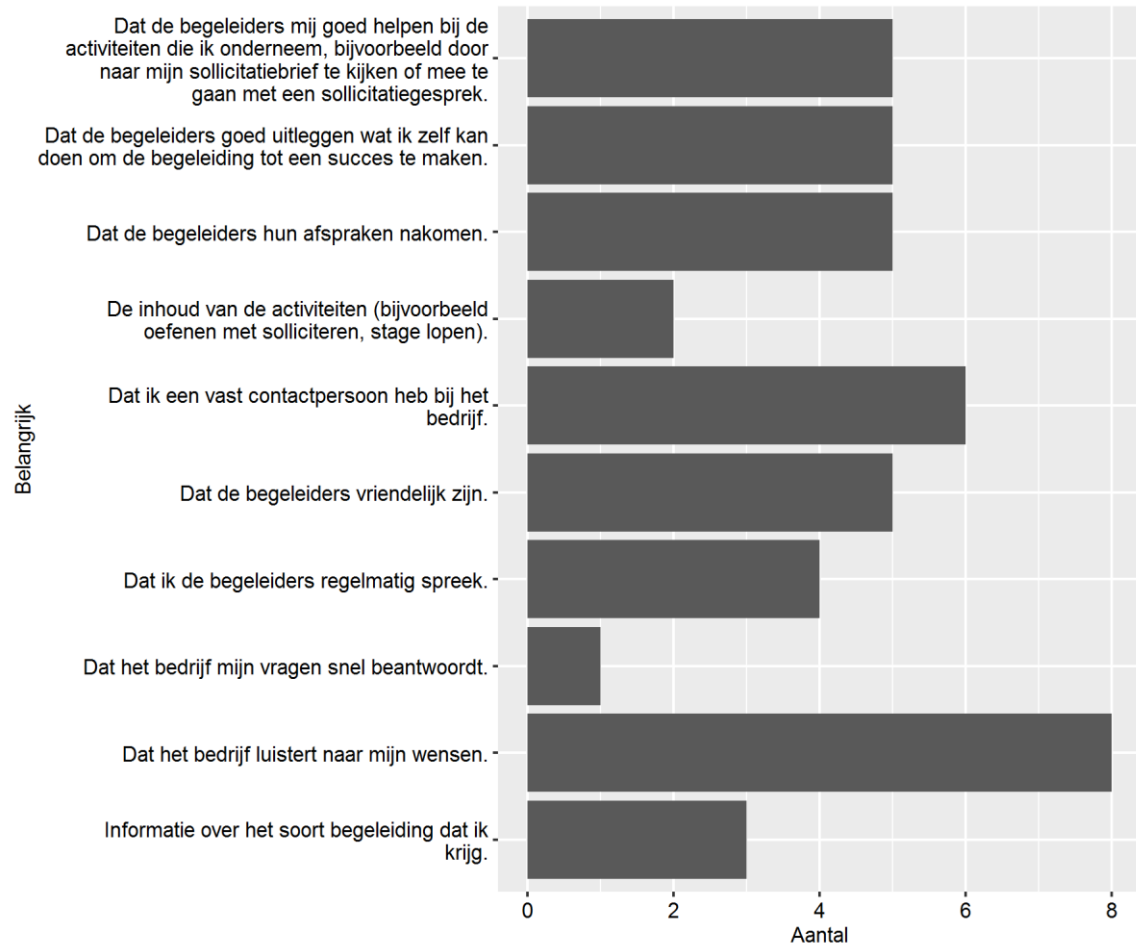
De cliënten die niet tevreden waren (rapportcijfer lager dan 7) gaven de volgende motivaties.

Cijfer	Toelichting op rapportcijfer: ontevreden cliënten.
6	Mijn verwachtingen, voordat ik dit traject inging, waren anders cq hoger dan uiteindelijk gebleken. Dit heeft waarschijnlijk meer met mij te maken dan met de begeleiding.

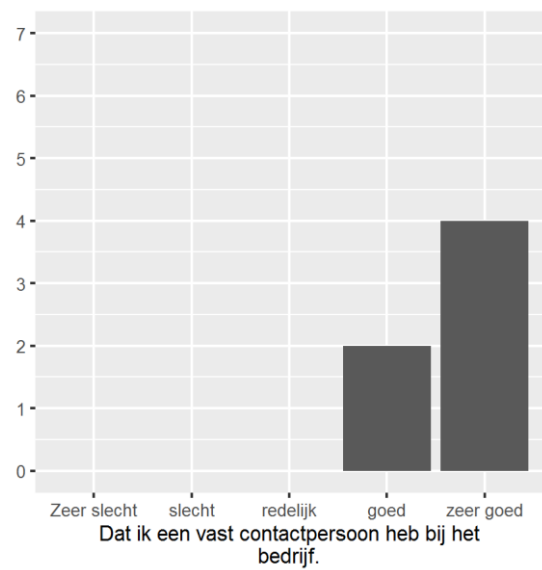
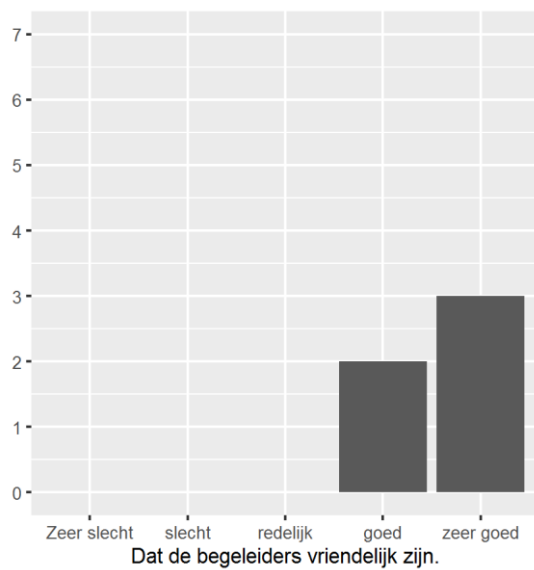
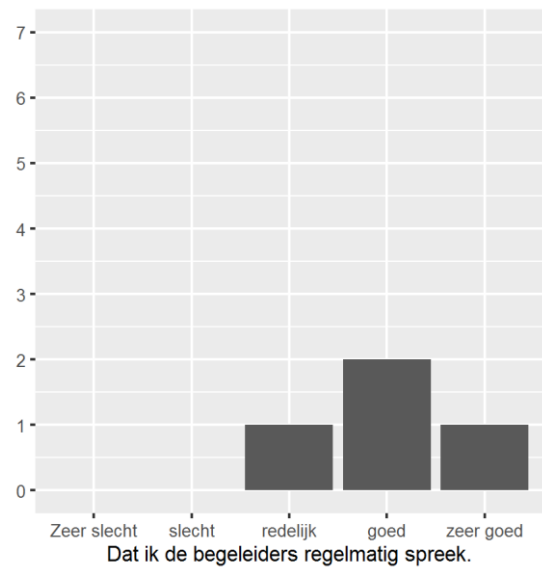
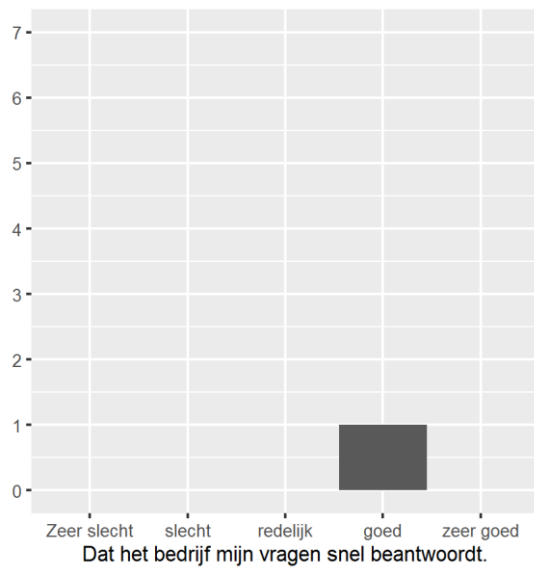
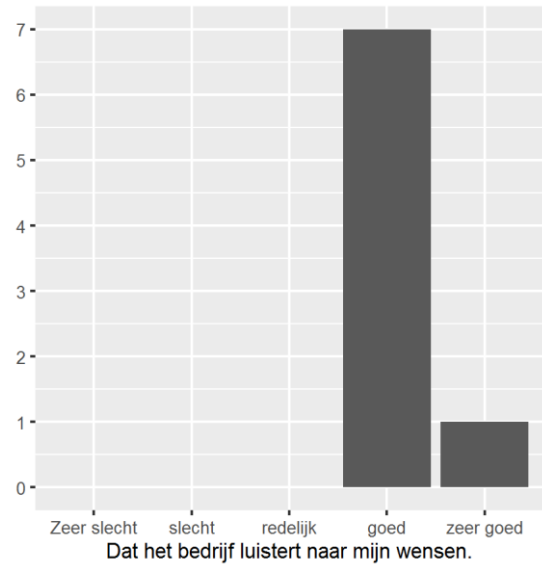
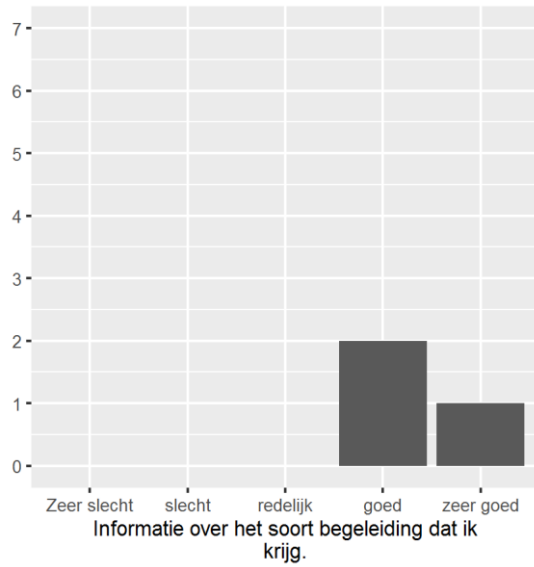
Klanttevredenheid cliënten re-integratie-7

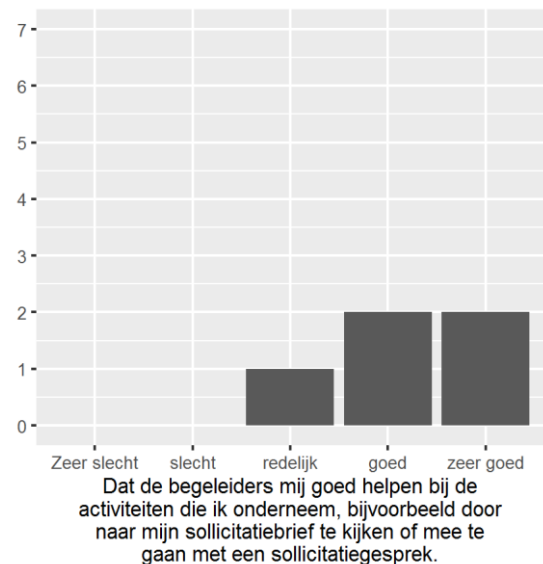
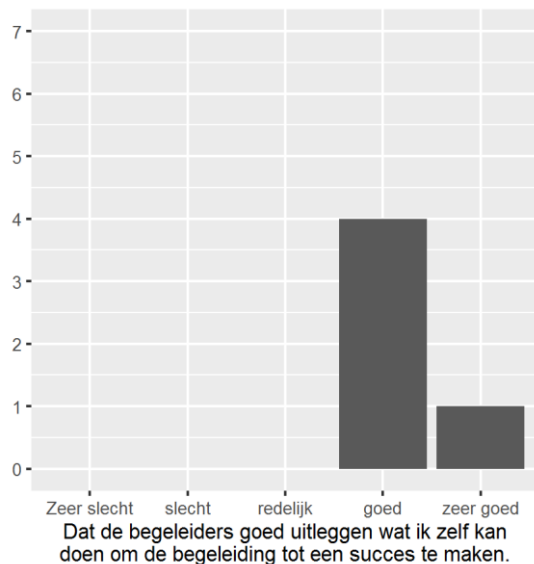
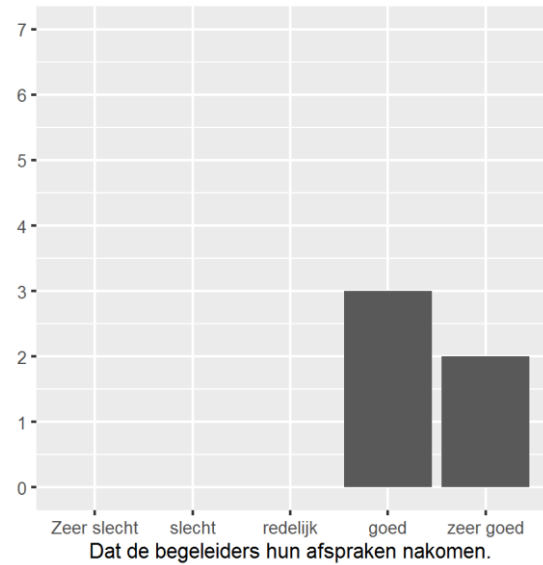
### 1.9. Belangrijk in de begeleiding

Wat vonden cliënten belangrijk in de begeleiding door het bedrijf? Er konden maximaal 5 mogelijkheden worden gekozen. Tevens kon men aangeven of de belangrijke punten ook werden gerealiseerd.









### 1.10. Overige opmerkingen:

<b>Overige opmerkingen</b>
Bedankt voor de fijne begeleiding Loed!
ik ben gewoon heel blij met Loeds begeleiding

## 5. Algemene conclusie

Vrijwel alle cliënten waren (zeer) tevreden met de dienstverlening van AdAlert. Één cliënt was minder tevreden, maar gaf zelf aan dat dit waarschijnlijk te maken had met de eigen (te hoge) verwachtingen, niet zozeer met de dienstverlening van AdAlert. Wat dat betreft adviseren wij alert te blijven op de de verwachtingen die (impliciet of expliciet) gewerkt worden.

Verder kwamen geen punten naar voren die aandacht verdienen.

Met dit onderzoek voldoet AdAlert ruim aan de eisen voor kwaliteitsmanagement over het jaar 2016 (meetjaar 2015), zowel qua respons (91%) als qua tevredenheid (gemiddeld 8.9).

## **6. Reactie van AdAlert op dit verslag**

Het verslag spreekt voor zich