



Panteia
Research to Progress



Tevredenheidsonderzoek

Frame BV

meetperiode: 1 januari 2016 tot en met 15 december 2016

Concept rapport

In opdracht van Frame BV
Zoetermeer, maandag 27 februari 2017

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 - FRAME BV



Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):



Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



De medewerkers van Frame BV scoren relatief goed op het volgende punt:

✓ Respectvolle houding



● Geen mening: 0%
● Zeer tevreden: 55%
● Tevreden: 27%
● Ontevreden: 9%
● Zeer ontevreden: 9%



Frame BV scoort relatief goed op de volgende punten:

- 👍 Aandacht voor uw plichten
- 👍 Begrip hebben voor uw situatie
- 👍 Aandacht voor uw rechten
- 👍 Snelheid van kennismaking

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Achtergrond	2
1.2 Onderzoeksbureau Panteia	2
1.3 Keurmerk Blik op Werk	2
2 Onderzoek	3
2.1 Opzet en uitvoering	3
2.2 Leeswijzer	4
2.3 Respons	4
3 Onderzoek onder cliënten	6
3.1 Oordeel van cliënten over Frame BV	6
3.2 Typering dienstverlening	7
3.3 Aanleiding traject	8
3.4 Contact met Frame BV	9
3.5 Tevredenheid over Frame BV	10
3.6 Resultaat traject	11
3.6 Klachtafhandeling	12
3.7 Achtergrond van de cliënten	13
4 Opdrachtgevers	15
4.1 Totaaloordeel	15
4.2 Begeleiden cliënten	16
4.3 Beoordeling dienstverlening	16
4.4 Klachtafhandeling	17
5 Contactgegevens Panteia	18

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 januari 2016 tot en met 15 december 2016 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 Frame BV 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.

Frame BV 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 Frame BV 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 278 cliënten benaderd en 17 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 18,3% voor cliënten en 17,6% 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
Cliënten					
Scholing en opleiding	223	39	17,5	8,1	nee
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	19	3	15,8	8,3	nee
Jobcoaching	7	2	28,6	9,0	nee
Outplacement	15	6	40,0	7,8	nee
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	13	1	7,7	3,0	nee
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	1	0	0,0	0,0	nee
Totaal	278	51	18,3	8,0	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	17	3	17,6	7,3	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.

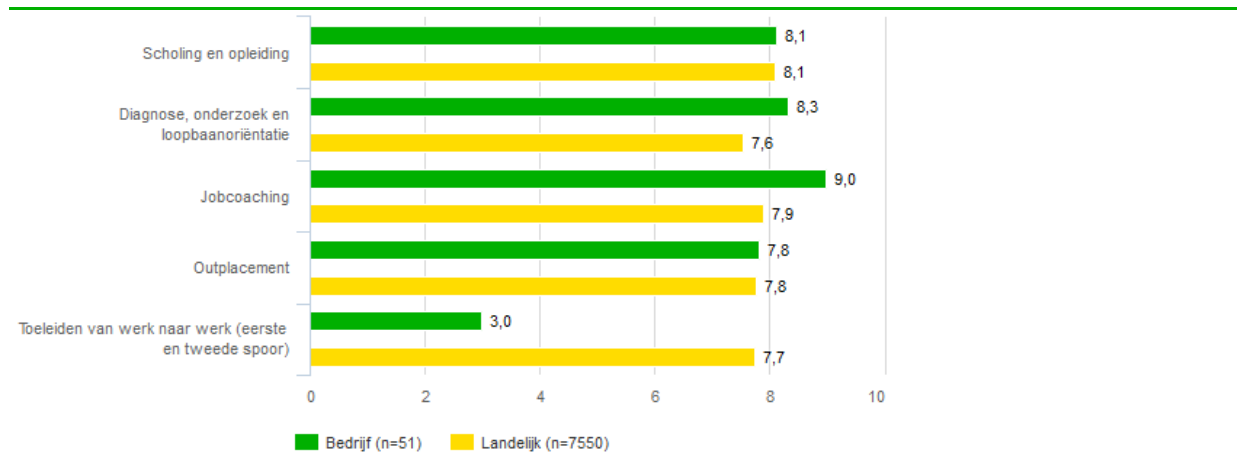
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responseis zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over Frame BV

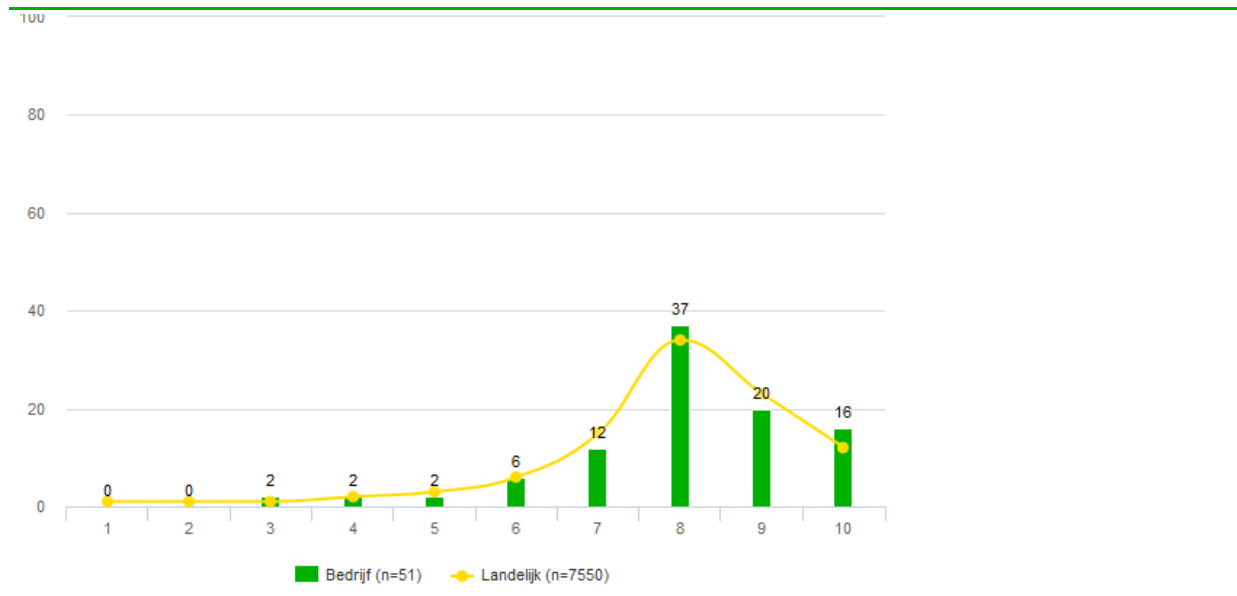
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Frame BV heeft aangeraden aan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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



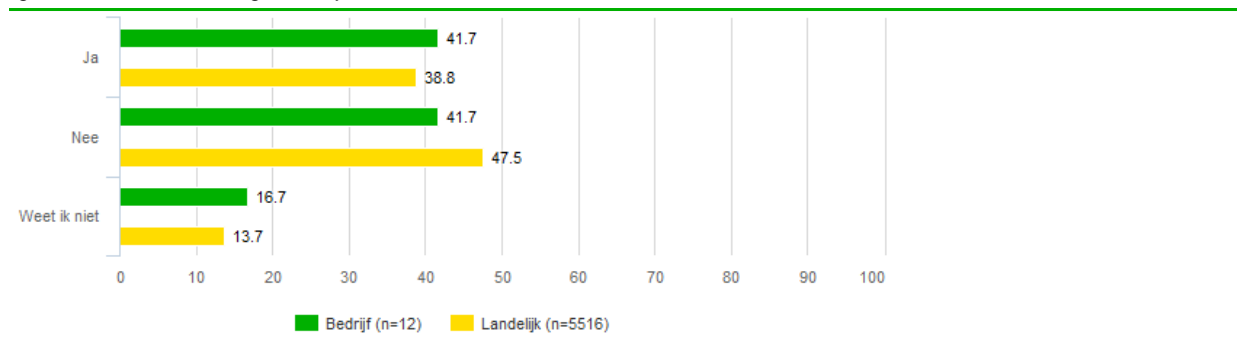
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



Cliënten is ook gevraagd of zij Frame BV hebben aangeraden. Frame BV heeft een actuele promotor score van 41,7.

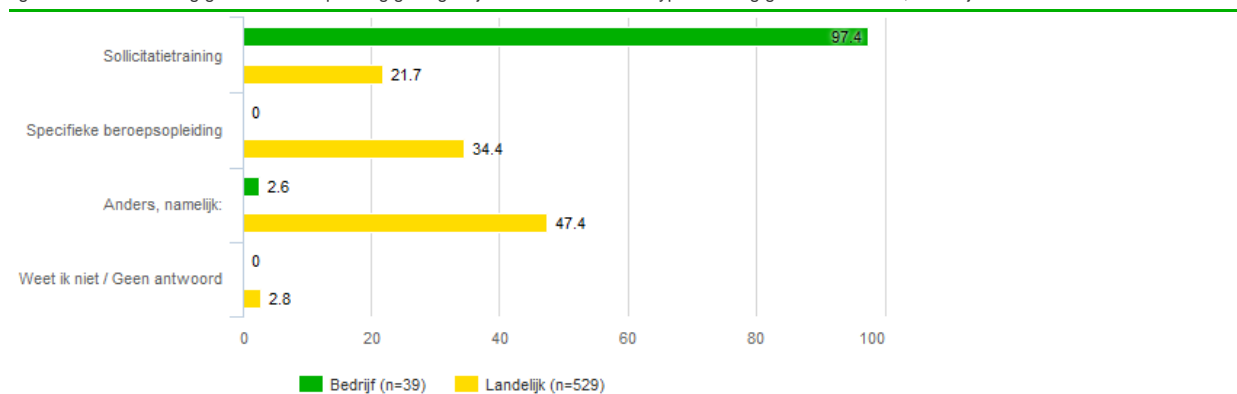
fig. 3.3 Heeft u Frame BV aangeraden bij anderen?



3.2 Typering dienstverlening

Het keurmerk valt uiteen in verschillende diensten. Deze diensten zijn zelf ook weer te verdelen in een aantal subcategorieën. Sommige vragen zijn alleen gesteld aan de cliënten die de betreffende dienst hebben gevolgd. Vragen over scholing zijn dus bijvoorbeeld alleen gesteld aan de cliënten in dienst 1: scholing.

fig. 3.4 Heeft u scholing gehad of een opleiding gevolgd bij Frame BV. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:



Vraag niet gesteld indien alle cliënten de laagdrempelige vragenlijst hebben doorlopen.

fig. 3.5 Was de scholing individueel of in groepsverband?

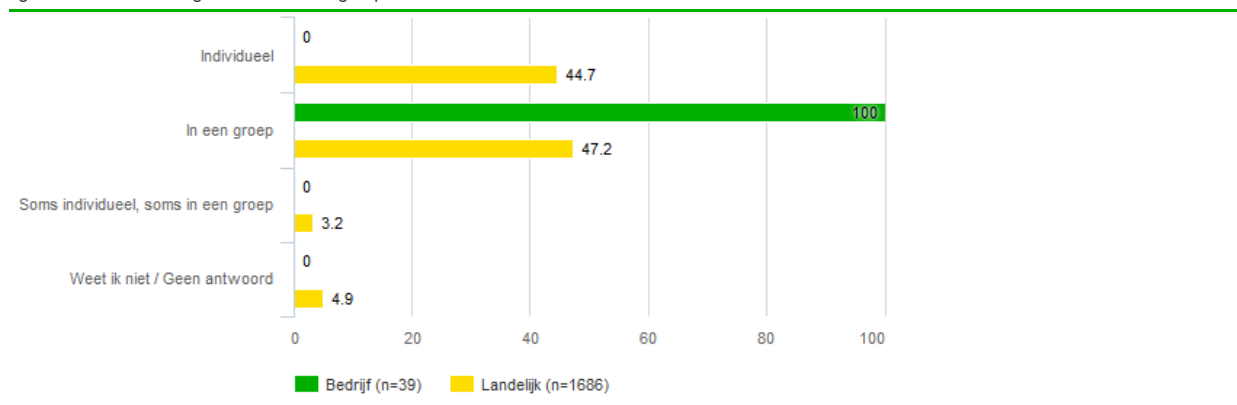
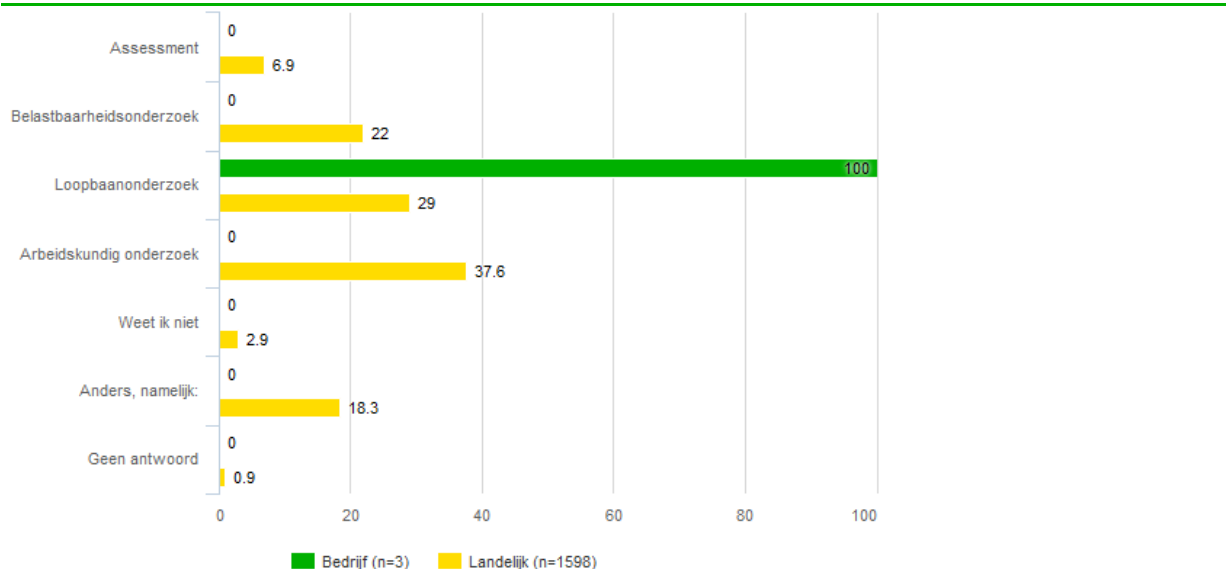


fig. 3.6 Er is bij u diagnose gesteld door Frame BV. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:



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

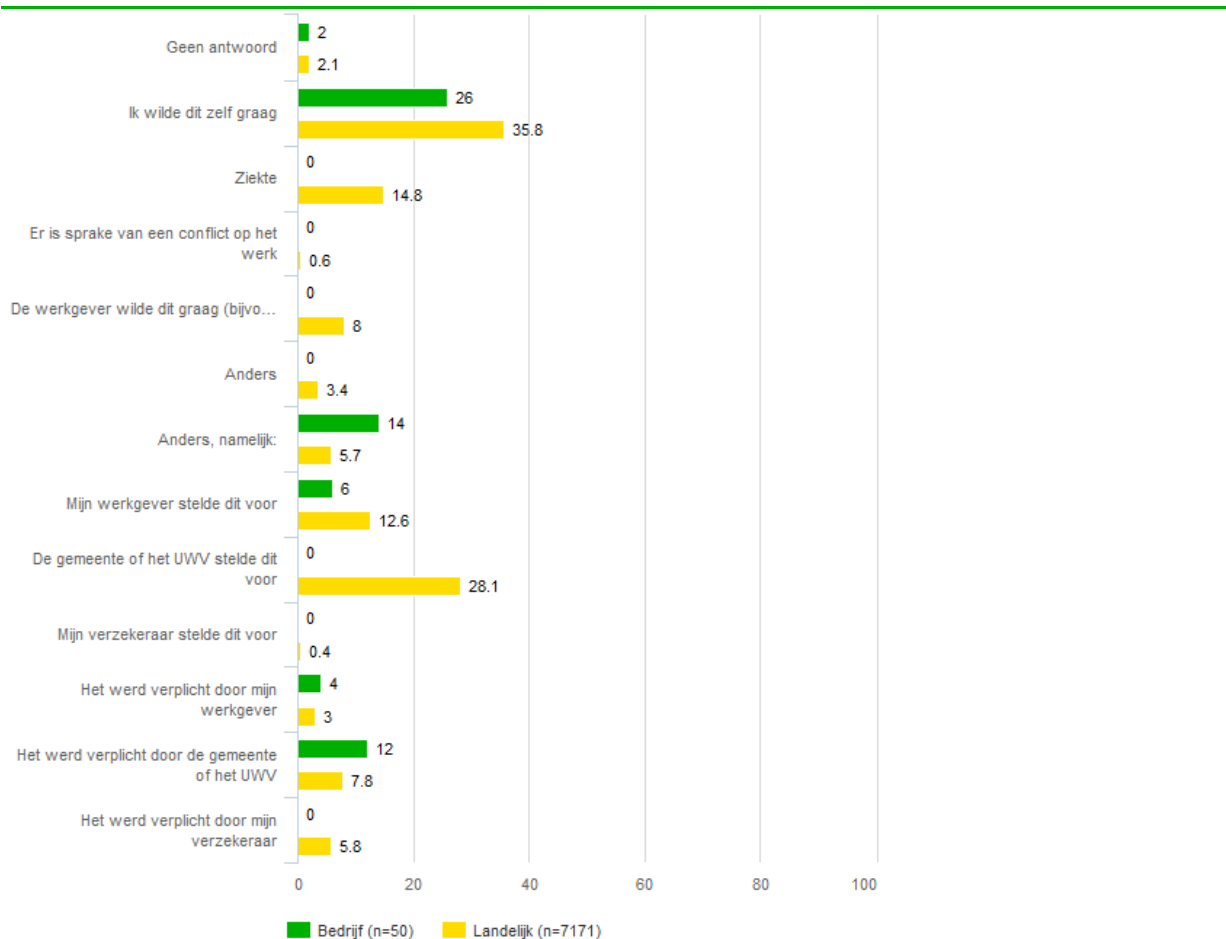


fig. 3.8 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

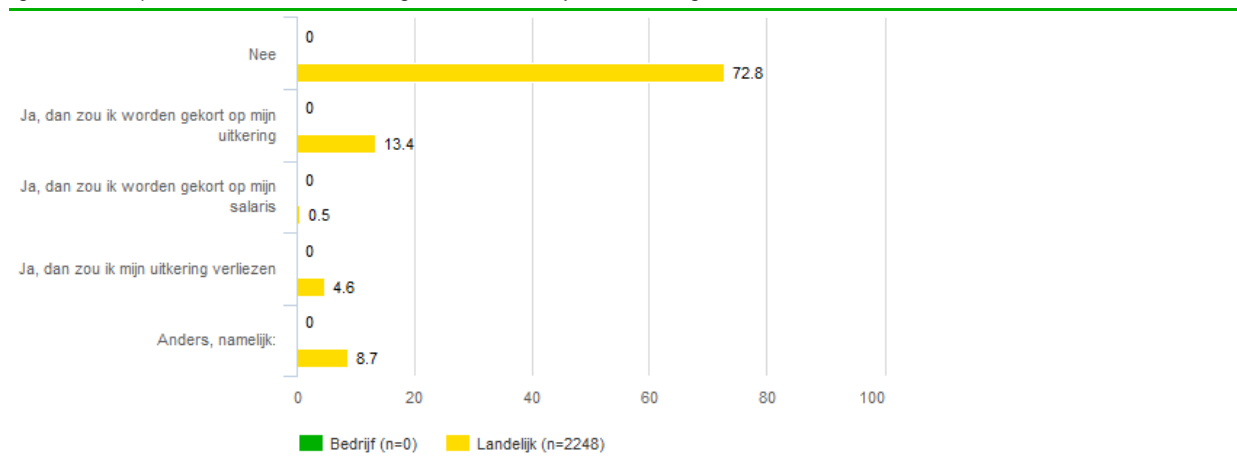
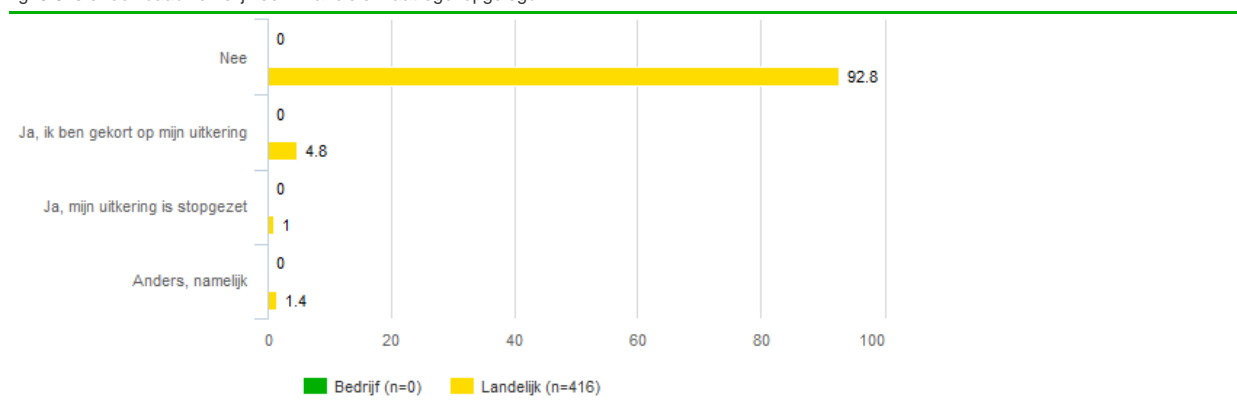


fig. 3.9 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



3.4 Contact met Frame BV

Het contact met Frame BV 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 bevalen is.

fig. 3.10 Hoe vaak heeft u contact gehad met Frame BV? Geef hier een inschatting van hoe vaak u gemiddeld per maand contact had met medewerkers van Frame BV

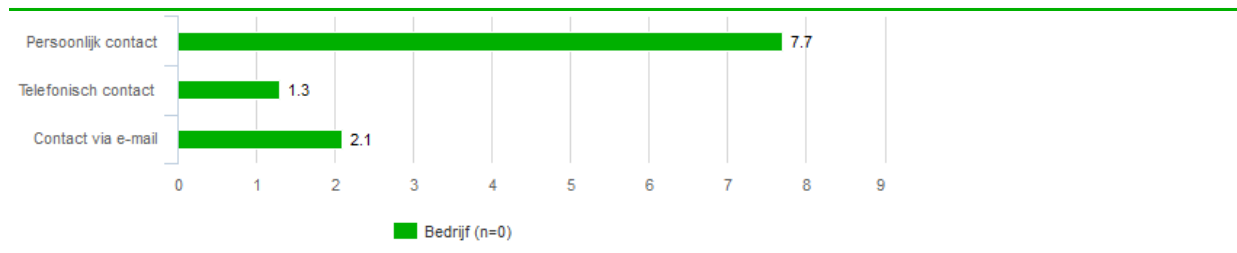


fig. 3.11 Wat vond u van het aantal contactmomenten?

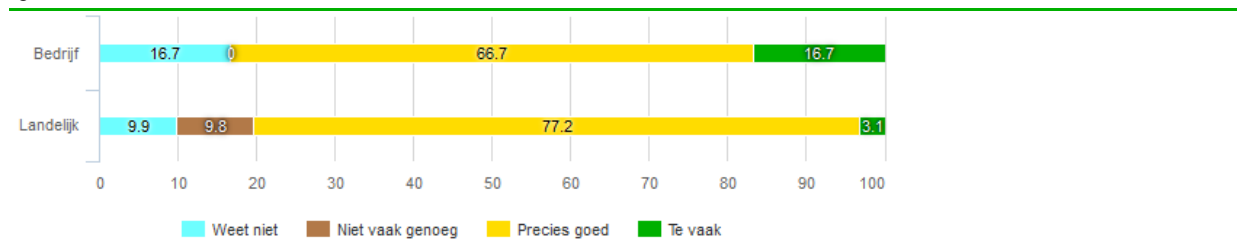
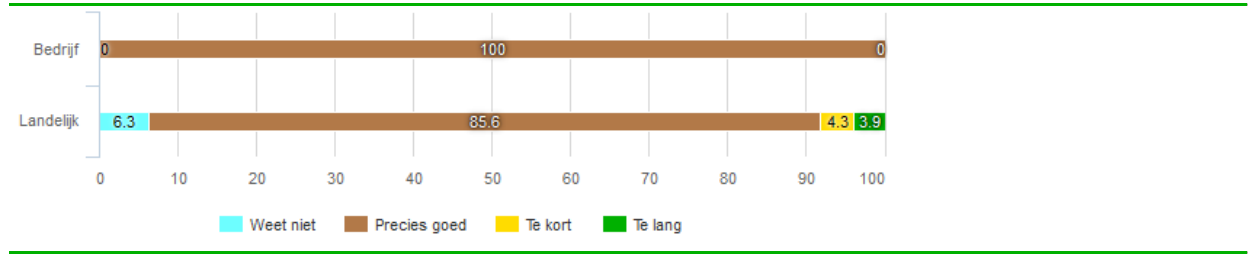
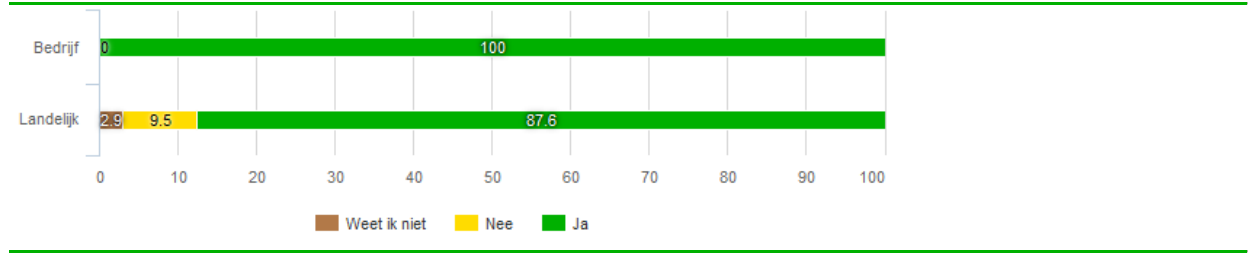


fig. 3.12 Wat vond u van de duur van de coachingsgesprekken?



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. 3.13 Had/Heeft u een vast contactpersoon bij Frame BV?

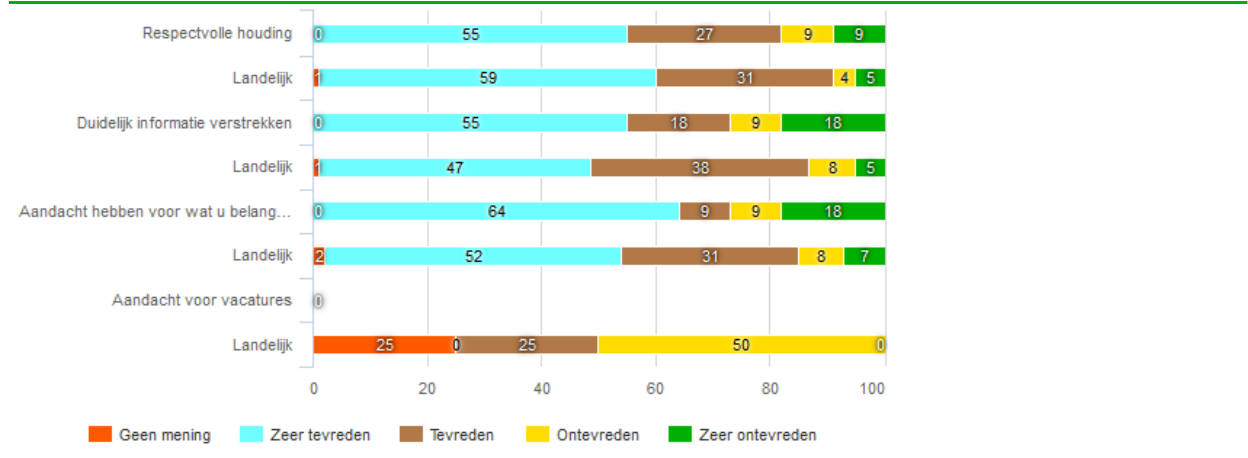


3.5 Tevredenheid over Frame BV

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.

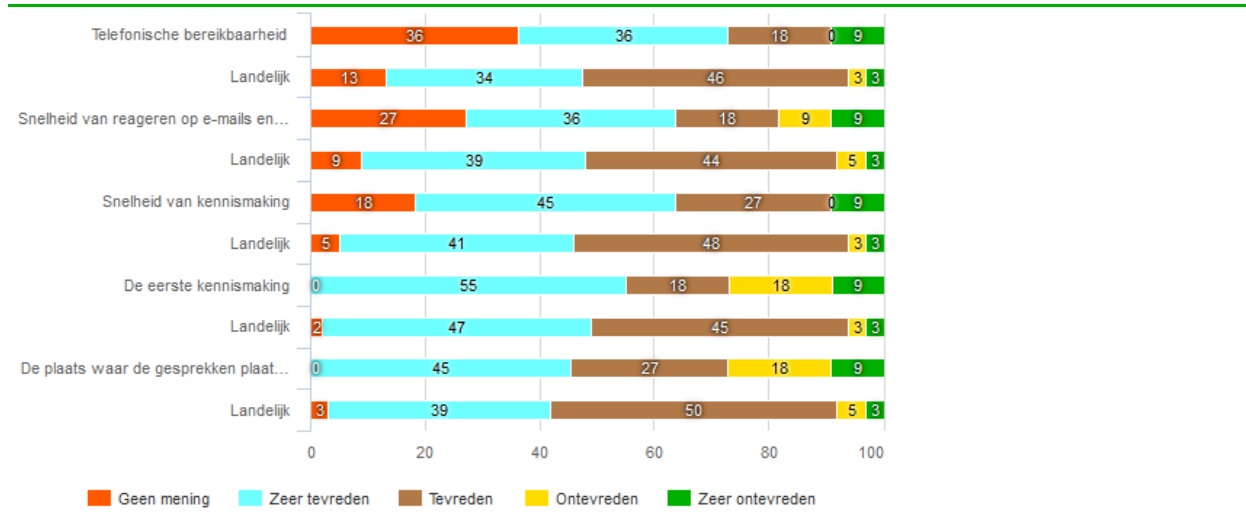
3.6.1 Contact

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van Frame BV op het gebied van:



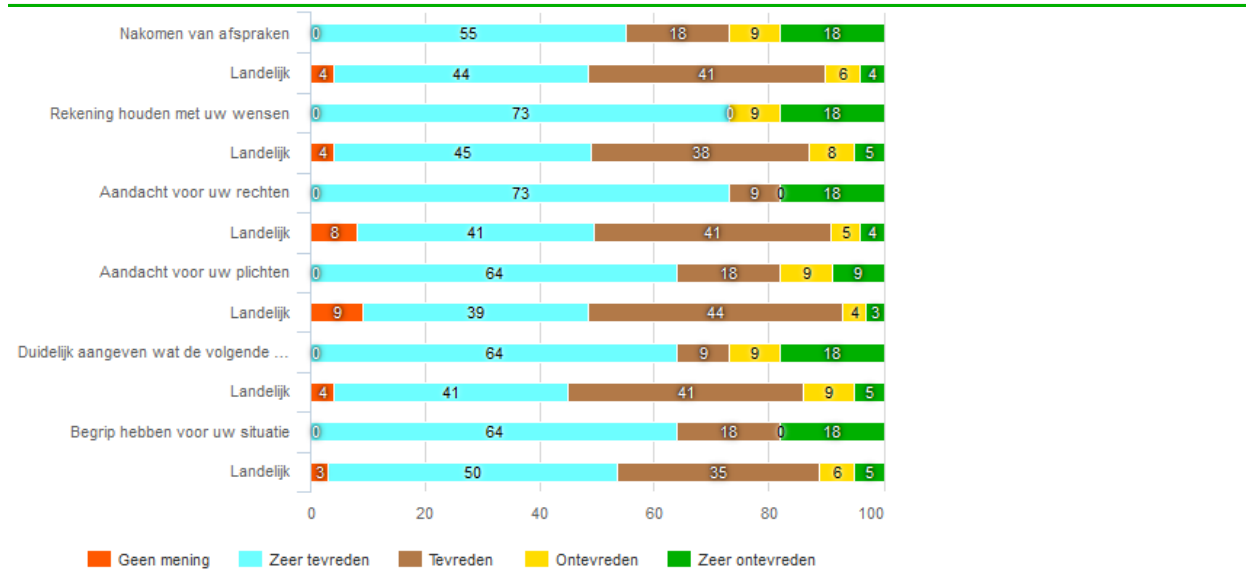
3.6.2 Kantoor

fig. 3.15 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van Frame BV?



3.6.3 Begeleiding

fig. 3.16 Hoe tevreden bent u over de begeleiding door Frame BV?



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. 3.17 In hoeverre sloot de dienstverlening van Frame BV aan op uw verwachting?

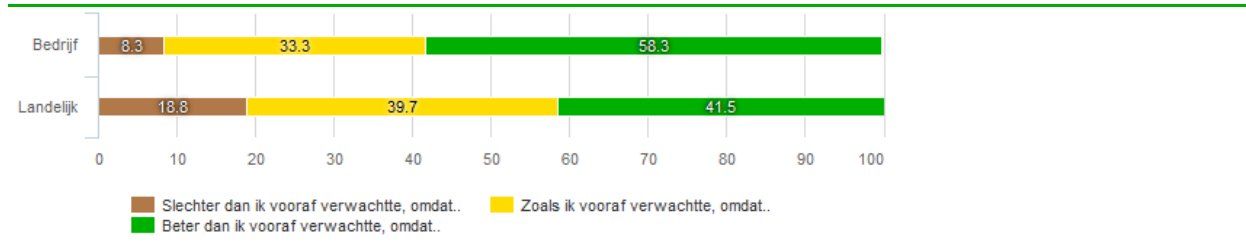


fig. 3.18 Heeft u op dit moment werk?

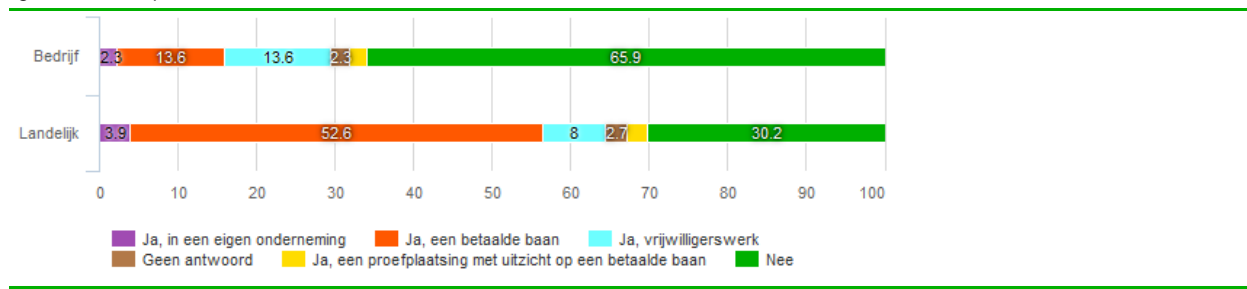


fig. 3.19 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

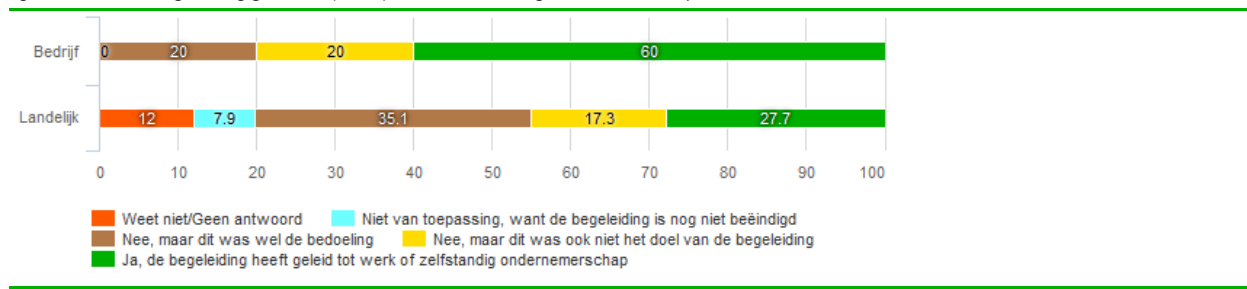
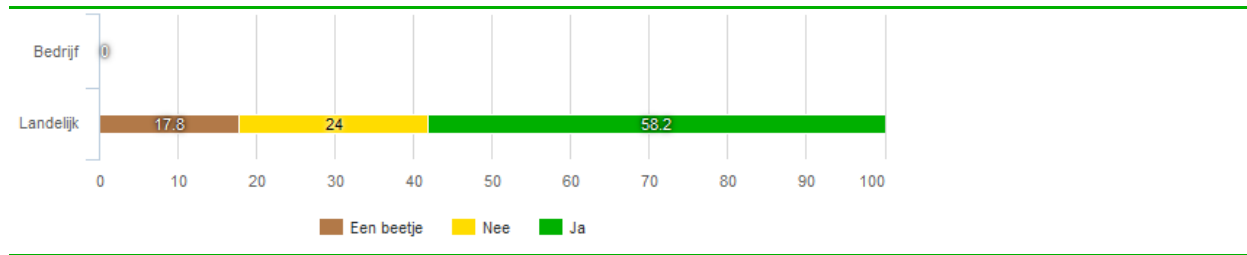


fig. 3.20 Heeft Frame BV hieraan bijgedragen/mee geholpen?



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. 3.21 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Frame BV?

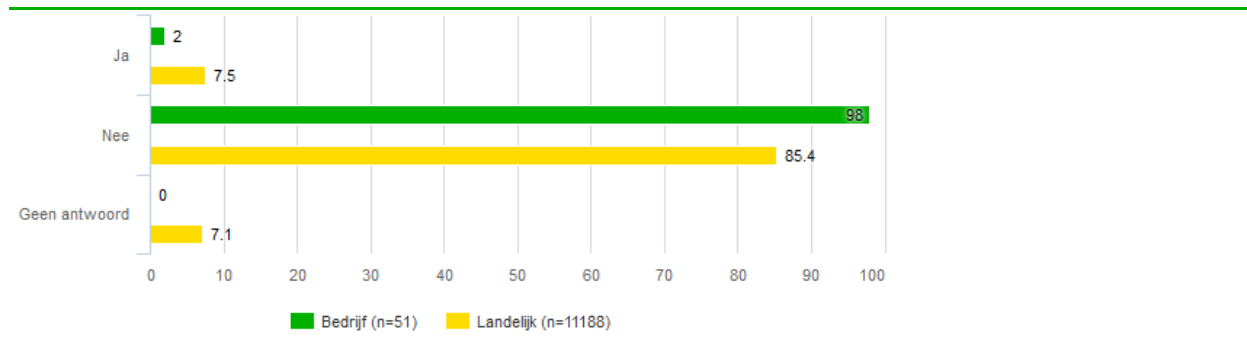


fig. 3.22 Heeft u deze klacht ingediend bij Frame BV? Anders, namelijk:

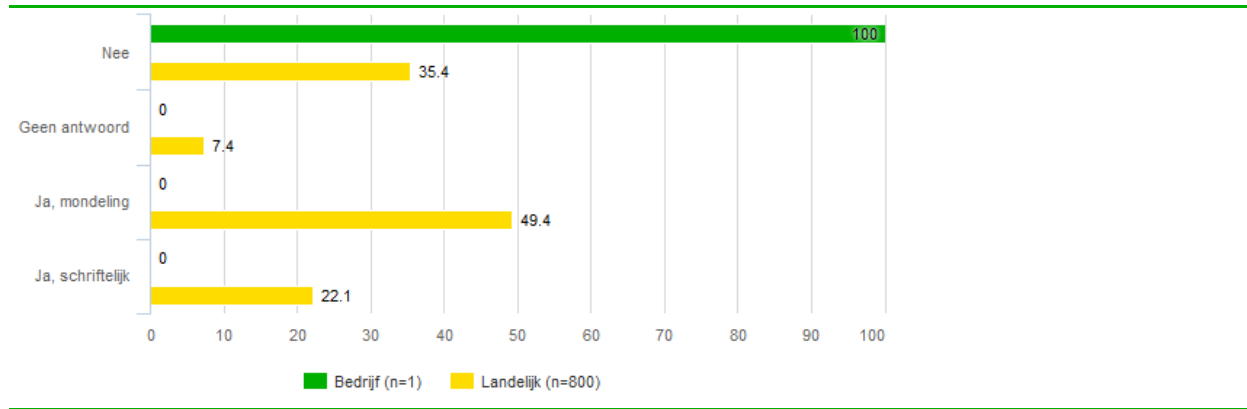
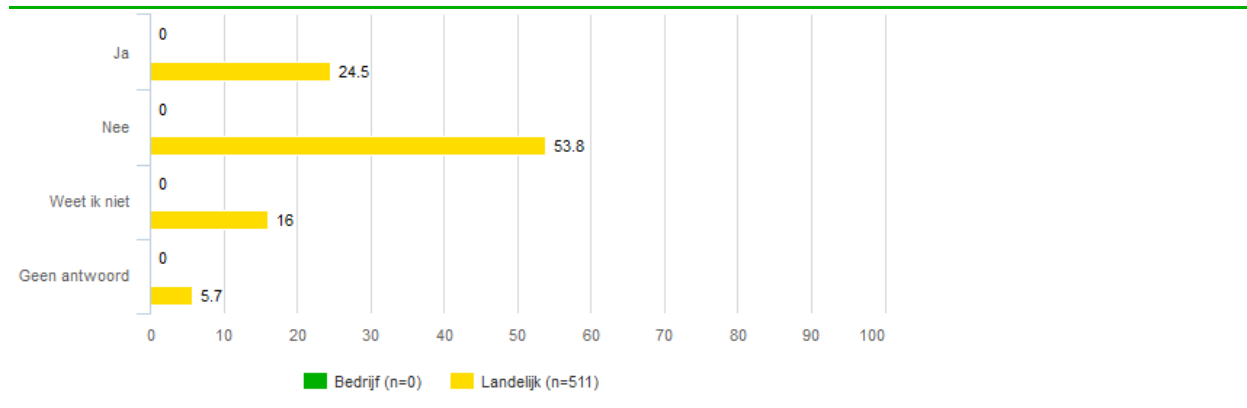


fig. 3.23 Is uw klacht opgelost?



3.7 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.24 Wat is uw geslacht?

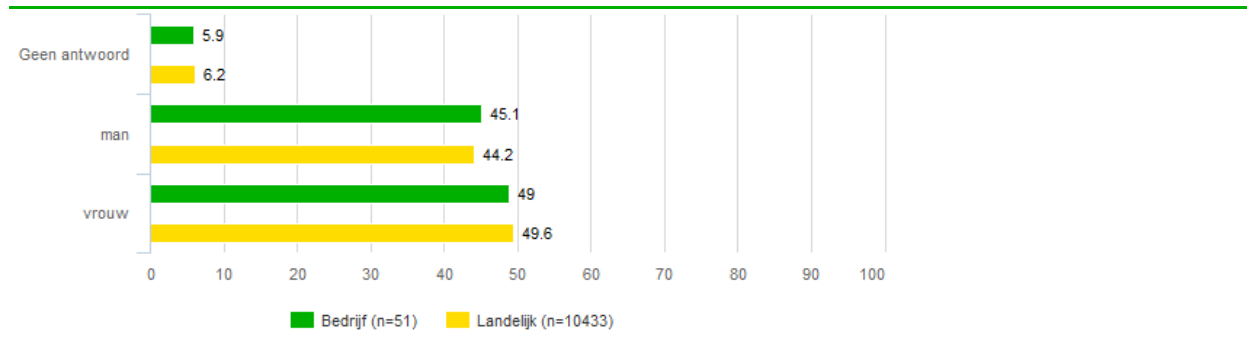


fig. 3.25 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

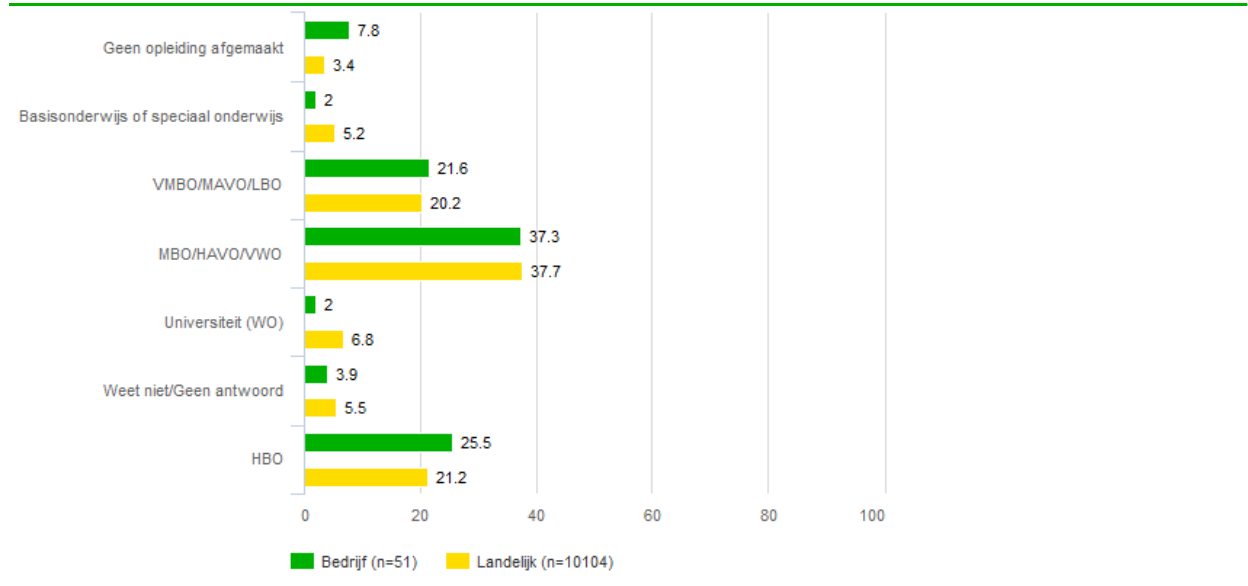
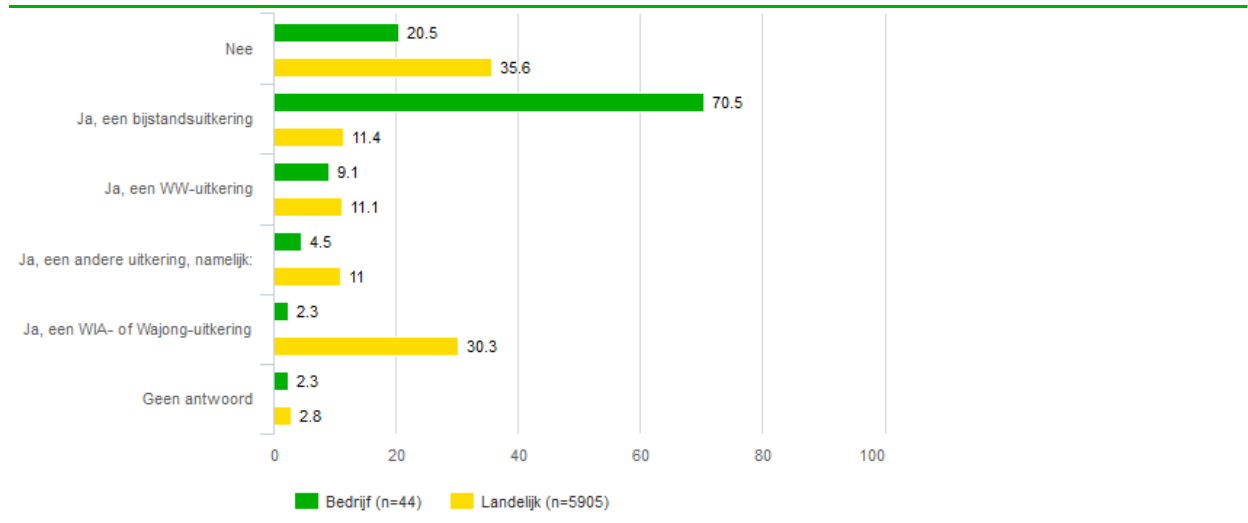


fig. 3.26 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



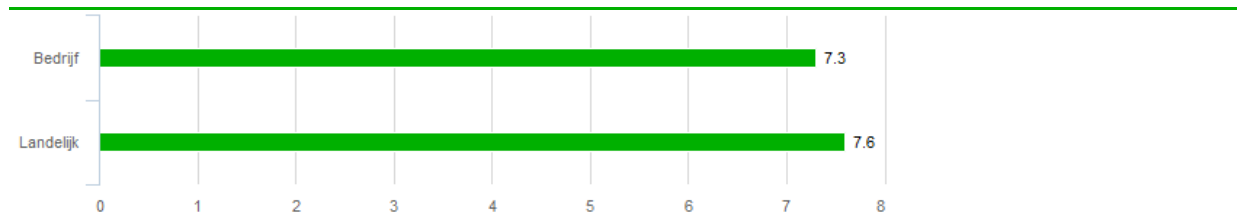
4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van Frame BV is gevraagd wat zij van de dienstverlening van Frame BV 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

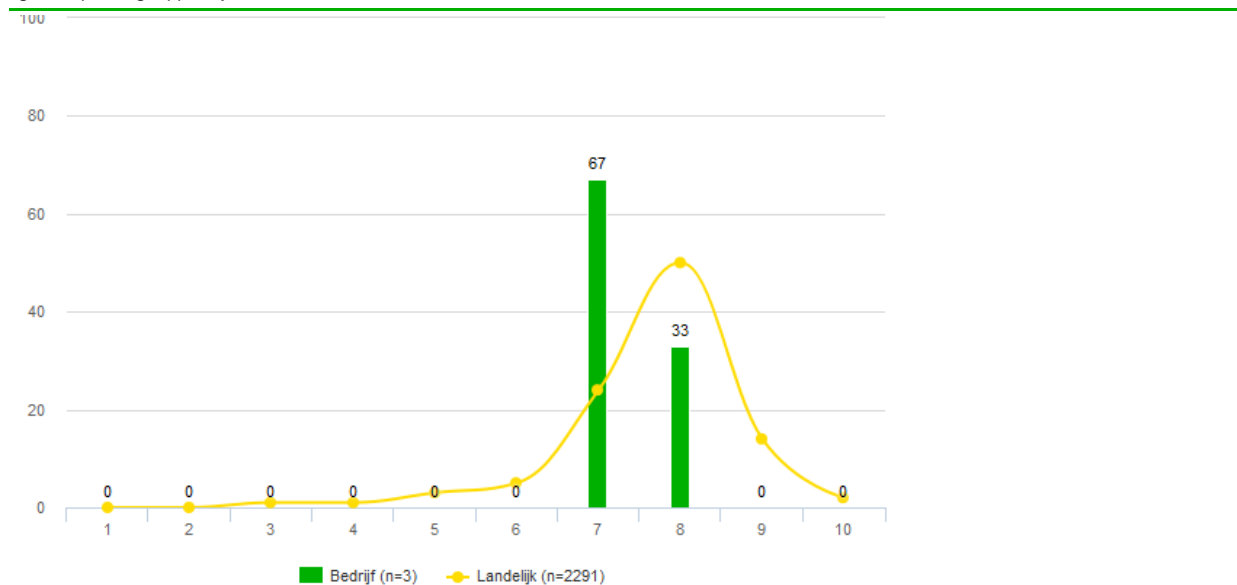
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

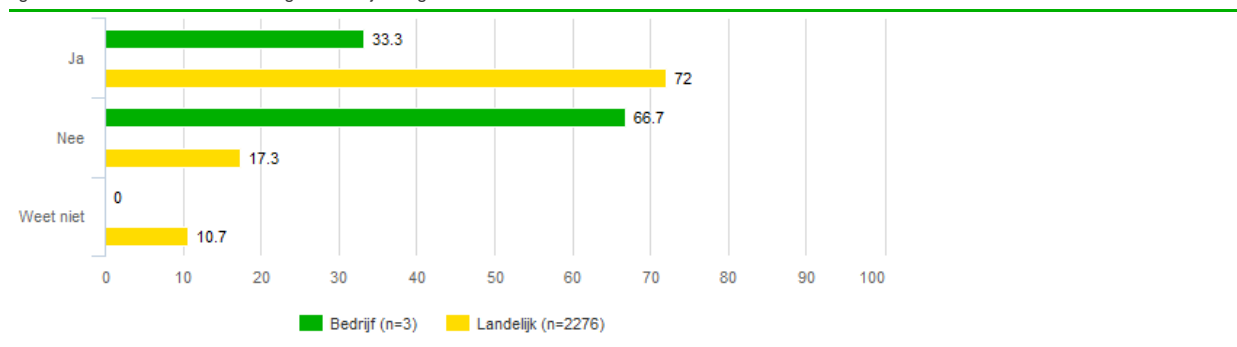
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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 Frame BV aanraadt bij anderen, is dat een belangrijk teken van tevredenheid. Daarom is hiernaar gevraagd in de vragenlijst.

fig. 4.3 Heeft u Frame BV ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?

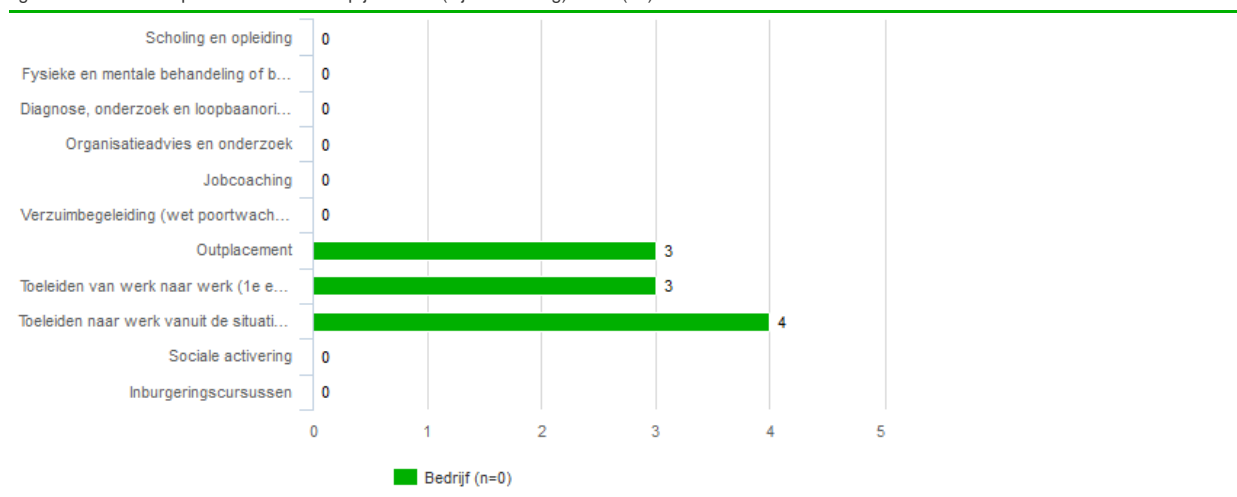


4.2 Begeleiden cliënten

Frame BV heeft voor de opdrachtgevers een aantal cliënten begeleid. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de dienstverlening waar de cliënten gebruik van hebben gemaakt.

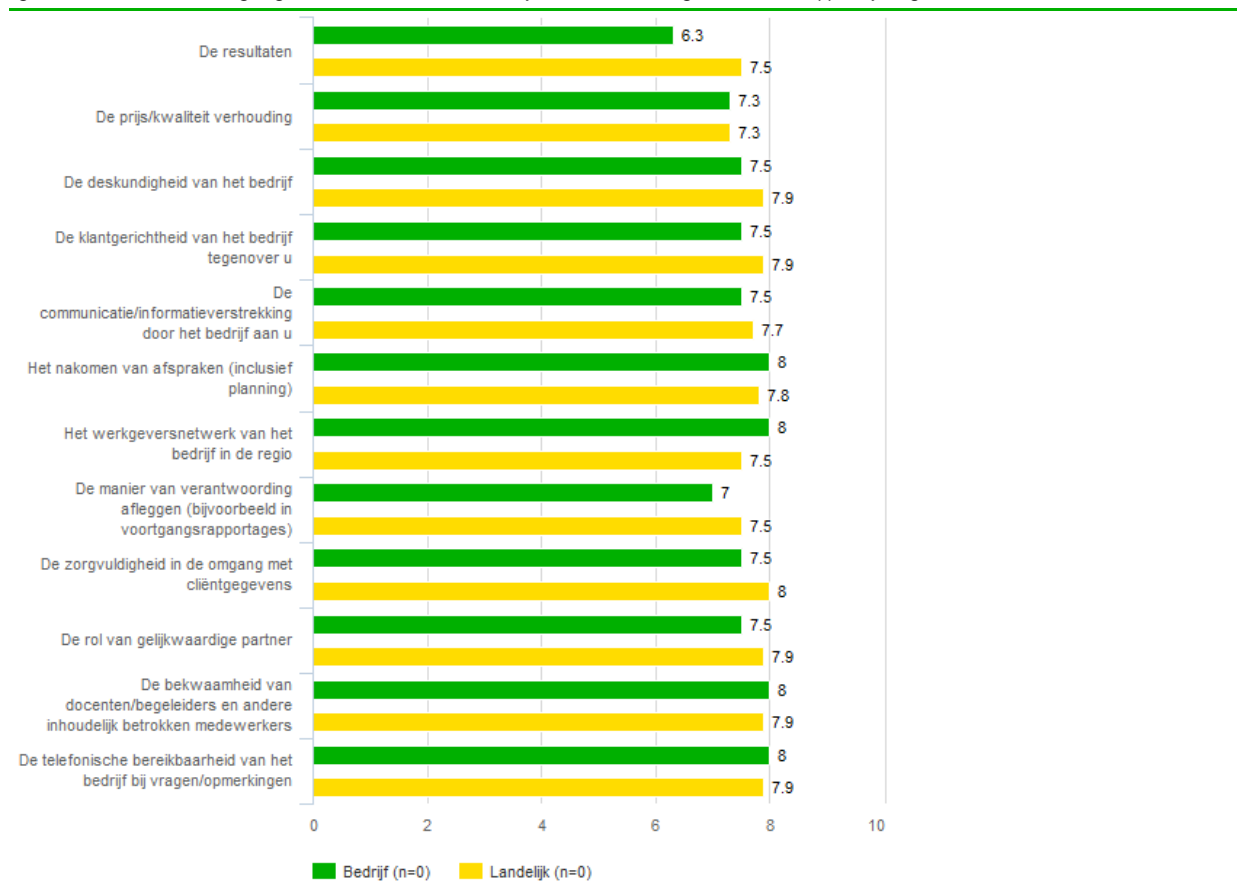
Allereerst hebben de opdrachtgevers een inschatting gemaakt van het aantal cliënten dat Frame BV per dienst voor hen begeleid heeft. Vervolgens hebben ze dit verder gespecificeerd. De aantallen in figuur 4.4 zijn bij elkaar opgeteld voor alle opdrachtgevers.

fig. 4.4 Voor hoeveel personen betreft u op jaarbasis (bij benadering) dienst(en) van Frame BV?



4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.5 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Frame BV heeft ingekocht. Welk rapportcijfer* geeft u aan onderstaande zaken?



4.4 Klachtafhandeling

fig. 4.6 Had u een klacht over de dienstverlening van Frame BV ?

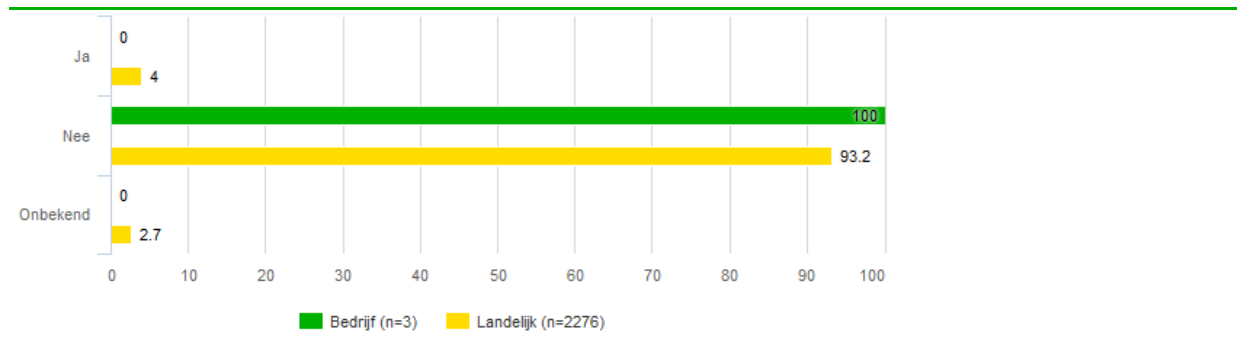
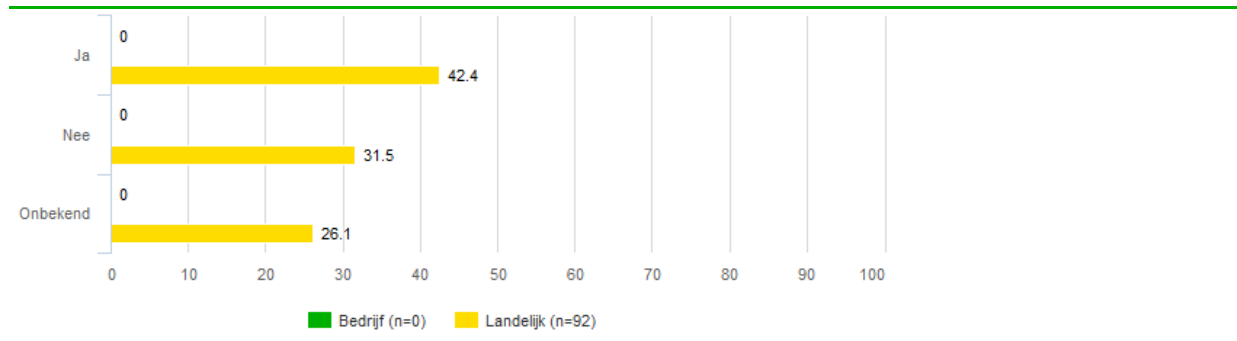


fig. 4.7 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Frame BV?



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 Frame BV? En waarom geeft u dit cijfer?

- cijfers 1 t/m 4

3	daar de medewerker van frame er niet voor mij was maar voor mijn werkgever
4	dit soort cursussen zijn zinloos. Alleen de bureaus die ze geven worden er beter van. Direct afschaffen en het geld beter benutten

- cijfers 5 t/m 7

5	Frame B.V. is klant bij mijn ex-werkgever. Had meer het idee dat ze samenspannen dan dat ze mij daadwerkelijk wilde helpen. Daar heb ik dan ook wel weer begrip voor. Het gaat tenslotte om geld.
6	Met alle respect voor het aandeel van Frame; het leidt niet tot werk (of een ander toekomstperspectief, zoals (om-) scholing).
6	Van de 3 uur dat je aanwezig moet zijn, is de daadwerkelijke stof in maximaal 30 minuten te vertellen. De gesprekken die gevoerd werden, waren over het algemeen persoonlijke gebeurtenissen van de aanwezigen en de trainer, die overigens niets te maken hadden met de lesstof. Daarnaast is deze cursus niet bedoeld voor mensen die in mijn situatie verkeren. De reden voor het geven van een voldoende is, omdat het een vriendelijke man was die er voor zorgde dat er altijd een fijne sfeer hing.
7	De begeleiding vond ik goed, ook de samenwerking met de begeleider. Soms sloten we qua communicatie niet geheel bij elkaar aan.
7	de info die gegeven wordt is heel overzichtelijk en vlot vertelt. jammer is het wel dat sommige mensen niet aan de rand voorwaarde voldoen en dat daar weinig tot niets mee gedaan wordt.(ja verwijzen naar weer een andere instantie ...) met andere woorden als je niet weet hoe een computer werkt is het lastig een cv te maken en al die info uit te voren.
7	Ik vindt voldoende om te geven, ik had er meer van verwacht. Zoals leren met internet om te gaan. Dat is voor mij allemaal nieuw ben al 20 jaar van de arbeidsmarkt af. Het is voor mij heel moeilijk en frame sluit hier niet op aan voor mij.

- cijfers 8 t/m 10

8	ik heb geen ontevreden gevoel gehad bij de cursus. de docent deed goed zijn werk.
8	Zeer positief was dat binnen anderhalve ochtend al mijn voorgaande sollicitatiefouten al ter sprake waren geweest. Zeer jammer was dat er geen tijd / mogelijkheid was om echte sollicitatiegesprekken te oefenen / simuleren 1 op 1
8	De begeleiding was deskundig, prettig/open, voelde vertrouwd en gaf ruimte tot initiatieven. De begeleiding heeft bijgedragen aan de besluitvorming rond het starten van een eigen onderneming.
8	Het is een duidelijk leerzame opleiding met een goede sollicitatie technieken en ideeën waar je zelf niet op komt om te doen Het is gewoon een verrijking vsn je sollicitatie periode waar je veel mee kan
8	Positieve kenmerken van de workshop: De wijze van coaching, de persoonlijke benadering, begrip, tijd, aandacht, advies en support
8	Ik geef dit cijfer omdat ik vond dat het een fijne cursus was. Alleen jammer dat ik na gesprek met trainer over beperking van uwv niet de beloofde terugkoppeling heb gehad
8	deskundig ,veel aan gehad , en als mens behandeld.
8	Professionele en empathische houding, snelheid waarmee hulp geboden werd
8	Zes jaar geleden heb ik een vergelijkbare scholing gevolgd bij CLR al was dat toen individueel. Misschien door het groepsverband, maar ik stak deze keer meer op van de informatie die er toe kan lijden betaald werk te vinden.
8	heb er veel aan gehad
8	over het algemeen heel duidelijk !
8	leerzaam en goed
9	Er is heel veel betrokkenheid en respect, is ook een reaal verhaal, en ontzettend veel deskundigheid. Top!
9	Prettige mensen, geven je het gevoel betrokken te zijn. Goede tips en begeleiding. Zetten je op een plezierige manier aan het werk.
9	Ik was zeer tevreden hoe men omging met mij als persoon en wat ik wilde bereiken met dit onderzoek. Ik had ook echt het gevoel dat het over mij zelf ging en niet een standaard invulopdrachtje was. Met de uitkomsten kan ik ook daadwerkelijk iets en het was voor mij zelf een bevestiging.
9	Veel geleerd
9	Omdat ik goed geïnformeerd ben en ik heel veel tips heb gehad, en het heeft me zelfverzekerder gemaakt !
9	Je gaat heel anders solliciteren na de cursus van frame. Je gaat heel anders aan de slag tijdens het solliciteren.
9	9 omdat hy heel goed kan uitleggen hoe je met sollicitatie gesprek moet voorbereide en jou cv aanpassen
9	De docent van Frame heeft me goed op weg geholpen om het vinden van een nieuwe baan groter te maken.
9	Zeer tevreden over begeleiding. Conny kan erg goed luisteren, goede coach. Bij mij was niet altijd duidelijk wat doel/intentie was van nieuwe afspraak, daar kunnen ze nog in verbeteren. Maar kan ook aan mij liggen..
9	ik heb Frame gekozen om hun persoonlijke aanpak en hier ben ik erg tevreden over.
10	Cursus werd goed gegeven en was duidelijk. Het overgrote deel van de eerdere vragen was trouwens helemaal niet van toepassing (telefonisch bereikbaar, e.d.) maar dat mocht ik niet invullen.
10	heel veel van geleerd en je kon met al je vragen bij Roel Soffers terecht en ook prefect begeleiding bij problemen bij de instantie's. dus een dikke 10 voor Roel Soffers.
10	Sabo
10	Goed geholpen, erg prettig gevoel aan overgehouden .
10	Heel duidelijk
10	Frame , zorgt er voor dat een ieder persoon weer interesse krijgt in de maatschappij op zoek naar een nieuwe baan. En altijd bereikbaar voor vragen te beantwoorden en je te helpen.
10	goede uitleg
10	Ik heb geleerd maar ook zeker genoten van deze cursus. Zeer zeker de manier waarop Roel deze cursus presenteerde was heel prettig, ontspannen en daardoor kwam de leerstof zeer goed op mij over !

Heeft u scholing gehad of een opleiding gevolgd bij Frame BV. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Er is bij u diagnose gesteld door Frame BV. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

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

- Sociale dienst
- Aangeboden door de gemeente
- bijstand
- Verplicht vanuit ISD

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

Geen antwoorden gevonden.

Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?

Geen antwoorden gevonden.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van Frame BV? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

Geen antwoorden gevonden.

In hoeverre sloot de dienstverlening van Frame BV aan op uw verwachting?

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Omdat je alles kan vragen en de situatie goed kan uitlegge, en er word goed geluisterd naar wat ik wil
- Geen reverentie of eerdere ervaring
- Er heel veel begrip is en ontzettende fijne praktische tips . Ik heb er erg veel over mezelf geleerd.
- heel begripvol
- goede docent
- Er ruim de tijd werd genomen en er vanuit verschillende invalshoeken werd gewerkt

In hoeverre sloot de dienstverlening van Frame BV aan op uw verwachting?

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- het zinloos is dit soort cursussen. geldverspilling
- Gemiddeld genomen zoals ik had verwacht. Soms nieuwe dingen gehoord, soms dingen die ik al wist.

In hoeverre sloot de dienstverlening van Frame BV aan op uw verwachting?

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- zij niet eerlijk was tegenover mij tegen mijn werkgever

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Hoe zou Frame BV de dienstverlening aan u kunnen verbeteren?

- Contact blijven houden studenten volgsysteem geweldige vent die Roel Soffers
- geen idee, doen goed hun best
- Ze doen het al erg goed en onderscheidde zich van alle andere bureau's in hun werkgebied. | Ze blijven zich zeer duidelijk ontwikkelen en hun aanpak is verfrissend en op de persoon afgestemd. Blijf zo doorgaan
- door eerlijk te zijn en niet met een P EN O VAN een bedrijf van te voren afspreken wat te zeggen als de medewerker erbij zit en dan deze samen de grond in te boren

Waarover ging deze klacht?

- kijk terug naar de vorige vraag

2 Opdrachtgevers

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

- Er is bij dit bedrijf voldoende Know How in huis om klanten vanuit geen werk situatie naar werk te helpen. Men bezit over een groot netwerk. De omgeving waar de kklanten begeleid worden straalt rust uit.
- opvolgen van afspraken, bij afmelding van een- of beider zijde eerdere nieuwe afspraakactie gewenst

Waarop had de klacht betrekking?

Geen antwoorden gevonden.