



## Tevredenheidsonderzoek

### Frame BV

meetperiode: 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019

Definitief rapport

In opdracht van Frame BV  
Zoetermeer, maandag 9 maart 2020

*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:

✓ Aandacht voor vacatures



● Geen mening: 0%  
● Zeer tevreden: 50%  
● Tevreden: 50%  
● Ontevreden: 0%  
● Zeer ontevreden: 0%



Frame BV scoort relatief goed op de volgende punten:

- 👍 De eerste kennismaking
- 👍 De plaats waar de gesprekken plaatsvonden
- 👍 Snelheid van kennismaking
- 👍 Begrip hebben voor uw situatie

# 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 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
<b>4 Opdrachtgevers</b> .....	<b>15</b>
4.1 Totaaloordeel .....	15
4.2 Begeleiden cliënten .....	16
4.3 Beoordeling dienstverlening .....	17
4.4 Klachtafhandeling .....	18
<b>5 Contactgegevens Panteia</b> .....	<b>19</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 januari 2019 tot en met 31 december 2019 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 12	Duurzame inzetbaarheid
dienst 13	Supported employment

*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 85 cliënten benaderd en 37 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 29,4% voor cliënten en 8,1% voor opdrachtgever(s).

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

tabel 1.1 Resultaten voor het keurmerk	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Scholing en opleiding	9	3	33,3	8,7	nee
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	33	5	15,2	7,5	nee
Jobcoaching	13	2	15,4	8,5	nee
Outplacement	6	2	33,3	7,0	nee
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	9	3	33,3	9,0	nee
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	15	10	66,7	8,6	ja
Totaal	85	25	29,4	8,3	nee
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	37	3	8,1	8,7	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.

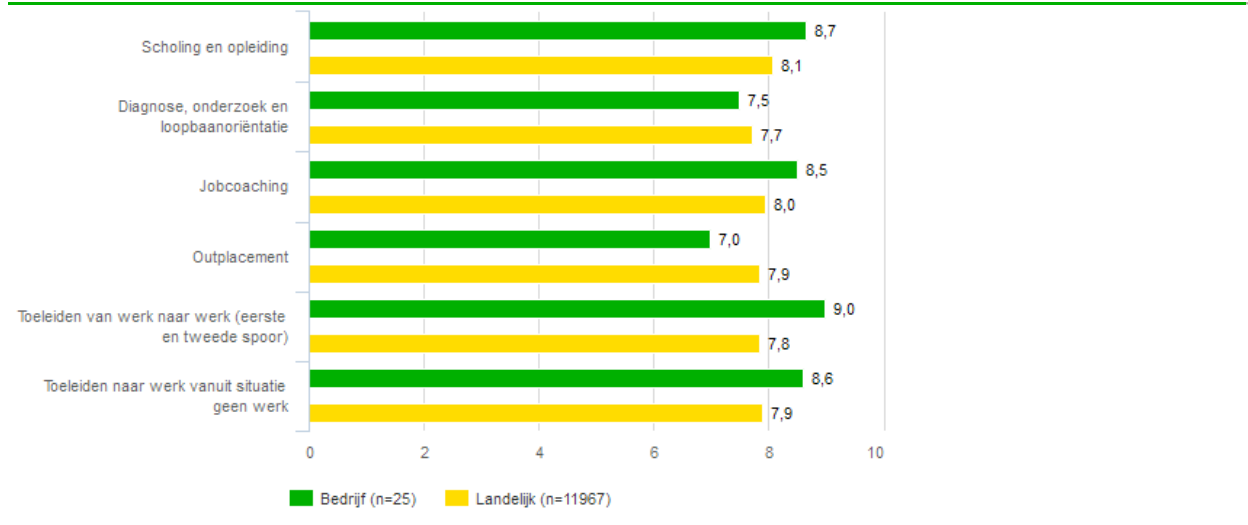


### 3 Onderzoek onder cliënten

#### 3.1 Oordeel van cliënten over Frame BV

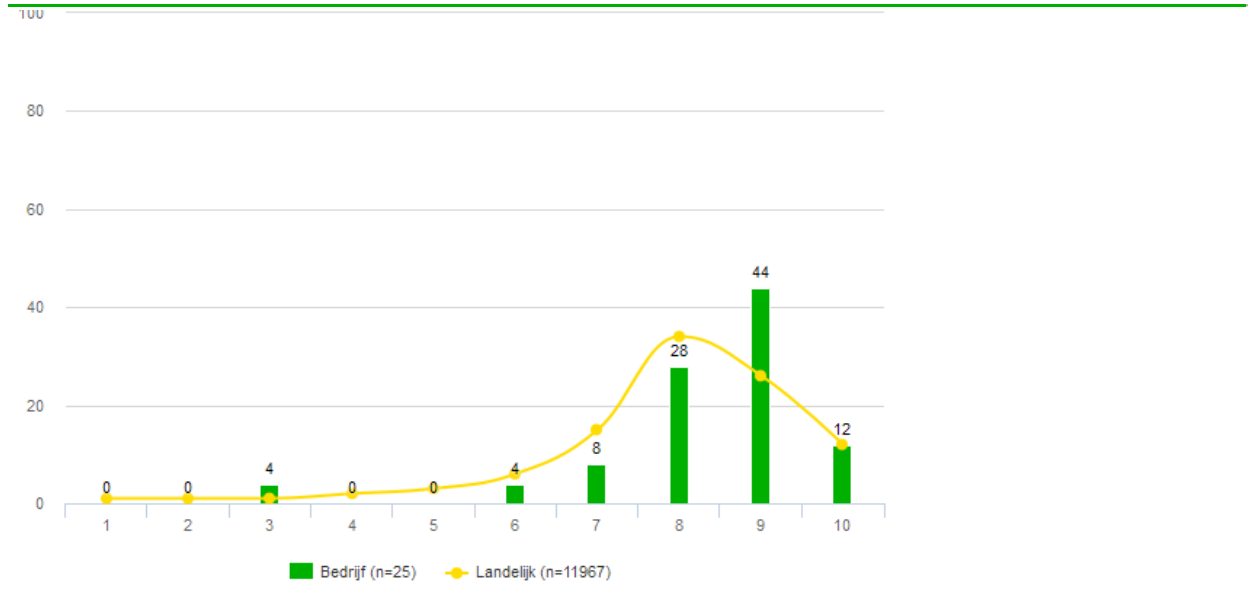
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Frame BV heeft aangeraden aan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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



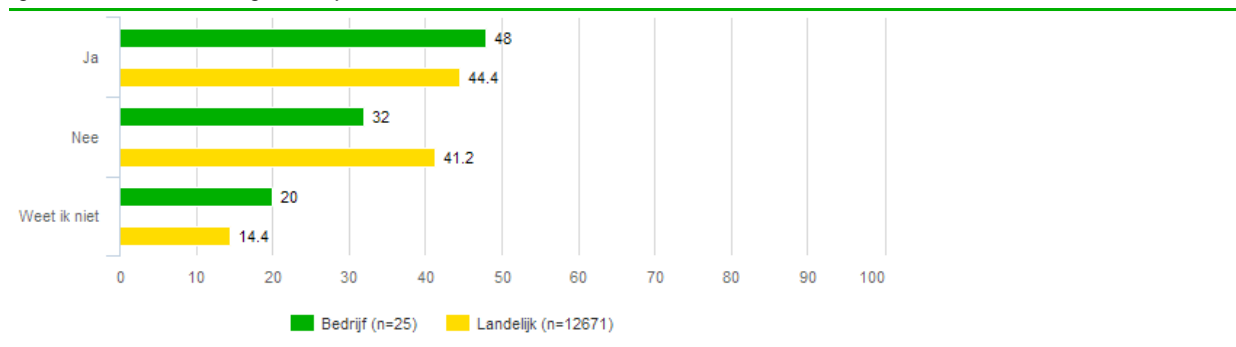
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



Cliënten is ook gevraagd of zij Frame BV hebben aangeraden. Frame BV heeft een actuele promotor score van 48,0.

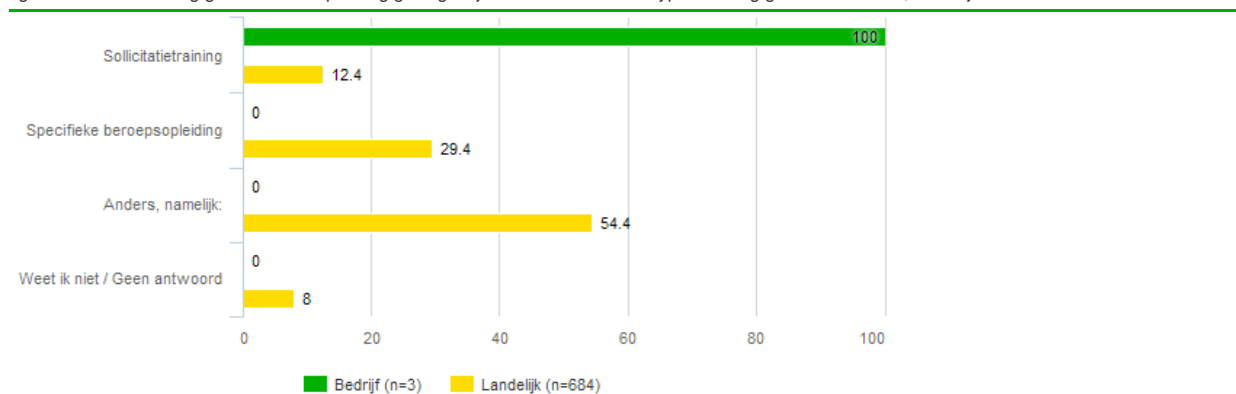
fig. 3.3 Heeft u Frame BV aangeraden bij anderen?



### 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?

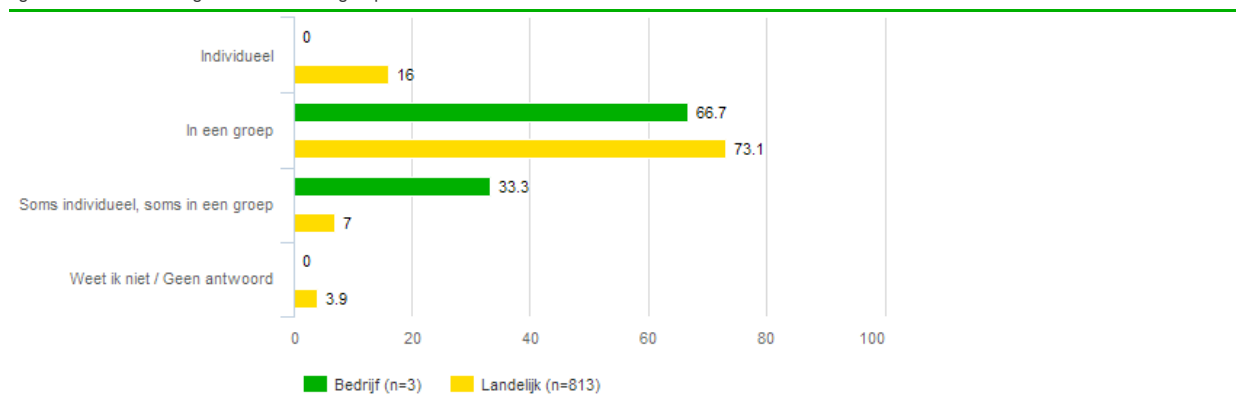
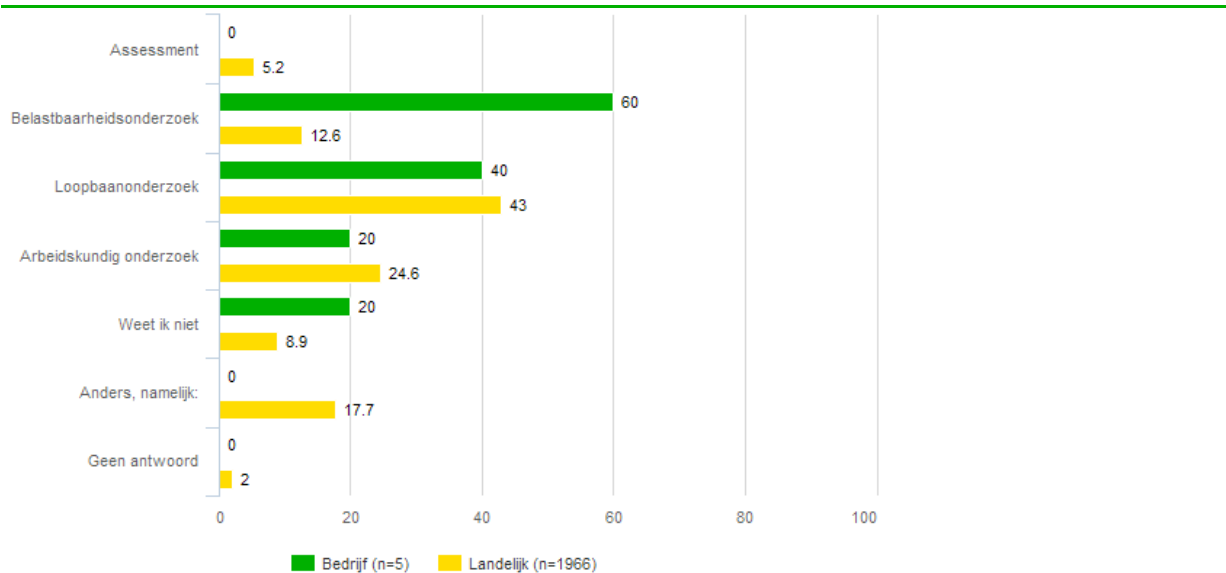


fig. 3.6 Er is bij u diagnose gesteld door Frame BV. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:



### 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:

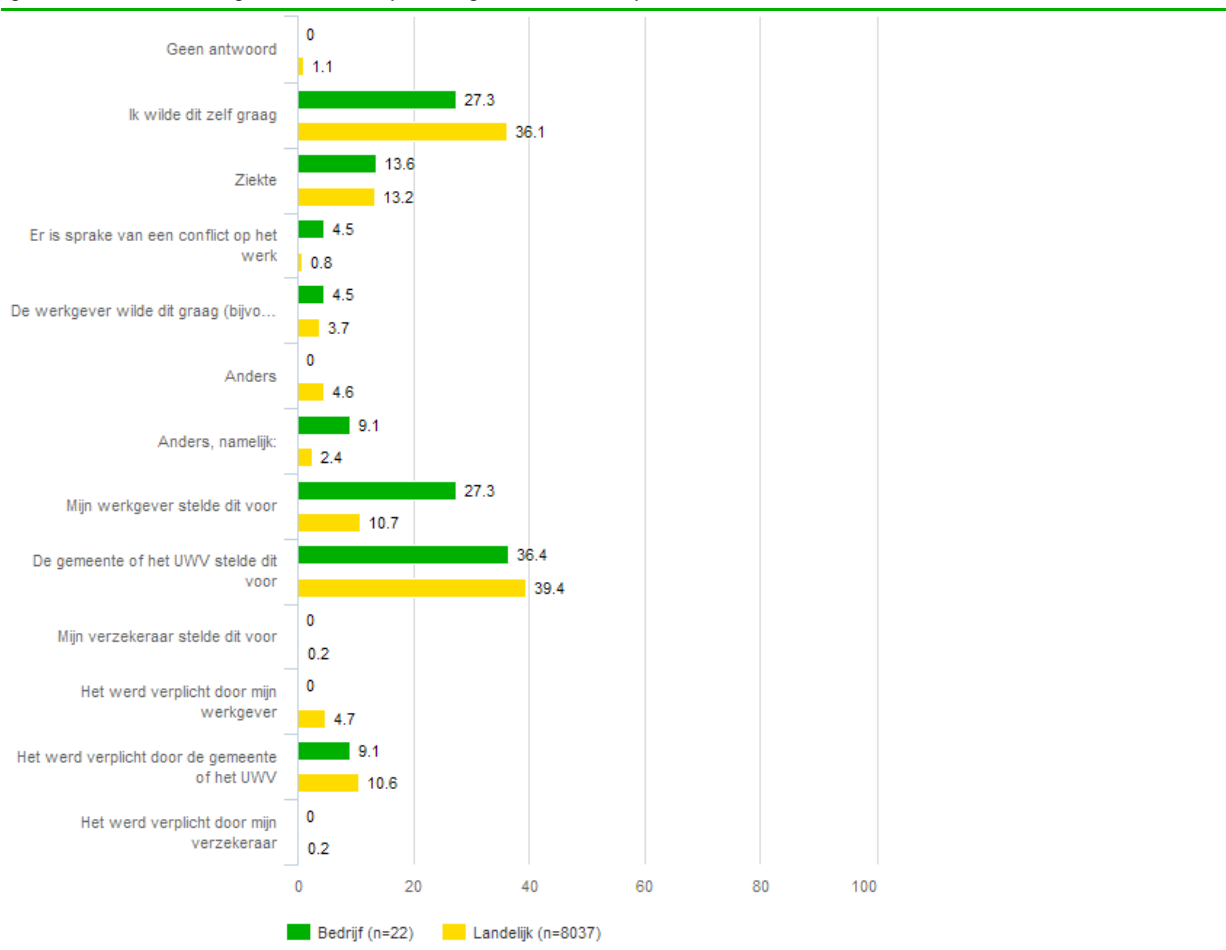


fig. 3.8 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

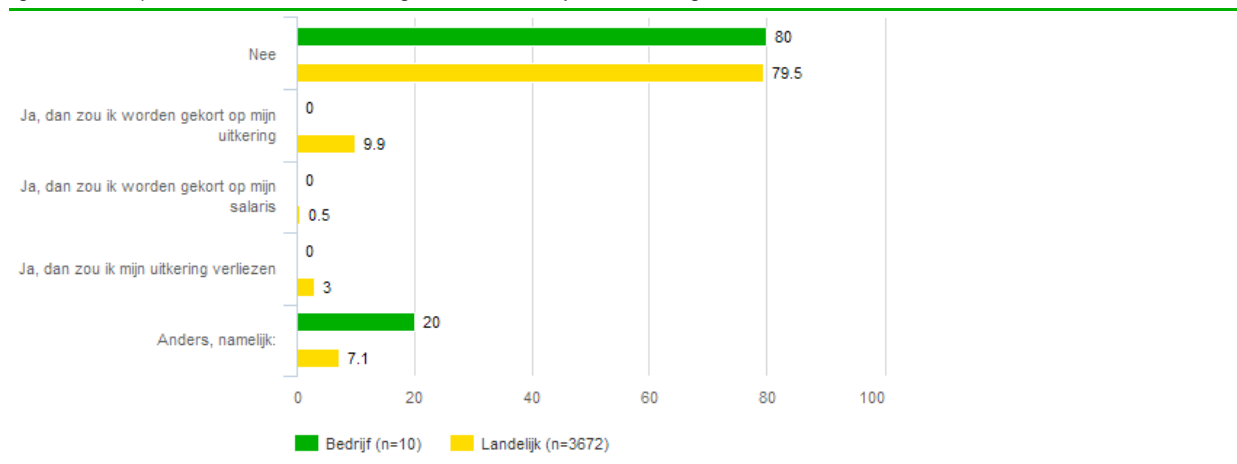
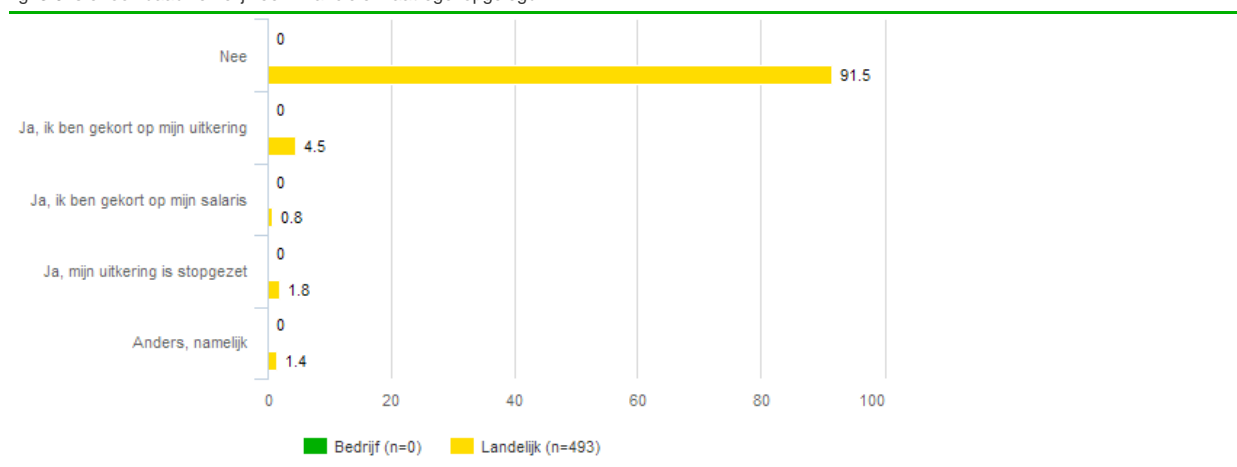


fig. 3.9 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



### 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

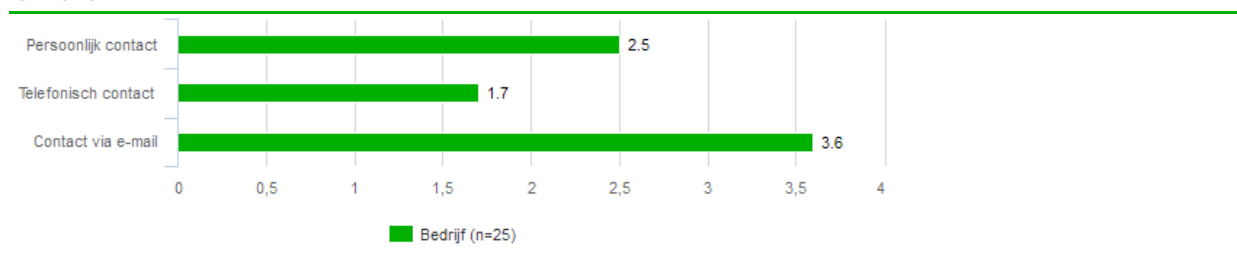


fig. 3.11 Wat vond u van het aantal contactmomenten?

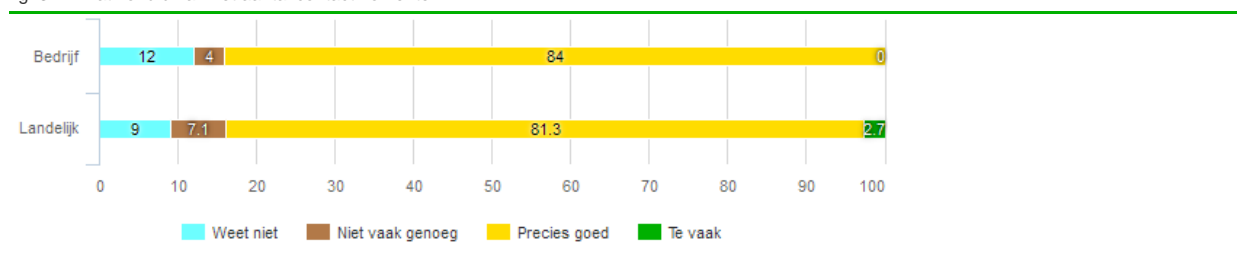
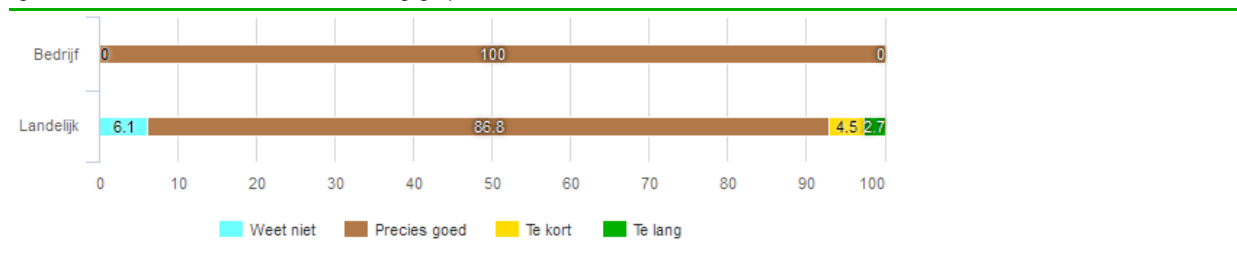
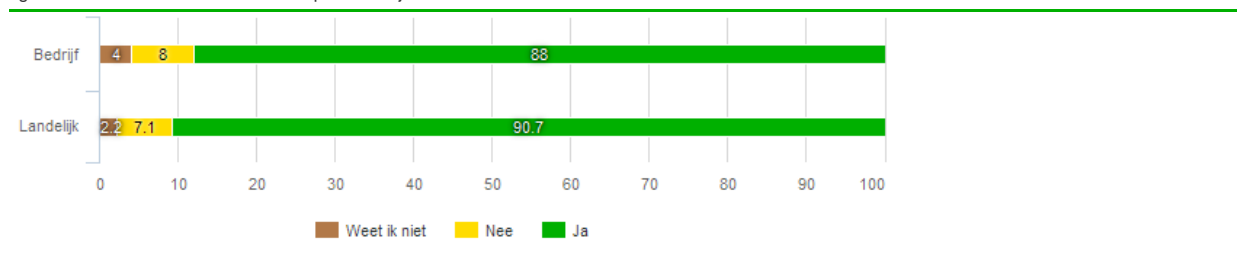


fig. 3.12 Wat vond u van de duur van de coachingsgesprekken?



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?

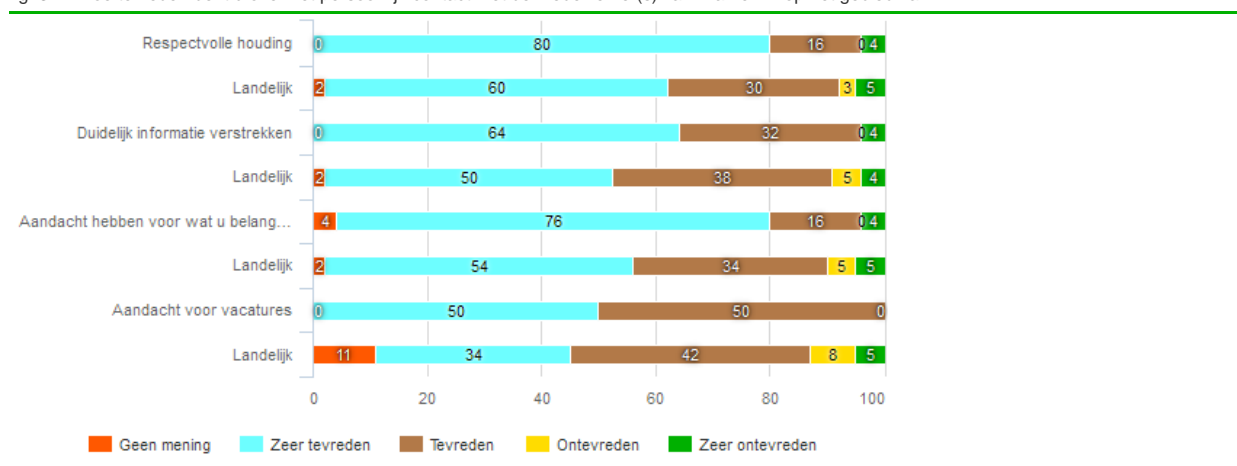


### 3.5 Tevredenheid over Frame BV

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.

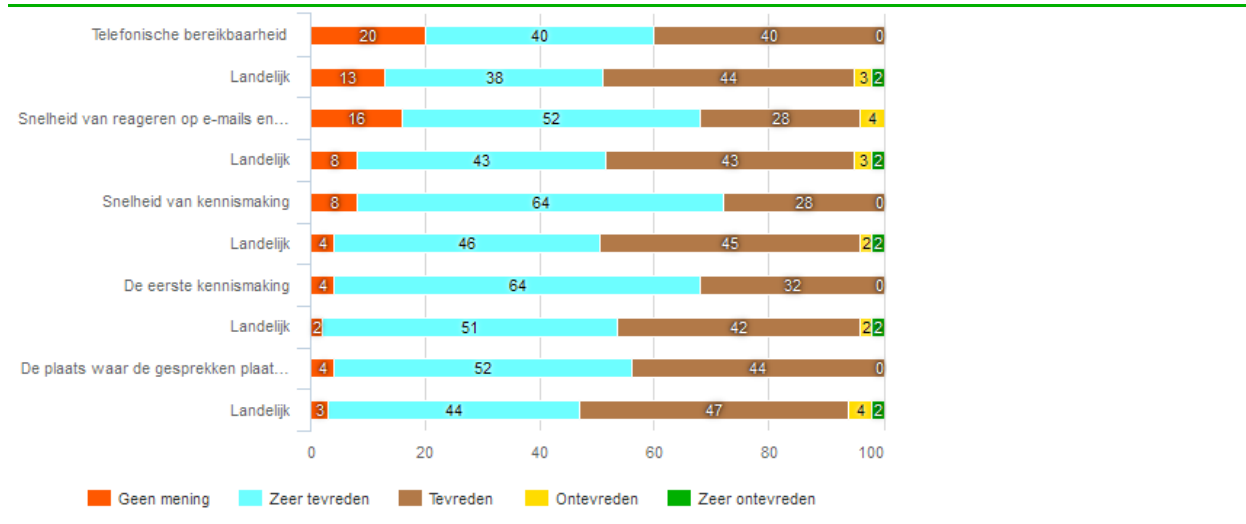
#### 3.6.1 Contact

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



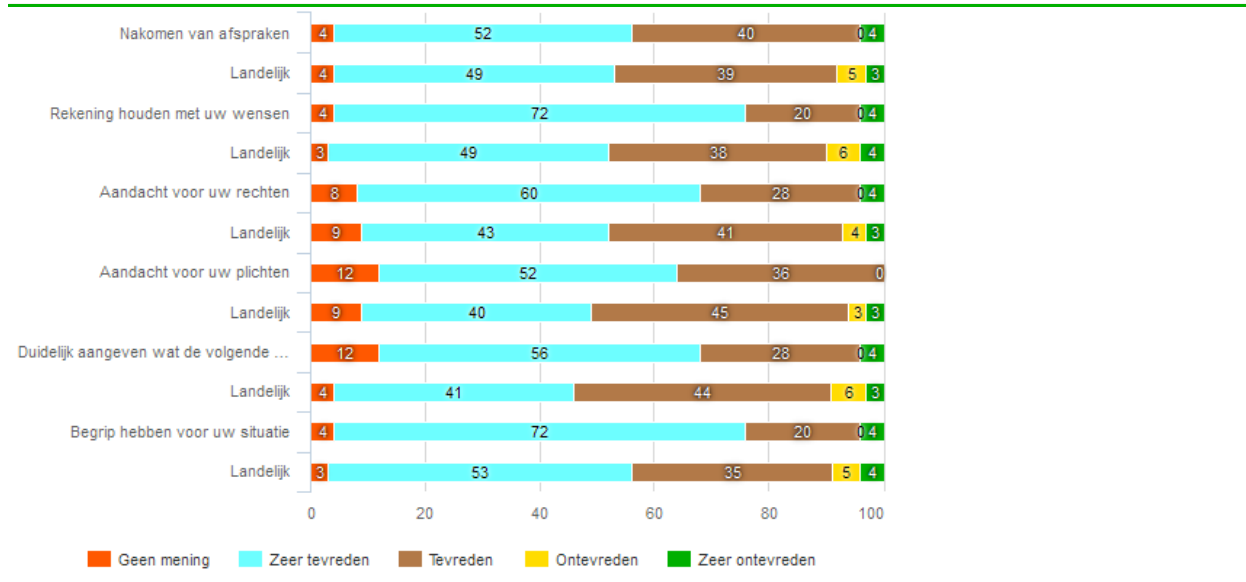
### 3.6.2 Kantoor

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?

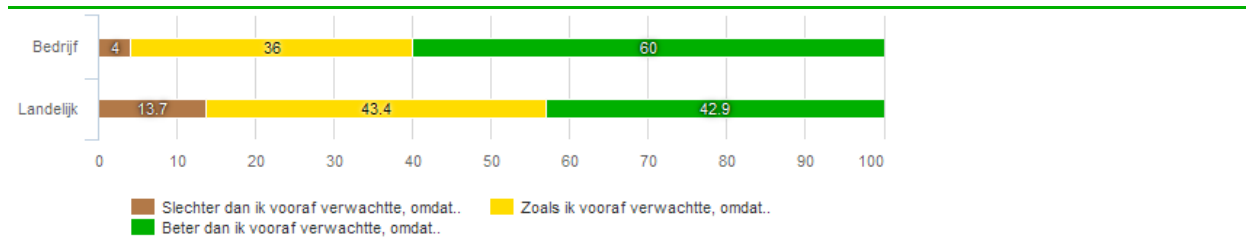


fig. 3.18 Heeft u op dit moment werk?

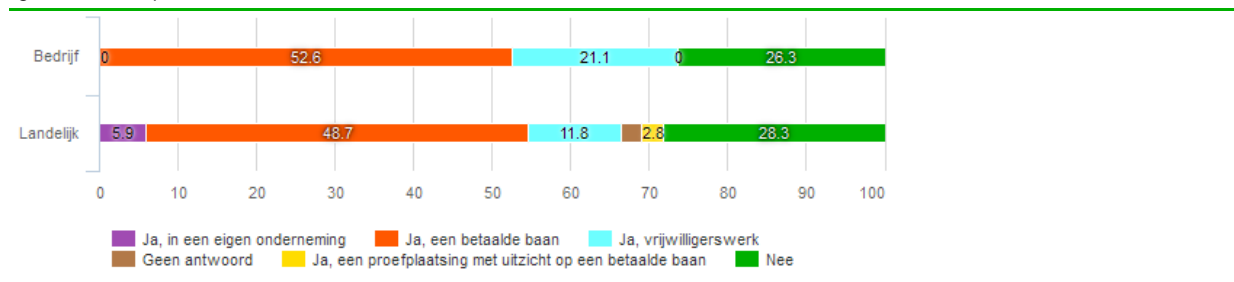


fig. 3.19 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

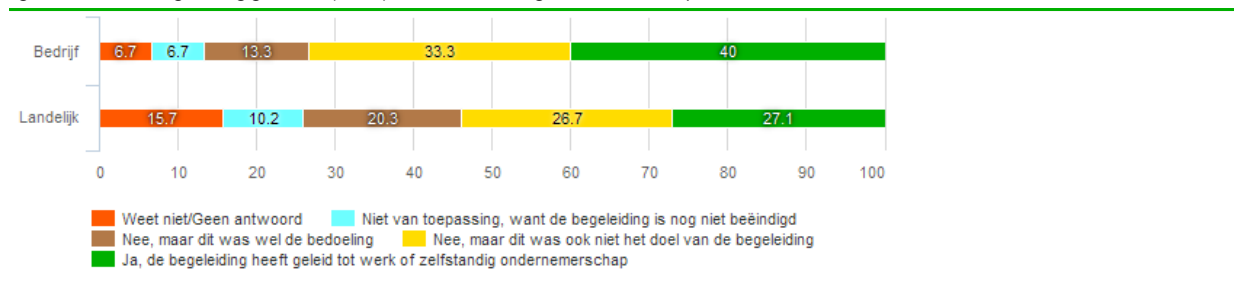
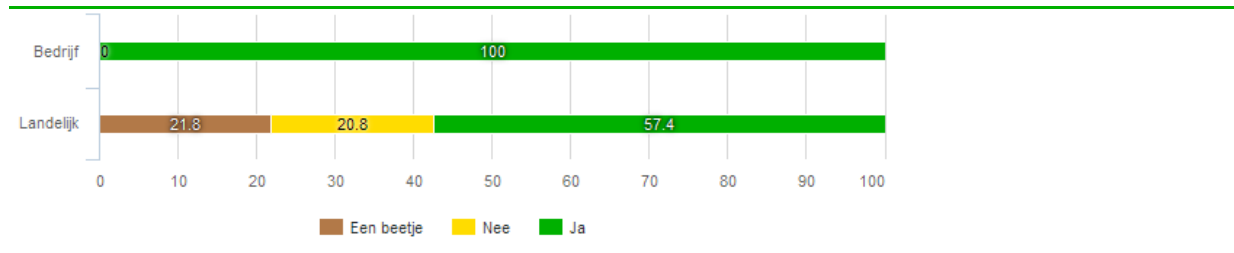


fig. 3.20 Heeft Frame BV hieraan bijgedragen/mee geholpen?



### 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?

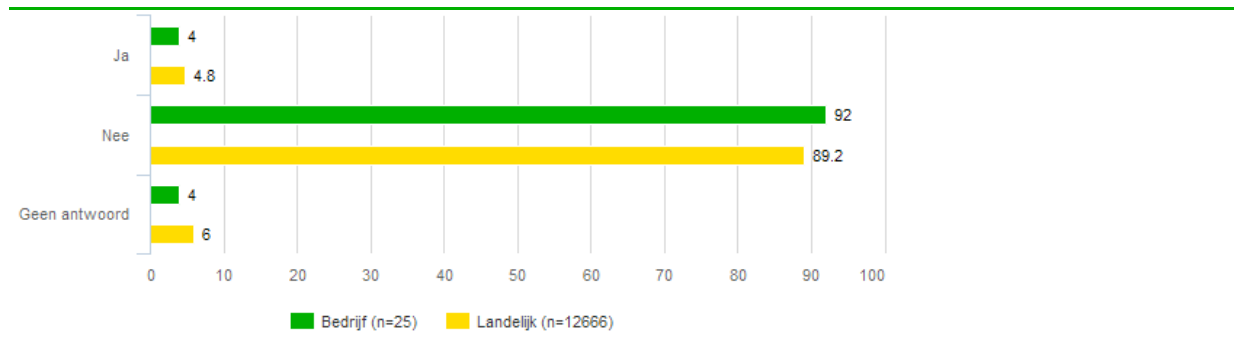


fig. 3.22 Heeft u deze klacht ingediend bij Frame BV? Anders, namelijk:

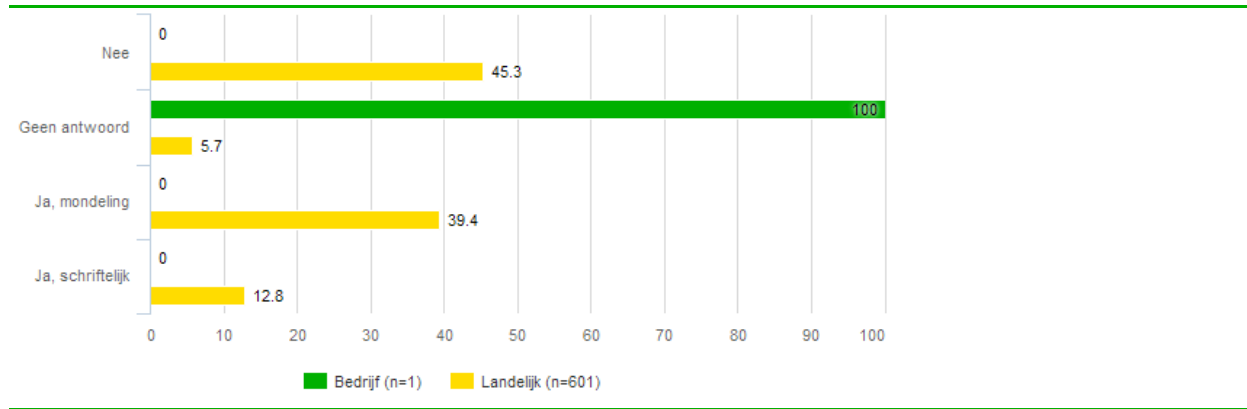
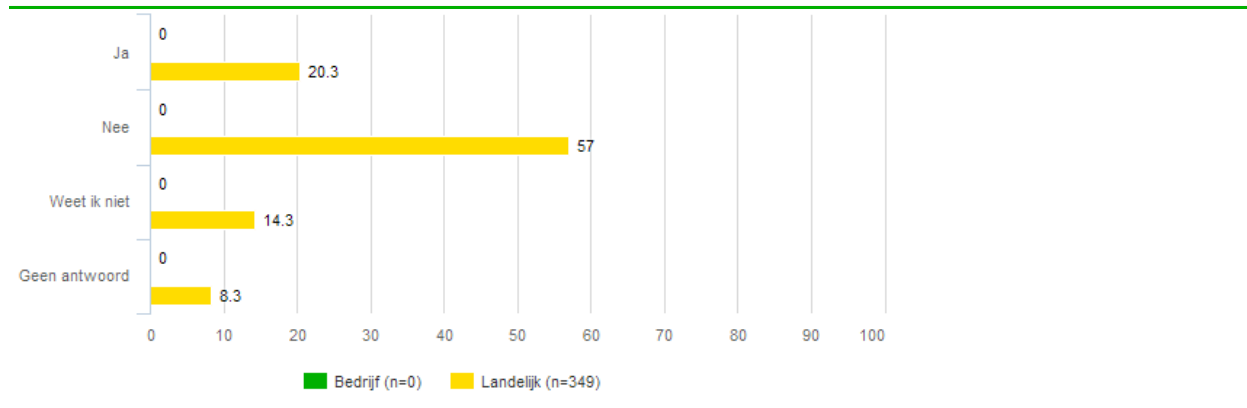


fig. 3.23 Is uw klacht opgelost?



### 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?

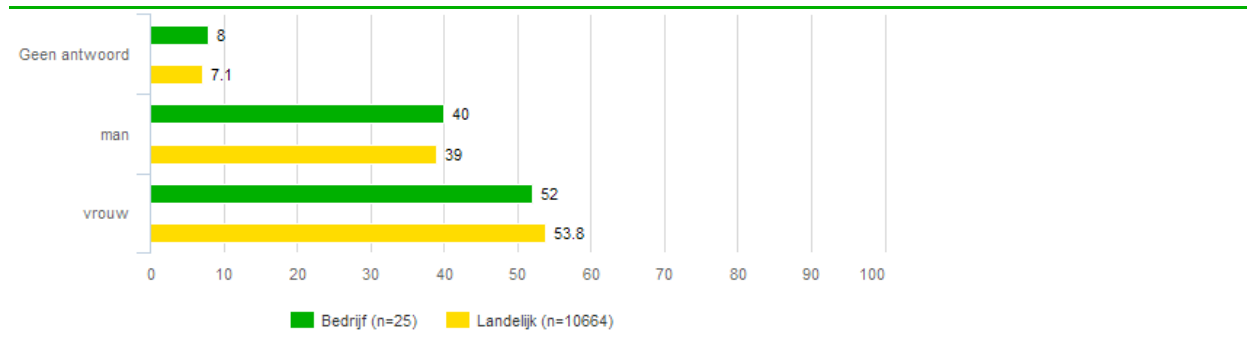




fig. 3.25 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

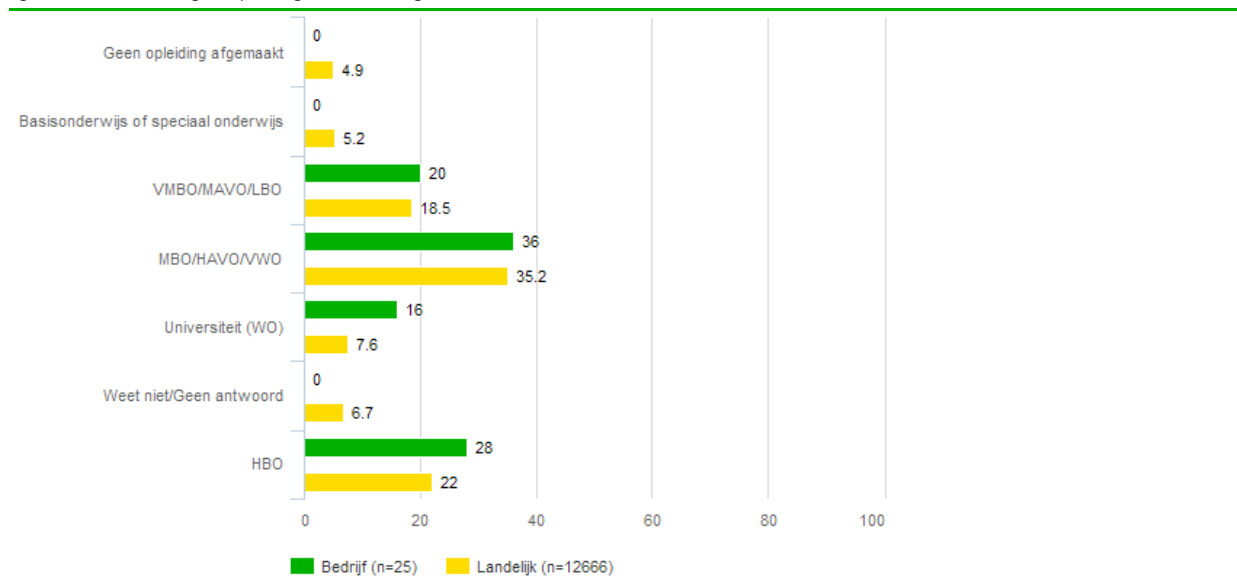
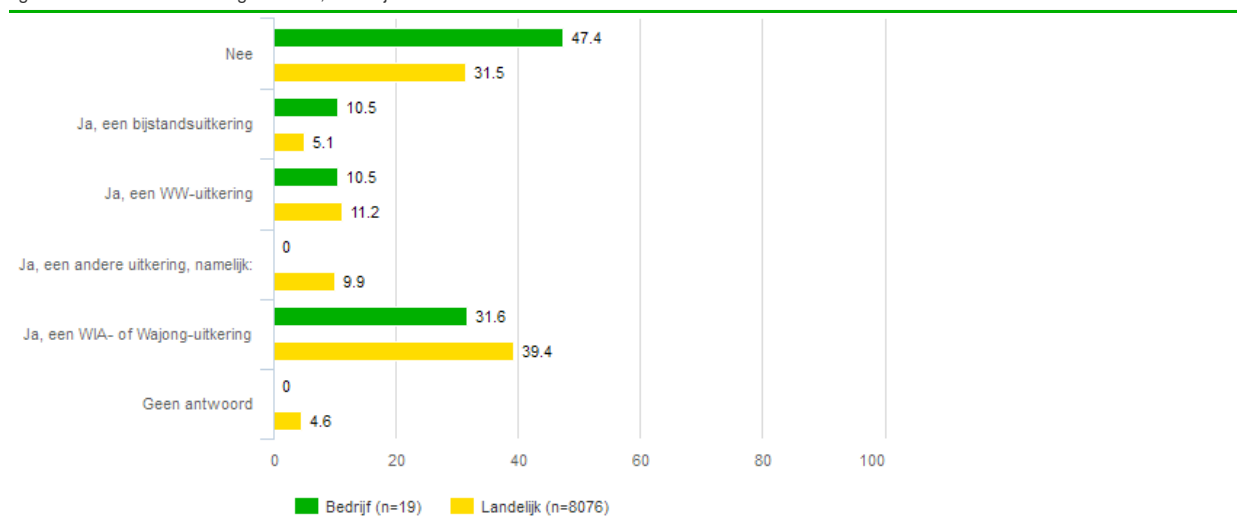


fig. 3.26 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



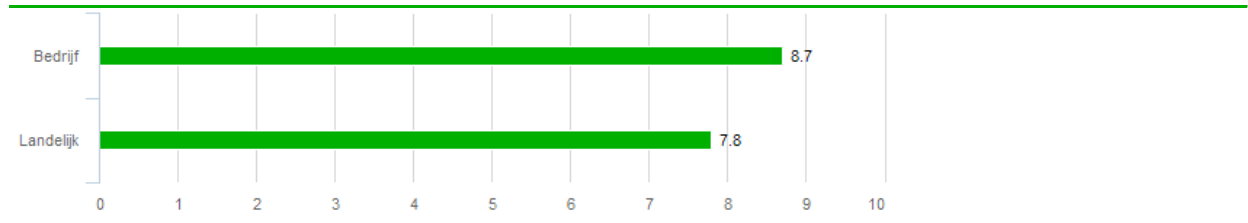
## 4 Opdrachtgevers

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

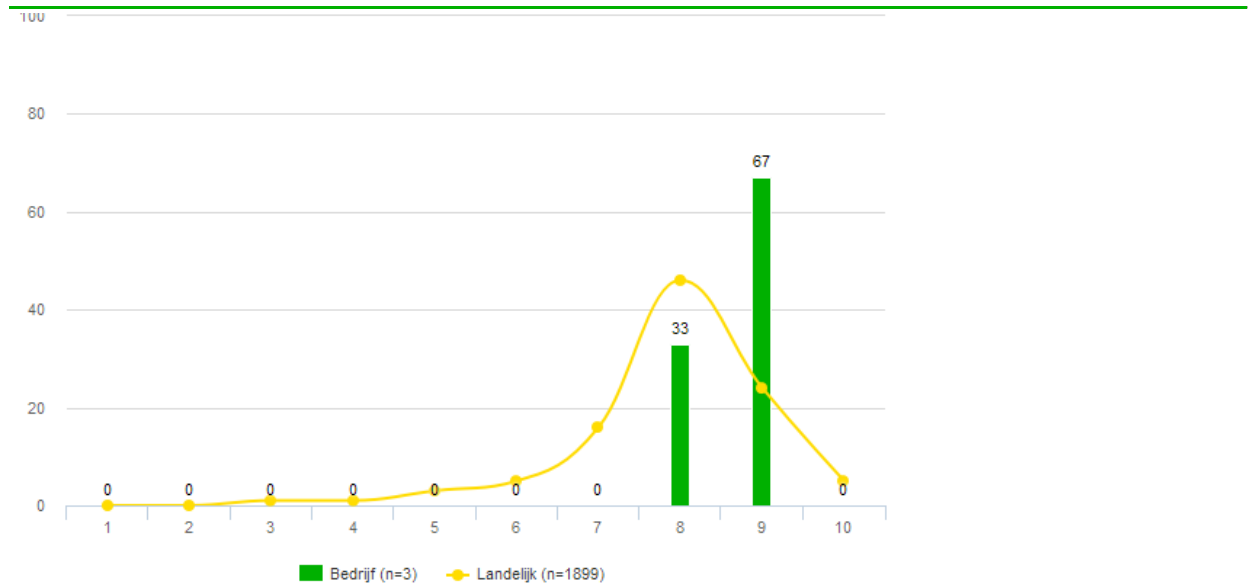
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

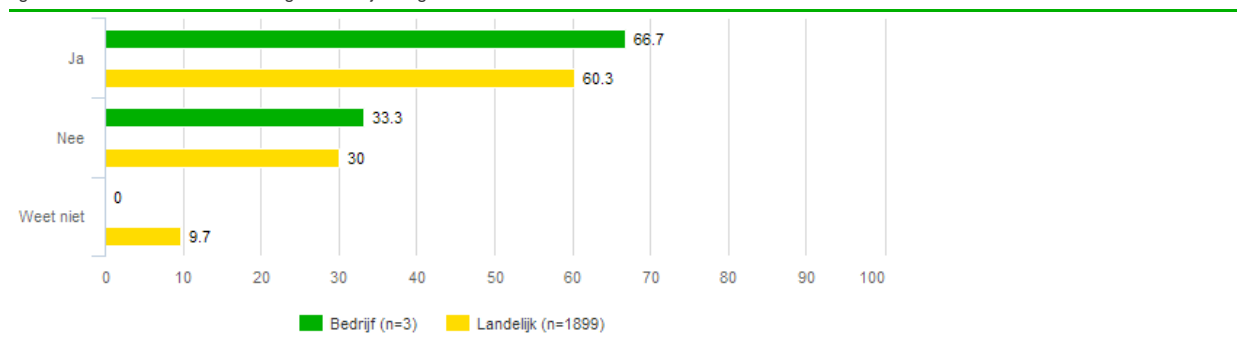
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



*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

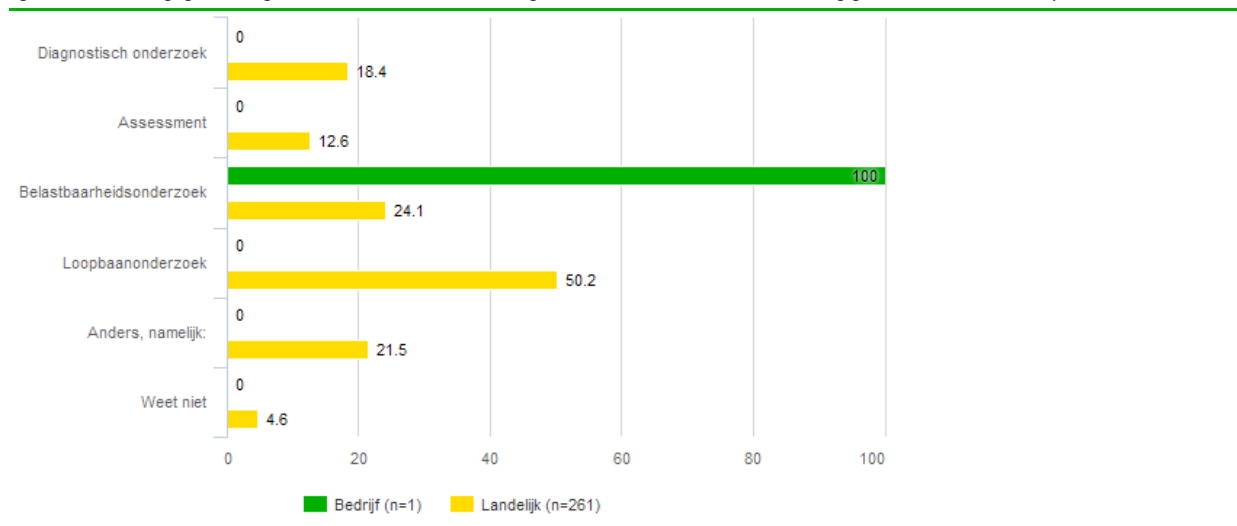
Frame BV heeft voor de opdrachtgevers een aantal cliënten begeleid. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de dienstverlening waar de cliënten gebruik van hebben gemaakt.

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?



fig. 4.5 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:



### 4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.6 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Frame BV 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. 4.7 Had u een klacht over de dienstverlening van Frame BV ?

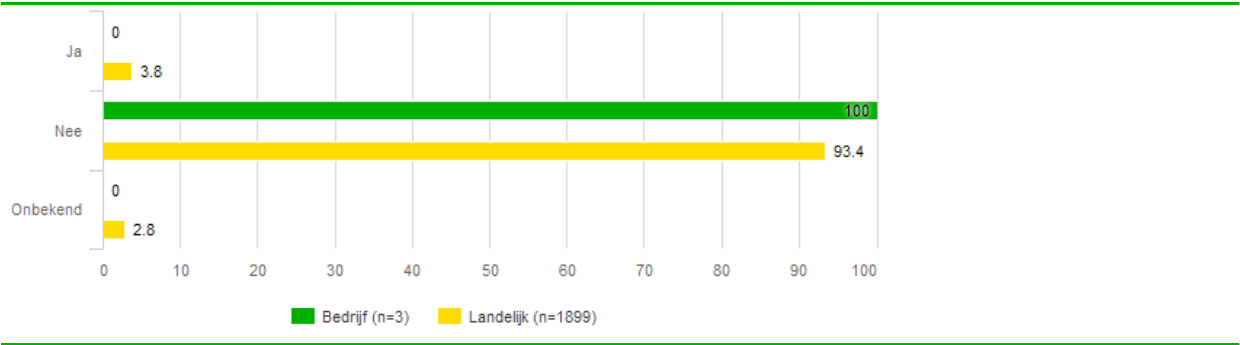
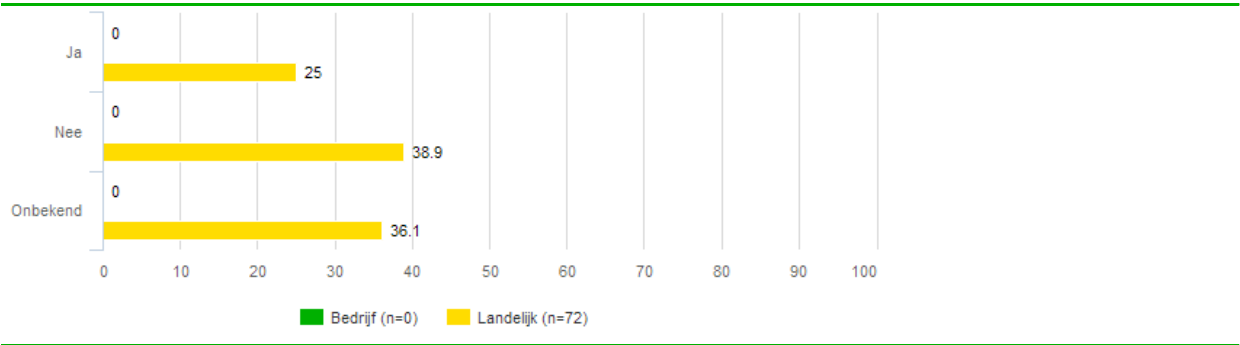


fig. 4.8 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Frame BV?



## 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	De desbetreffende persoon is te ver gegaan. Ipv een advies verstrekken heeft degene zeer persoonlijke informatie, die in vertrouwen was verteld, openbaar gemaakt naar de gemeente. Dit gaat zeker nog een staartje hebben.
---	---

- cijfers 5 t/m 7

7	Begeleiding was goed, echter door prive omstandigheden geen interesse meer gehad in dit traject
---	---

7	Ze hebben geprobeerd hun best te doen
---	---------------------------------------

- cijfers 8 t/m 10

8	.
---	---

8	Was goed
---	----------

8	Difficult to give a rating as I only had 2 consultation. What is the scale? (1-10, 10 being the best.)
---	--

8	Hele fijne, respectvolle en positieve benadering. Maken je alleen maar zekerder en helpen je weer in je kracht te komen. Soms niet altijd direct contact.
---	---

9	Vanwege de aandacht en persoonlijkheid die gehanteerd wordt. Echt gericht op jou als individu. Er wordt goed geluisterd.
---	--

9	Ik ben en word ontzettend goed begeleid, heb daar geen enkele klacht over of gehad. zij wisten mij heel goed en rustig te benaderen en begeleiden. ik heb ontzettend geluk gehad met deze mensen.
---	---

9	Goede begeleiding, prettig contact, adequate reacties, dat het resultaat niet voldeed aan de verwachtingen doet niet af aan de aangeboden diensten
---	--

9	Prettige sfeer, fijne en respectvolle begeleiding. Motiverend, niet betuttelend.
---	--

9	Mijn begeleider voelt mij zeer goed aan. Weet dit ook goed te verwoorden. Daarnaast is alles bespreekbaar met hem. Beargumenteerd goed (heel vaak vanuit praktijk) zijn keuzes en adviezen. Prettige samenwerking. Weet ook op een prettige manier mij af te remmen.
---	--

9	Goed geluisterd goede tips altijd bereikt om vragen te beantwoorden. En samen de focus voor een sollicitatie gesprek. En belangstellend hoe een gesprek verlopen is
---	---

9	Prima begeleiding door Frame.
---	-------------------------------

9	Ik zou een ander zeker aanraden gebruik te maken van de diensten van Frame BV. Respectvolle samenwerking waarin met aandacht wordt gekeken naar de juiste stappen voor dit moment.
---	--

9	Goed en doelgericht geholpen
---	------------------------------

9	Ik ben fantastisch geholpen .
---	-------------------------------

10	ik ben goed geholpen door meneer R.Soffers
----	--

10	Frame heeft mij zeer goed geholpen en ik heb wat NLP lessen kunnen volgen als gast om mij zo kennis te laten maken hoe mensen kunnen reageren verbaal en non verbaal en hoe daar mee om te gaan. En hebben mij de juiste tools gegeven om aan mijzelf te werken.
----	--

10	zeer deskundige en betrokken dienstverlening
----	--

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:

- Verplicht door de gemeente Bergen op Zoom
- Uitkering instantie

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

- Eerst wel 2ex niet
- met vrijwilligerswerk het zelfde aantal uren iets terug doen voor de maatschappij

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

- Helpen bij C.V. en LinkedIn.
- werkfit maken ivm diverse procedures en mogelijkheden

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..

- hij me veel meer info gaf
- Was goed
- We een hele goede match hebben en elkaar weten te waarderen
- De begeleiding zeer persoonlijk is.
- Het me goede inzichten heeft gebracht
- Ik snel een nieuwe baan heb gevonden
- Ik wist niet wat ik kon verwachten
- ik meer handvatten aangereikt heb gekregen dan verwacht en de contacten hebben ook persoonlijke inzichten gegeven.
- Ze zetten je met sommige workshops ed weer in je kracht en gaan uit van positieve, niet van je belemmeringen.
- ik een afstandelijker en algemene begeleiding had verwacht (wist niet goed hoe een dergelijk traject zou verlopen). Het is echter heel persoonlijk en aandachtig en gedetailleerde begeleiding
- zij ontzettend goed in beeld hebben wie en wat voor mij het beste is,
- de medewerker van frame zeer deskundig en betrokken bleek.
- Ik niet echt een beeld had wat Frame voor mij kon betekenen.
- Frame mij beter heeft laten inzien wat mijn capaciteiten zijn en hieraan te werken en te verbeteren.

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

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik het traject eerder heb gevolgd.
- Ik inmiddels een baan heb gevonden
- Samen bespreken we mijn wensen betreft type werk en dat is geslaagd
- het voldoende was
- of the time spent and understanding of my situation.
- Hetzelfde als het tweede spoor
- Gezien mijn leeftijd
- .

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

Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Er slecht omgegaan wordt met mijn privacy

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.



Hoe zou Frame BV de dienstverlening aan u kunnen verbeteren?

- .
- via de mail een afspraakbevestiging sturen, van datum en tijd | - duurzaamheid: geen flesjes water maar glazen, geen papier gebruiken voor de flipover maar het whiteboard dat achter het papier zit, bekers van porselein in plaats van papier.
- Suggest you also provide a questionnaire in English.
- Geen idee.
- Soms was het lastig in contact komen of duurde het even voordat ik iets terug hoorde. De gezamenlijke workshops etc werkte heel positief. Wellicht wat meer van zulke bijeenkomsten.
- Mijn dossier vernietigen. Alleen op deze manier. | Verder wil ik nooit meer iets te maken hebben met dit bedrijf.
- Geen aanvullende opmerkingen
- Ik heb geen enkele verbeter punten ze hebben eigenlijk een 10
- de dienstverlening was perfect
- Geen idee
- 1 steekje laten vallen: ik zou van loondienst naar zelfstandig ondernemer gaan. Binnen dat ondernemerschap werd ik ernstig ziek en kon mijn werk niet uitvoeren daardoor. Als ik op voorhand had geweten dat ik me daarvoor apart moest verzekeren was het allemaal makkelijker verlopen

Waarover ging deze klacht?

- Privacy schending

Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over Frame BV of dit onderzoek?

- Dank je wel voor jullie inzet
- Geen aanvullende opmerkingen
- neen
- ik bedank FRAME voor de positieve, prettige, deskundige, hartelijke en betrokken begeleiding!
- Nee

## 2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- Een prettig team die resultaat gericht werkt en altijd persoonlijke drijfveren in het oog houdt
- Correcte manier van communiceren. Uitgebreide rapportages Deskundigheid van de onderzoeker Teamgericht werk, bij afwezigheid wordt een zaak opgepakt. Snelle reacties Betrokkenheid is groot

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.

- Prettig dat er korte lijntjes zijn
- Graag voortzetting van de samenwerking. | Leren van elkaar voorop blijven stellen

Waarop had de klacht betrekking?

Geen antwoorden gevonden.

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

Geen antwoorden gevonden.

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.