



**Bedrijfsnummer: 397**

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

## **Conservatio Re-integratie**

**April 2009**



**Bedrijfsnummer:** 397

**Bedrijfsnaam:** Conservatio Re-integratie

### Inleiding

Voor u ligt het rapport van het tevredenheidsonderzoek Blik op Werk. Dit rapport bevat de responscijfers en de rapportcijfers per cluster en subsegment. Er is berekend of de onderzoeksresultaten voor uw bedrijf publicabel zijn in de zoekmachine van Blik op Werk. Het al dan niet publiceren is afhankelijk van het behaalde responspercentage, in combinatie met de 95%-betrouwbaarheidsmarge rond het gemiddelde rapportcijfer.

<b>Aantal aangeschreven cliënten/werknemers en opdrachtgevers per cluster / subsegment</b>	<b>Minimale vereiste respons</b>
< 20	50%
20 t/m 29	45%
30 t/m 49	35%
50 of meer	30%

In geval van het niet behalen van voldoende respons wordt de 95%-betrouwbaarheidsmarge bekeken. Als deze kleiner is dan 1,05 zullen de resultaten alsnog gepubliceerd worden, tenzij het aantal respondenten kleiner is dan drie. Wilt u meer informatie over de responseisen? Kijk dan op de website van Blik op Werk ([www.blikopwerk.nl](http://www.blikopwerk.nl)).

Het onderzoek is uitgevoerd door Regioplan Beleidsonderzoek. Voor het tevredenheidsonderzoek is in de periode januari tot maart 2009 zowel aan werknemers/cliënten als opdrachtgevers van dienstverleners in clusters 1 t/m 4 (zie onder het kopje 'Clusters') gevraagd naar hun tevredenheid over de dienstverlening. De deelnemende bedrijven hebben de vragenlijsten en inlogcodes verstuurd aan hun cliënten en opdrachtgevers.

Het onderzoek onder werknemers/cliënten is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête, waarbij de respondenten ook de mogelijkheid hadden de vragenlijst via internet in te vullen; opdrachtgevers konden de vragenlijst uitsluitend via internet invullen.

Een uitzondering hierop vormt het opdrachtgeversonderzoek binnen UWV: UWV heeft het invullen van de vragenlijsten zelf intern georganiseerd. De accounthouder van de afdeling Inkoop Re-integratie heeft de vragenlijsten ingevuld indien er door een deelnemend bedrijf in de onderzoeksperiode één of meer trajecten/diensten is afgerond én de betreffende dienstverlening onder het leveranciersmanagement van UWV valt. Dit laatste is (nog) niet van toepassing op dienstverlening die in het kader van de voorziening jobcoaching wordt uitgevoerd (onderdeel van cluster 2).

De trajecten/diensten van UWV zijn, voor zover van toepassing, onderverdeeld naar de volgende segmenten:

- IRO (betreft alle IRO's, ongeacht de uitkeringsachtergrond van de klant)
- Wajong (heeft uitsluitend betrekking op dienstverlening die is uitgevoerd op grond van reguliere Wajongcontracten)



**Bedrijfsnummer:** 397

- Overig (heeft betrekking op trajecten/diensten die voor de klantgroepen AG en WW zijn uitgevoerd)

Vragen over of een nadere toelichting op het oordeel van UWV kunt u schriftelijk stellen aan [servicedeskreintegratie@uwv.nl](mailto:servicedeskreintegratie@uwv.nl) onder vermelding van de bedrijfsnaam. UWV zal deze vragen vervolgens doorzetten naar de accounthouder van het bedrijf die de vragenlijst heeft ingevuld en binnen een week de terugkoppeling verzorgen.

### **Clusters**

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

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

### **Resultaten**

Er wordt eerst een samenvatting van de resultaten gepresenteerd waarin de responscijfers zijn weergegeven, de gemiddelde rapportcijfers per cluster en (sub)segment, plus de mededeling of er is voldaan aan de publicatie-eisen voor het betreffende cluster / (sub-)segment. Alleen als hieraan is voldaan, zullen de cijfers openbaar worden gemaakt op de website van Blik op Werk. U vindt in deze rapportage verder de antwoorden van cliënten en opdrachtgevers, per cluster en subsegment. De rapportage is automatisch gegenereerd. Het kan hierdoor voorkomen dat er tabellen zijn opgenomen die voor uw bedrijf niet zijn gevuld.

Alle resultaten zijn weergegeven in percentages. Bij iedere vraag staat het totaal aantal personen dat antwoord heeft gegeven op deze vraag. Alleen de vragenlijsten waarbij er een rapportcijfer was ingevuld, zijn gebruikt voor de analyses. Het absolute aantal bij een afzonderlijke vraag kan kleiner zijn dan het algehele responsaantal als niet iedere respondent de vraag heeft beantwoord. Bij de gemiddelde rapportcijfers wordt tevens onder andere de 95%-betrouwbaarheidsmarge gegeven.

Of de resultaten van het desbetreffende cluster / subsegment gepubliceerd kunnen worden, ziet u boven elk individueel overzicht achter 'Publicatie cijfers': 'Ja' betekent dat deze resultaten gepubliceerd kunnen worden, 'Nee' betekent dat dit niet het geval is. De resultaten van UWV zijn ook in dit overzicht verwerkt en worden altijd gepubliceerd. In dit overzicht zijn ze terug te vinden aan het eind van de sectie opdrachtgevers.



**Bedrijfsnummer:** 397

De accounthouders van de afdelingen Inkoop Re-integratie van UWV zijn niet gevraagd of ze de dienstverleners zouden aanraden bij collega's en relaties. Hen is ook niet gevraagd welke drie aspecten van de dienstverlening zij het belangrijkste vinden. De tabellen over deze vragen zijn daarom leeg voor het opdrachtgeversonderzoek binnen UWV. De directie van UWV heeft besloten dat centraal wordt vastgesteld dat UWV de aspecten behaalde resultaten, maatwerk en het nakomen van afspraken het belangrijkste vindt.

### **Weging**

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

### **Akkoord publiceren?**

Gaat u akkoord met de resultaten en met de publicatie van de resultaten via de Zoekmachine van Blik op Werk? Geeft u dit dan aan in de webenquête, waarvoor u in de u toegestuurde e-mail een link vindt. Indien u dit wenst, kunt u in de webenquête een tekst van maximaal 50 woorden formuleren, beperkt tot 350 tekens, die samen met de resultaten van het onderzoek op de website van Blik op Werk wordt geplaatst. Ook wanneer u vragen of opmerkingen heeft over ofwel de totstandkoming van de resultaten, ofwel de publicatie ervan, kunt u dit aangeven in de webenquête. Let op: er worden alleen resultaten gecorrigeerd als deze aantoonbaar onjuist zijn.

Bedrijfsnummer: 397

## Rapportage: Samenvatting

Clënten	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respon-spercentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
Cluster 1	0	0	-	-	-
Cluster 2	0	0	-	-	-
Cluster 3 Totaal	37	29	78	8,2	Ja
Cluster 3 IRO (UWV)	35	28	80	8,2	Ja
Cluster 3 Wajong (UWV)	1	1	100	9,0	Ja
Cluster 3 Overig UWV	0	0	-	-	-
Cluster 3 Gemeenten	1	0	0	-	-
Cluster 3 Overig	0	0	-	-	-
Cluster 4	0	0	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>78</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Opdrachtgevers excl. UWV	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respon-spercentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
Cluster 1	0	0	-	-	-
Cluster 2	0	0	-	-	-
Cluster 3 Gemeente	1	0	0	-	-
Cluster 3 Overig	35	0	0	-	-
Cluster 4	0	0	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Opdrachtgevers: UWV	Aantal aange-schreven	Ingevulde vragenlijsten	Respon-spercentage	Gem. rapport-cijfer	Publicatie
UWV Totaal	1	1	100	7,5	Ja
IRO	1	1	100	7,5	Ja
Wajong	0	0	-	-	-
Overig UWV	0	0	-	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397  
**Bedrijfsnaam:** Conservatio Re-integratie  
**Segment:** Cluster 3 Totaal  
**Rapportage: Cliënten**

**Aantal ingevulde vragenlijsten:** 29

## Publicatie cijfers: Ja

### Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Aantal	Standaarddeviatie	95%-betrouwbaarheidsmarge
8,2	5	10	29	1,2	0,3

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

### Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	7	31	62	29
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	31	69	29
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	31	69	29
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	7	28	65	29
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	3	28	69	29
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	14	0	21	65	29
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	3	38	58	29
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	3	17	79	29
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	7	28	65	29

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** Cluster 3 Totaal

**Oordeel over aspecten van de dienstverlening - vervolg (in %)**

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	0	35	65	29
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	0	7	38	55	29
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	0	3	38	58	29
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	7	28	65	29
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	28	72	29
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	3	35	62	29
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	0	7	21	72	29

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Vaste contactpersoon (in %)**

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	3	97	29

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste? (weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%)
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	44
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	49
• Dat de begeleiding goed bij mij past	76
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	38
• Het resultaat van de begeleiding	44
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	17
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	27

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** Cluster 3 Totaal

**Belangrijkste aspecten – vervolg (in %)**

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	31
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	24
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	31
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	24
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	24
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	10
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	17
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	10
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	10

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397  
**Bedrijfsnaam:** Conservatio Re-integratie  
**Segment:** CLUSTER 3 IRO  
**Rapportage:** Cliënten

Aantal ingevulde vragenlijsten: 28

## Publicatie cijfers: Ja

### Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Aantal	Standaarddeviatie	95%-betrouwbaarheidsmarge
8,2	5	10	28	1,3	0,3

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

### Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	0	7	32	61	28
• Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	32	68	28
• Hoe deskundig vindt u de medewerker(s) van het bedrijf?	0	0	32	68	28
• Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	0	7	29	64	28
• Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht komen?	0	4	29	68	28
• Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	14	0	21	64	28
• Wat vindt u van de snelheid waarmee de medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	0	4	39	57	28
• Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	0	4	18	79	28
• Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	0	7	29	64	28

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 397

Segment: CLUSTER 3 IRO

**Oordeel over aspecten van de dienstverlening - vervolg (in %)**

	Weet niet	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Aantal
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	0	0	36	64	28
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	0	7	39	54	28
• Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	0	4	39	57	28
• Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	0	7	29	64	28
• Hoe serieus namen de medewerkers van het bedrijf u?	0	0	29	71	28
• Vindt u dat u vaak genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	0	4	36	61	28
• Heeft het bedrijf u goed geholpen?	0	7	21	71	28

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Vaste contactpersoon (in %)**

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Had u bij dit bedrijf één vaste contactpersoon?	0	4	96	28

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste? (weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)**

	Genoemd als één van de 5 belangrijkste (%)
• Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen	43
• Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf	50
• Dat de begeleiding goed bij mij past	75
• Hoe deskundig de medewerkers zijn	36
• Het resultaat van de begeleiding	43
• Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen	14
• De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet)	25

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** CLUSTER 3 IRO

**Belangrijkste aspecten – vervolg (in %)**

	Genoemd (%)
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen	32
• Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt	25
• Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn	32
• Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat	25
• Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mail en brieven	25
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn	11
• Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen	18
• Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn	11
• Dat ik vaak genoeg contact heb met een bedrijf	11

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek



**Bedrijfsnummer:** 397  
**Bedrijfsnaam:** Conservatio Re-integratie  
**Segment:** CLUSTER 3 WAJONG  
**Rapportage: Cliënten**

**Aantal ingevulde vragenlijsten:** 1

## Publicatie cijfers: Ja

### Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Aantal	Standaarddeviatie	95%-betrouwbaarheidsmarge
9,0	9	9	1	-	-

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

### Oordeel over aspecten van de dienstverlening (in %)

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 397

Segment: CLUSTER 3 WAJONG

**Oordeel over aspecten van de dienstverlening - vervolg (in %)**

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Vaste contactpersoon (in %)**

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Welke aspecten van de dienstverlening vindt men het belangrijkste? (weergegeven is het % van de respondenten dat een bepaald aspect als één van de 5 belangrijkste noemt)**

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** CLUSTER 3 WAJONG

**Belangrijkste aspecten – vervolg (in %)**

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Bedrijfsnaam:** Conservatio

**Segment:** UWV Totaal

**Rapportage: Opdrachtgevers**

**Aantal ingevulde vragenlijsten:** 1

**Publicatie cijfers: Ja**

**Algemene tevredenheid (rapportcijfer)**

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Aantal	Standaarddeviatie	95%-betrouwbaarheidsmarge
7,5	7,5	7,5	1	-	-

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

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

Bedrijfsnummer: 397

Segment: UWV Totaal

**Tevredenheid over resultaten van de dienstverlening - vervolg (in % \*)**

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

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** UWV Totaal

**Tevredenheid - aanraden bij collega's en relaties (in %)**

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Zou u dit bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	-	-	-	0

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

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

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek



**Bedrijfsnummer:** 397

**Bedrijfsnaam:** Conservatio

**Segment:** IRO (AG en WW)

## Rapportage: Opdrachtgevers

**Aantal ingevulde vragenlijsten:** 1

## Publicatie cijfers: Ja

### Algemene tevredenheid (rapportcijfer)

Gemiddeld cijfer	Laagste waarde	Hoogste waarde	Aantal	Standaarddeviatie	95%-betrouwbaarheidsmarge
7,5	7,5	7,5	1	-	-

### Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening (in %)

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** IRO (AG en WW)

**Tevredenheid over resultaten van de dienstverlening - vervolg (in % \*)**

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

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

**Bedrijfsnummer:** 397

**Segment:** IRO (AG en WW)

**Tevredenheid - aanraden bij collega's en relaties (in %)**

	Weet ik niet	Nee	Ja	Aantal
Zou u dit bedrijf aanraden bij collega's of andere relaties?	-	-	-	0

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek

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

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

Bron: Regioplan Beleidsonderzoek