



**Panteia**  
Research to Progress



## **Tevredenheidsonderzoek**

### **2de Spoor**

meetperiode: 1 april 2020 tot en met 31 maart 2021

**Definitief rapport**

In opdracht van 2de Spoor  
Zoetermeer, donderdag 29 april 2021

*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 - 2DE SPOOR



Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):

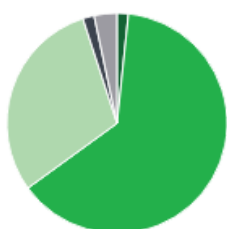


Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



De medewerkers van 2de Spoor scoren relatief goed op het volgende punt:

✓ Respectvolle houding



● Geen mening: 2%  
● Zeer tevreden: 63%  
● Tevreden: 30%  
● Ontevreden: 2%  
● Zeer ontevreden: 3%



2de Spoor scoort relatief goed op de volgende punten:

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

# 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 2de Spoor .....	6
3.2 Typering dienstverlening .....	7
3.3 Aanleiding traject .....	7
3.4 Contact met 2de Spoor .....	8
3.5 Tevredenheid over 2de Spoor .....	8
3.6 Resultaat traject .....	9
3.6 Klachtafhandeling .....	10
3.7 Achtergrond van de cliënten .....	11
<b>4 Opdrachtgevers</b> .....	<b>13</b>
4.1 Totaaloordeel .....	13
4.2 Begeleiden cliënten .....	13
4.3 Beoordeling dienstverlening .....	14
4.3 Klachtafhandeling .....	15
<b>5 Contactgegevens Panteia</b> .....	<b>16</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 april 2020 tot en met 31 maart 2021 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 2de Spoor 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.

2de Spoor 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 2de Spoor 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 184 cliënten benaderd en 111 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 33,2% voor cliënten en 16,2% voor opdrachtgever(s).

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

tabel 1.1 Resultaten voor het keurmerk	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	4	2	50,0	8,0	ja
Outplacement	9	4	44,4	8,1	nee
Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)	171	55	32,2	7,9	ja
Totaal	184	61	33,2	7,9	ja
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	111	18	16,2	7,6	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 responses 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.

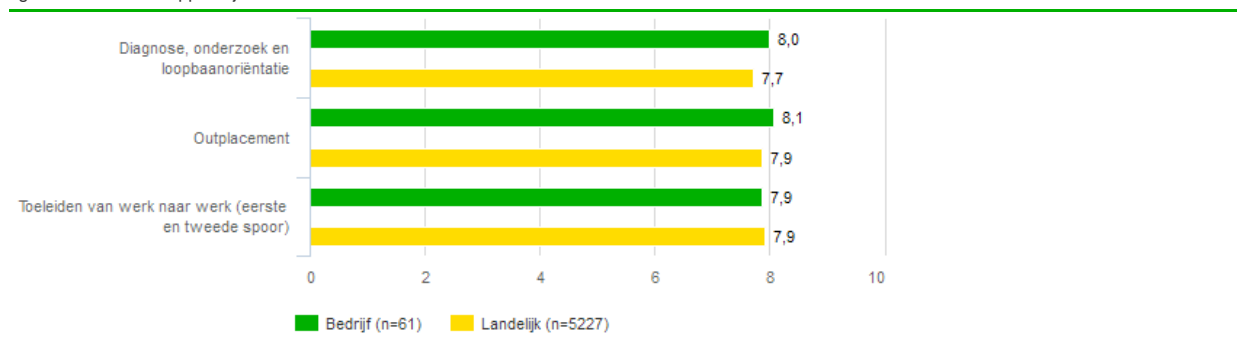


### 3 Onderzoek onder cliënten

#### 3.1 Oordeel van cliënten over 2de Spoor

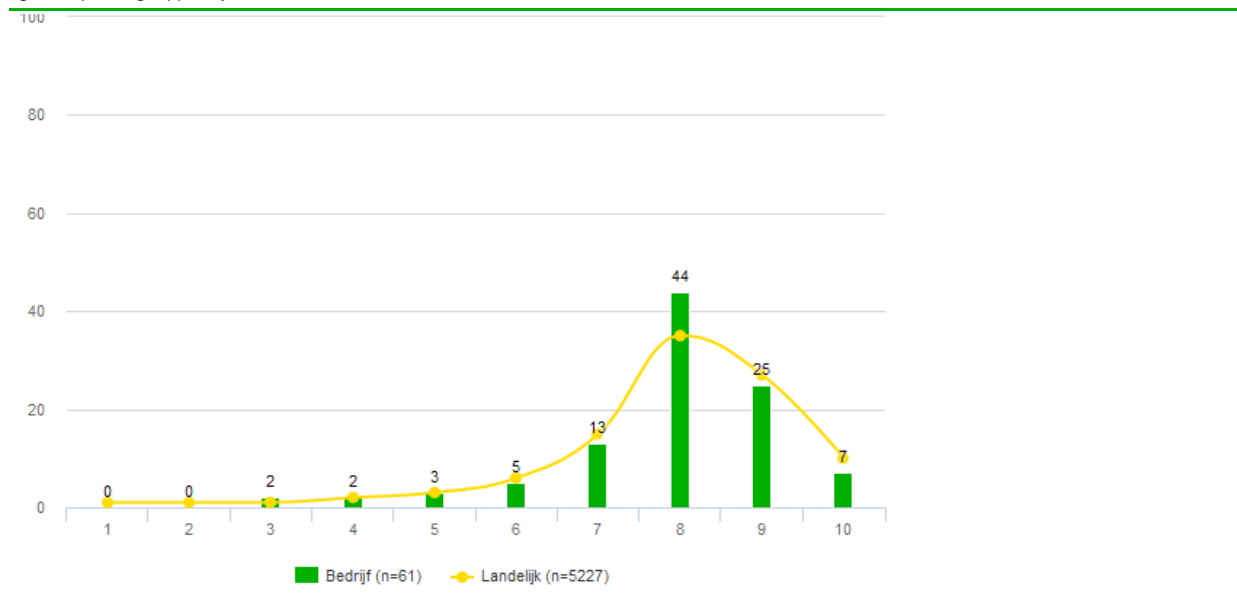
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men 2de Spoor heeft aangeraden aan anderen.

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



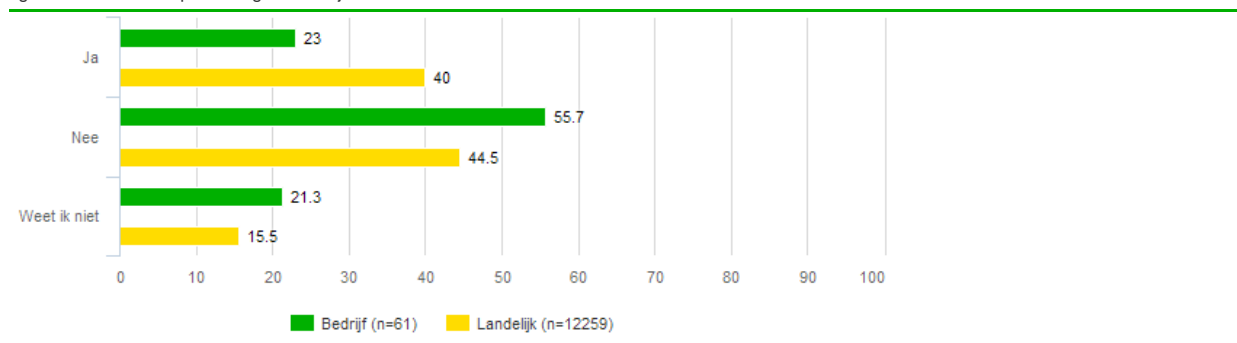
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



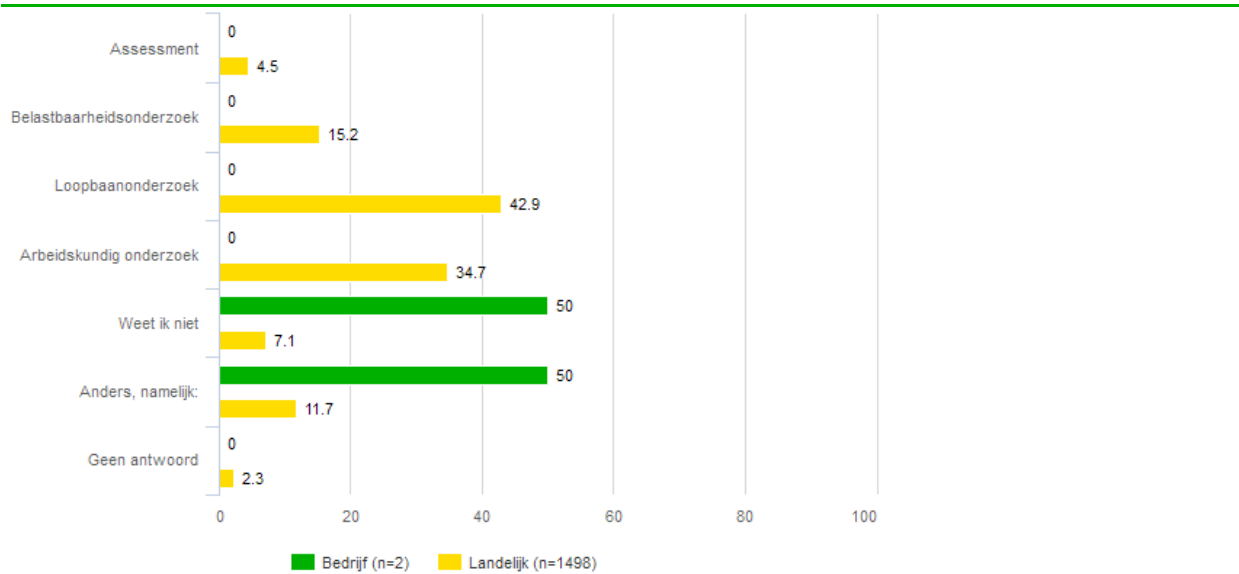
Cliënten is ook gevraagd of zij 2de Spoor hebben aangeraden. 2de Spoor heeft een actuele promotor score van 23,0.

fig. 3.3 Heeft u 2de Spoor aangeraden bij anderen?



### 3.2 Typering dienstverlening

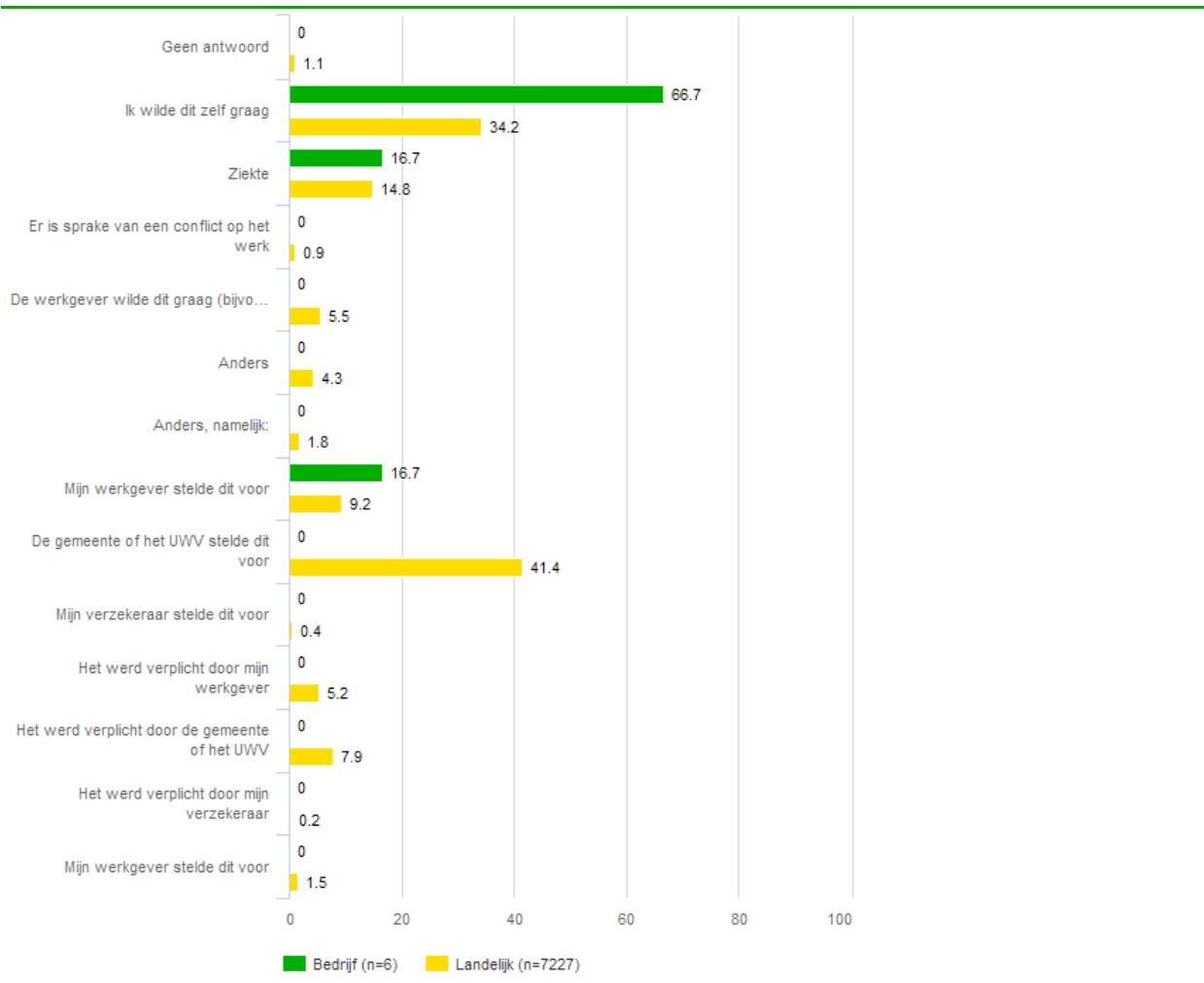
fig. 3.4 Er is bij u diagnose gesteld door 2de Spoor. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:



### 3.3 Aanleiding traject

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

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



### 3.4 Contact met 2de Spoor

Het contact met 2de Spoor 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. 3.6 Hoe vaak heeft u contact gehad met 2de Spoor? Geef hier een inschatting van hoe vaak u gemiddeld per maand contact had met medewerkers van 2de Spoor

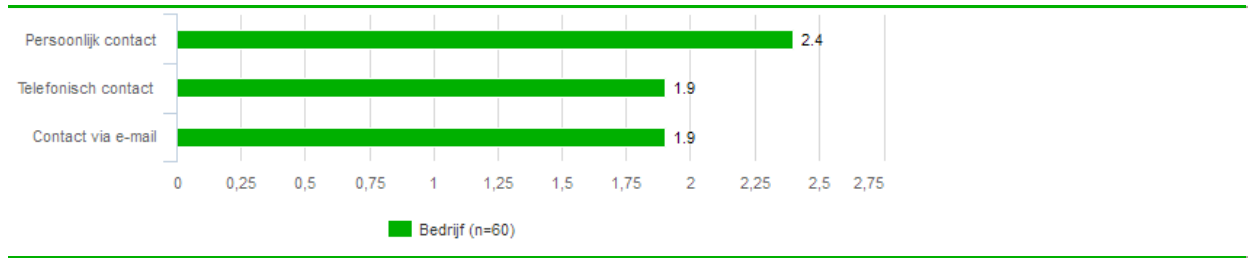
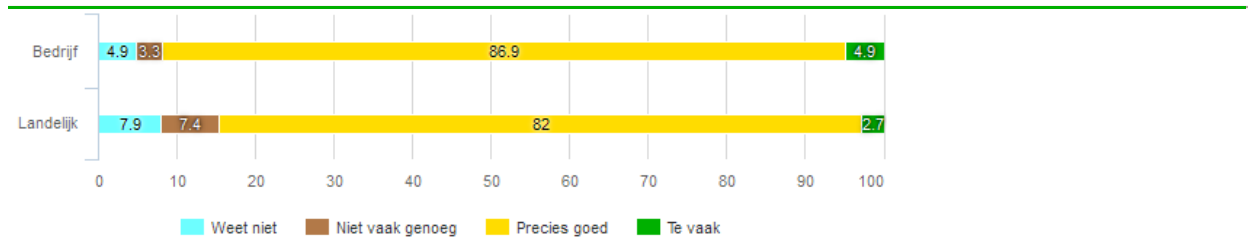
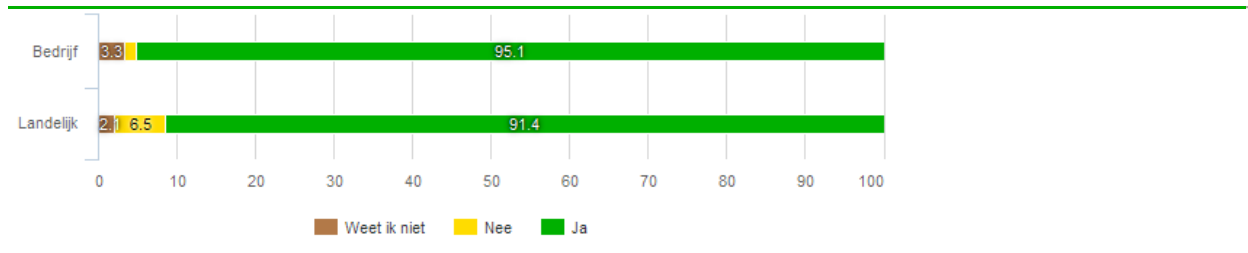


fig. 3.7 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



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. 3.8 Had/Heeft u een vast contactpersoon bij 2de Spoor?

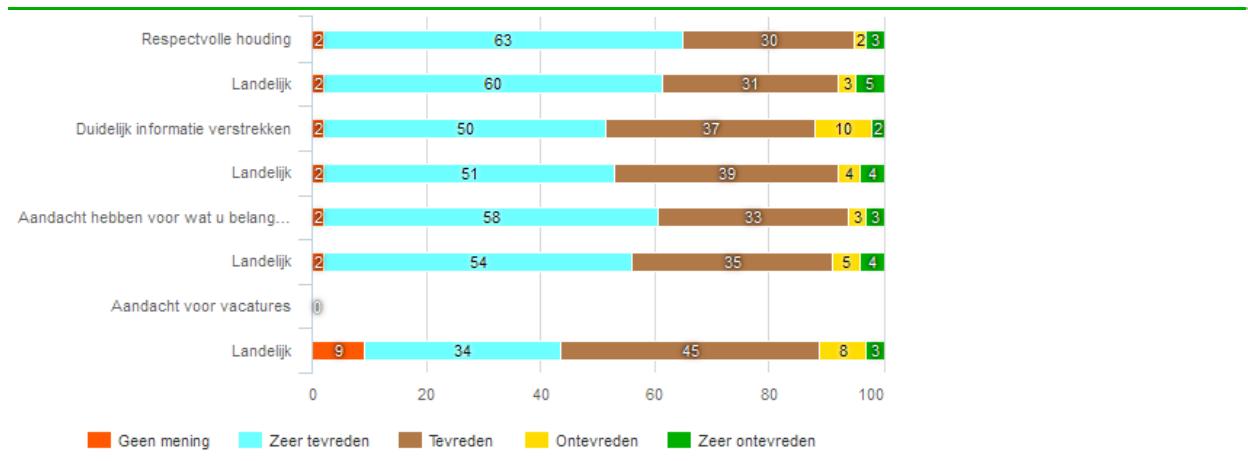


### 3.5 Tevredenheid over 2de Spoor

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.

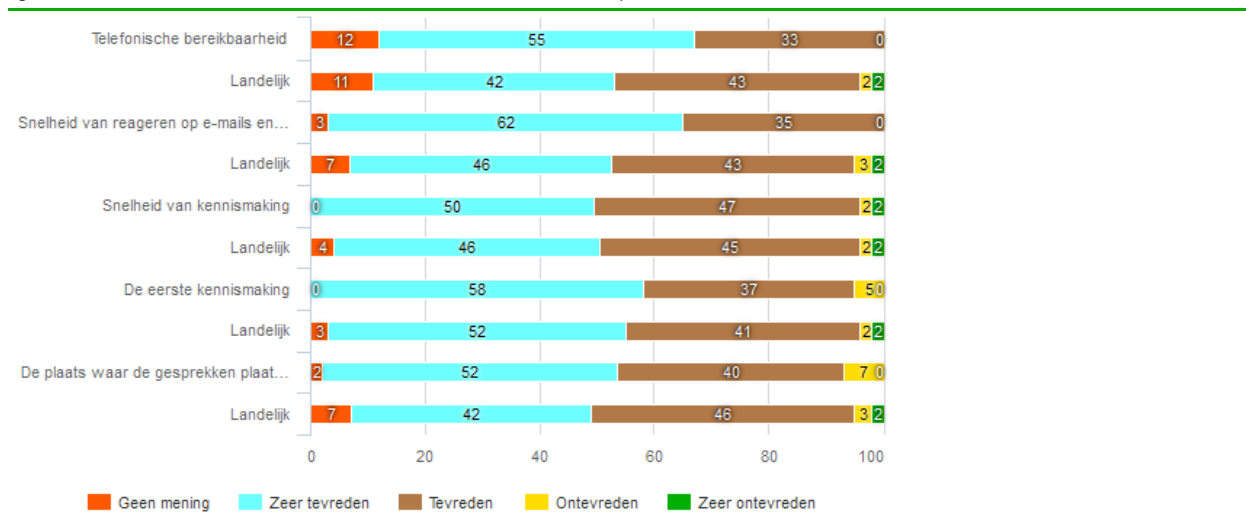
#### 3.6.1 Contact

fig. 3.9 Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van 2de Spoor op het gebied van:



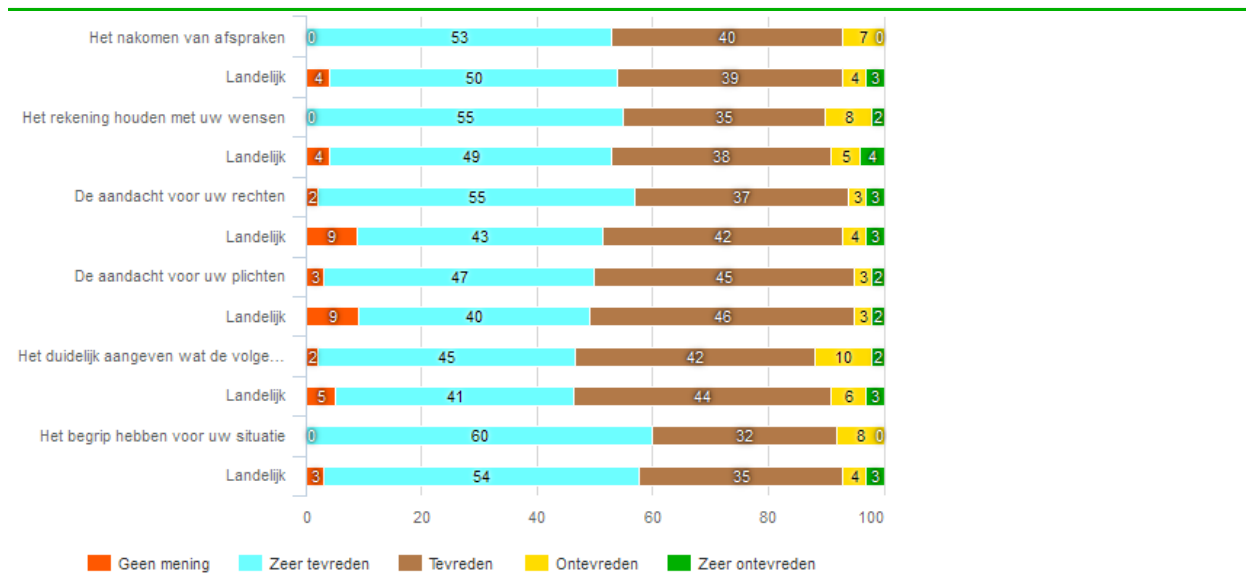
### 3.6.2 Kantoor

fig. 3.10 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van 2de Spoor?



### 3.6.3 Begeleiding

fig. 3.11 Hoe tevreden bent u over de begeleiding door 2de Spoor?



### 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. 3.12 In hoeverre sloot de dienstverlening van 2de Spoor aan op uw verwachting?

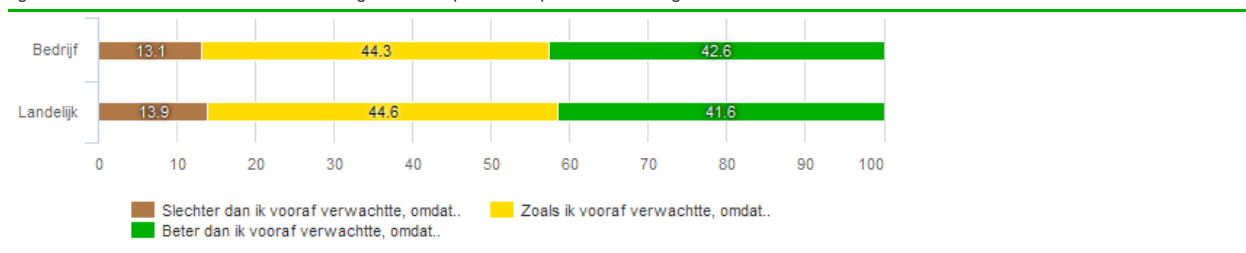


fig. 3.13 Heeft u op dit moment werk?

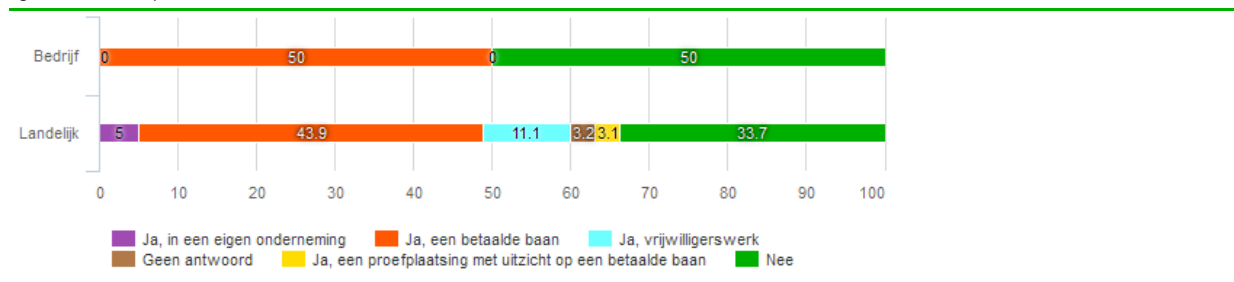


fig. 3.14 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

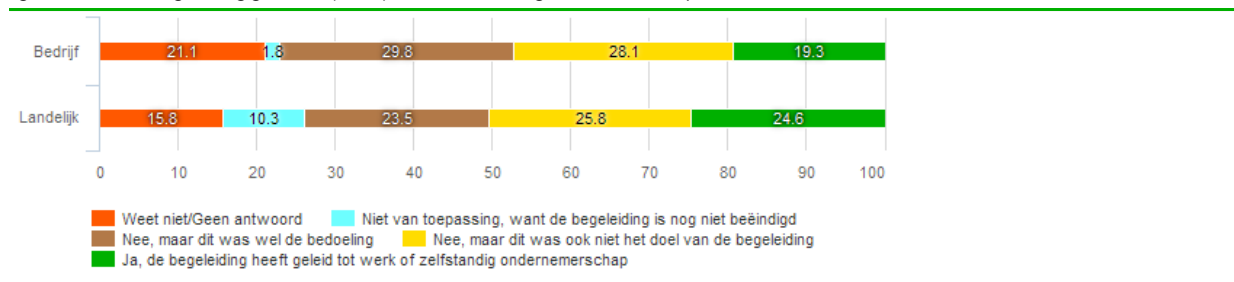
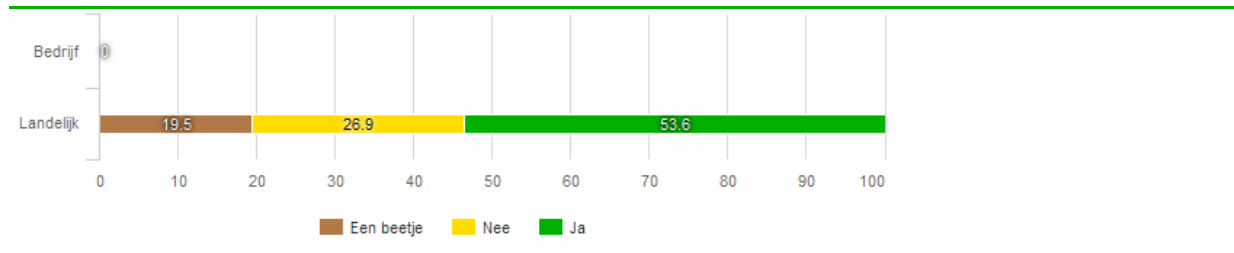


fig. 3.15 Heeft 2de Spoor hieraan bijgedragen/mee geholpen?



### 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. 3.16 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van 2de Spoor?

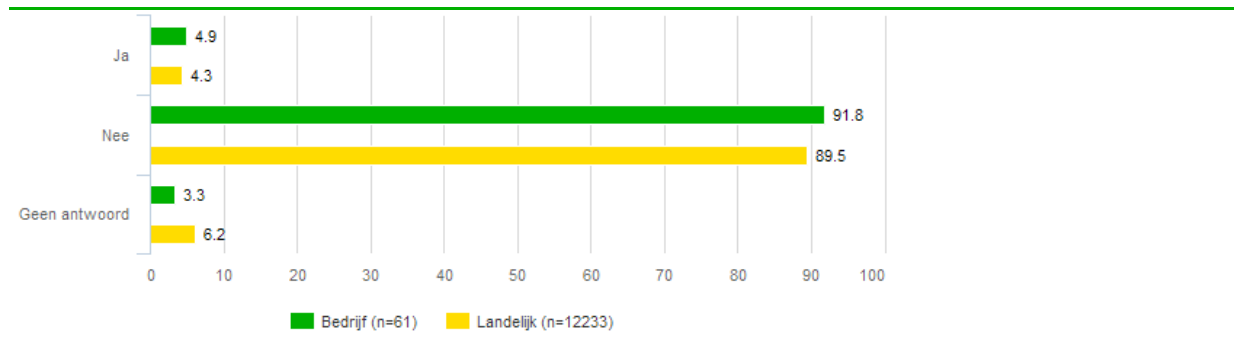


fig. 3.17 Heeft u deze klacht ingediend bij 2de Spoor? Anders, namelijk:

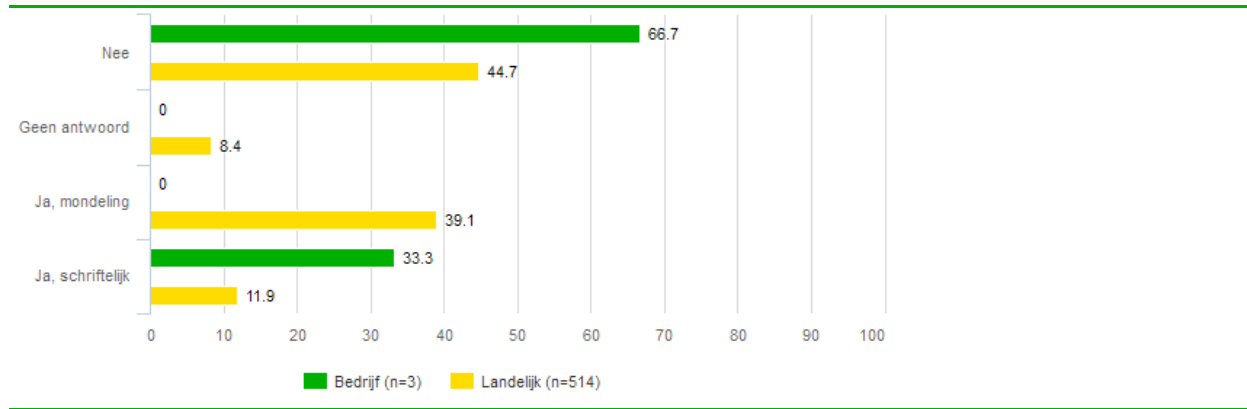
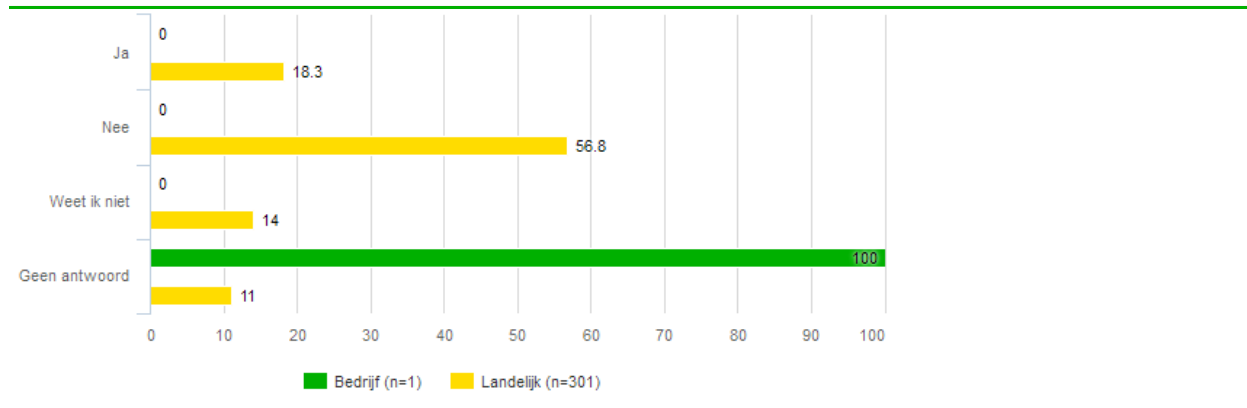


fig. 3.18 Is uw klacht opgelost?



### 3.7 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.19 Wat is uw geslacht?

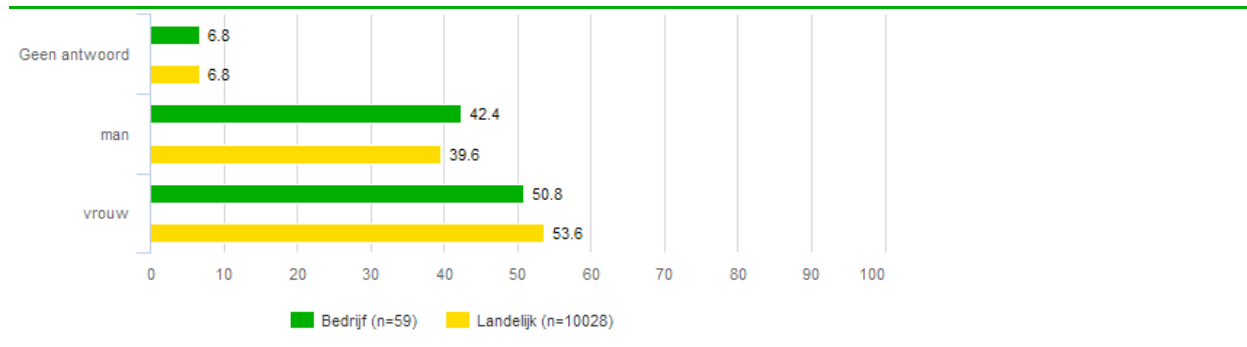


fig. 3.20 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

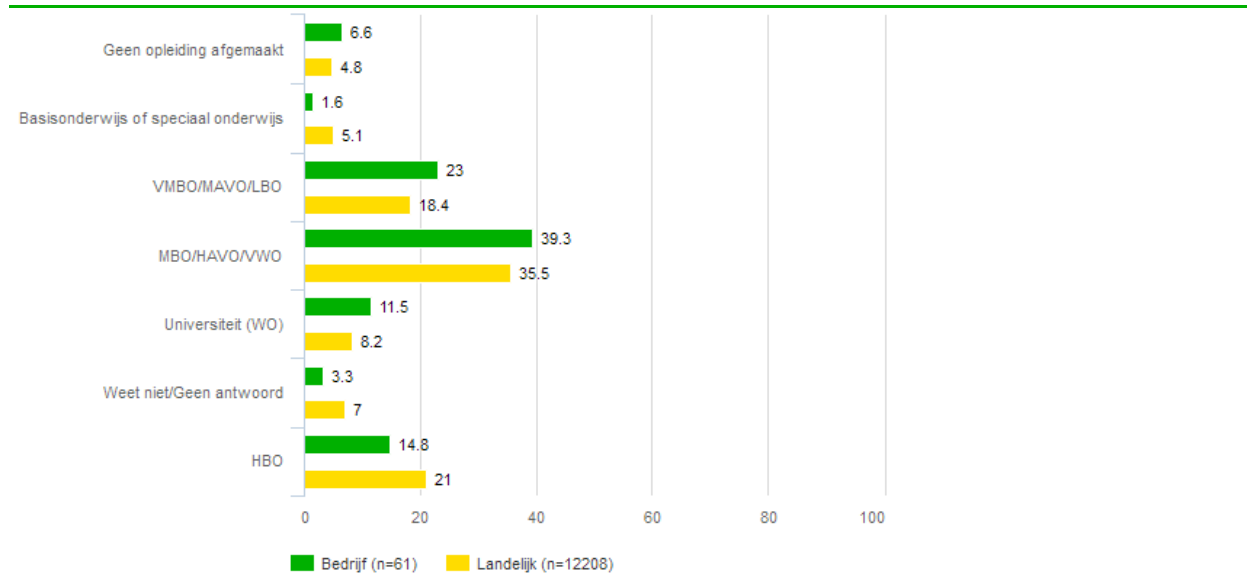
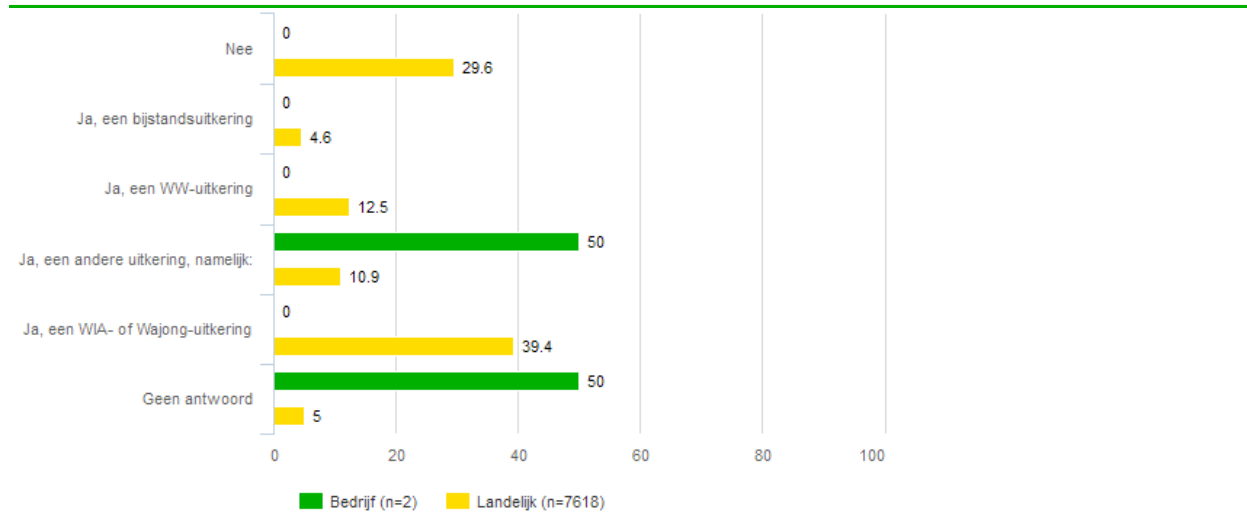


fig. 3.21 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



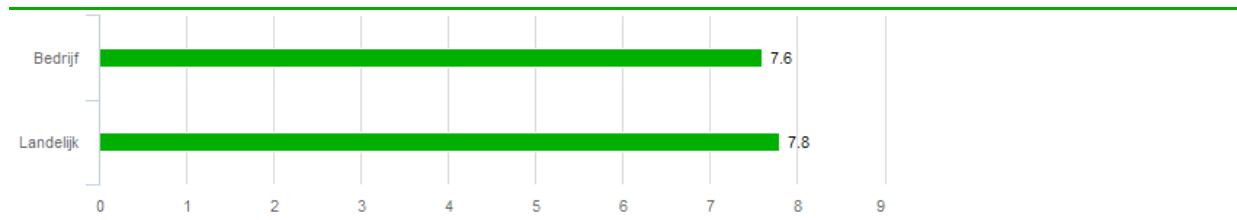
## 4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van 2de Spoor is gevraagd wat zij van de dienstverlening van 2de Spoor 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

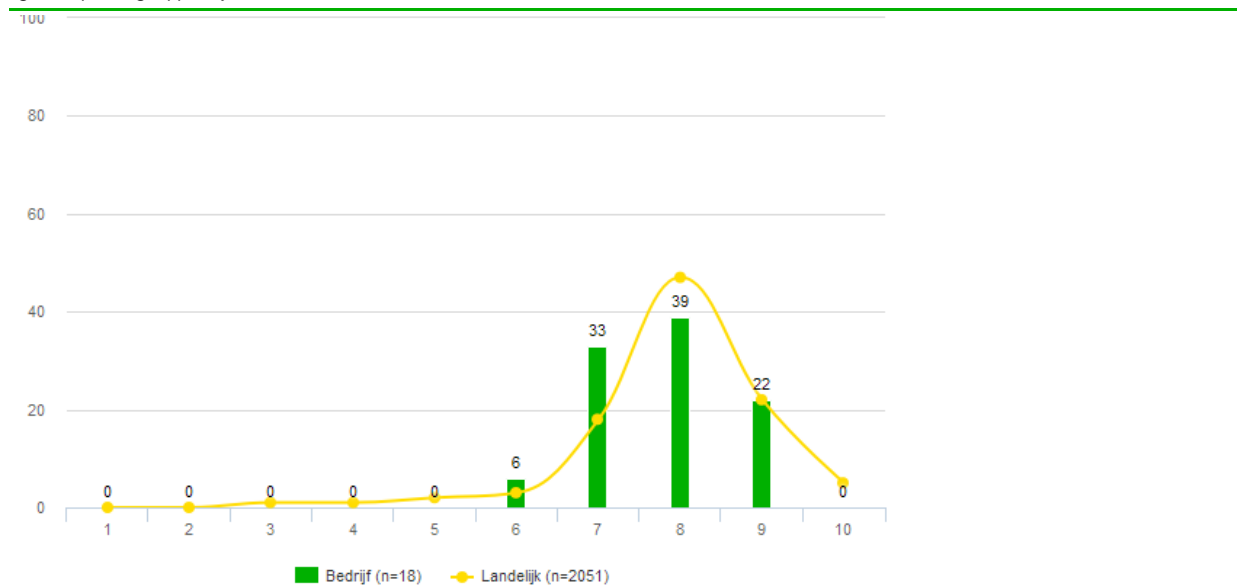
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

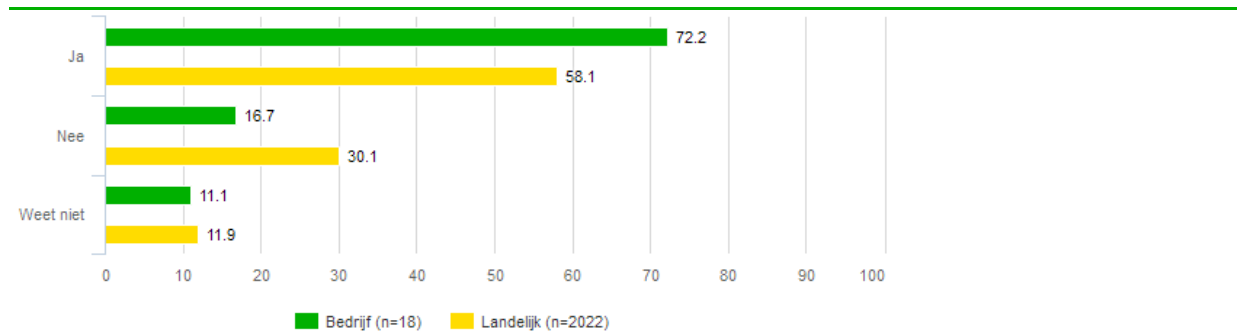
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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 2de Spoor aanraadt bij anderen, is dat een belangrijk teken van tevredenheid. Daarom is hiernaar gevraagd in de vragenlijst.

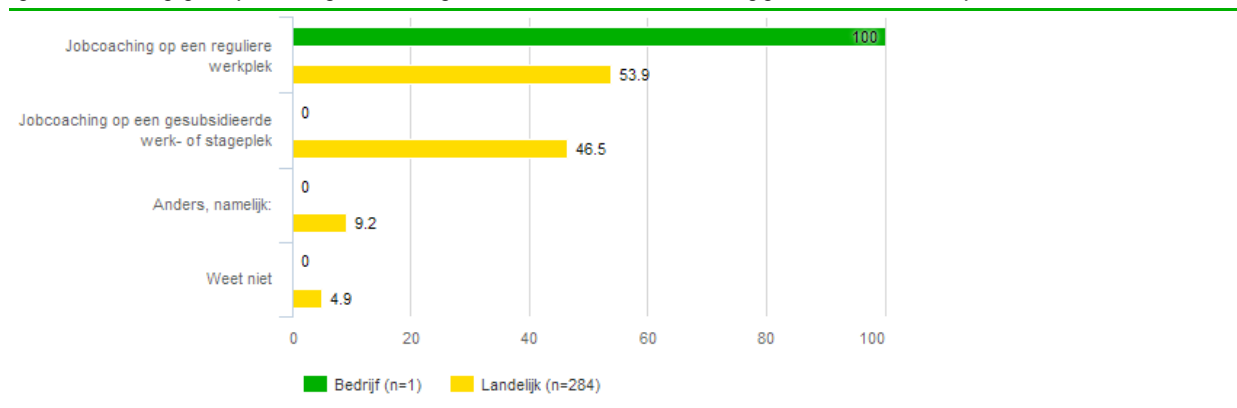
fig. 4.3 Heeft u 2de Spoor ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?



### 4.2 Begeleiden cliënten

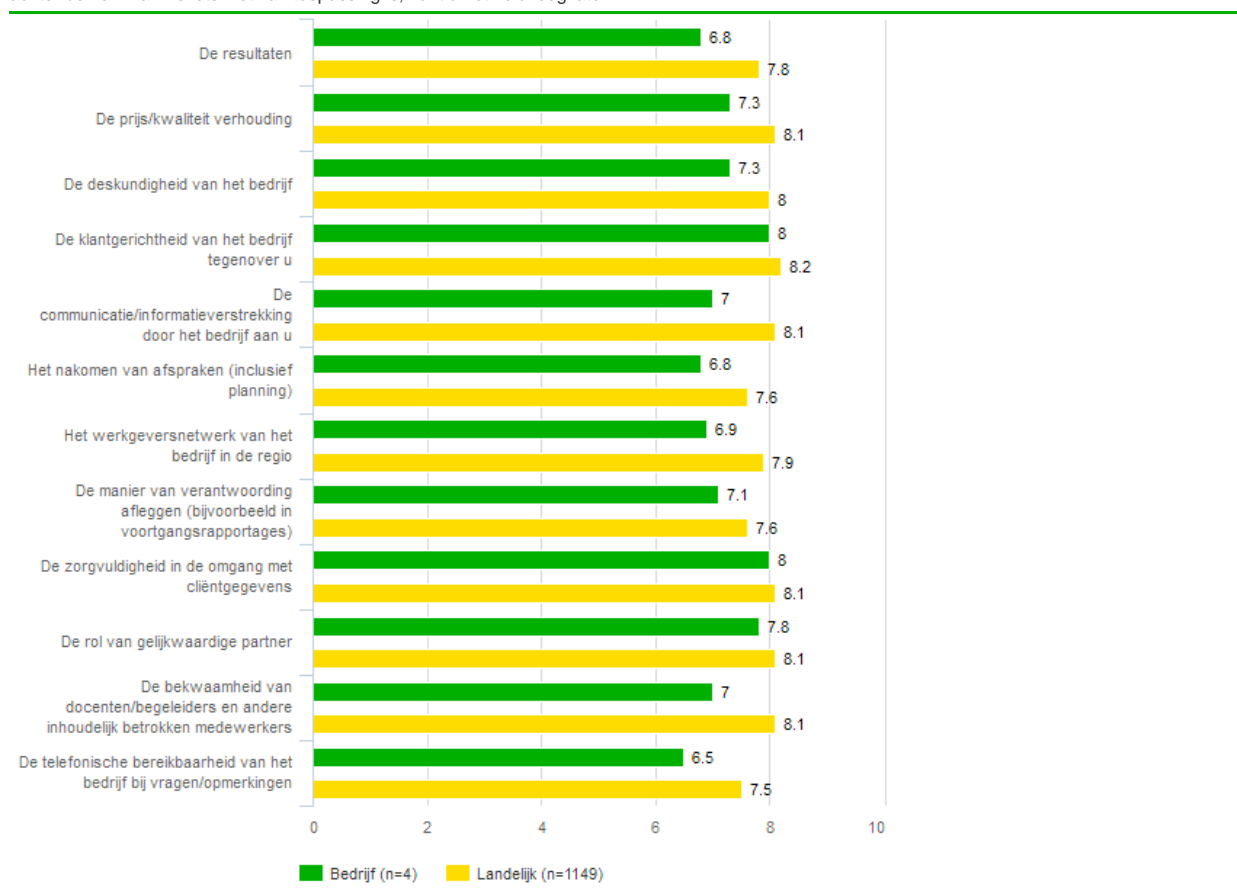


fig. 4.4 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:



### 4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.5 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij 2de Spoor 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.



### 4.3 Klachtafhandeling

fig. 4.6 Had u een klacht over de dienstverlening van 2de Spoor ?

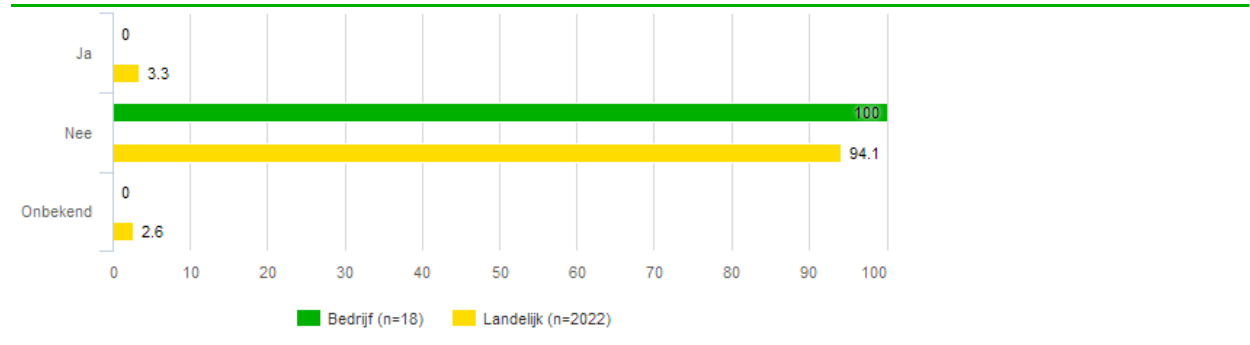
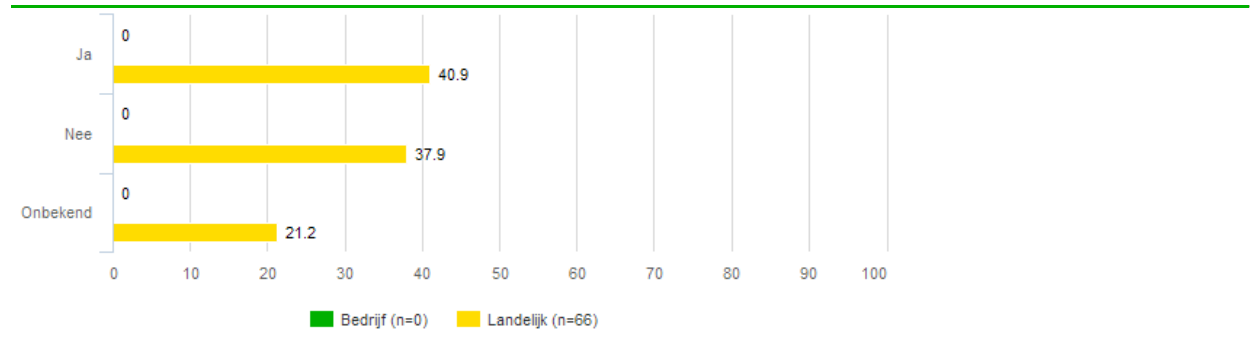


fig. 4.7 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door 2de Spoor?



## 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- en 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 2de Spoor? En waarom geeft u dit cijfer?

- cijfers 1 t/m 4

3	Ik zou het eigenlijk een 1 willen geven. De reden dat ik een 3 geef is dat halverwege het traject ik er even mee mocht stoppen omdat het traject mij teveel stress gaf en ik er zieker van werd. In ieder geval een dikke onvoldoende omdat het me alleen maar stress heeft opgeleverd. Ondanks de pauze en de stress moest ik namelijk door met activiteiten waar ik niet aan toe was. Het werd me langzamerhand duidelijk dat het niet om mij ging maar om mijn werkgever. Die was bang dat het Uvw hun zou afstraffen als ze het tweede spoor traject zouden stoppen. De bedrijfsarts hield z'n rug hierin ook niet recht en de tweedespoor coach liet me ook weten dat we de stappen moesten volgen anders werd haar 'baas' boos!
4	Niet onafhankelijk

- cijfers 5 t/m 7

5	In eerste instantie leek het goed te gaan maar mijn begeleidster bleek toch niet in staat om rekening te houden met mijn handicap nl nah en het proces van acceptatie hiervan. Ik kreeg het idee dat ze meer bezig was de doelen van de werkgever te behalen dan echt naar mij te luisteren. Ik weet niet in hoeverre dit ook te maken heeft gehad met corona en steeds videobellen wat voor mij erg belastend is. Ik heb na 3 mnd een ander bedrijf ingeschakeld. Dit is tot nu toe prima
5	Het traject heeft me niets opgeleverd. Alle ideeën ed zijn van mij gekomen. Ze konden ook niets betekenen voor bv een leer/werkplek. Weggegooid geld
6	Over het algemeen tevreden, fijne persoonlijke begeleiding. Echter kwam deze tot een abrupt einde zonder "afsluitingsgesprek", dat vond ik erg jammer.
6	Er werd slecht geluisterd en geen oog voor mijn situatie. Ze was wel eens wat dingen vergeten, deed alles op papier, en ze was wel eens wat kwijt. Naar mijn gevoel werd ik niet gericht geholpen. Mijn eindrapport was erg onprofessioneel opgesteld. Met aannames en eigen oordeel. Dit is op mijn verzoek aangepast. Ik was er toen ook wel helemaal klaar mee.
7	Er zijn zowel positieve als negatieve kanten; Positief; andere mindsetting en ff eruit Negatief;als ik het prive had moeten betalen had ik deze keuze niet gemaakt, het is allemaal op zijn elfendertigste en te vrijblijvend, er zat geen vaart in.
7	Ik had werk maar naar 3 weken had ik geen werk meer maar toen kon ik niet meer terecht bij het 2e spoor dus nu zit ik al weer 3 maanden zonder werk.
7	Tweedespoor begeleider deed niet veel
7	Mijn begeleider volgde vooral protocollen en het werkboek en had geen coaching skills op het gebied van (loopbaan)coaching. Hier stoorde ik me aan. Ook weinig kennis van de arbeidsmarkt/geen eigen netwerk.
7	Ik denk dat het goed is dat deze organisatie er is.
7	Wel tevreden maar niet helemaal.
7	Soms vond ik dat het allemaal wat sneller kon.
7	De gesprekken waren verplicht vanuit mijn werkgever, zelf vond ik dat de opdrachten veel tijd vergde, vervolgens werden de antwoorden niet samen besproken dus zag er weinig meerwaarde in. Ik had meer expertise van de re-intergratie coach verwacht, het leek wel of ik meer verstand van zaken had dan hij.

- cijfers 8 t/m 10

8	fijne betrokken medewerker die haar afspraken na komt. Het enige wat ik graag zou zien is dat ze met vacatures of contacten voor een eventuele nieuwe baan zou komen
8	gewoon goed
8	Respectvolle, integere begeleiding en vold. informatie gekregen.
8	de begeleider was zeer duidelijk en heeft me echt geholpen het gehele traject van WIA etc. aan te kunnen, al was het al wel vlug duidelijk dat de weg naar werk zeer moeilijk ging worden, omdat overleven van mijn ziekte al eigenlijk onmogelijk is.
8	Omdat ik ondanks mijn slechte gezondheid toch een goede begeleiding heb gehad
8	Omdat ik veel heb geleerd maar nog niet aan een baan ben gekomen ondanks alle inzet van ons allebei
8	Prima zeer nette contactpersoon die ook echt voor je aan het werk gaat. Niet altijd even duidelijk.
8	positief
8	Prettige samenwerking
8	
8	Goed, prettig, persoonlijk contact.
8	naar omstandigheden goed begeleid
8	Goede begeleiding
8	Goed overleg gehad en op meerdere vlakken gezocht en uit geprobeerd. Uiteindelijk ben ik afgekeurd. Er zat helaas niet meer in voor mij.
8	Zoals hiervoor aangegeven was 2e spoor niet meer van toepassing omdat ik bijna volledig weer in eigen werkzaamheden aan het werk was. Ik heb een vragenlijst ingevuld omdat dit de procedure was, maar vlak daarna kreeg ik van de bedrijfsarts de bevestiging dat traject 2e spoor kon worden afgebroken. Desalniettemin was er vanuit 2e spoor begrip voor deze situatie en werd ik prima begeleid.
8	De couche was erg betrokken .En heeft ook binnen haar kunnen haar best gedaan om passend/vervangend werk te zoeken.
8	goede uitleg telefonisch/per mail en op de contactmomenten op locatie
8	Waren fijne gesprekken waar ik meestal wel iets mee kon. Zeker het contact moment in het begin thuis was erg fijn.
8	2e spoor heeft veel inzet getoond en begrip voor mijn situatie
8	Nan was erg betrokken en behulpzaam, en heeft me geholpen in de mogelijkheden die er waren. Ze stond open voor al mijn vragen en gaf ook antwoord en wist ze niet kwam ze er op terug. Echt super
8	Omdat zij wel een goede indruk en steun bij mij heeft achter gelaten ondanks dat het geen resultaat heeft opgeleverd.
8	alles heel goed verlopen
8	goed geholpen goede gesprekken gehad
9	De dame in kwestie was zeer doortastend. Ik heb had ook een goede klik met haar.
9	Coach was echt goed kreeg alle hulp zelfs buiten werktijden om hadden we contact echt super
9	Zeer professioneel en vriendelijk.
9	Het was een succesvol traject!
9	Goede begeleiding door Ruth waardoor de te bewandelen weg duidelijk werd en mijn CV en motivatiebrieven zeer goed werden.
9	De begeleiding was heel goed, maar door ziekte was er niets voor mij te vinden en ben nu ook volledig afgekeurd iva
9	Zeer tevreden.
9	ben uiterst tevreden over tweede spoor en mijn begeleider zijn heeft veel voor mij betekend . helaas geen baan gevonden met wat ik kon , ben helaas voor 100% afgekeurd wia/iva .
9	9, omdat er altijd nog wat te leren valt, maar ik ben uiterst tevreden met de begeleiding v Trudy Leijte.
9	Ze was meelevend met mijn ziekte en zag dat ik niet in staat was om te werken
9	zeer vriendelijk en sociale gesprekken
9	Mijn contactpersoon was zeer competent ook voelde ik dat ik een klik had met haar. Hierdoor voel je jezelf ook gehoord en begrepen.
10	omdat mijn contact person heeft haar best gedaan en stond altijd klaar voor mijn per e-mail of telefoon, en persoonlijk.
10	Ze begeleiden je heel goed maar helaas was het door mijn ziekte onmogelijk om werk te vinden
10	Ik ben zeer tevreden over de begeleiding die ik heb gehad. Gezien mijn situatie is er met heel veel respect en geduld gehandeld. Wat even niet kon, was ook goed. Mijn begeleidster straalde veel rust uit en tegelijkertijd was ze er echt voor mij, heeft goed naar me geluisterd en hoorde tussen de regels door mij behoeften die voor mezelf nog niet eens duidelijk waren. Dan ben ik van mening dat er heel goed gehandeld is en dat mijn begeleidster duidelijk voor ogen heeft hoe ze haar werk moet doen! Dikke pluim!
10	Ik vind dat Peggy mij boven normaal bij heeft gestaan in het hele traject met ontzettend veel begrip voor mijn persoonlijke problemen

Heeft u scholing gehad of een opleiding gevolgd bij 2de Spoor. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

Er is bij u diagnose gesteld door 2de Spoor. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:

- haalbaarheid intergratie

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

Geen antwoorden gevonden.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van 2de Spoor? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

Geen antwoorden gevonden.

Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van 2de Spoor? Ik verwachtte.. meer dan één antwoord mogelijk

Geen antwoorden gevonden.

In hoeverre sloot de dienstverlening van 2de Spoor aan op uw verwachting?

Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat..

- Heb een baan gevonden dankzij tips en hulp
- Ik dacht dat het een stugge organisatie was die kost wat kost moest scoren
- Ik er weinig van verwachtte en geen zin had in dit traject
- Had me niks bij verwacht, en verrast wat ik geleerd heb, helaas niet af kunnen maken in mijn situatie
- Ik er geen verwachtingen had
- ik niet goed wist wat ik kon verwachten. Dit is mij heel duidelijk en rustig allemaal uitgelegd en gedurende het proces telkens bijgewerkt.
- Ik geen idee had in hoeverre hun dienstverlening zou zijn en dit meer was dan ik verwachtte
- ik niet wist wat ik kon verwachten
- Ik werdt bovenverwachting goed begeleid
- Ik wordt gehoord en wij samen nadenken over volgende stap
- Omdat het eigenlijk vooraf onduidelijk was wat er van me verwacht werd
- Worden betaald door opdrachtgever zijn niet onafhankelijk
- ik heel slecht ter been was en nergens naar toe kon dus alles werd bij mij thuis gedaan
- Voor dit traject ook een 2e spoor traject bij een ander bedrijf gevolgd. Hier geen goede ervaring mee
- Geen idee had wat er ging gebeuren!
- Het heeft me geholpen om mijn richting te vinden

In hoeverre sloot de dienstverlening van 2de Spoor aan op uw verwachting?

Zoals ik vooraf verwachtte, omdat..

- ik reuma heb en bijna niks kan
- Ik geen verwachting had wegens onervarenheid met deze begeleiding
- Ik er zelf vanuit ging dat het moeilijk zou worden om iets passends voor mij te vinden
- ik ongeveer wist wat er van mij verwacht werd
- ik er zeker van was dat zij de geschikte persoon voor mij was.
- ik was eigenlijk al bijna volledig gereïntegreerd in eigen werkzaamheden (80%) dus 2e spoor was voor mij niet meer van toepassing.
- er genoeg duidelijkheid was
- Omdat ik niet wist wat ik moest verwachten
- Ik niet in staat was om te werken en 2 maal per week naar het ziekenhuis moest en daar werd rekening mee gehouden
- ik er geen ervaring mee had
- Ik goede referentie had over hen en een goede klik bij kennismaking
- geen mening
- omdat kennissen van mij die p&o functionarissen zijn en vertelde me dat je bijna alles f moet doen.moet do
- ik voldoende informatie kreeg die ik ook verwachtte te krijgen.
- ze hebben alles gedaan wat ze konden doen om mee te helpen maar mijn gezondheid stond in de weg. onthoud
- Op deze manier door mijn omstandigheden toch een goede begeleiding heb gehad
- Ze me hebben geholpen. Alleen uiteindelijke afhandeling contact vond ik slecht.
- Wist niet precies wat te wachten
- ik er zonder verwachting in ging
- Het voldeed aan de wensen
- Ze telkens duidelijk waren wat ik kon verwachten
- Die meneer heeft gezien mijn situatie alles gedaan wat mogelijk is
- ik zelf in het eerste gesprek al aangaf wat ik wilde en de daarop volgende opdrachten van weinig toegevoegde waarde waren

In hoeverre sloot de dienstverlening van 2de Spoor aan op uw verwachting?  
Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat.

- Ik had meer kennis en kunde op het gebied van coaching verwacht.
- Ze volgens mij geen rekening hielden met mijn handicap nl nah maar mi meer bezig was met het behalen van haar doelen
- Ik maar 2 maanden contact heb gehad
- er geen rekening gehouden met mij, het ging er alleen om dat ik het starre 2e spoor traject volgde
- Ik er niets mee opgeschoten ben
- ivm mijn beperking aan mijn been en de beperking van uren en het alleen kunnen solliciteren op een baan van een minimaal inkomen 65% van mijn huidige salaris is kansloos ook volgens mijn werkgever maar ook door spoor 2 is dit uitgesproken
- Het gaf me nog steeds geen duidelijkheid. Ook konden ze me niet adviseren over het onzorgvuldig beleid van mijn werkgever. Mijn eindrapport was erg onprofessioneel opgesteld. Dit hebben ze op mijn verzoek aangepast.

Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:

- Iva

Hoe zou 2de Spoor de dienstverlening aan u kunnen verbeteren?

- Voor mij hoeft het niet verbeterd te worden
- was goed hoeft niet te verbeteren
- Werkboek splitsen in reïntegratie(boeit mij niet, is storend) en werkzoekende(mijn ding).|Betere afspraken maken igv verzuim coach
- Ja de begeleider mag wat meer werk doen en goed begeleiden
- Even een maand aankijken of de persoon in kwestie nog steeds een baan heeft.
- Ik ben tevreden over de gang van zaken.
- kijken of het mogelijk is om op meerdere vlakken een sort stage te lopen om te kijken welk vakgebied beter aan sluit dan alleen een online test.
- Zie vorige vraag. Alle medewerkers scholen op coaching/gespreksvaardigheden.
- zie andere antwoorden
- Ik weet niet of 2e spoor er invloed op heeft maar als iemand al bijna weer volledig in eigen werk zit, is het niet zinvol om dit traject op te starten. Ik denk dat het 'slechts' om een regel gaat, maar er mag meer gekeken worden naar de situatie zelf. Destijds voelde het voor mij heel dubbel omdat ik voor mijn gevoel weer 'goed op weg was' maar toch het traject 2e spoor moest doen. Het is niet motiverend voor iemand die uit een (lang) re-integratietraject komt. Ondanks dit toonde de begeleider van 2e spoor veel begrip voor deze situatie en dat was zeker positief!
- Wat ik belangrijk vindt bij de dienstverlening .Is dat ze op de hoogte moeten zijn van je medische achtergrond om je zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. Maar dit mocht niet ivm mijn privacy.
- Weinig al is dit geheel natuurlijk erg afhankelijk van de begeleider die je treft en hoe je zelf tegen een 2e spoortraject aankijkt.|mijn begeleider was geweldig ondanks de zeer moeilijke situatie waar ik me in bevond en nu nog bevind.
- Niets was prima
- Niet als ze niet voor de opdracht gever werken hebben ze geen werk meer
- Tweedespoor is een star systeem, vooral gericht op druk uit oefenen. Dit is niet helpend bij cliënten die niet lui zijn en die van druk uitoefenen alleen maar zieker worden omdat er niet geluisterd wordt naar de grens die ze aangeven. |Het systeem is pervers, want alle betrokkenen (werkgever, bedrijfsarts, begeleider) eisen dat tweede spoor wordt gevolgd, in mijn geval niet om de client te helpen maar omdat ze moeten voldoen aan de eisen van de uww.|Advies:- kijk eens goed of er altijd met een tweede spoor traject gestart dient te worden als 1e spoor niet is geslaagd. Een werkfit-traject was zeker meer op z'n plaats geweest.|- zorg ervoor dat bedrijfsartsen zich achter de client scharen ipv achter de werkgever die bang is voor oordeel uww|- maak de tweedespoor begeleiding flexibel, afgestemd op de mogelijkheden en beperkingen client|- geef een hoog opgeleide client een begeleider die even hoog is opgeleid zodat deze ook daadwerkelijk mee kan denken over loopbaanmogelijkheden
- Koppel mensen aan begeleiders met een netwerk in hun regio
- ik heb geen opmerkingen voor de bedrijf
- ledere week was soms wat veel hier kijken wat nodig is
- Een exitgesprek/af rondingsgesprek plannen nadat traject afloopt qua contract met werkgever.
- Voor eventuele baanwijziging
- geen idee
- Soms kunnen dingen sneller verlopen.
- Ik had het gevoel dat er weinig kennis aanwezig was bij mijn re-integratie coach. Hij vertelde hoe hij in dit vak terecht was gekomen en daar vond ik weinig professionaliteit vanuit gaan. De gesprekken waren absoluut niet voor meer waarde voor mij.
- Meer aandacht voor individu. Waarom is het nodig het 2de spoor te starten. Wat heb je al allemaal meegemaakt. En vooral advies. Waar kan ik dingen vinden. Waar kan ik terecht met ontevredenheid over mijn werkgever. Wat zijn mijn rechten en plichten. Wat zijn de plichten van mijn werkgever. Ik kreeg een afgewezen en opgegeven gevoel. Dat ik er in mijn situatie er niet meer toe doe.

Waarover ging deze klacht?

- Wegens Corona is de vork in de steel blijven steken, geen afsluiting gehad.
- Dat ik na 3 weken weer geen werk had.
- zie andere antwoorden



Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over 2de Spoor of dit onderzoek?

- geen opmerkingen alles goed verlopen
- Nee
- Nee
- Goed dat u het toetst
- De intensiteit waarmee we contact hebben gehad verschilde in intensiteit naarmate de tijd vorderde. Ook door corona hebben we meer telefonisch contact gehad dan de bedoeling was. De eerste vragen van dit onderzoek zijn daarom dan ook moeilijk waarheidsgetrouw in te vullen.
- Alles wat ik wou zeggen heb ik gezegd in de voorgaande antwoorden.
- Dat het erg moeilijk is geweest tijdens de corona crisis. Maar er toch alles aan gedaan is om een passende baan te vinden.
- Nee, jammer dat ik nu een pracht CV en sollicitatiebrief heb en vertrouwen hierin, dat de gezondheid zo verdomde moeizaam is, ik had graag weer aan de gang gewild
- Nvt
- Nee, eigenlijk niet.
- nee
- Ik ben door Barbara goed geholpen met steun en veel info ook met mijn omscholing tot MVK
- Nee
- nee
- Het is me verteld dat het onafhankelijk is, onafhankelijk van mijn werkgever. Hier geloof ik niets van. Anders zouden ze dat wat beter uit kunnen dragen.

## 2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- gewoon tevreden
- betrokken begeleiders die hard werken voor hun klanten, onze medewerkers, die na een vervelende periode van arbeidsongeschiktheid hun horizon MOETEN gaan verbreden. Respect voor deze begeleiders!
- betreffende het traject dat is afgesloten werd er veel te laat naar vrijwilligerswerk gekeken om dit in te gaan zetten. Daar heb ik behoorlijk op gestuurd. Natuurlijk is het door corona heel erg moeilijk geweest om afspraken te maken met bedrijven. Bij dit traject kreeg ik na elk gesprek met de medewerker een update van coach Petra. Nu heb ik een ander traject lopen met Erwin en ik hoor of zie niets van de coach. Het zou prettig zijn om na elk gesprek een update te ontvangen om als werkgever te weten hoe het traject verloopt. Zo nodig kan ik zelf ook nog bijsturen.
- Communicatie over het proces had beter gekund.
- prima bedrijf, komt afspraken na, is snel
- Alom zeer tevreden met de dienstverlening, het contact en de zakelijke relatie.
- de communicatie verliep niet altijd even soepel. het is lastig te achterhalen wie nou waar voor verantwoordelijk is. soms minder goed bereikbaar.
- De inzet en professionaliteit is prima, alleen lukt het in de praktijk maar moeilijk dat mensen daadwerkelijk een andere baan vinden.
- Wij hebben maar 1 traject samen gevolgd. Ik heb goed gevoel tov de organisatie maar de bemiddelaar was matig.
- Communicatie via Expertsuite is behoorlijk complex. Wij worden wel geholpen door de administratie, maar ik vind het systeem absoluut niet klantvriendelijk.
- Goede begeleiding, duidelijke communicatie, goed contact met werkgever en betreffende werknemer.

Welke aanbevelingen of opmerkingen heeft u ten aanzien van 2de Spoor? Uw antwoord kan betrekking hebben op de organisatie, maar ook op één of enkele diensten.

- Geen
- ondanks de communicatie vind ik de visie van 2e spoor goed!
- met name in 2de spoor reïntegratie hebben zij een groot netwerk.
- Graag een andere werkwijze voor aanmelding van een medewerker voor 2de spoor traject.
- no-nonsens, afspraken nakomen, snelle actie, korte communicatielijnen, meedenken met werkgever met respect naar werknemer

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.

