Tevredenheidsonderzoek

WOW BV (Waarborg op Werk)

meetperiode: 1 april 2025 tot en met 31 maart 2026

Definitief rapport

In opdracht van WOW BV (Waarborg op Werk)
Zoetermeer, maandag 18 mei 2026

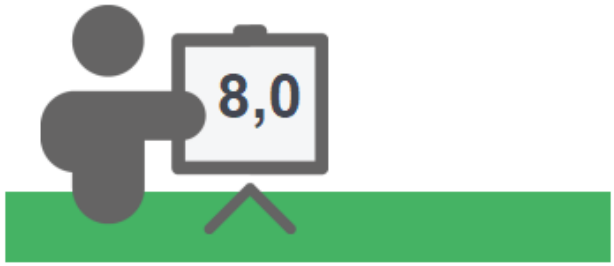
De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval 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 BOW WOW BV (WAARBORG OP WERK)

BLIK OP WERK
Kiezen voor kwaliteit

Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):



Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.

De medewerkers van het bedrijf scoren relatief goed op het volgende punt:

- Het nakomen van afspraken

Het bedrijf scoort relatief goed op de volgende punten:

- Het nakomen van afspraken
- De stapsgewijze begeleiding
- Bereikbaarheid van de coach
- Snelheid eerste kennismaking

- Heel tevreden: 59%
- Tevreden: 28%
- Niet tevreden: 4%
- Helemaal niet tevreden: 2%
- Ik weet het niet/ik kan geen antwoord geven: 7%

Inhoudsopgave

1 Inleiding . . . 2
1.1 Achtergrond . . . 2
1.2 Onderzoeksbureau Panteia . . . 2
1.3 Keurmerk Blik op Werk . . . 2
2 Onderzoek . . . 3
2.1 Opzet en uitvoering . . . 3
2.2 Respons . . . 5
2.3 Leeswijzer . . . 6
3 Onderzoek onder cliënten . . . 7
3.1 Oordeel van cliënten over WOW BV (Waarborg op Werk) . . . 7
3.2 Aanleiding traject . . . 8
3.3 Contact . . . 10
3.4 Bereikbaarheid en snelheid . . . 11
3.5 Begeleiding . . . 14
3.6 Contactpersonen . . . 17
3.7 Resultaat traject . . . 19
3.8 Klachtafhandeling . . . 20
3.9 Achtergrond van de cliënten . . . 20
4 Contactgegevens Panteia . . . 22

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Blik op Werk is een kwaliteitsinstituut voor duurzame participatie. Blik op Werk gelooft in en werkt aan een inclusieve samenleving waarin iedereen deelneemt. 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 (arbeids)participatie 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 meer dan 300 dienstverleners, die zich inspannen voor het vinden en behouden van werk en/of het inburgeren in de Nederlandse samenleving.

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 van UWV.

1.2 Onderzoeksbureau Panteia

Panteia is een toonaangevend en datagedreven onderzoeks- en adviesbureau dat klanten helpt brede welvaart te realiseren. Met een ambitieus en divers team van onderzoekers, adviseurs en data-experts leveren wij unieke en toepasbare inzichten voor het oplossen van de maatschappelijke vraagstukken van morgen. Inhoudelijk sterk, betrouwbaar en altijd onafhankelijk. Dankzij onze ervaring bij zowel overheden, non-profit organisaties, branches en bedrijven zijn wij in staat om slimme verbindingen te maken tussen beleid en praktijk. En als sterke speler in Nederland en Europa slaan wij de brug tussen lokaal, regionaal, nationaal en Europees beleid. We zijn bevlogen experts met een sterk partnernetwerk. Zo leveren wij altijd de juiste expertise en maken wij met onze innovatieve aanpak het verschil voor 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 hoofdnorm 'tevredenheid' worden gehaald. De tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. In deze rapportage staan de uitkomsten van dit onderzoek beschreven. Tevredenheid is één van de normen van het keurmerk. Heeft u deze norm behaald, dan biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk krijgt of behoudt. 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 van dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

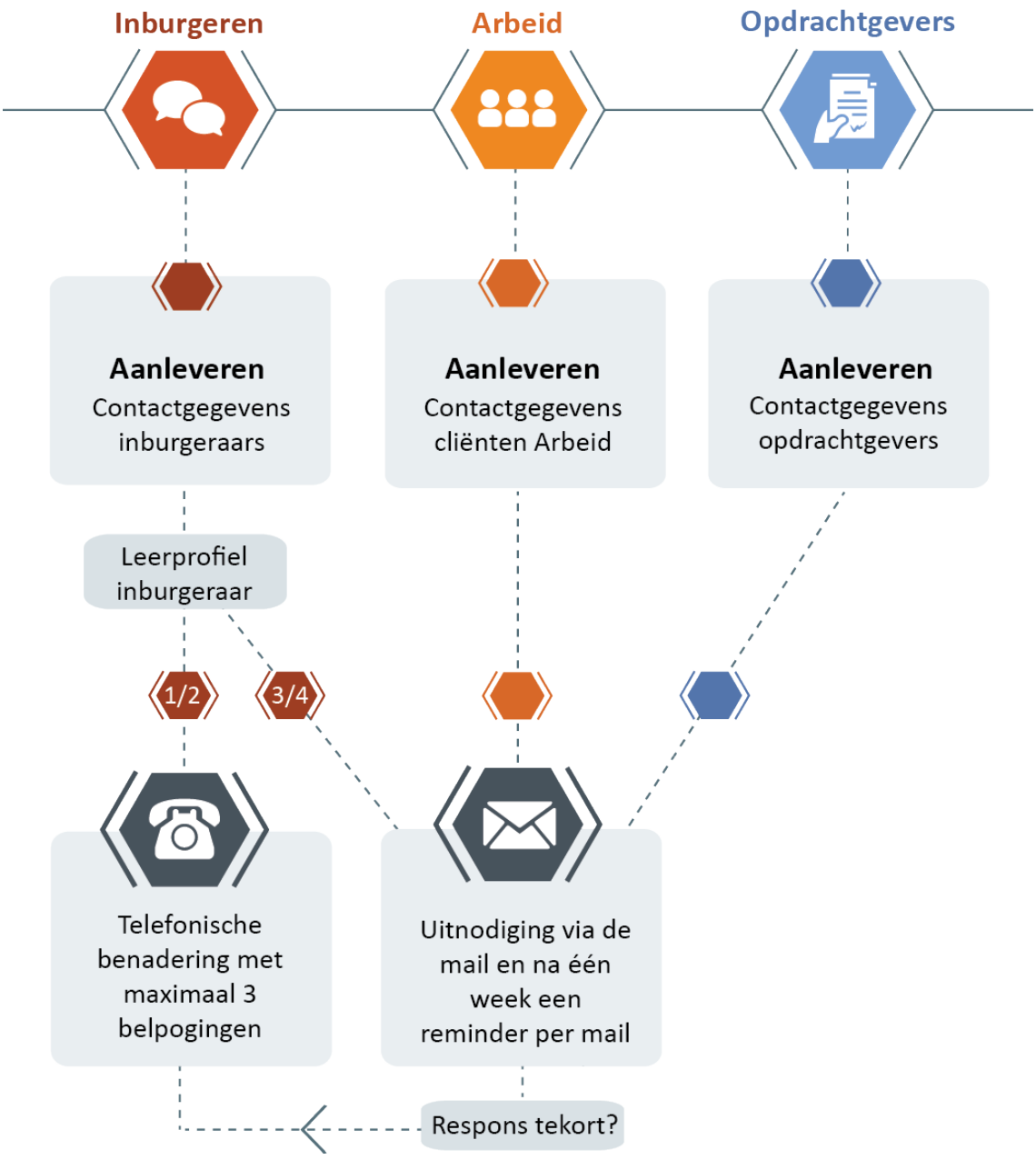
2 Onderzoek

2.1 Opzet en uitvoering

Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 april 2025 tot en met 31 maart 2026 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 WOW BV (Waarborg op Werk) benaderd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk.

fig. 1 Uitnodigingstraject cliënten en opdrachtgevers



Bron: Panteia

2.1.1 Wijze van benadering

De cliënten en opdrachtgevers worden in principe per e-mail uitgenodigd voor het klanttevredenheidsonderzoek. Reageren zij niet op de uitnodiging, dan krijgen zij een herinnering toegezonden, om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt. Soms wordt ook nog een extra herinnering verzonden. In sommige gevallen worden cliënten telefonisch benaderd. Cliënten voor de dienst inburgeren met leerprofiel 1 en 2 worden gebeld, tot een maximum van 50 geslaagde gesprekken per meetperiode. Voor overige cliënten kan er tegen meerkosten telefonische benadering worden ingezet. WOW BV (Waarborg op Werk) heeft geen gebruik gemaakt van de telefonische optie.

2.1.2 Vragenlijsten

Er zijn twee vragenlijsten voor cliënten: een vragenlijst inburgeren en een vragenlijst arbeid. Bij de vragenlijst arbeid kan een deel van de gestelde vragen variëren, afhankelijk van de dienst waarvoor de cliënt is aangeleverd en de antwoordopties die de cliënt selecteert. Beide vragenlijsten zijn in verschillende talen beschikbaar. Bij het aanleveren van de gegevens van cliënten arbeid kan de dienstverlener per cliënt kiezen tussen de reguliere en de laagdrempelige vragenlijst. De laagdrempelige vragenlijst bevat dezelfde vragen als de reguliere vragenlijst, maar in zo eenvoudig mogelijk Nederlands gesteld.

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 13 diensten geformuleerd. In tabel 1.2 zijn de verschillende diensten te zien. Omdat Panteia om technische redenen dienst 11 hanteert voor inburgertrajecten, wijkt voor de diensten Duurzame inzetbaarheid en Supported employment de nummering af van de nummering die Blik op Werk hanteert voor het keurmerk Arbeid.

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	Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeleiden 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 minimaal 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden behaald. 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 voldoendes 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 164 cliënten benaderd en geen opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 28,0% voor cliënten en 0% voor opdrachtgever(s).

Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen rond de dienstverlenings-aspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage. Is er gewerkt met een steekproef of kwamen er uitnodigingen onbestelbaar retour, dan kan het aantal cliënten dat wordt meegenomen in het onderzoek afwijken van het aantal cliënten dat u heeft aangeleverd. Uiteindelijk blijft een netto steekproef over. Deze netto steekproef is de basis om de respons voor uw bedrijf vast te stellen.

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. De cijfers voor de individuele diensten worden alleen gepubliceerd als ook voor 'Totaal' is voldaan aan de publicatienorm. Bij de opdrachtgevers staat 'ja', omdat dit cijfer altijd gepubliceerd wordt. In de handleiding van Blik op Werk en de handleiding voor het tevredenheidsonderzoek kunt u de geldende responsnorm en publicatienorm vinden. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten en opdrachtgevers dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

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.

tabel 1.1 Resultaten voor het keurmerk	steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
Cliënten					
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	134	31	23,1	7,7	nee
Sociale activering en participatie	30	15	50,0	8,8	ja
Totaal	164	46	28,0	8,0	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.

2.3 Leeswijzer

Dit rapport bepreekt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over de meetperiode. Hierbij worden de resultaten van WOW BV (Waarborg op Werk) afgezet tegen de gemiddelde resultaten van alle deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek dat wij uitvoeren voor Blik op Werk. 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.

Hoofdstuk 3 gaat in op de uitkomsten rondom het tevredenheidsonderzoek onder de cliënten.

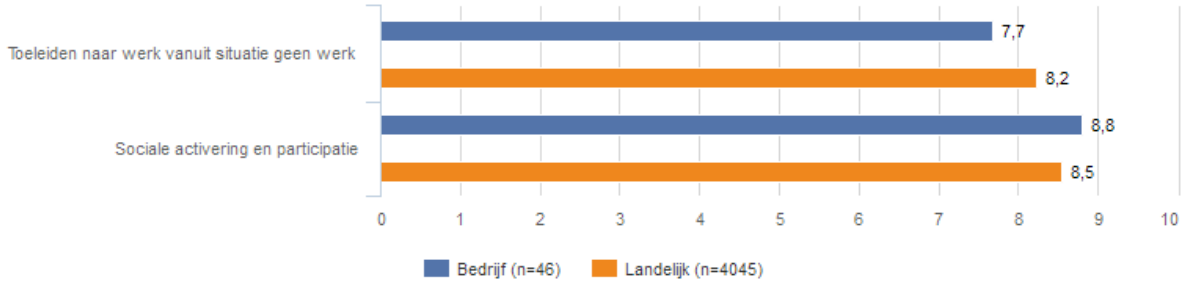
De uitkomsten worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven in het rapport. Het aantal personen dat bij elk figuur vermeld staat, het getal na 'n=', geeft weer hoeveel cliënten / opdrachtgevers de vraag beantwoord hebben. Soms komt het aantal dat wordt genoemd bij een figuur niet overeen met het totale 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 voor cliënten die specifieke diensten hebben afgenomen.

3 Onderzoek onder cliënten

3.1 Oordeel van cliënten over WOW BV (Waarborg op Werk)

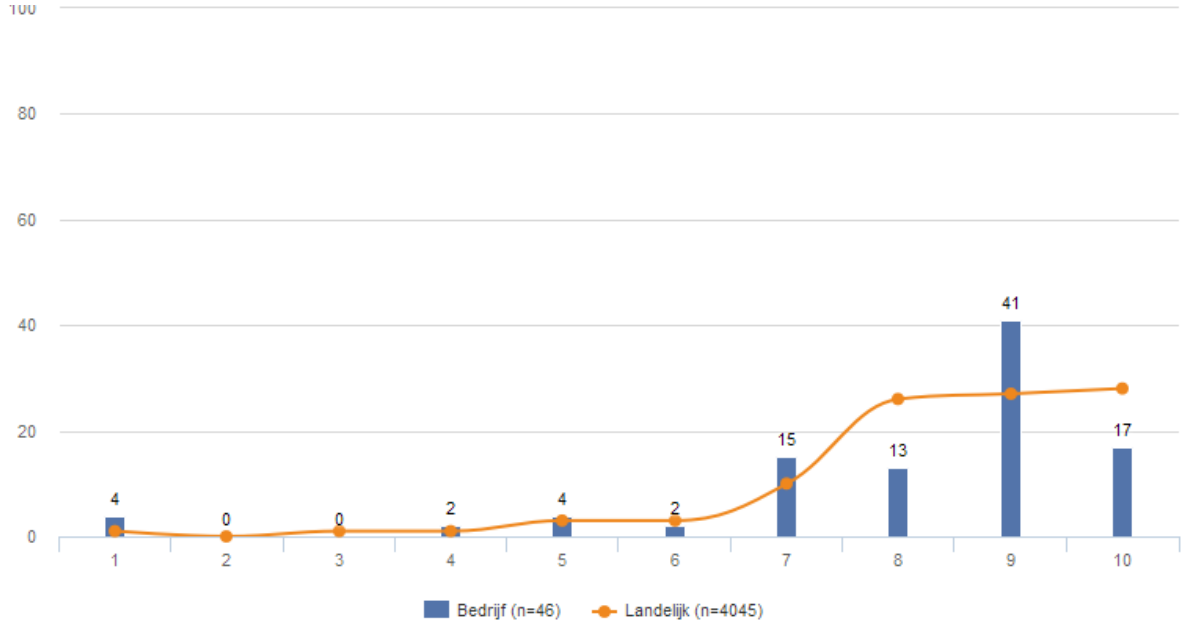
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men WOW BV (Waarborg op Werk) heeft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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



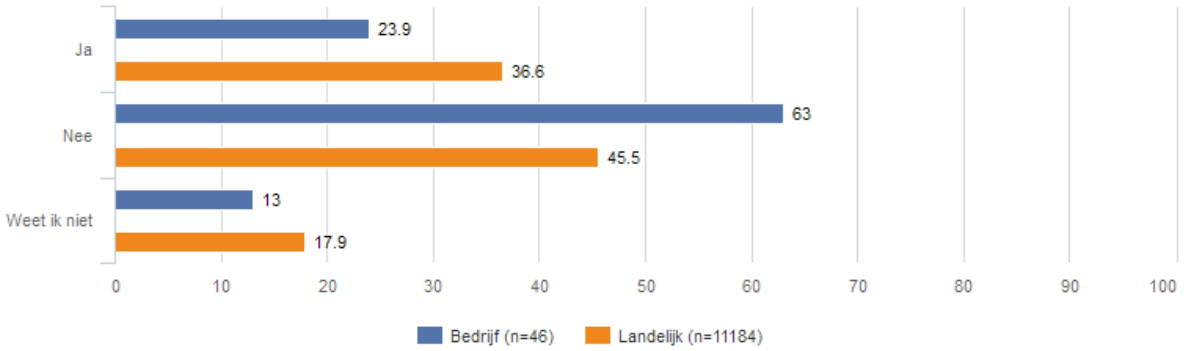
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben. De getallen die boven de balkjes staan, geven het percentage weer van uw cliënten die mee hebben gedaan aan het onderzoek en dat cijfer hebben gegeven

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



Cliënten is ook gevraagd of zij WOW BV (Waarborg op Werk) hebben aangeraden. WOW BV (Waarborg op Werk) heeft een actuele promotor score van 23,9.

fig. 3.3 Heeft u WOW BV (Waarborg op Werk) aangeraden bij anderen?



3.2 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. 3.4 Wat was de aanleiding voor u om dit traject te volgen?

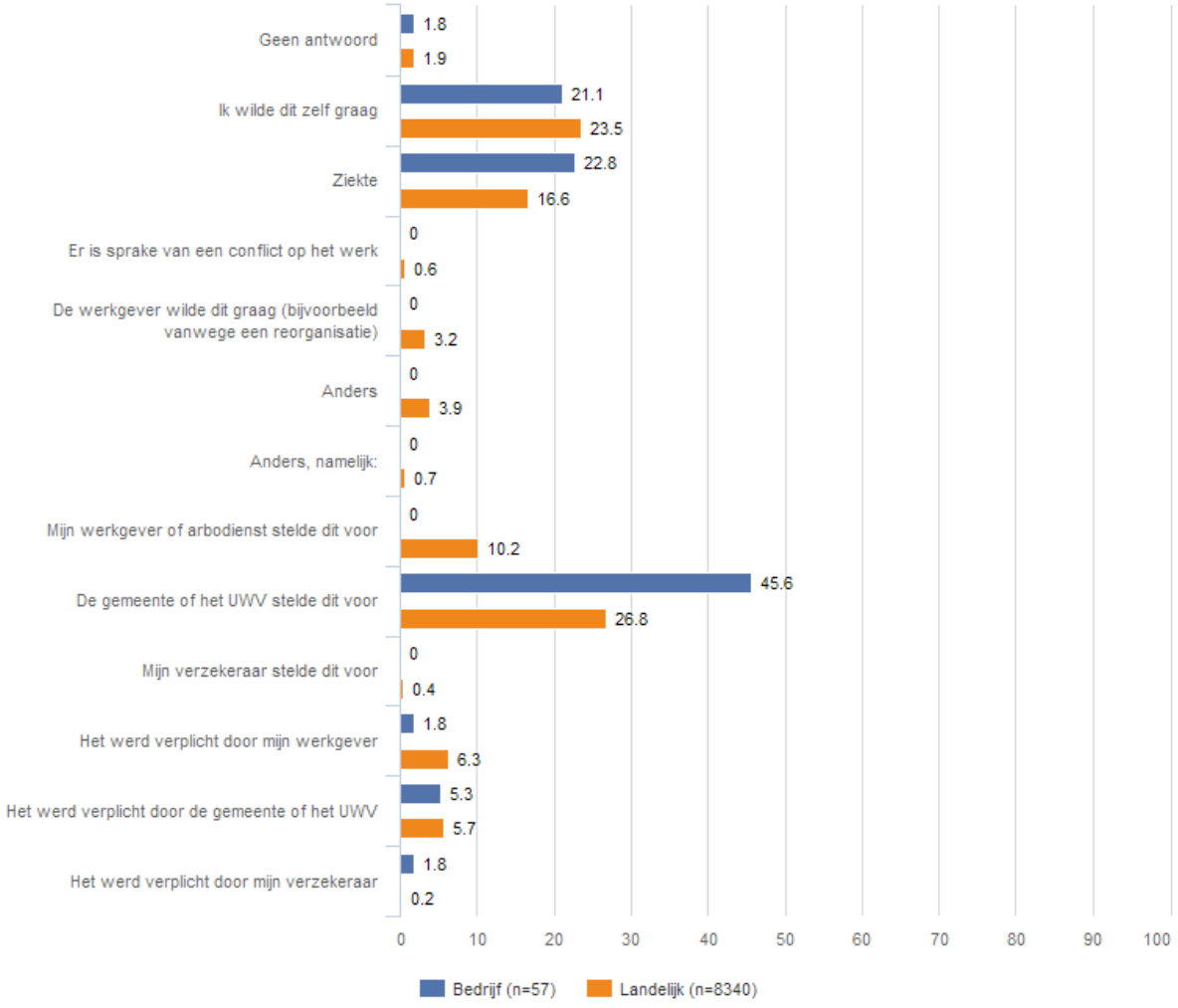


fig. 3.5 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

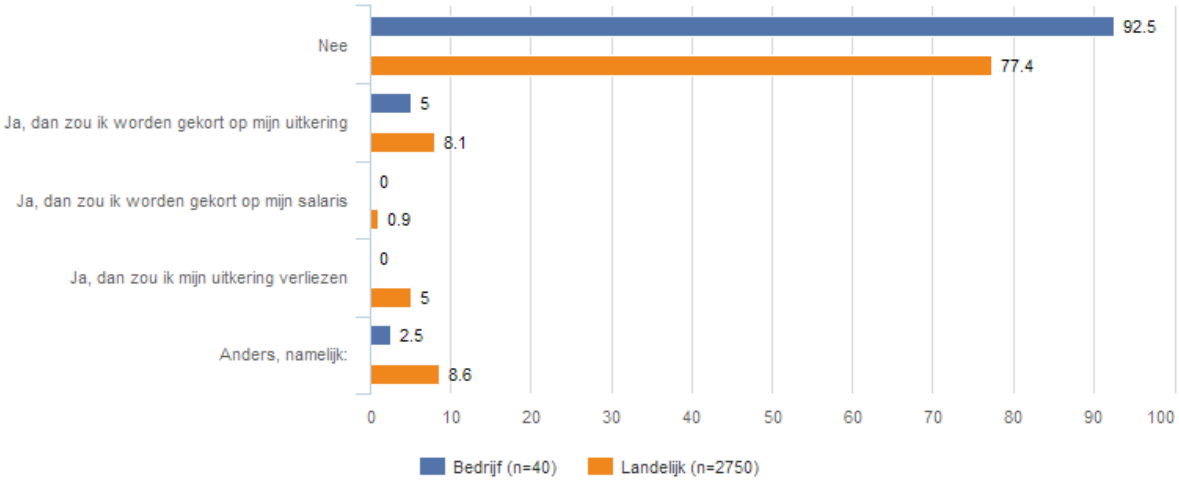
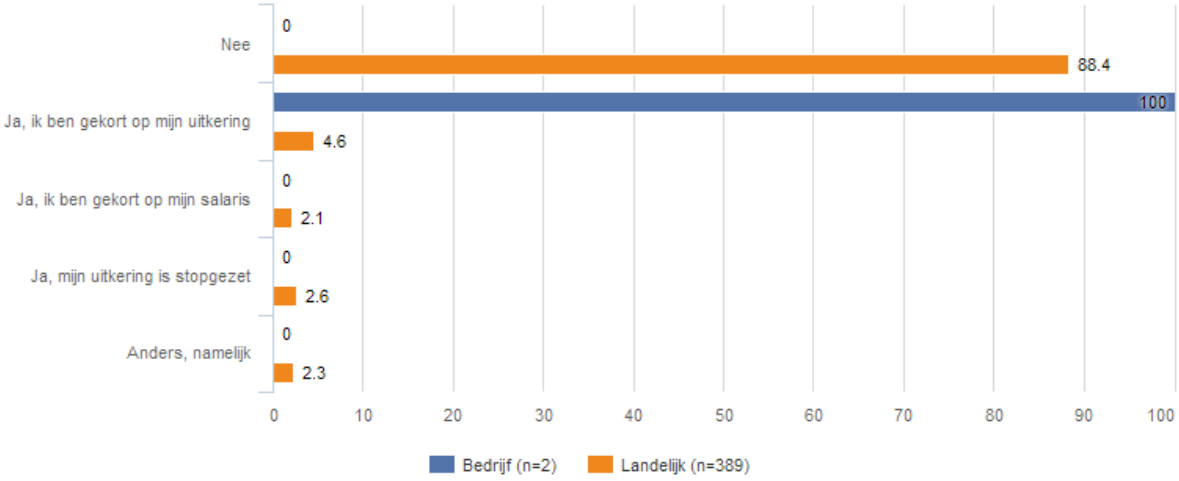
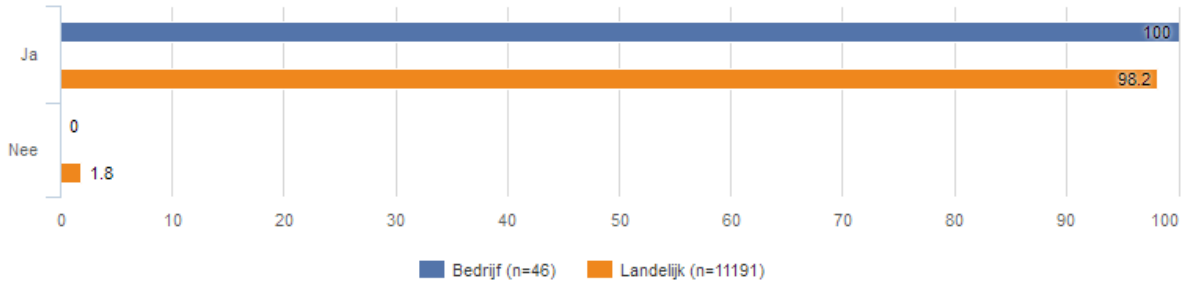


fig. 3.6 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?



In onderstaande tabel wordt aangegeven of er volgens de cliënten contact is geweest met WOW BV (Waarborg op Werk).

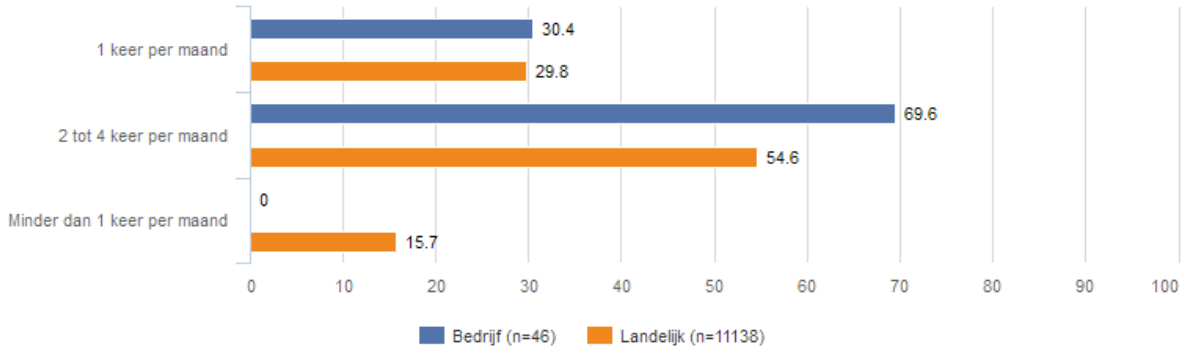
fig. 3.7 Heeft u contact gehad met WOW BV (Waarborg op Werk)?



Bron: Panteia

Indien er contact is geweest, werd de cliënt gevraagd hoe vaak zij gemiddeld genomen contact hadden met de coach van WOW BV (Waarborg op Werk).

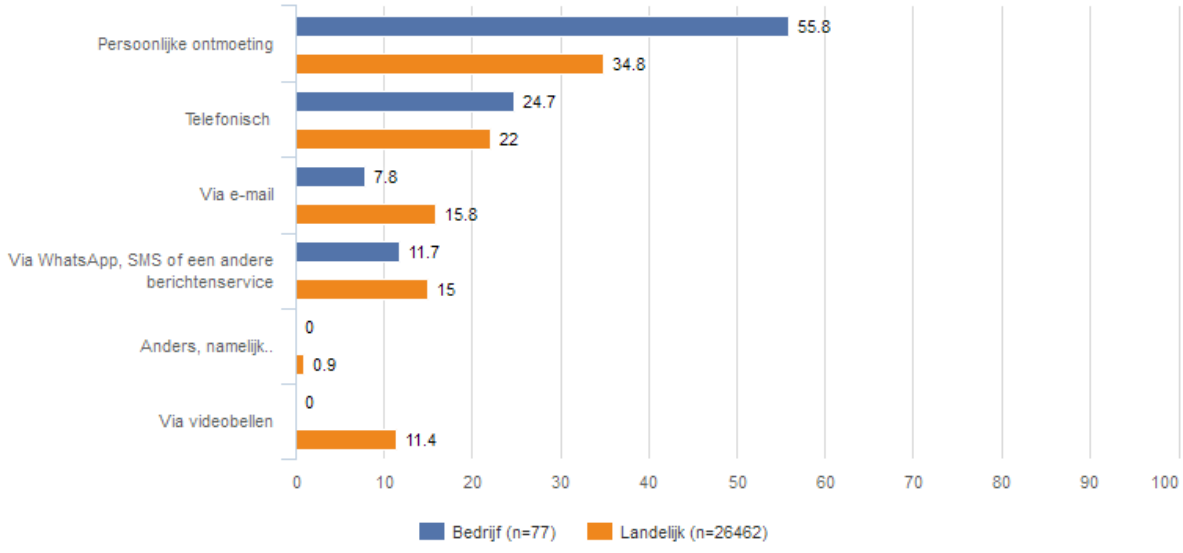
fig. 3.8 Hoe vaak heeft u contact gehad met de coach van {bedrijf}?



Bron: Panteia

Figuur 3.9 toont op welke wijze er contact was met de coach.

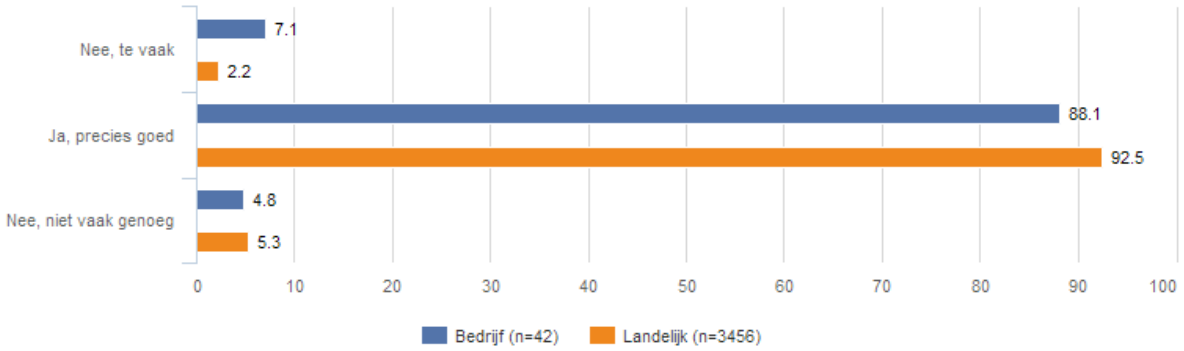
fig. 3.9 Op welke manier had u contact met elkaar? U mag meerdere antwoorden kiezen



Bron: Panteia

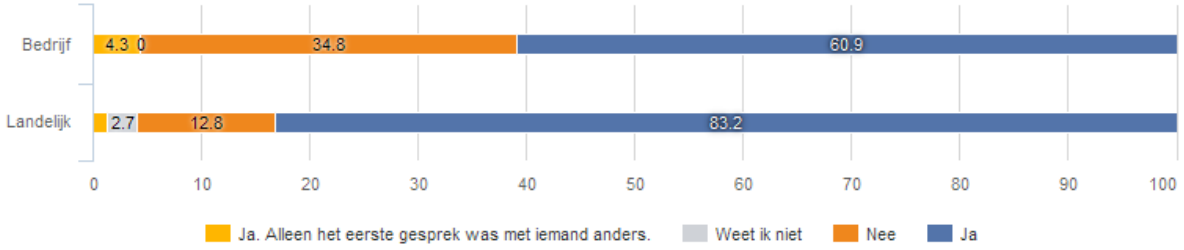
De cliënten is ook gevraagd wat ze van deze contactmomenten vonden en of men altijd een vaste coach had bij WOW BV (Waarborg op Werk). De resultaten op deze vraag in figuur 3.10 en 3.11

fig. 3.10 Sprak je vaak genoeg met jouw coach?



Bron: Panteia

fig. 3.11 Had je altijd dezelfde coach van WOW BV (Waarborg op Werk)?

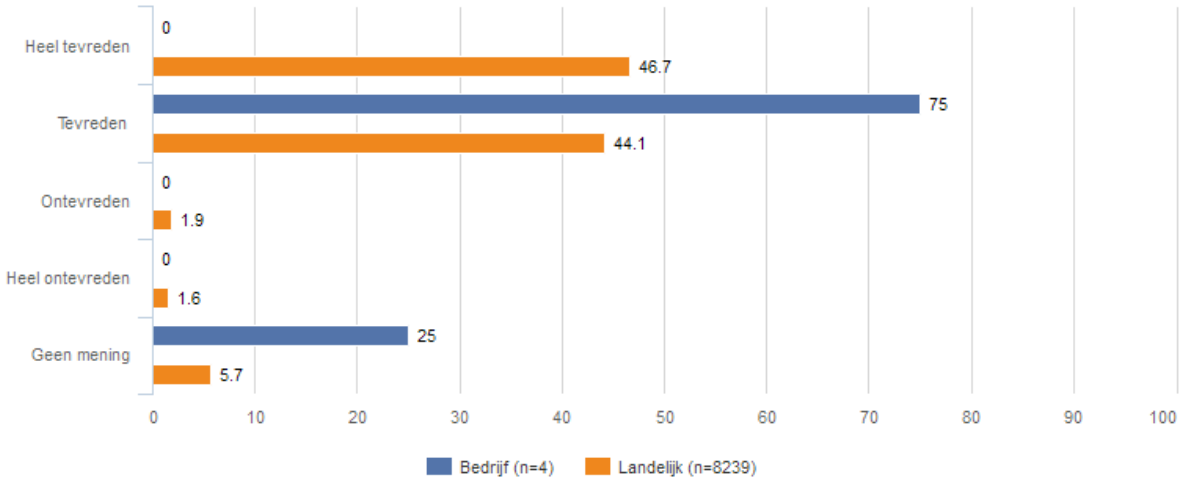


Bron: Panteia

3.4 Bereikbaarheid en snelheid

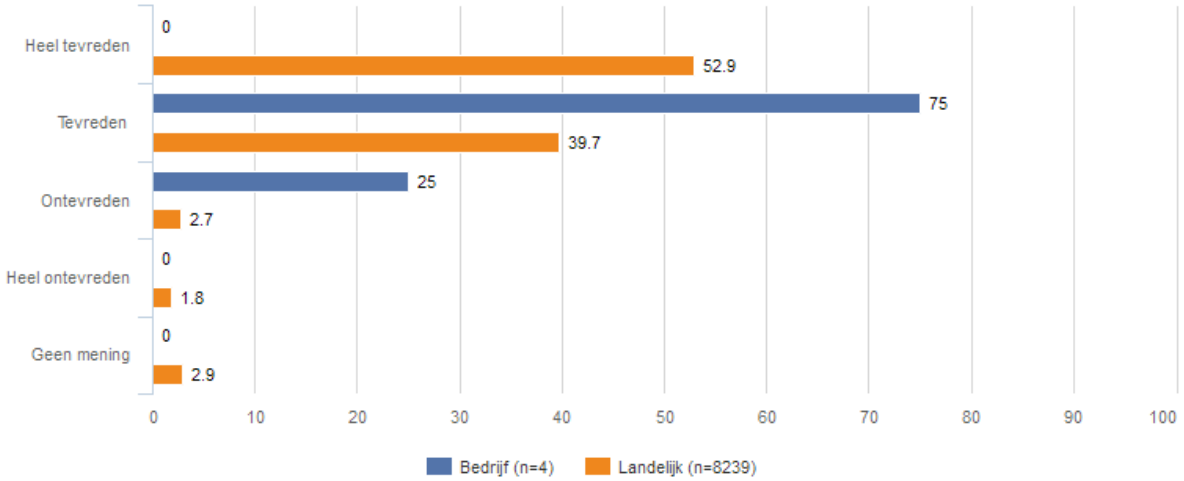
De cliënten konden hun mening geven over de snelheid waarmee een kennismaking heeft plaatsgevonden, het eerste gesprek, de bereikbaarheid van de coach, de snelheid van reageren en de plaats waar de gesprekken plaatsvonden. Figuren 3.12 t/m 3.16 tonen de resultaten.

fig. 3.12 Hoe tevreden bent u over hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



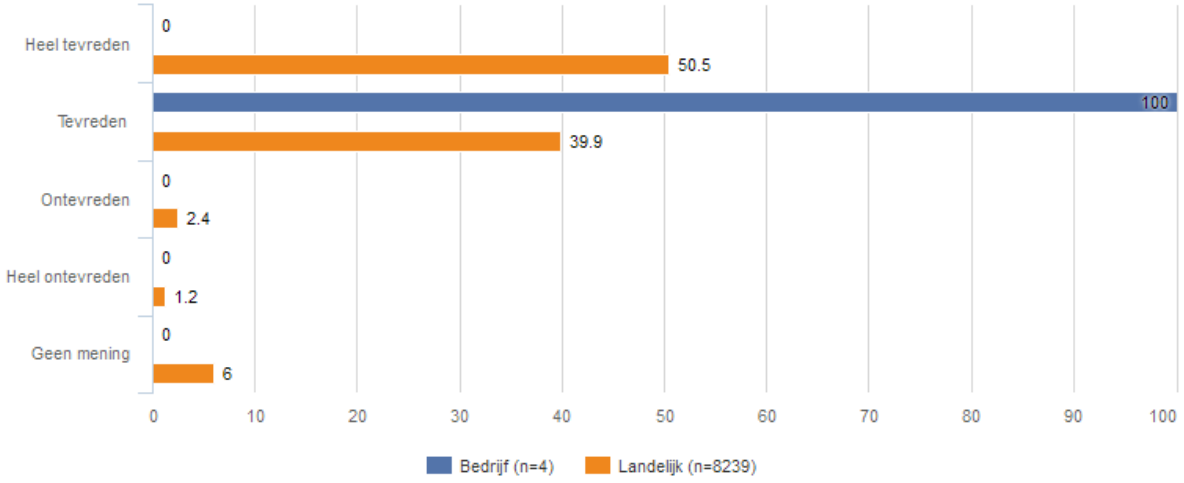
Bron: Panteia

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over het eerste gesprek dat u had met de coach?



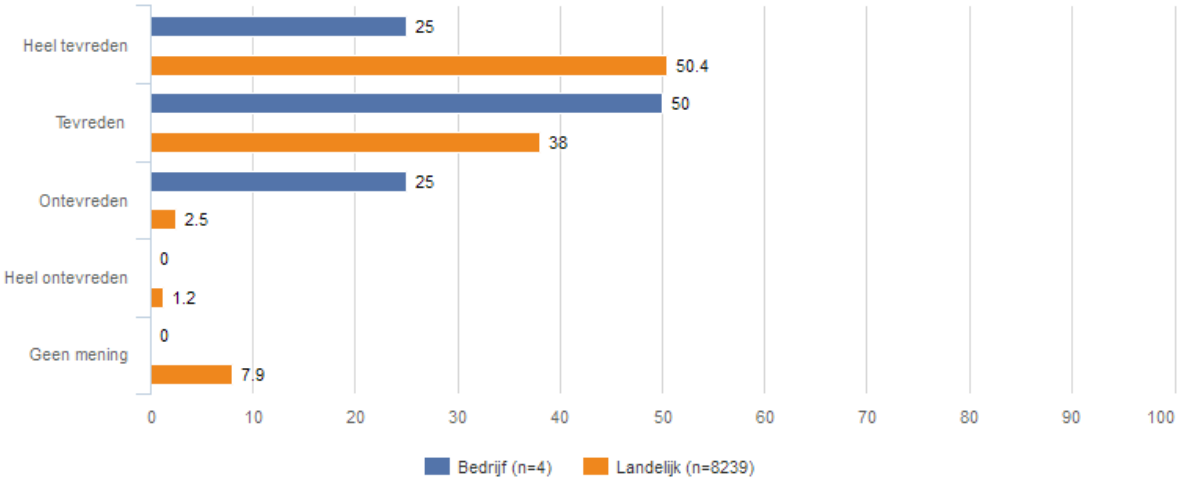
Bron: Panteia

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over hoe goed u de coach kon bereiken?



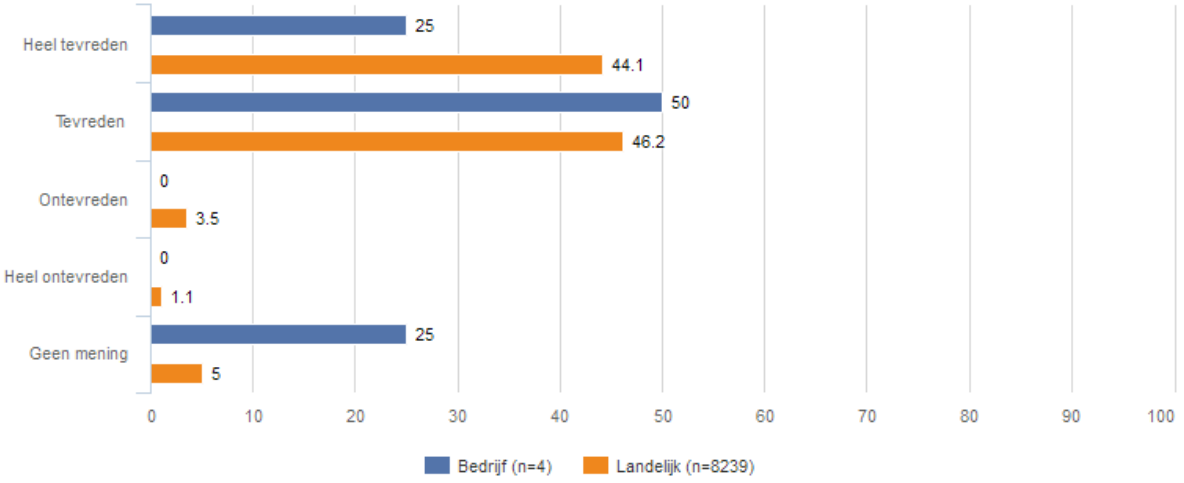
Bron: Panteia

fig. 3.15 Hoe tevreden bent u over hoe snel de coach reageerde als u contact had gezocht? (Bijvoorbeeld hoe snel hij of zij terugbelde of terugmailde.)



Bron: Panteia

fig. 3.16 Hoe tevreden bent u over de plaats waar de gesprekken met de coach waren?

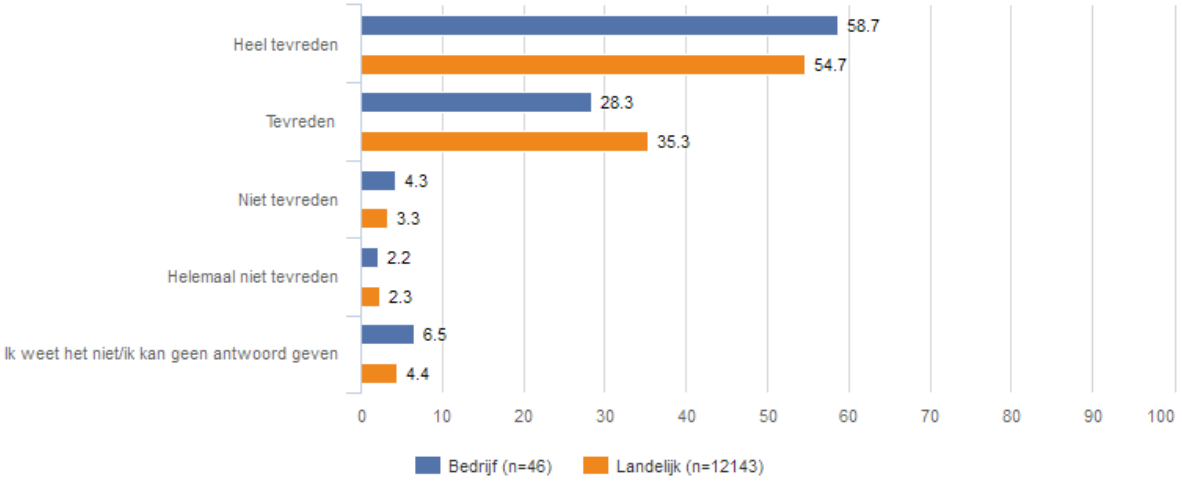


Bron: Panteia

3.5 Begeleiding

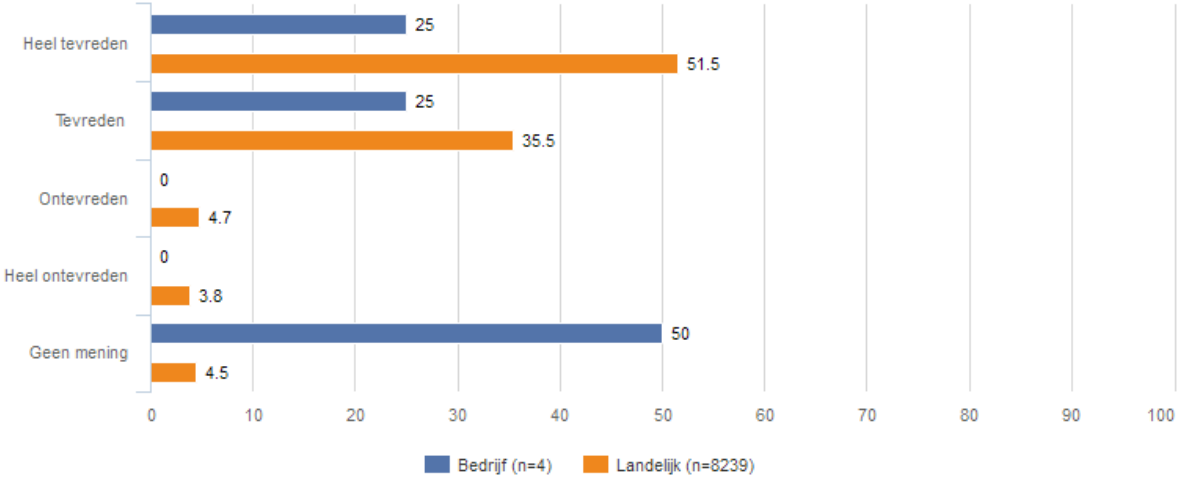
Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten omtrent de begeleiding door WOW BV (Waarborg op Werk) zijn een aantal vragen gesteld die hiermee samenhangen. In de figuren 3.17 t/m 3.22 worden de resultaten getoond.

fig. 3.17 Heeft de coach altijd gedaan wat jullie hebben afgesproken? Ben je daar tevreden over?



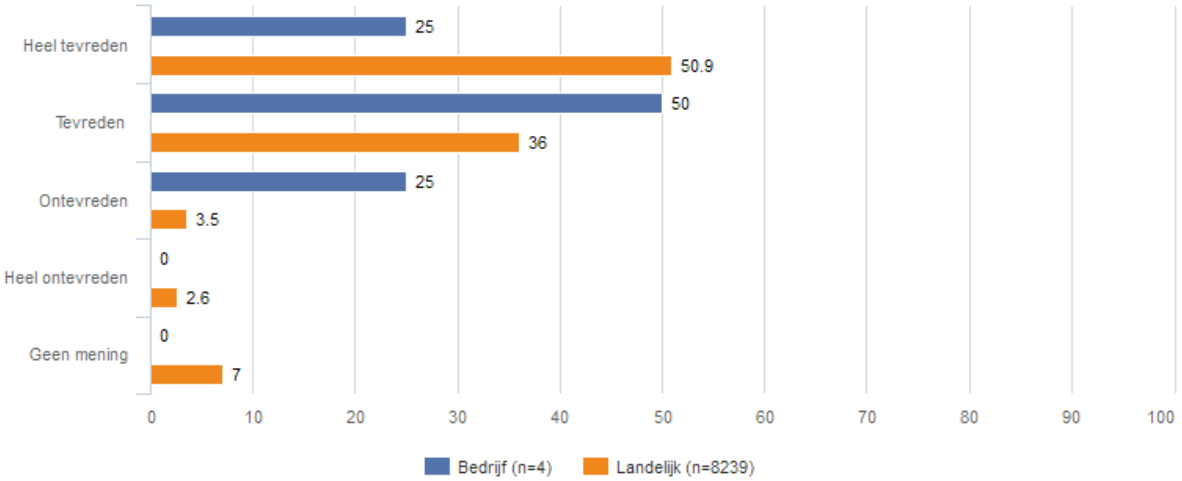
Bron: Panteia

fig. 3.18 Vindt u dat de coach rekening genoeg heeft gehouden met uw wensen? Hoe tevreden bent u daar over?



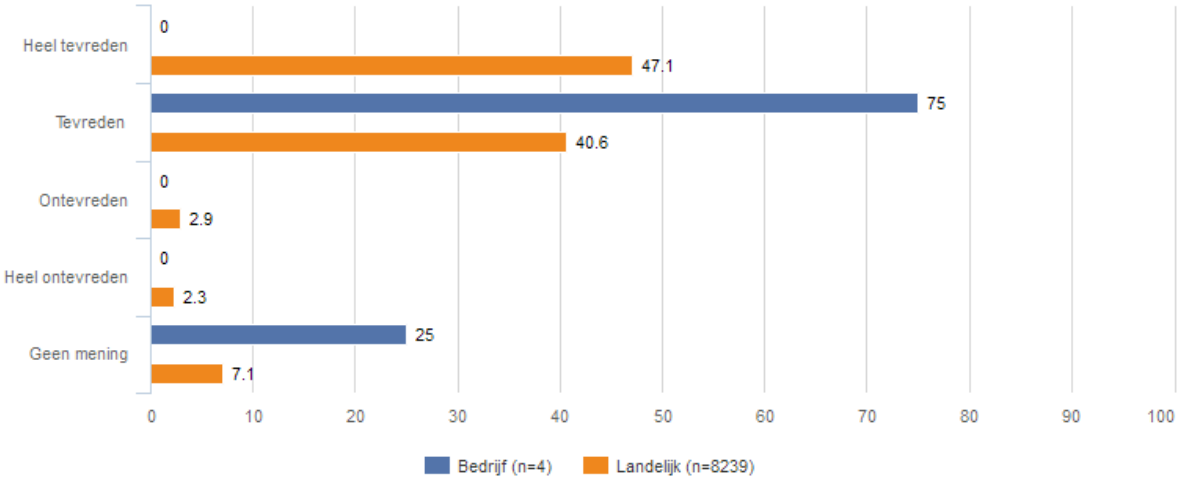
Bron: Panteia

fig. 3.19 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw rechten?



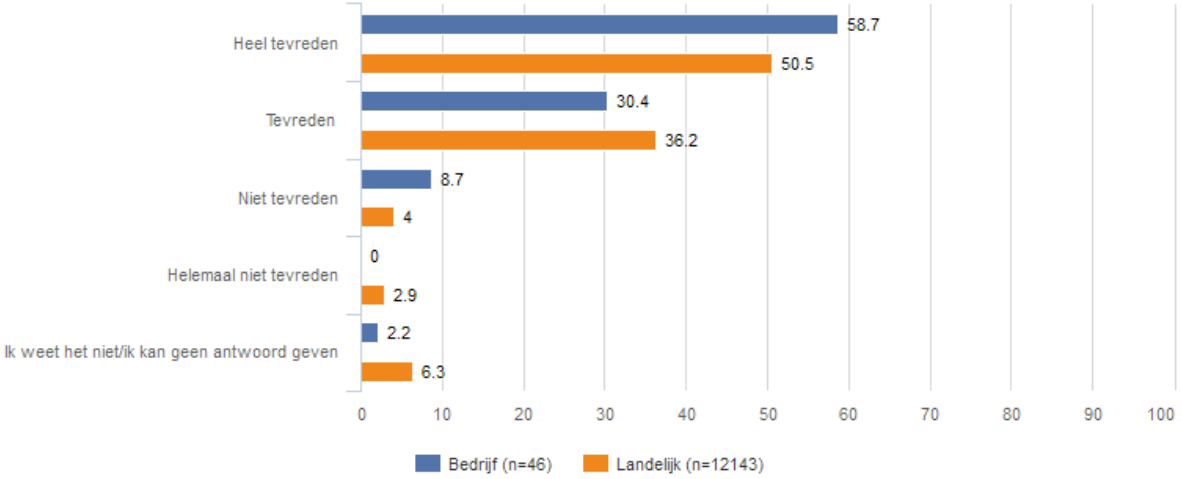
Bron: Panteia

fig. 3.20 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?



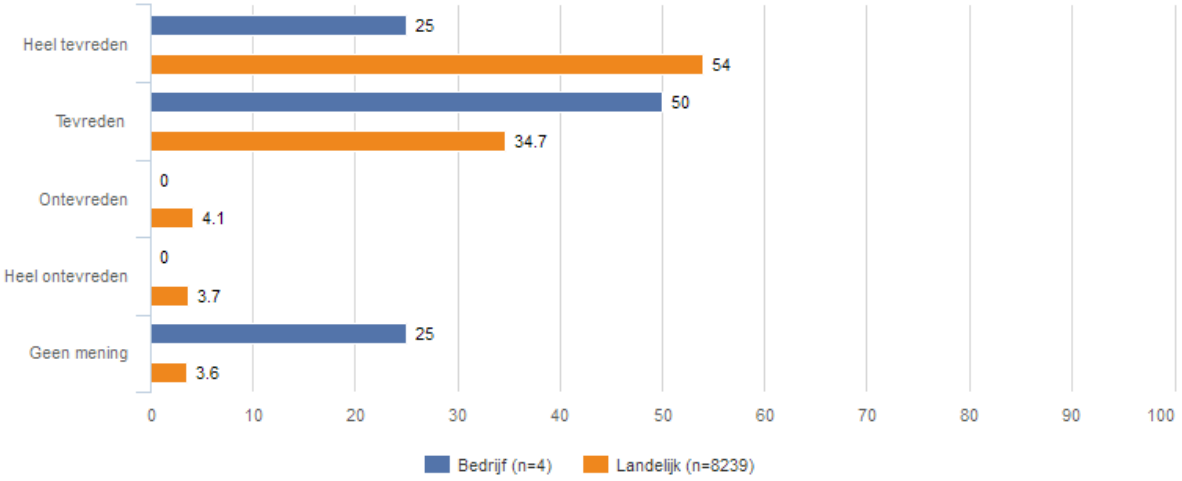
Bron: Panteia

fig. 3.21 Hoe heeft de coach jou begeleid? Ben je daar tevreden over?



Bron: Panteia

fig. 3.22 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

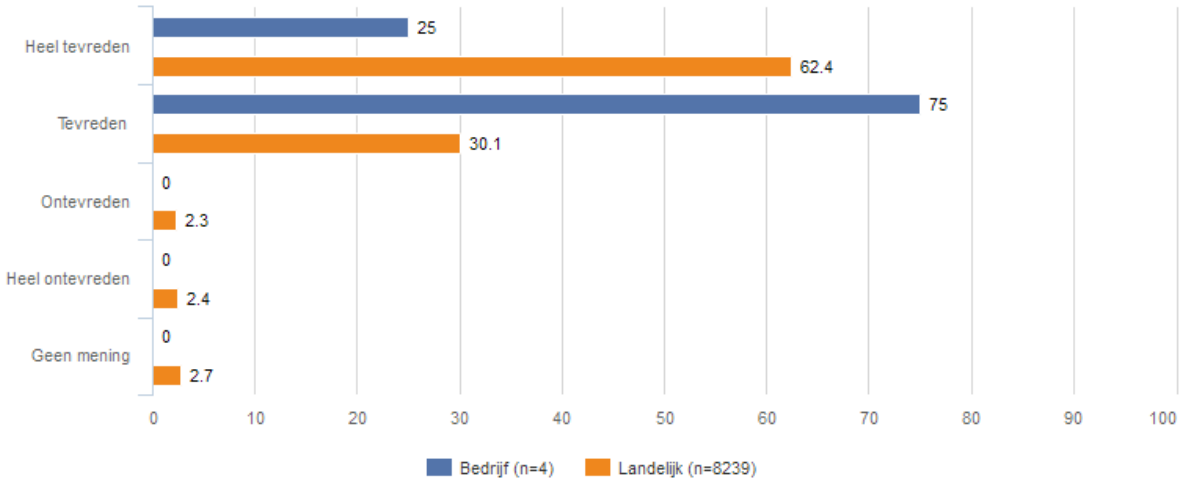


Bron: Panteia

3.6 Contactpersonen

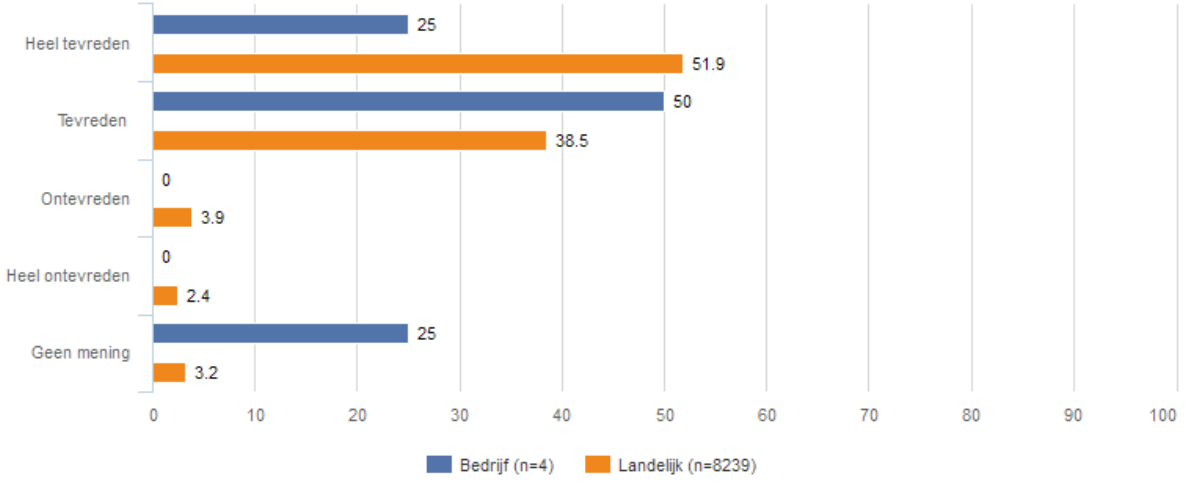
Over het persoonlijk contact met de medewerker van WOW BV (Waarborg op Werk) zijn door het UWV een aantal vragen geformuleerd. De resultaten op deze vragen zijn als volgt.

fig. 3.23 Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Hoe tevreden bent u daar over?



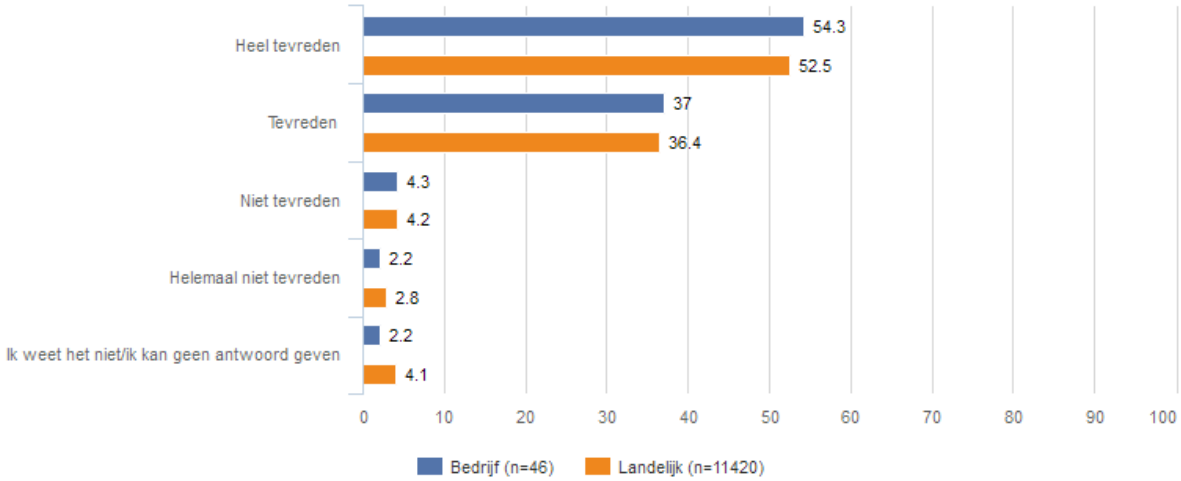
Bron: Panteia

fig. 3.24 Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geïnformeerd? Hoe tevreden bent u daar over?



Bron: Panteia

fig. 3.25 Sommige dingen die over werk gaan, zijn belangrijk voor jou. Had de coach genoeg aandacht voor die dingen? Ben je daar tevreden over?



Bron: Panteia

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. 3.26 In hoeverre sloot de dienstverlening van WOW BV (Waarborg op Werk) aan op uw verwachting?

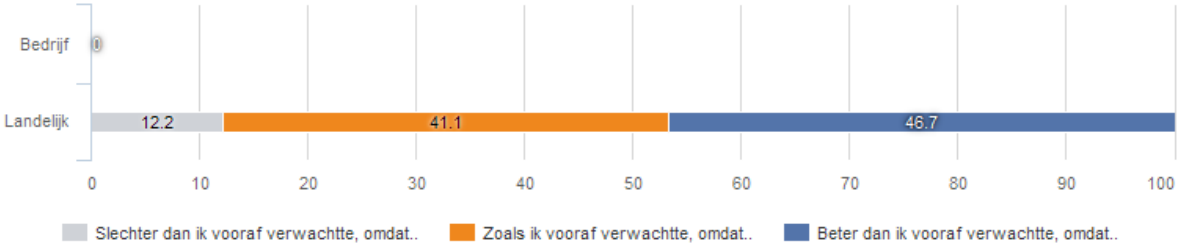


fig. 3.27 Welke antwoorden zijn waar voor jou? (Je kunt meer antwoorden kiezen)

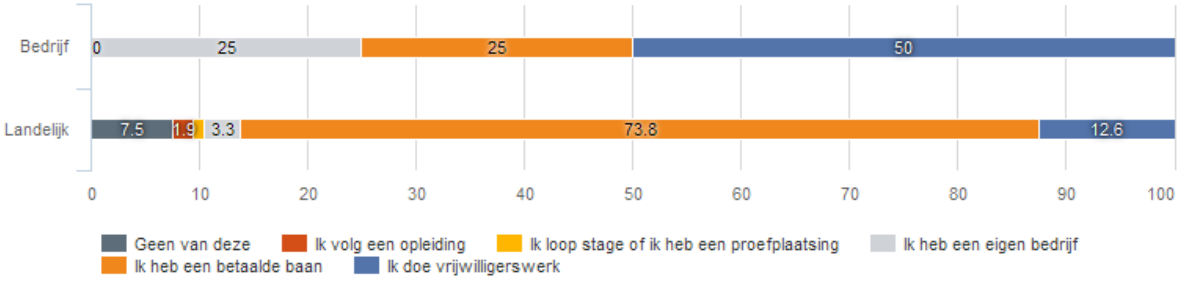
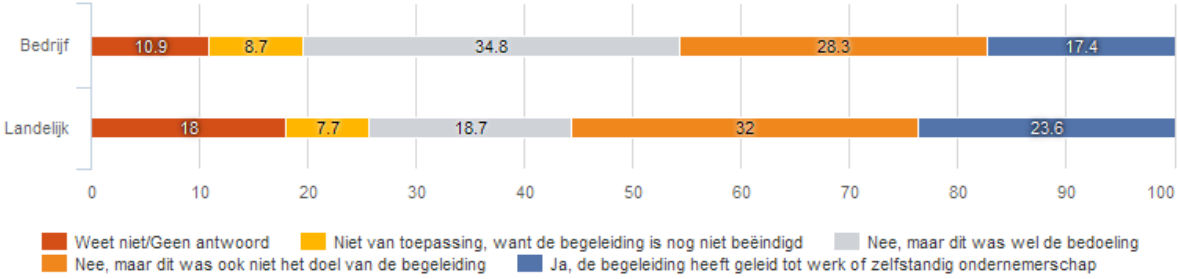


fig. 3.28 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?



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. 3.29 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van WOW BV (Waarborg op Werk)?

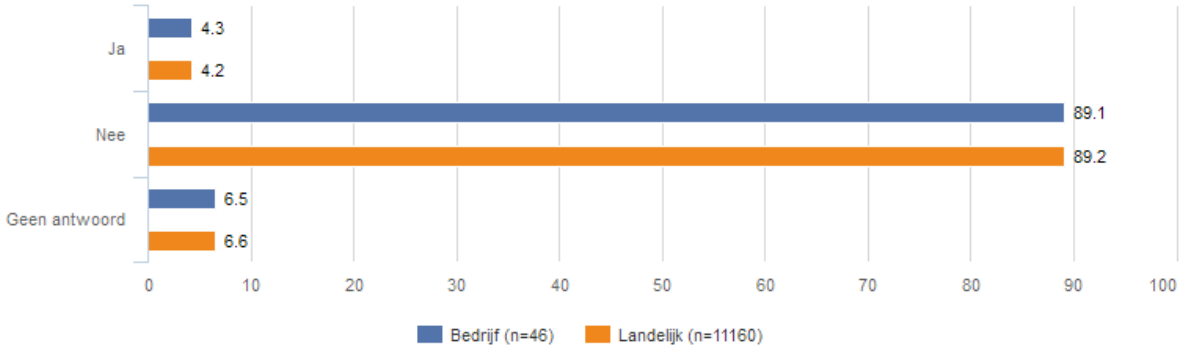
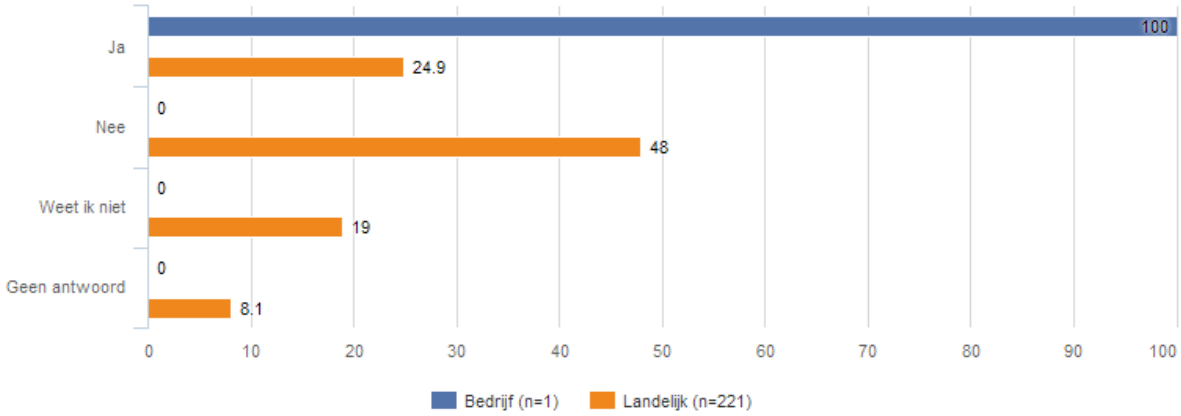


fig. 3.30 Is uw klacht opgelost?



3.9 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.31 Wat is uw geslacht?

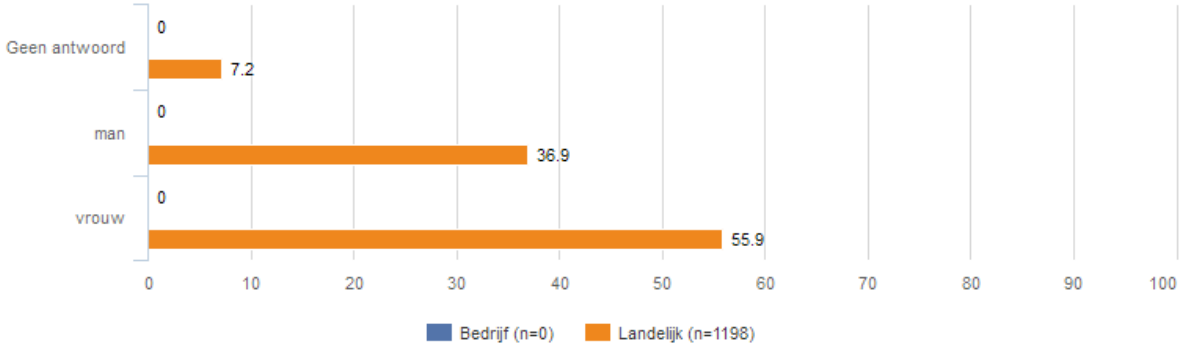


fig. 3.32 Wat is je hoogst afgeronde opleiding?

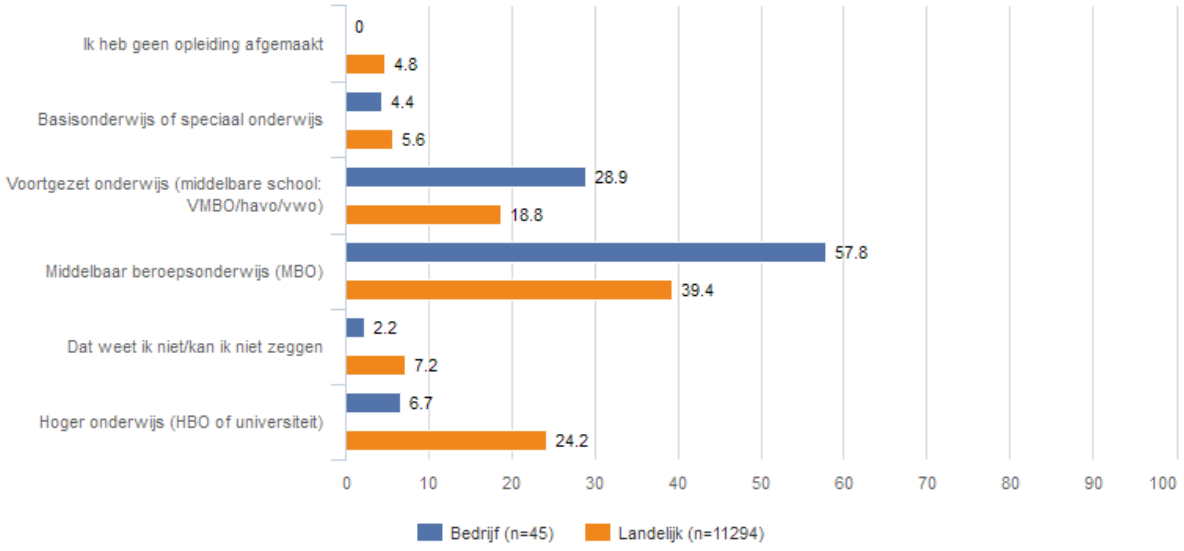
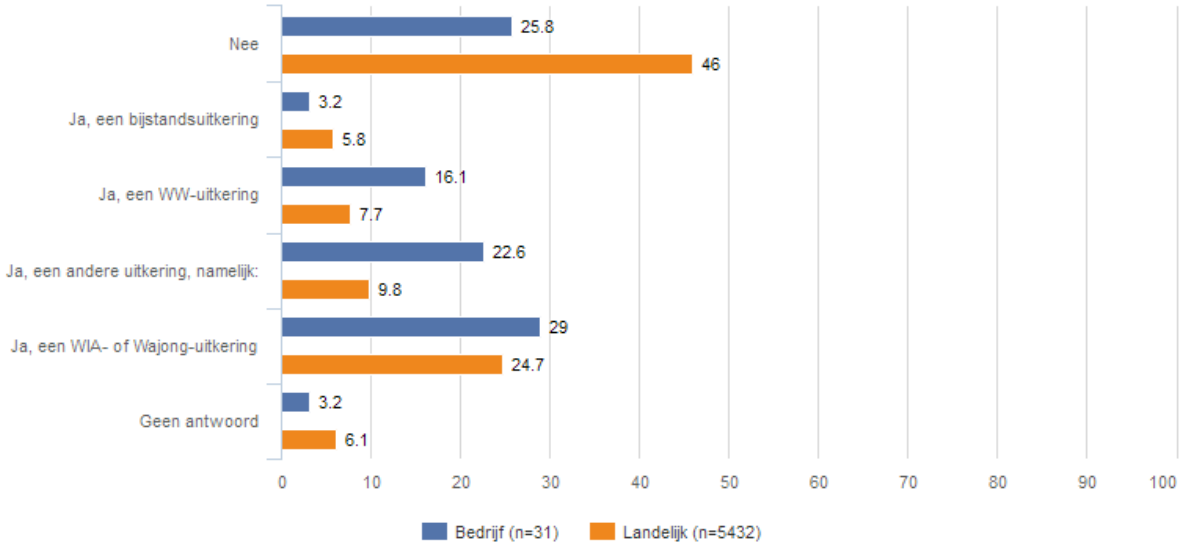


fig. 3.33 Heeft u een uitkering?



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.