Tevredenheidsonderzoek

Caparis NV
meetperiode: 1 april 2024 tot en met 31 maart 2025
Definitief rapport

In opdracht van Caparis NV
Zoetermeer, woensdag 23 april 2025

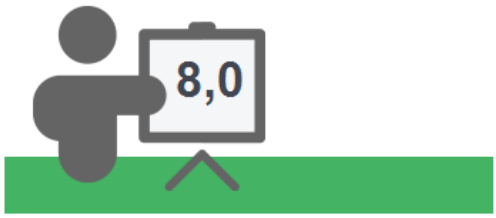
De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval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

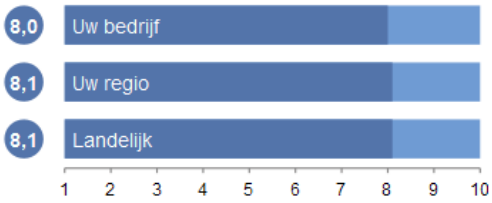
TEVREDENHEIDSONDERZOEK BOW
CAPARIS NV

BLIK OP WERK
Kiezen voor kwaliteit

Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):

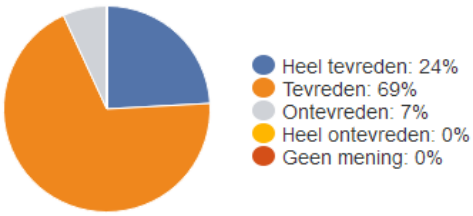


Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



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

✔ Het eerste gesprek / de intake



Het bedrijf scoort relatief goed op de volgende punten:

- Het eerste gesprek / de intake
- De aandacht voor uw plichten
- Snelheid eerste kennismaking
- De aandacht voor uw rechten

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 Caparis NV . . . 7
3.2 Typering dienstverlening . . . 8
3.3 Aanleiding traject . . . 9
3.4 Contact . . . 10
3.5 Bereikbaarheid en snelheid . . . 11
3.6 Begeleiding . . . 14
3.7 Contactpersonen . . . 17
3.8 Resultaat traject . . . 19
3.9 Klachtafhandeling . . . 20
3.10 Achtergrond van de cliënten . . . 20

4 Opdrachtgevers . . . **22**
4.1 Totaaloordeel . . . 22
4.2 Begeleiden cliënten . . . 23
4.3 Beoordeling dienstverlening . . . 28
4.4 Klachtafhandeling . . . 29

5 Contactgegevens Panteia . . . **30**

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.

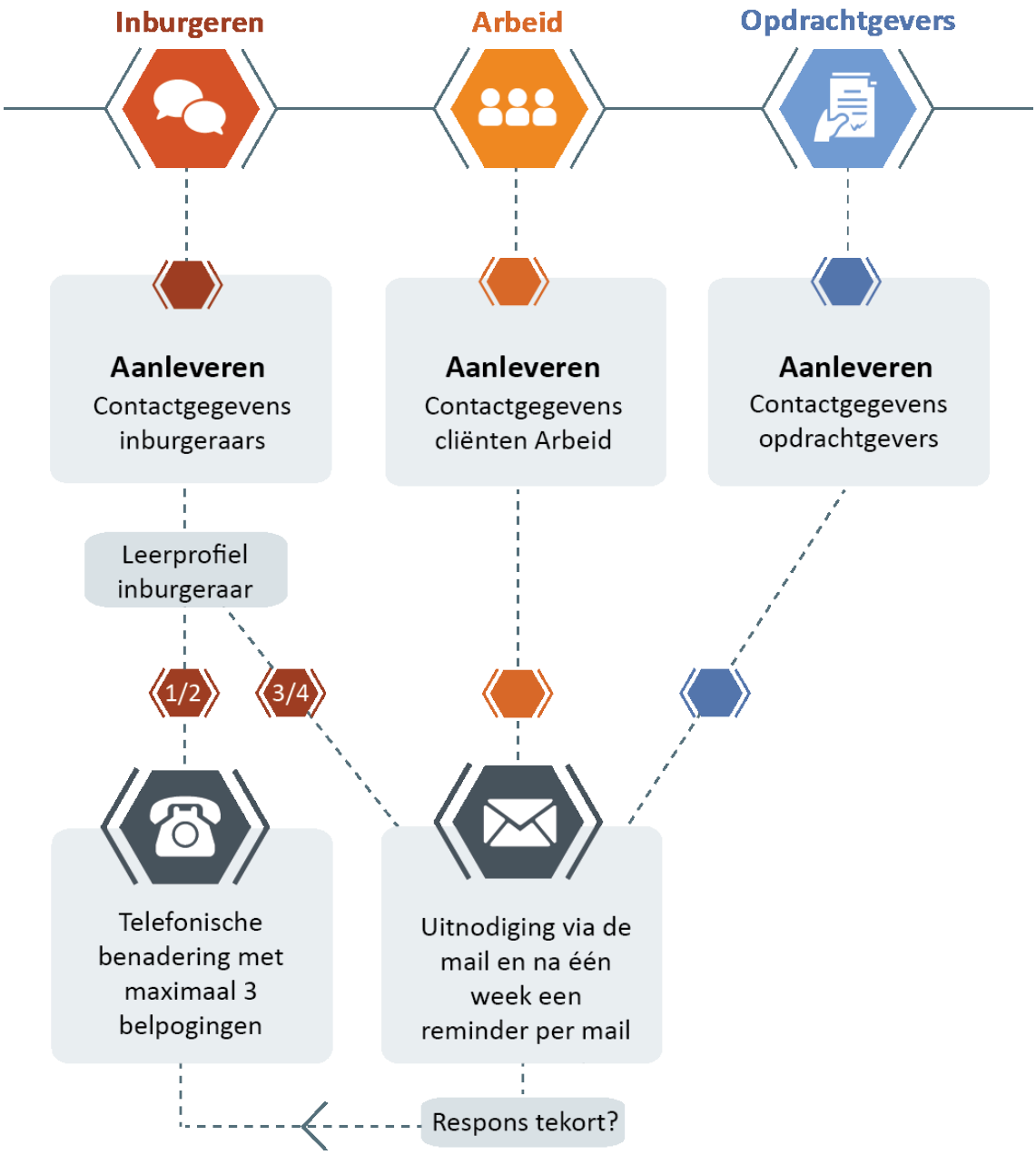
2 Onderzoek

2.1 Opzet en uitvoering

Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 april 2024 tot en met 31 maart 2025 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 Caparis NV 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. Caparis NV heeft voor een deel van de cliënten 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.

2.2 Respons

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 111 cliënten benaderd en 69 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 26,1% voor cliënten en 30,4% 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	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
Cliënten					
Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie	72	19	26,4	8,1	nee
Jobcoaching	10	3	30,0	7,0	nee
Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk	6	1	16,7	7,0	nee
Sociale activering en participatie	23	6	26,1	8,3	nee
Totaal	111	29	26,1	8,0	ja
Opdrachtgevers					
Totaal opdrachtgevers	69	21	30,4	7,5	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 Caparis NV 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. Hoofdstuk 4 toont de resultaten van het tevredenheidonderzoek onder opdrachtgevers.

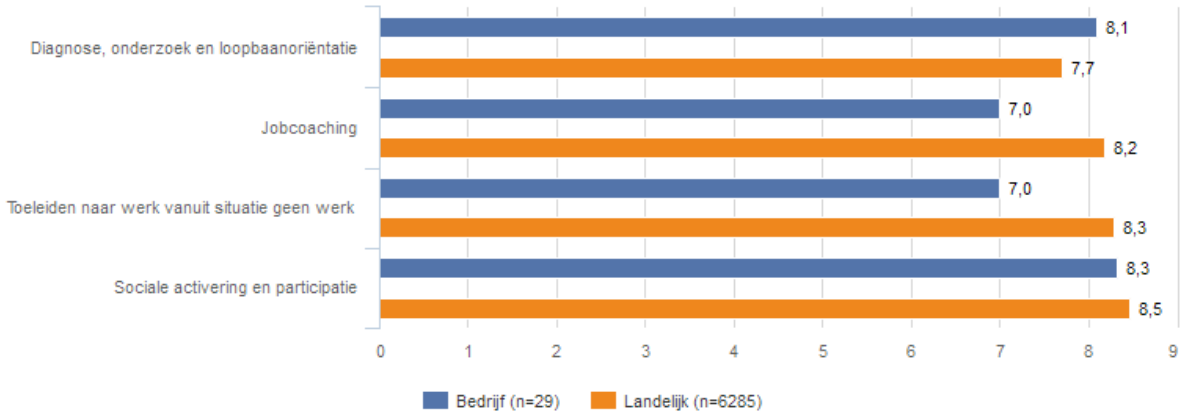
De uitkomsten worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven in het rapport. Het aantal personen dat bij elk figuur vermeld staat, het getal na ‘n=’, geeft weer hoeveel cliënten / opdrachtgevers de vraag beantwoord hebben. Soms komt het aantal dat wordt genoemd bij een figuur niet overeen met het totale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

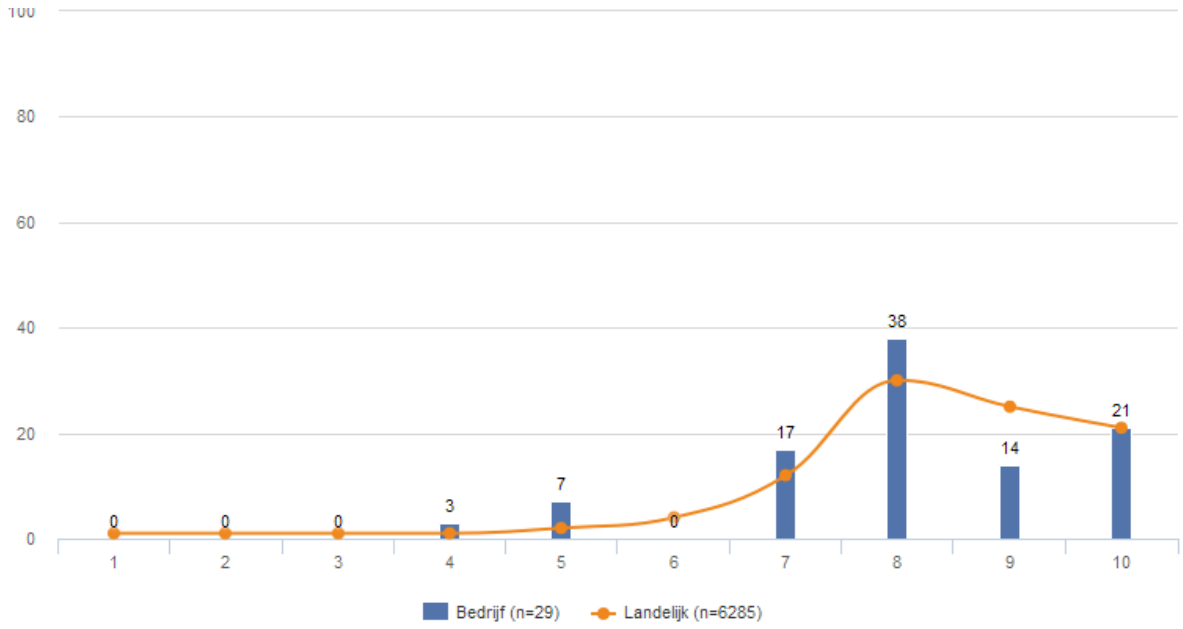
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Caparis NV heeft aangeraden aan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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



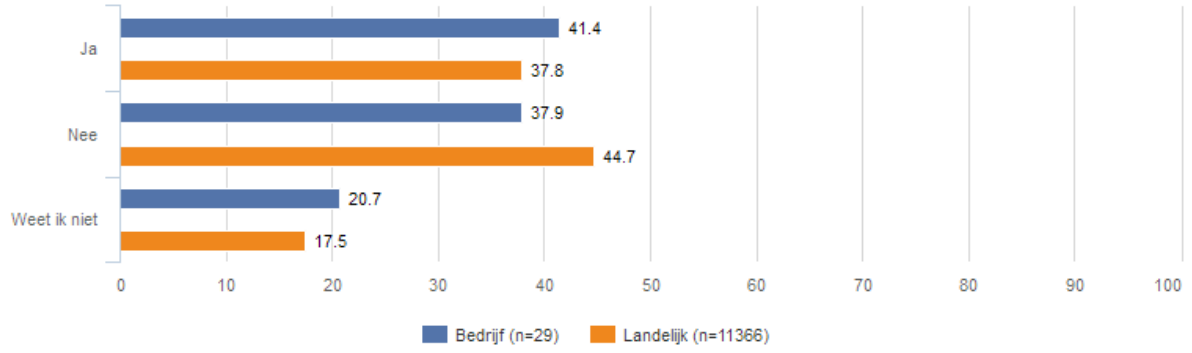
In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben. De getallen die boven de balkjes staan, geven het percentage weer van uw cliënten die mee hebben gedaan aan het onderzoek en dat cijfer hebben gegeven

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



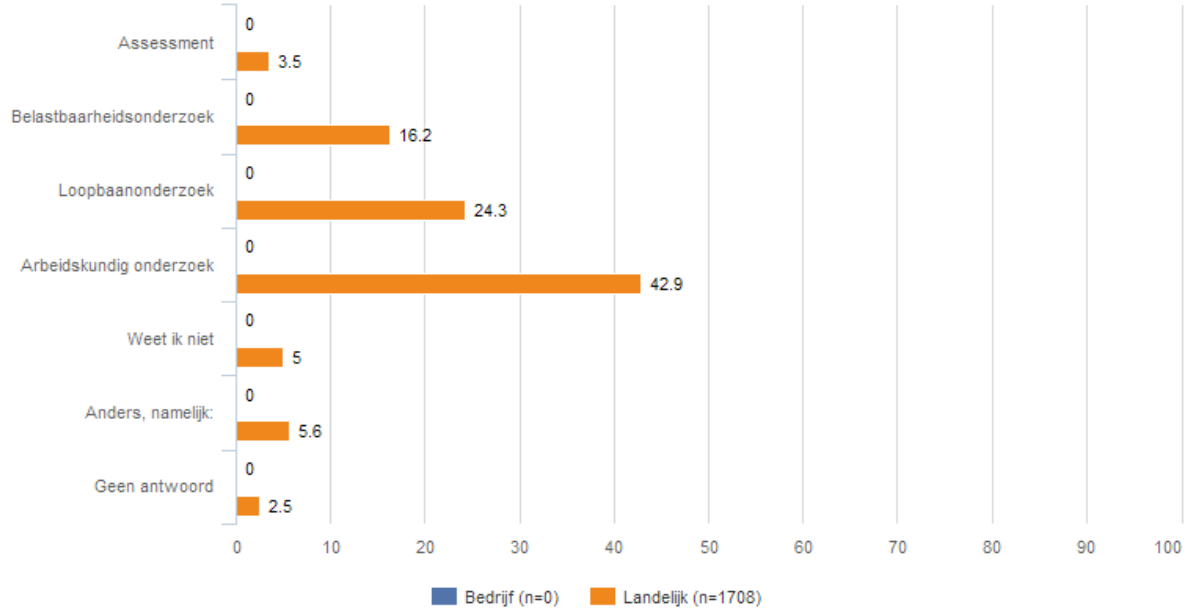
Cliënten is ook gevraagd of zij Caparis NV hebben aangeraden. Caparis NV heeft een actuele promotor score van 41,4.

fig. 3.3 Heeft u Caparis NV aangeraden bij anderen?



3.2 Typering dienstverlening

fig. 3.4 Er is bij u diagnose gesteld door Caparis NV. Om welk soort onderzoek gaat het?



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?

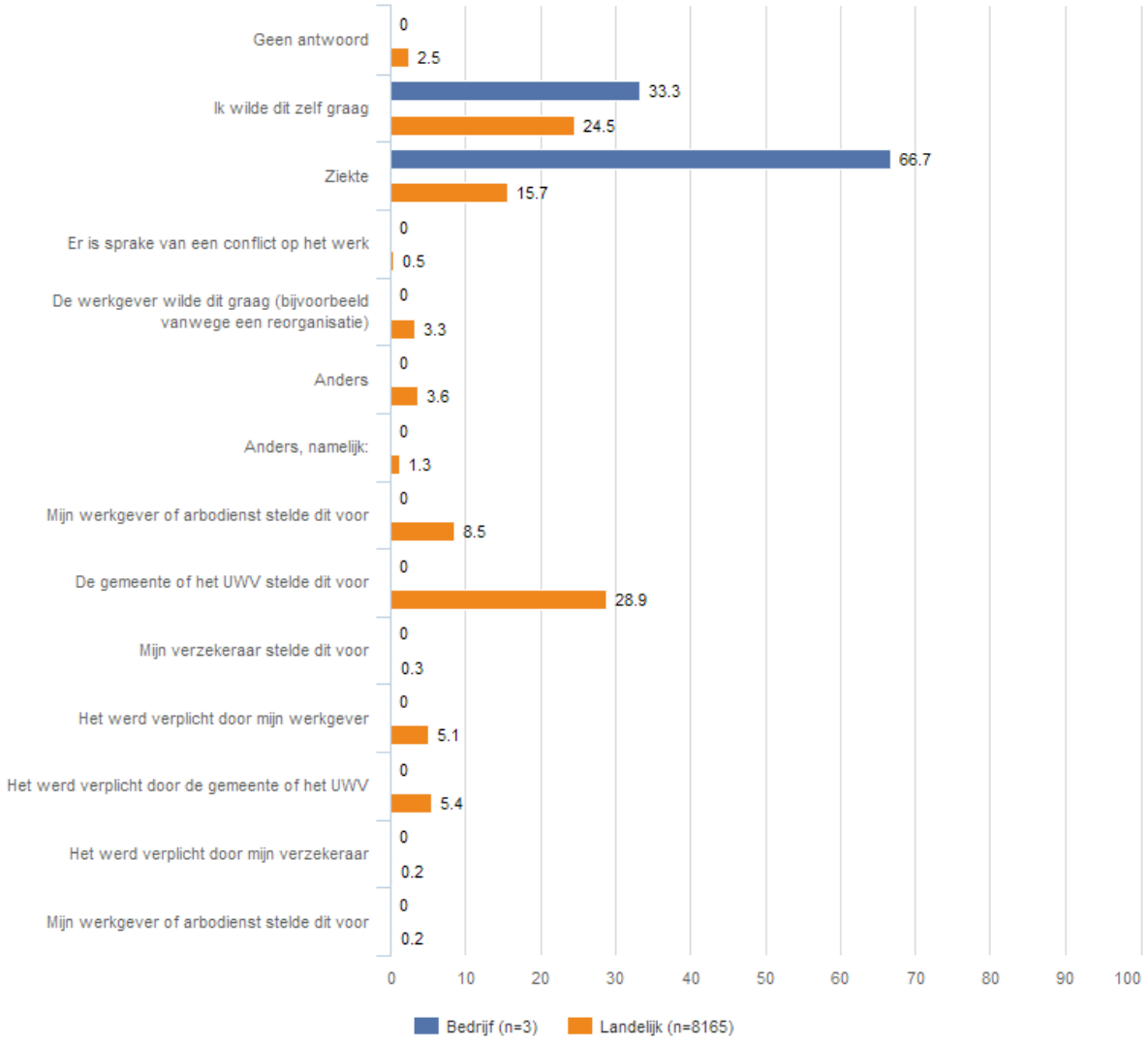
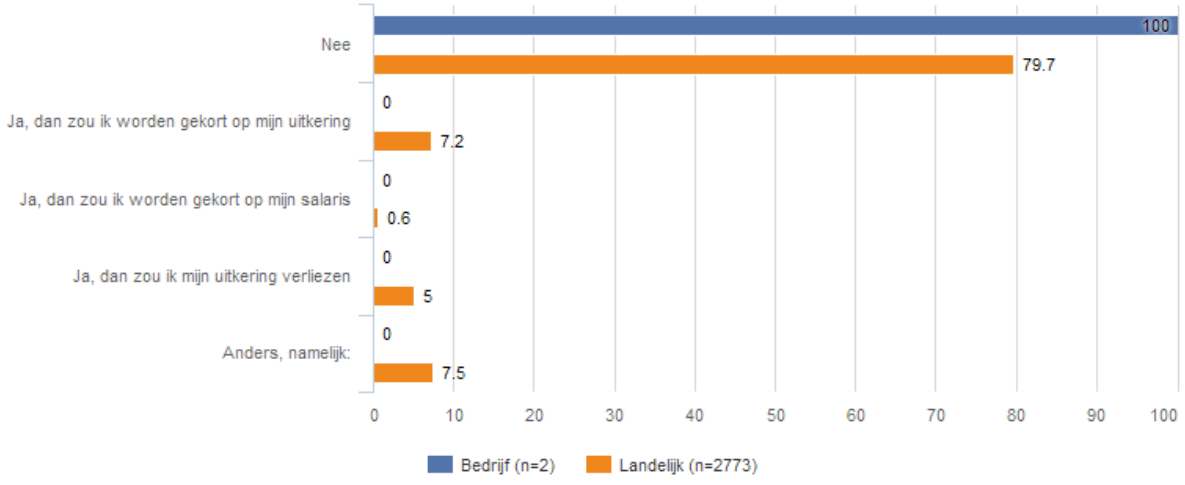


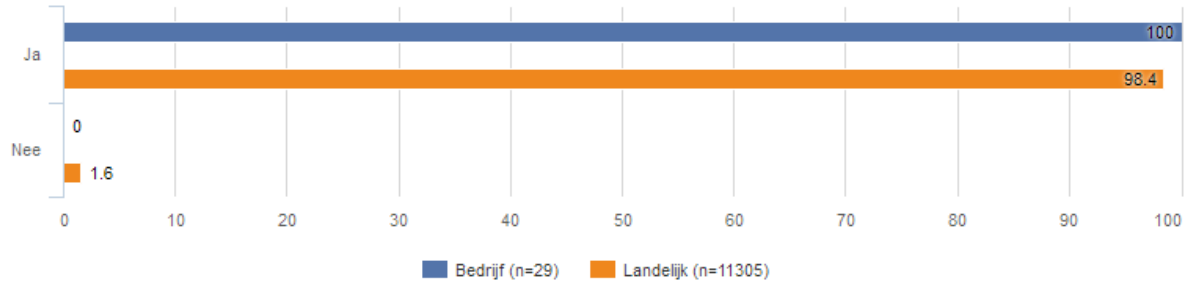
fig. 3.6 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?



3.4 Contact

In onderstaande tabel wordt aangegeven of er volgens de cliënten contact is geweest met Caparis NV.

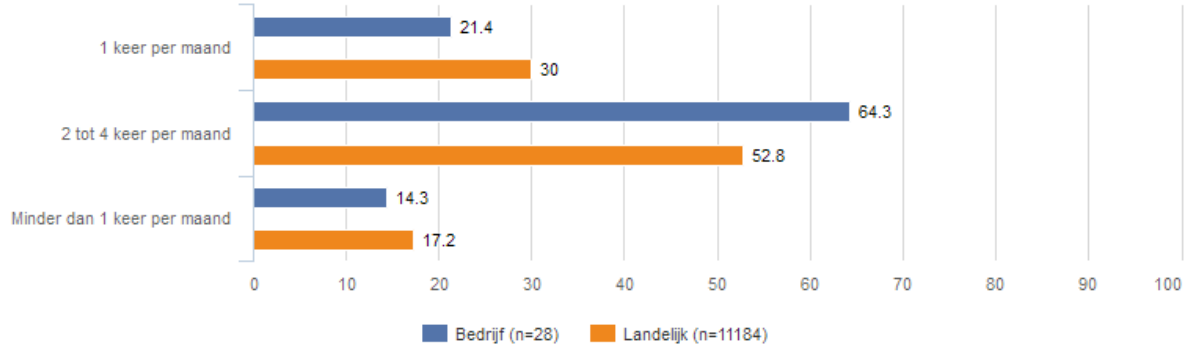
fig. 3.7 Heeft u contact gehad met Caparis NV?



Bron: Panteia

Indien er contact is geweest, werd de cliënt gevraagd hoe vaak zij gemiddeld genomen contact hadden met de coach van Caparis NV.

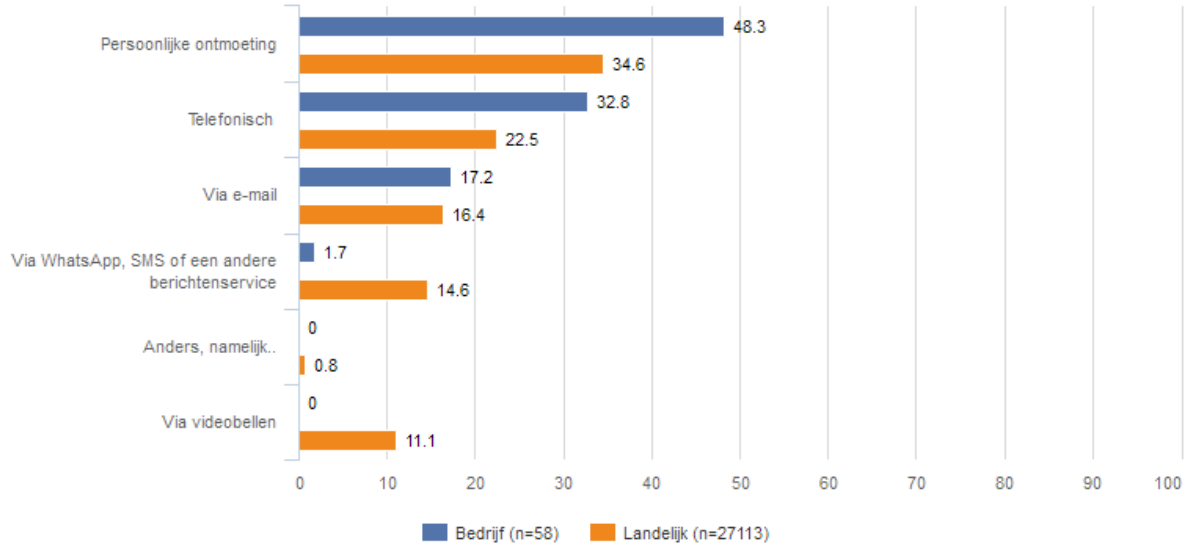
fig. 3.8 Hoe vaak heeft u contact gehad met de coach van {bedrijf}?



Bron: Panteia

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

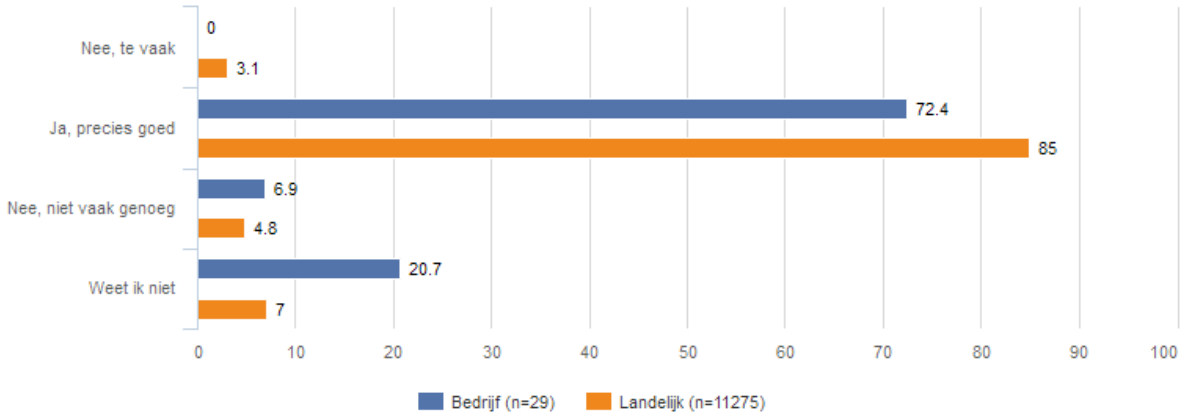
fig. 3.9 Op welke manier had u contact met elkaar? U mag meerdere antwoorden kiezen



Bron: Panteia

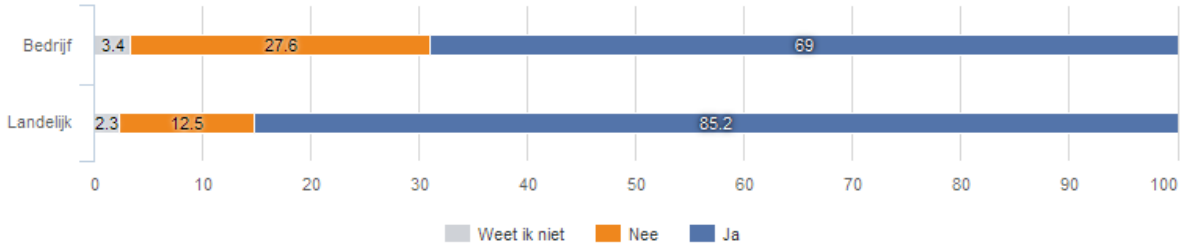
De cliënten is ook gevraagd wat ze van deze contactmomenten vonden en of men altijd een vaste coach had bij Caparis NV. De resultaten op deze vraag in figuur 3.10 en 3.11

fig. 3.10 Vond u dat er vaak genoeg contact was?



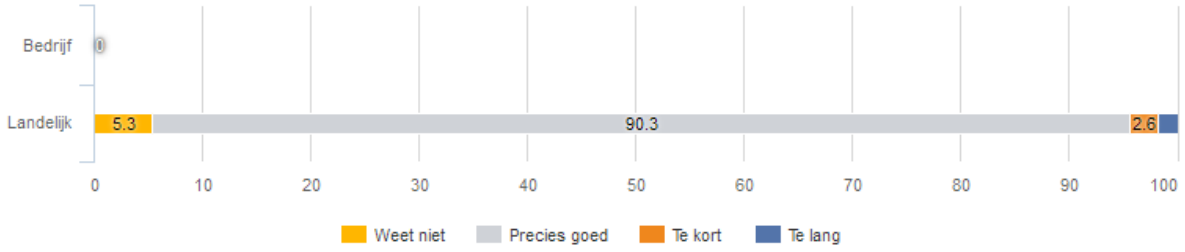
Bron: Panteia

fig. 3.11 Had u altijd contact met dezelfde coach bij Caparis NV?



Bron: Panteia

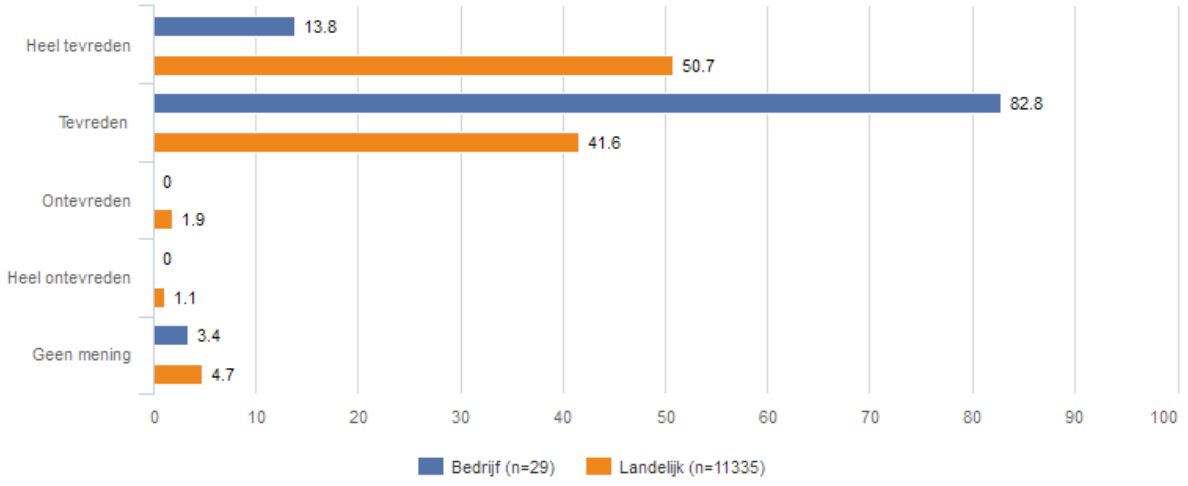
fig. 3.12 Wat vond u van de duur van de coachingsgesprekken?



3.5 Bereikbaarheid en snelheid

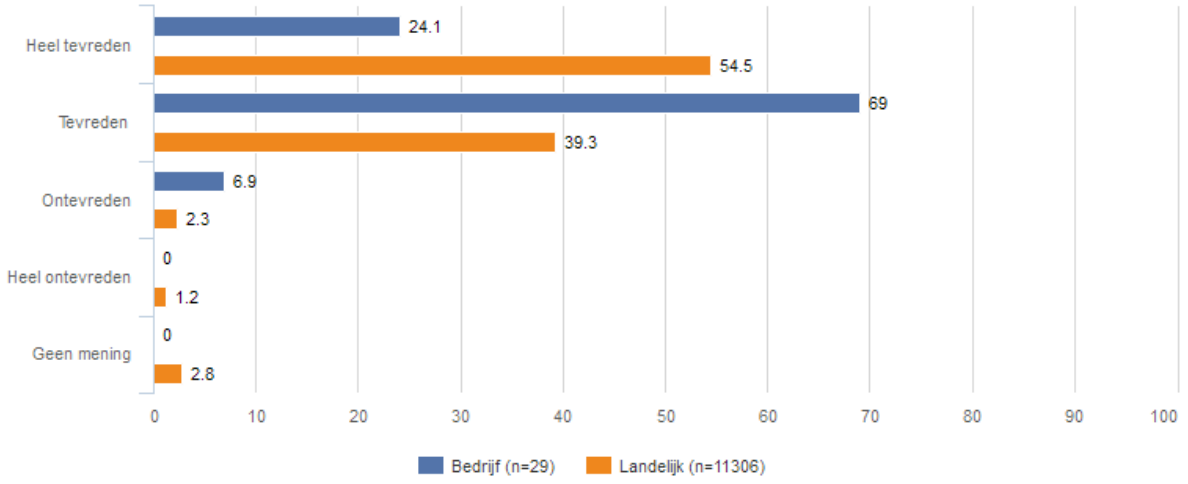
De cliënten konden hun mening geven over de snelheid waarmee een kennismaking heeft plaatsgevonden, het eerste gesprek, de bereikbaarheid van de coach, de snelheid van reageren en de plaats waar de gesprekken plaatsvonden. Figuren 3.13 t/m 3.17 tonen de resultaten.

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over hoe snel u voor het eerst kon kennismaken met de coach?



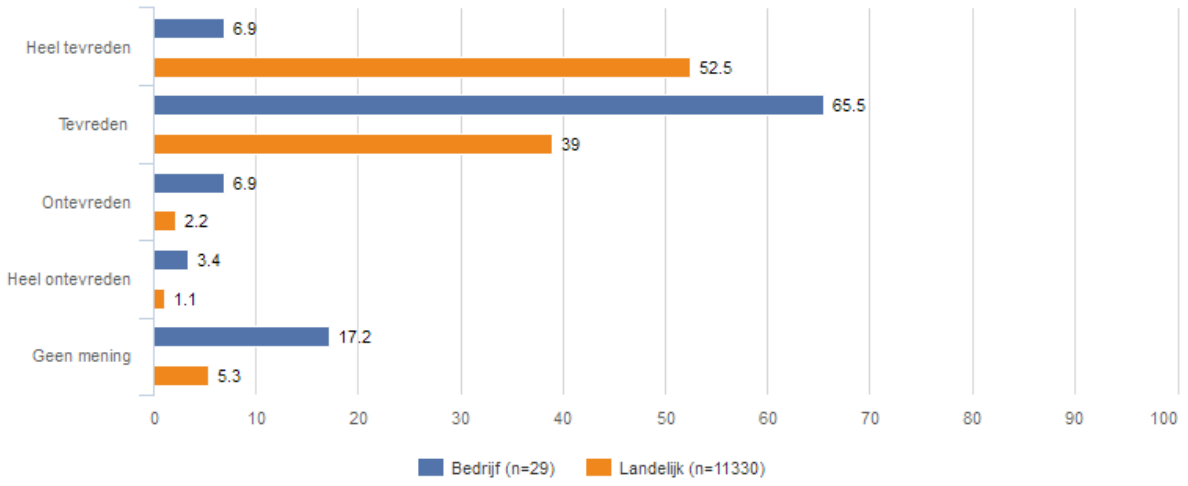
Bron: Panteia

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over het eerste gesprek dat u had met de coach?



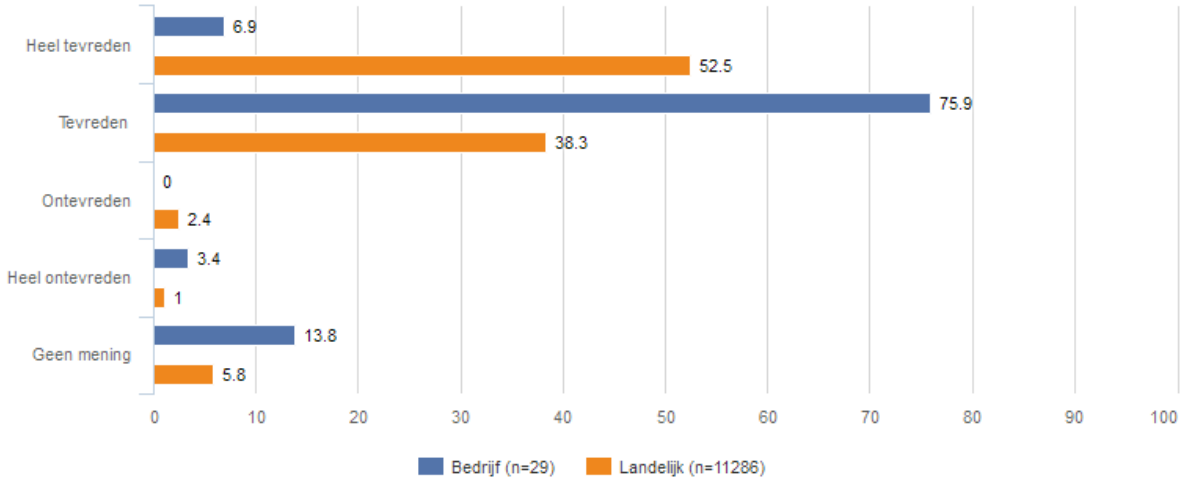
Bron: Panteia

fig. 3.15 Hoe tevreden bent u over hoe goed u de coach kon bereiken?



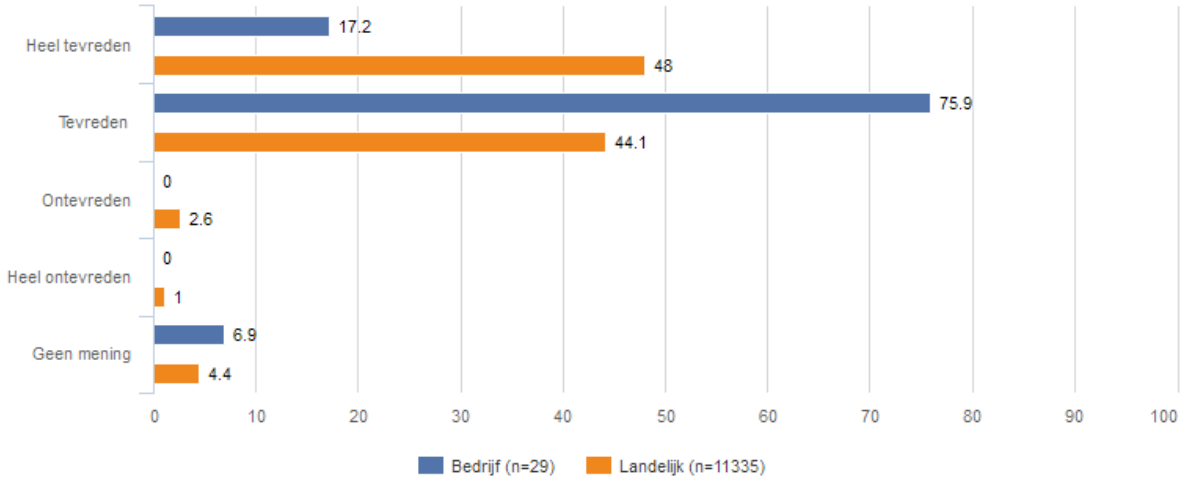
Bron: Panteia

fig. 3.16 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. 3.17 Hoe tevreden bent u over de plaats waar de gesprekken met de coach waren?

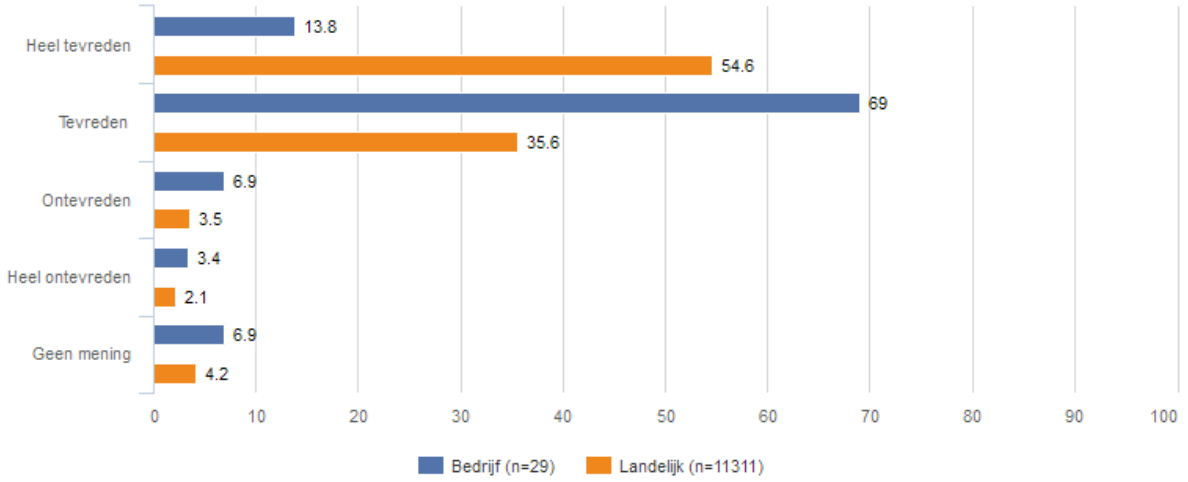


Bron: Panteia

3.6 Begeleiding

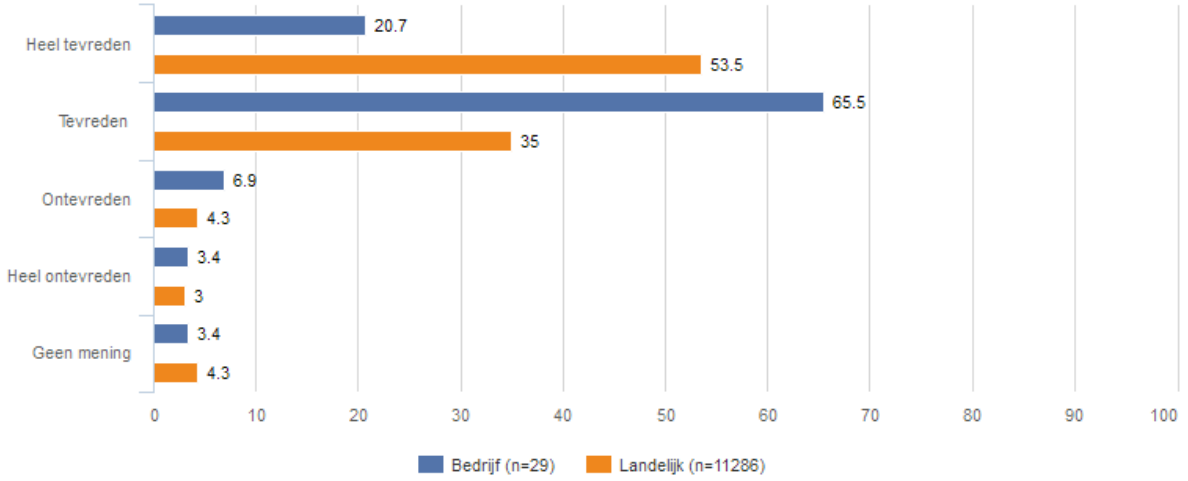
Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten omtrent de begeleiding door Caparis NV zijn een aantal vragen gesteld die hiermee samenhangen. In de figuren 3.18 t/m 3.23 worden de resultaten getoond.

fig. 3.18 Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen?



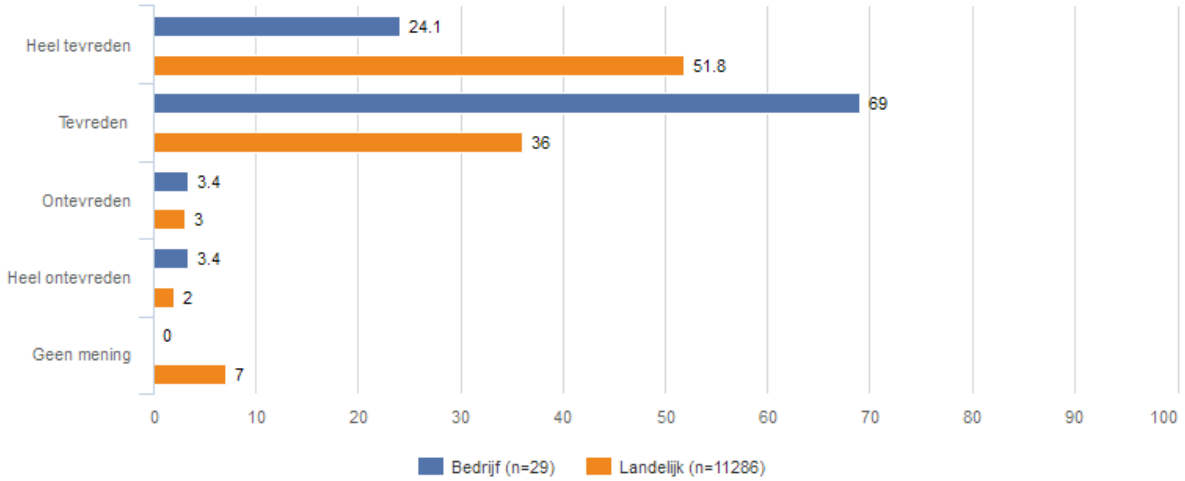
Bron: Panteia

fig. 3.19 Vindt u dat de coach rekening genoeg heeft gehouden met uw wensen? Hoe tevreden bent u daar over?



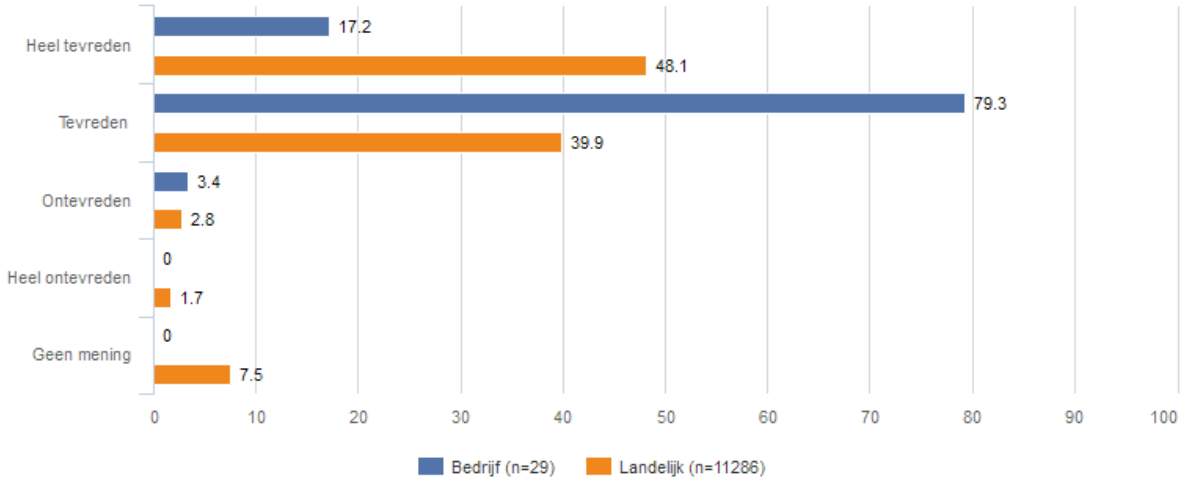
Bron: Panteia

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



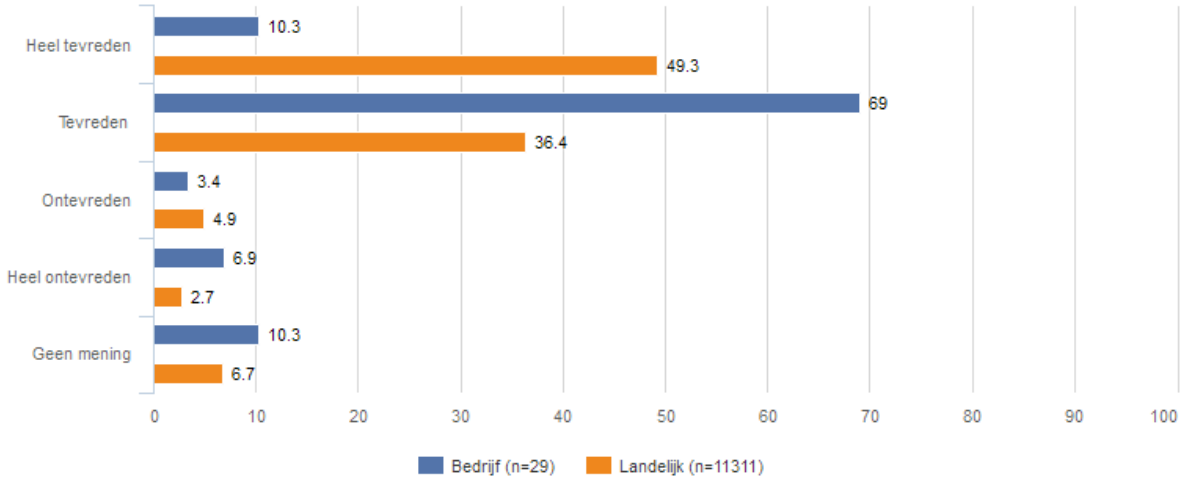
Bron: Panteia

fig. 3.21 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach aandacht had voor uw plichten?



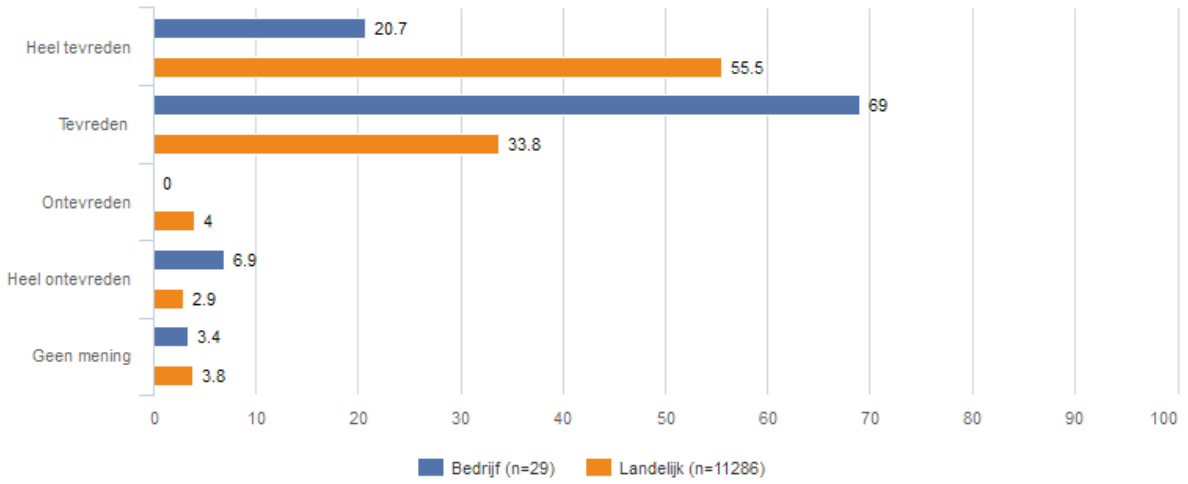
Bron: Panteia

fig. 3.22 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?



Bron: Panteia

fig. 3.23 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach is omgegaan met uw situatie?

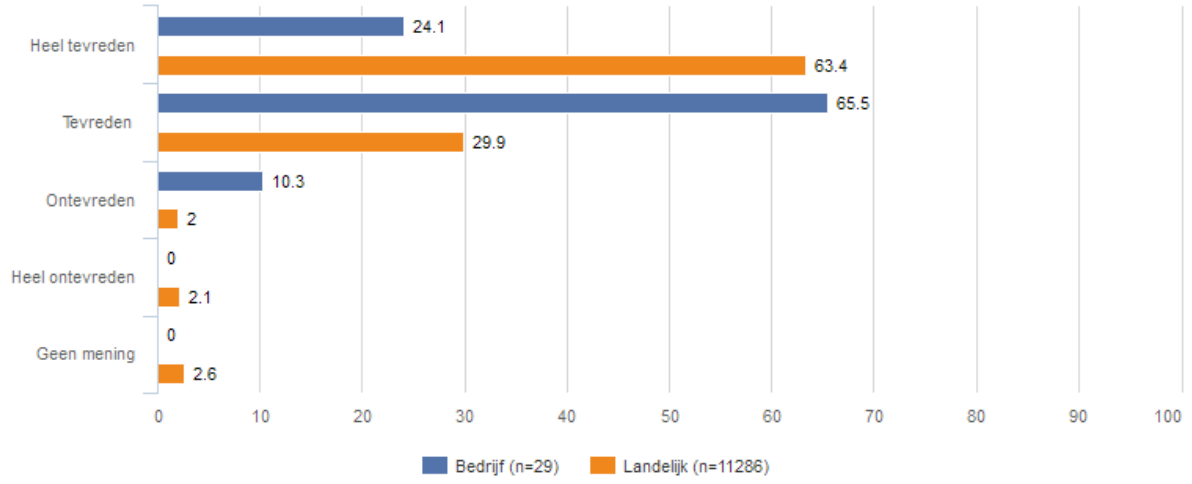


Bron: Panteia

3.7 Contactpersonen

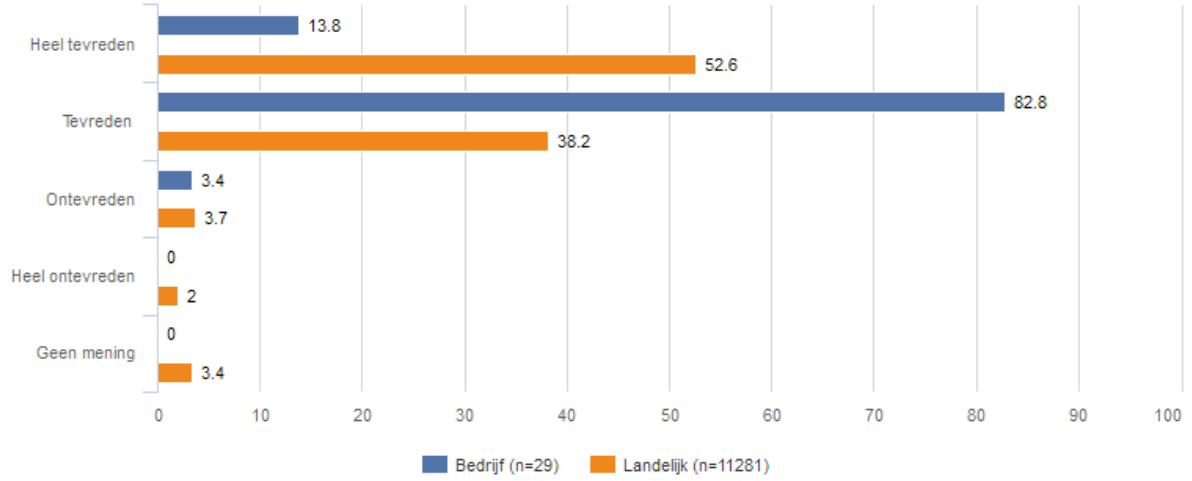
Over het persoonlijk contact met de medewerker van Caparis NV zijn door het UWV een aantal vragen geformuleerd. De resultaten op deze vragen zijn als volgt.

fig. 3.24 Vindt u dat de coach u op een respectvolle manier heeft begeleid? Hoe tevreden bent u daar over?



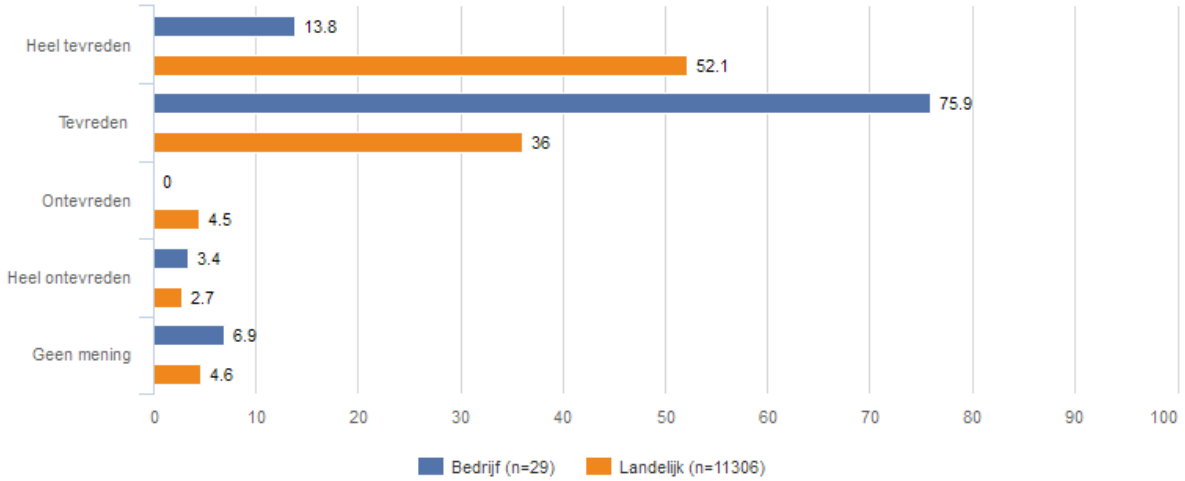
Bron: Panteia

fig. 3.25 Vindt u dat de coach u duidelijk heeft geÃ¯nformeerd? Hoe tevreden bent u daar over?



Bron: Panteia

fig. 3.26 Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Hoe tevreden bent u daar over?



Bron: Panteia

3.8 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. 3.27 In hoeverre sloot de dienstverlening van Caparis NV aan op uw verwachting?

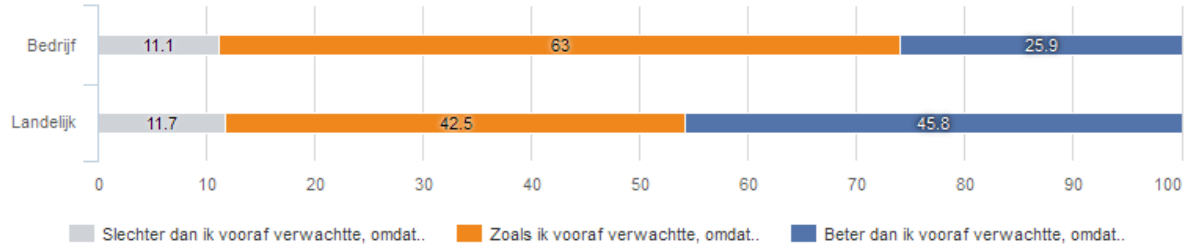


fig. 3.28 Heeft u op dit moment werk?

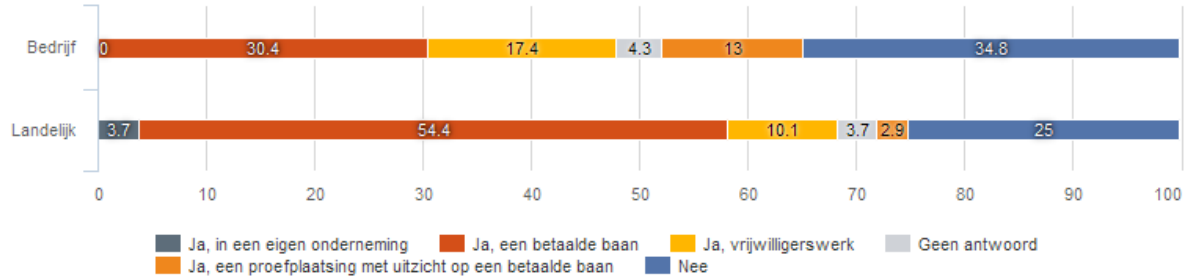
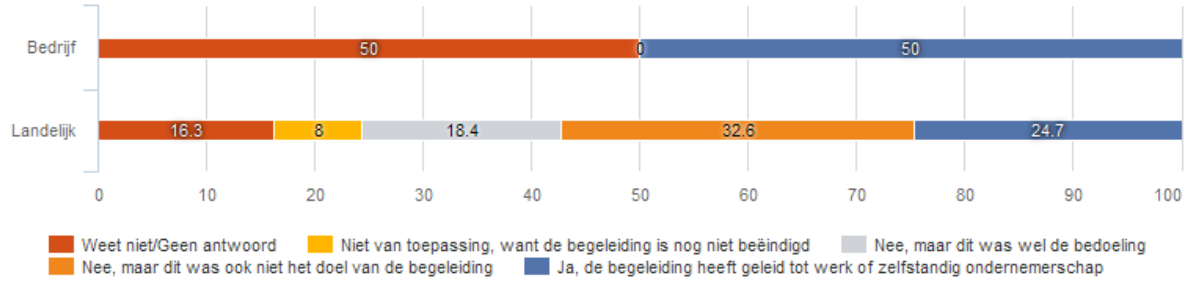


fig. 3.29 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?



3.9 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. 3.30 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Caparis NV?

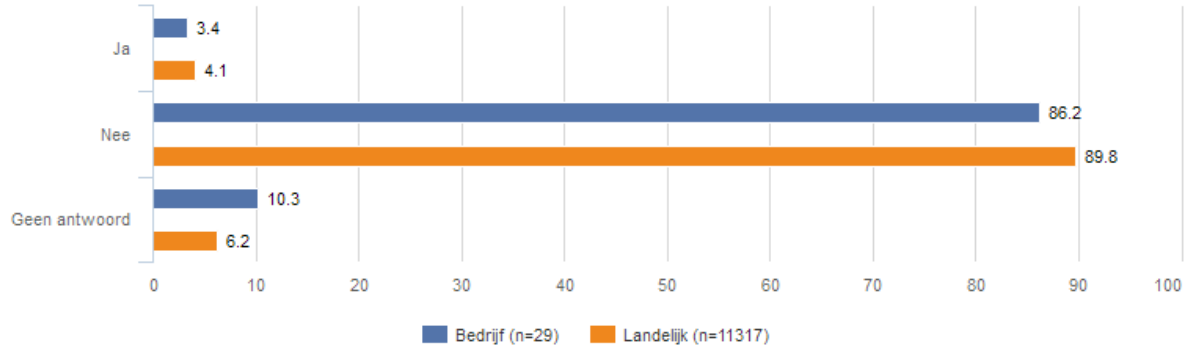
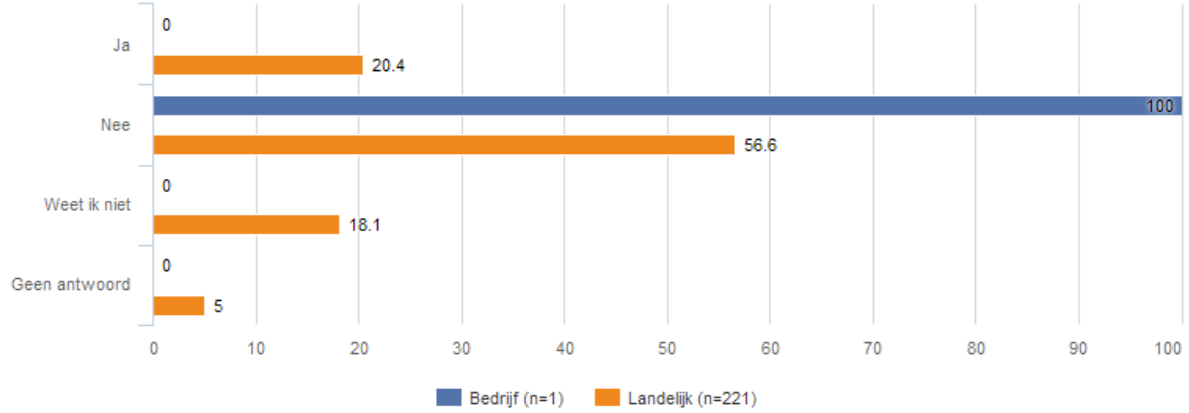


fig. 3.31 Is uw klacht opgelost?



3.10 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.32 Wat is uw geslacht?

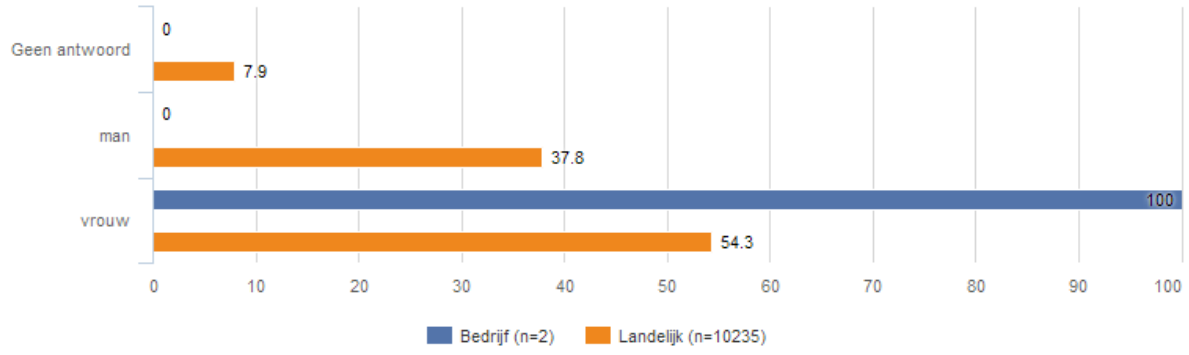


fig. 3.33 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?

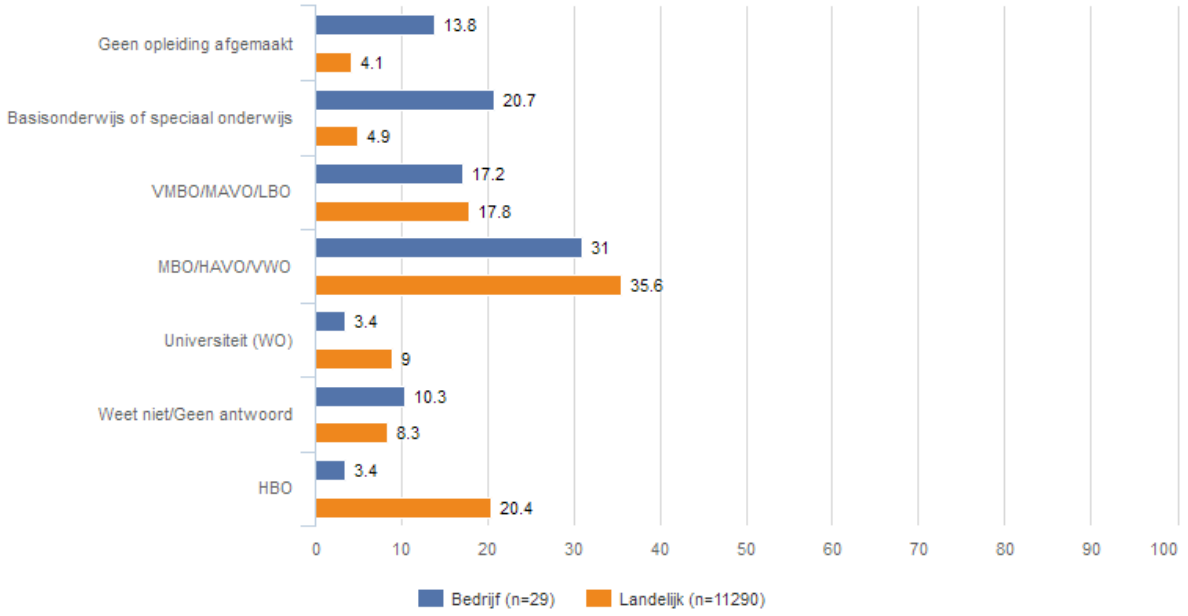
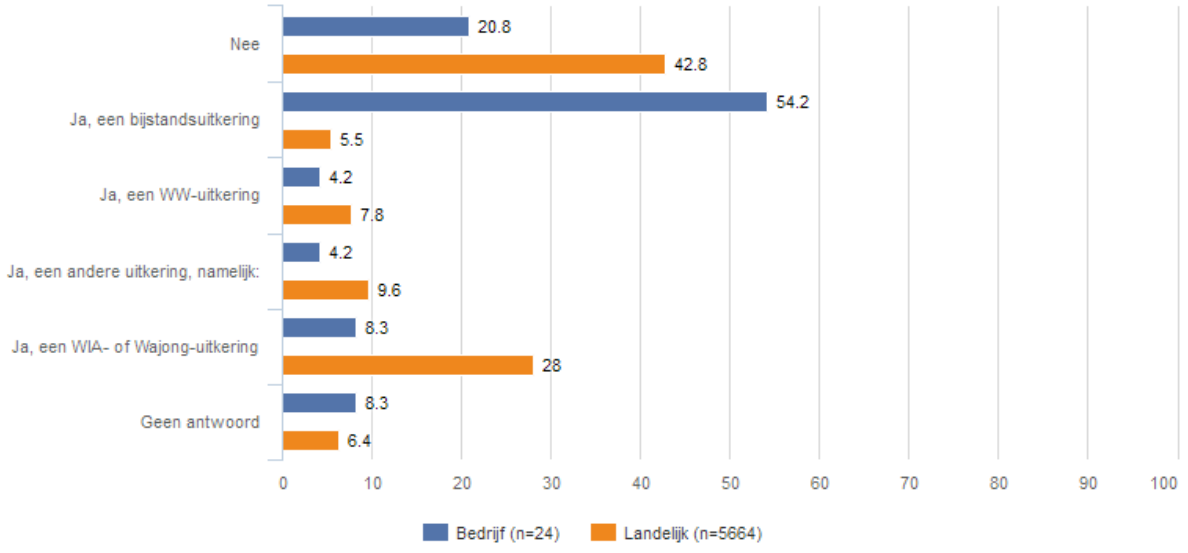


fig. 3.34 Heeft u een uitkering?



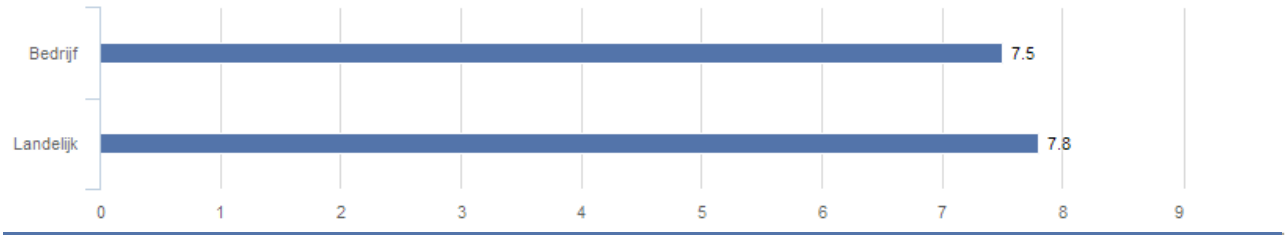
4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van Caparis NV is gevraagd wat zij van de dienstverlening van Caparis NV 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

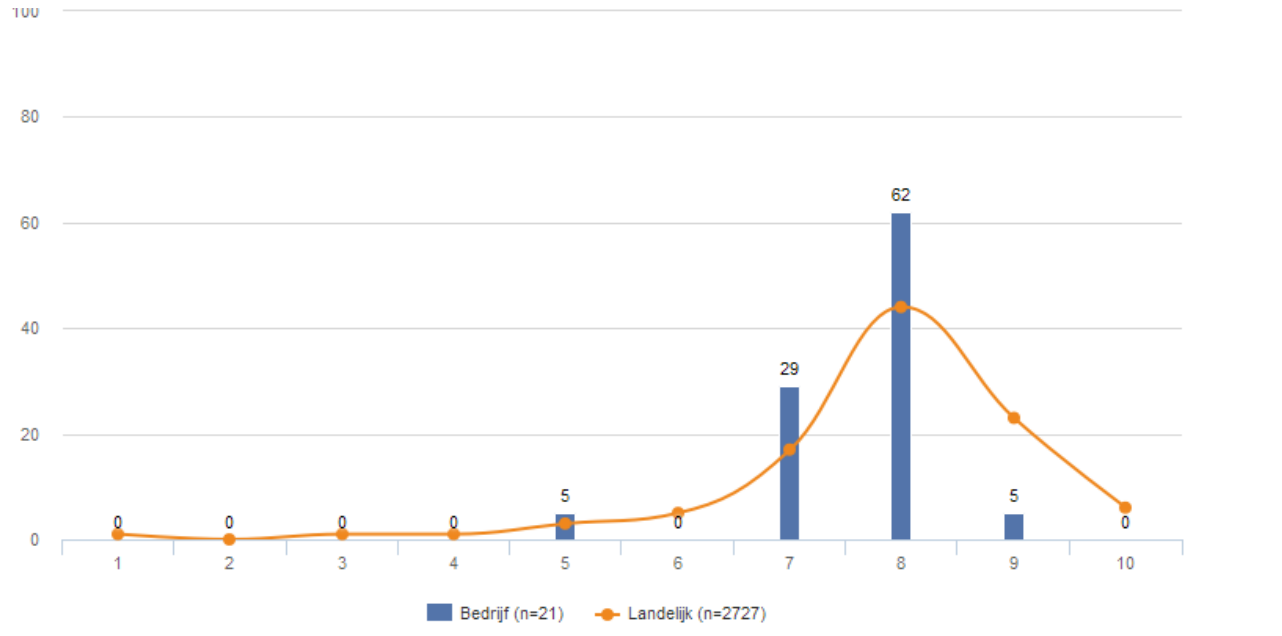
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

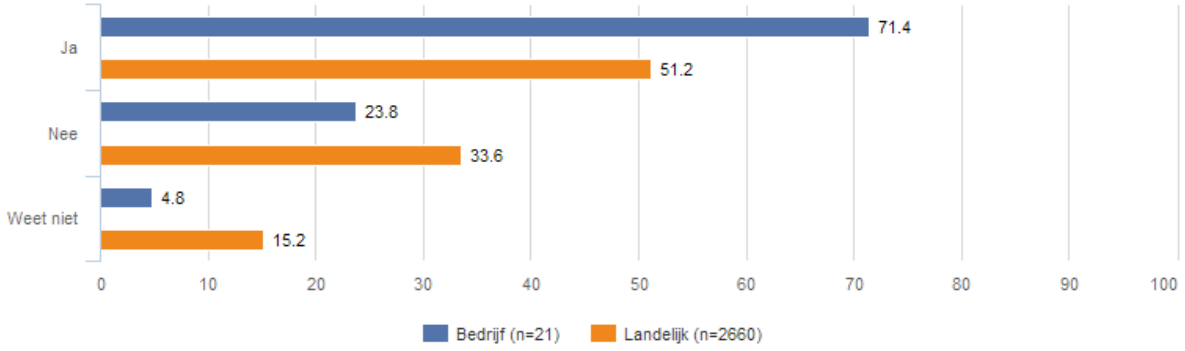
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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

fig. 4.3 Heeft u Caparis NV ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?



4.2 Begeleiden cliënten

fig. 4.4 U heeft aangegeven scholing te hebben ingekocht. Om welk type scholing gaat het?

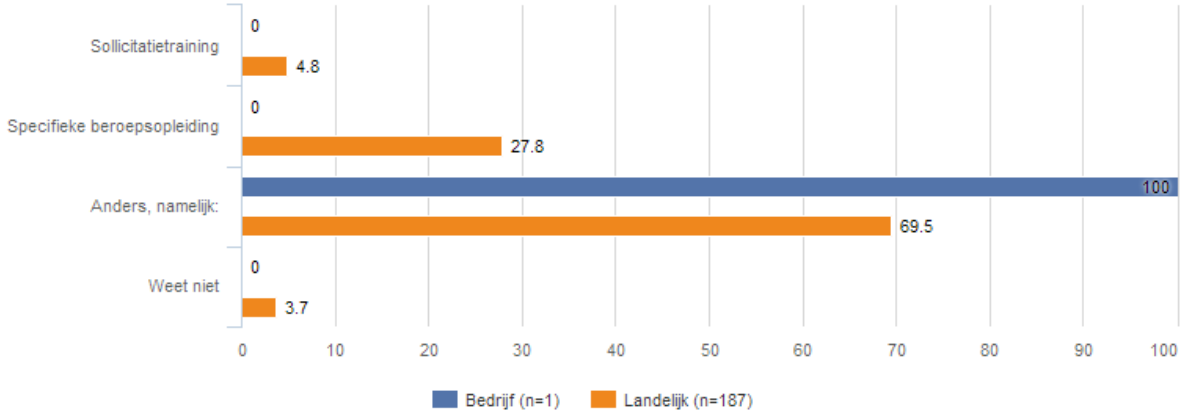


fig. 4.5 Was de scholing overwegend individueel of in groepsverband?

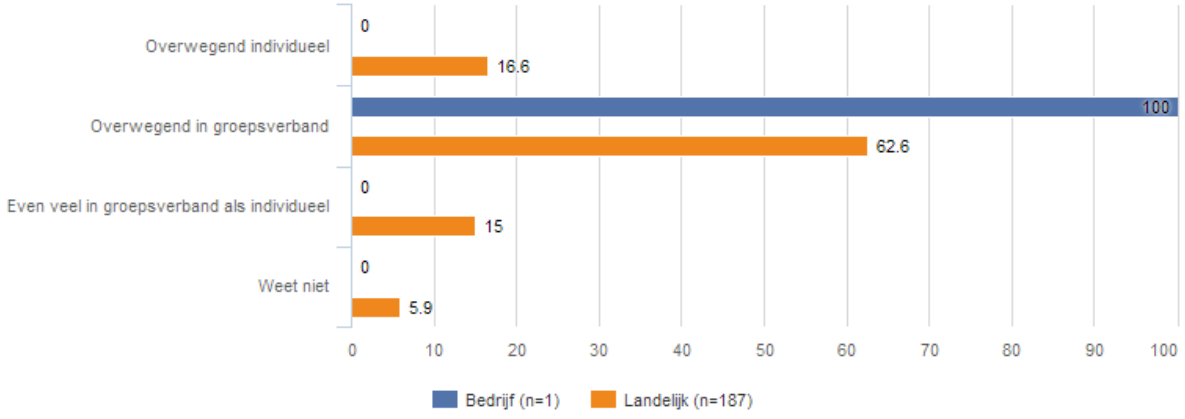


fig. 4.6 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. scholing geregeld?

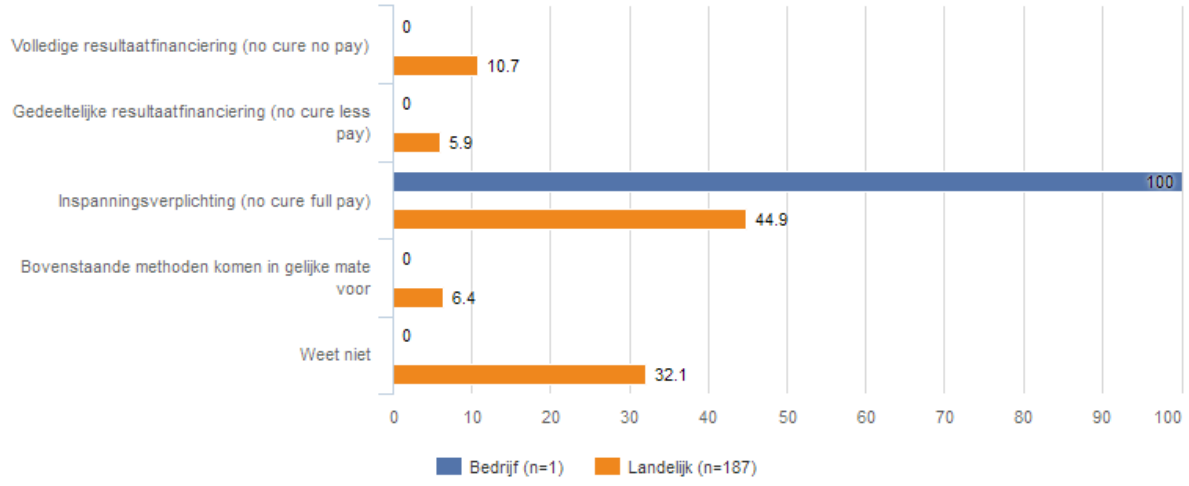


fig. 4.7 U heeft aangegeven fysieke/mentale behandeling/begeleiding te hebben ingekocht. Om welk type gaat het?

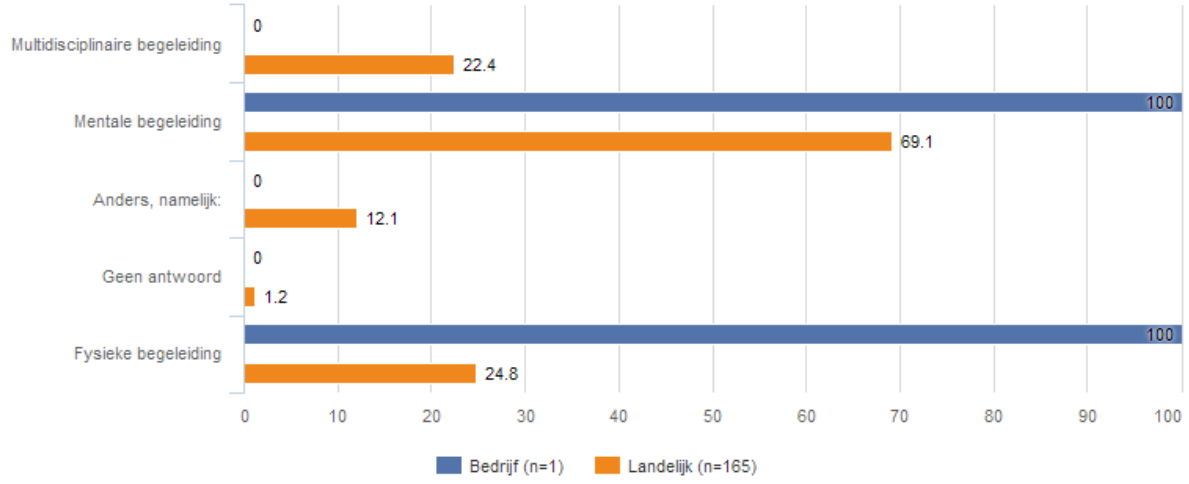


fig. 4.8 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. fysieke/mentale behandeling/begeleiding geregeld?

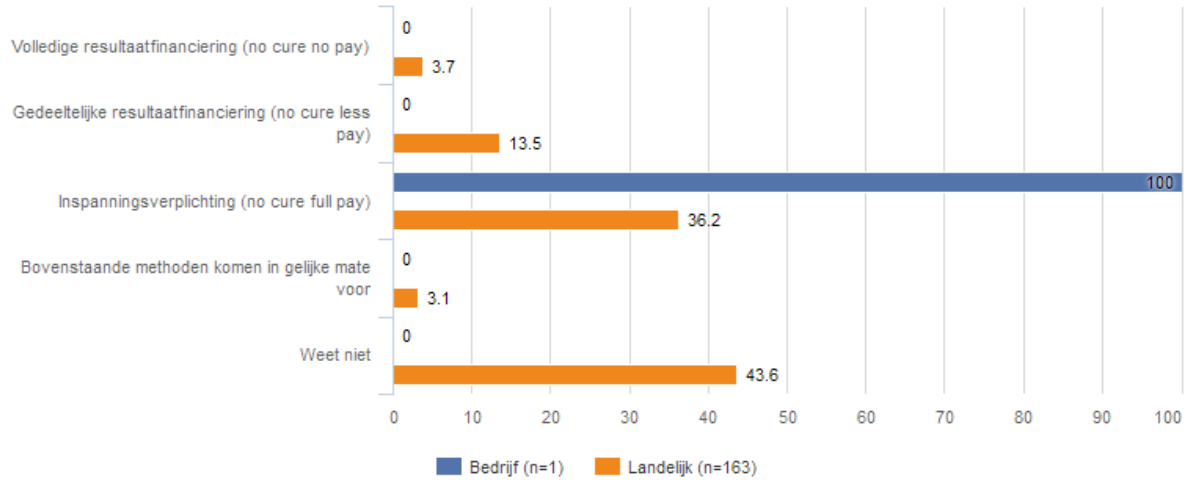


fig. 4.9 U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het?

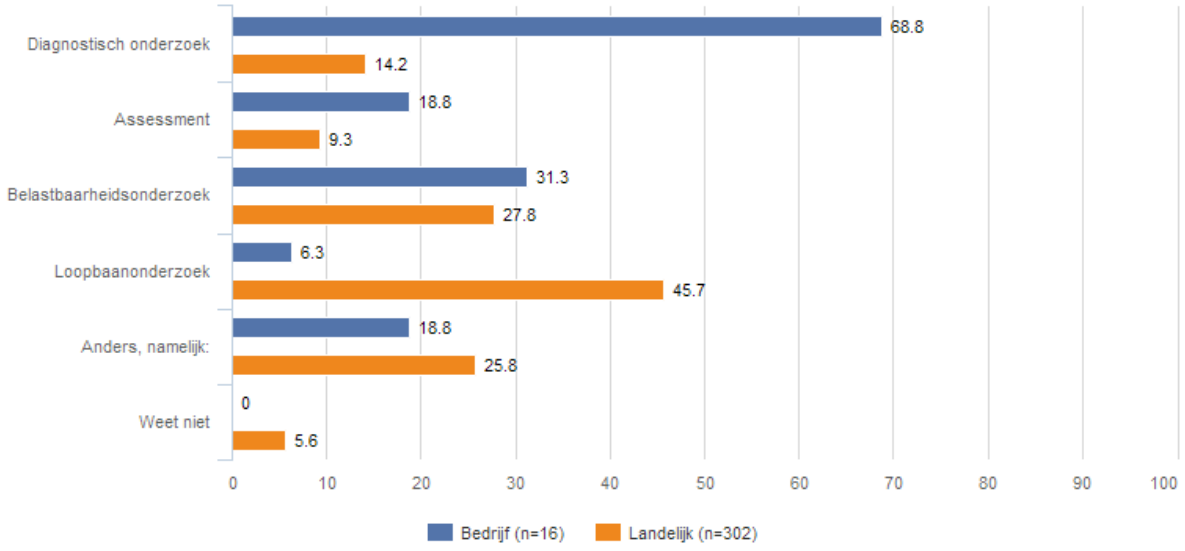


fig. 4.10 U heeft aangegeven organisatieadvies en -onderzoek te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het?

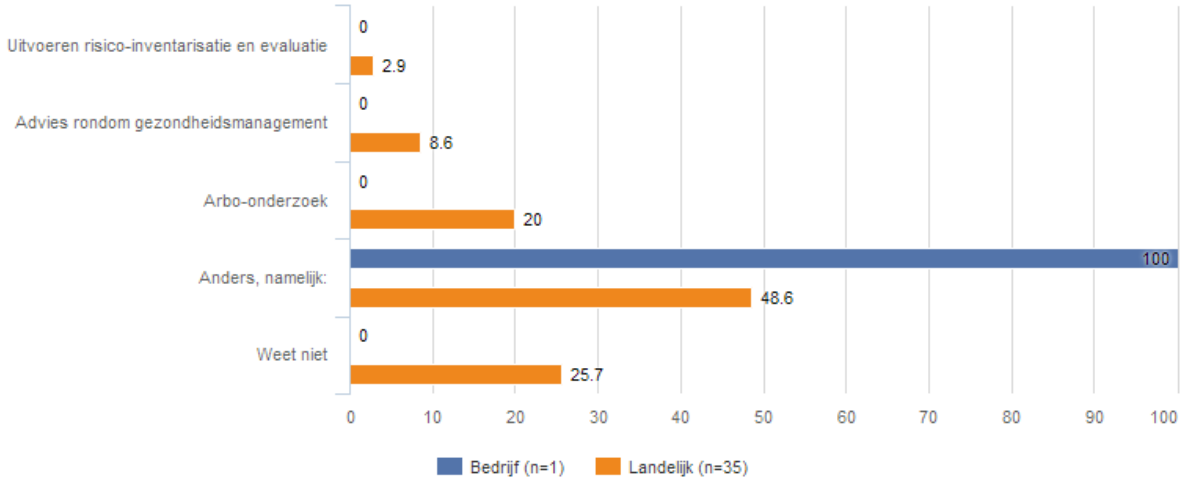


fig. 4.11 U heeft aangegeven jobcoaching te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het?

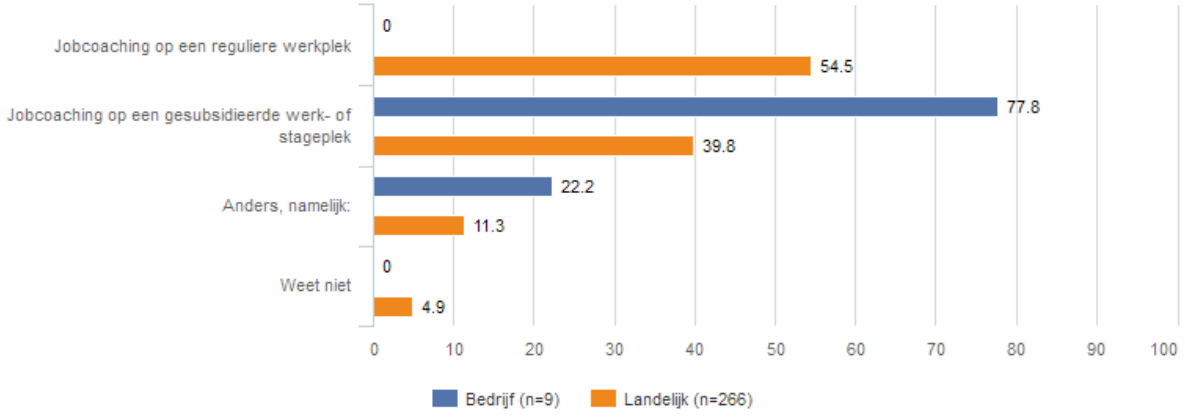


fig. 4.12 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. sociale activering geregeld?

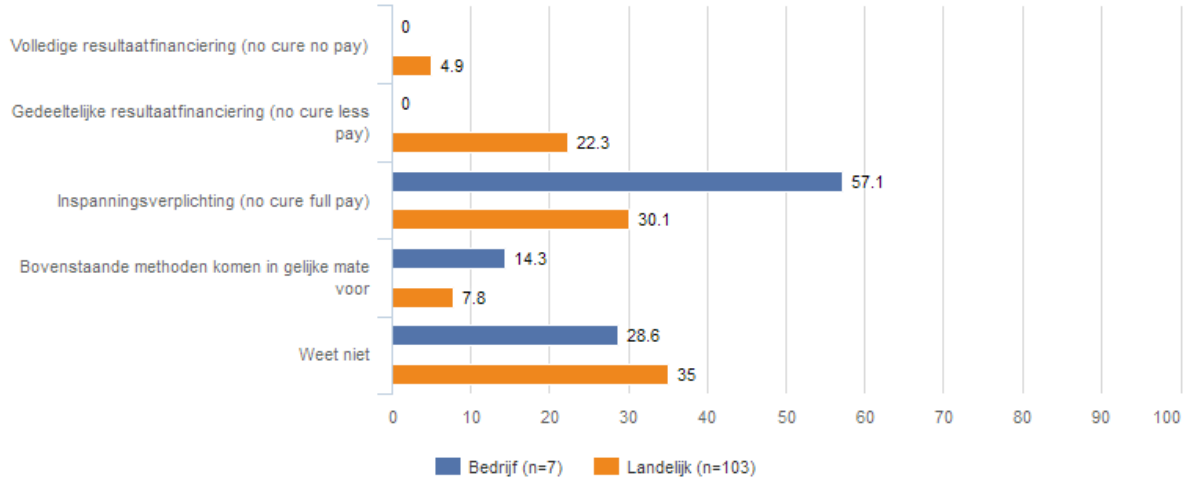


fig. 4.13 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. inburgeringscursussen geregeld?

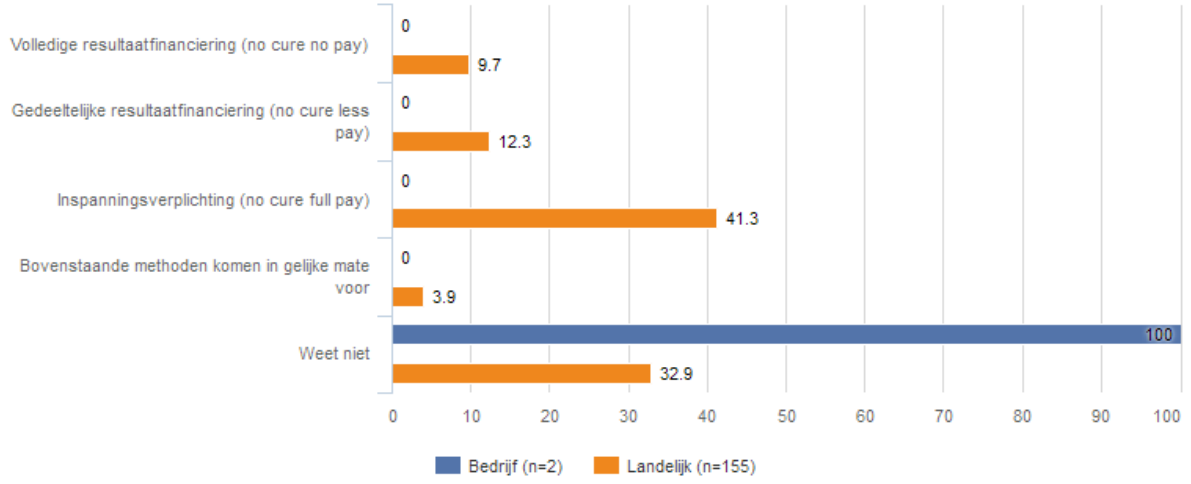


fig. 4.14 Verzorgt uw organisatie zelf de intake van de inburgercursisten die naar Caparis NV verwezen worden?

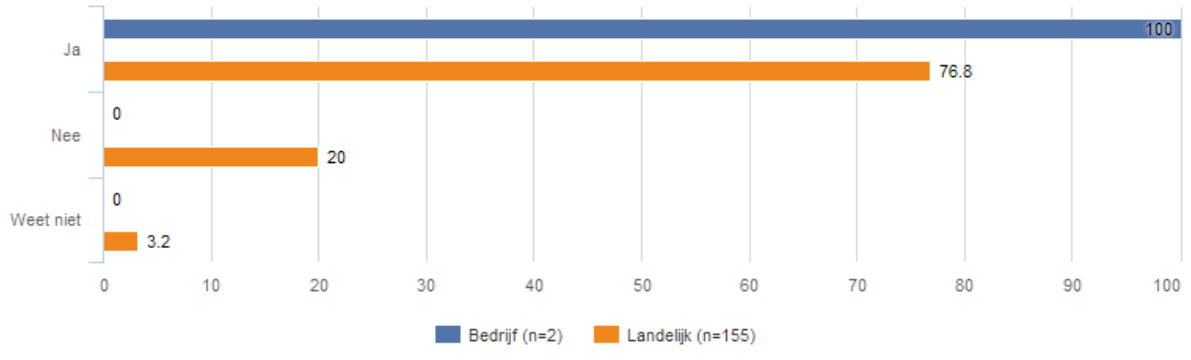


fig. 4.15 Zijn er factoren gelegen binnen uw organisatie die van invloed zijn op de tijd die een inburgercursist moet wachten voordat de cursus start?

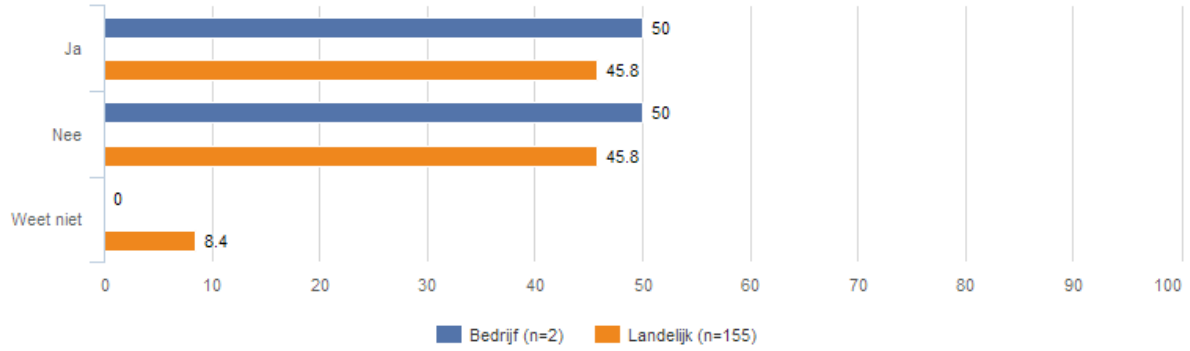
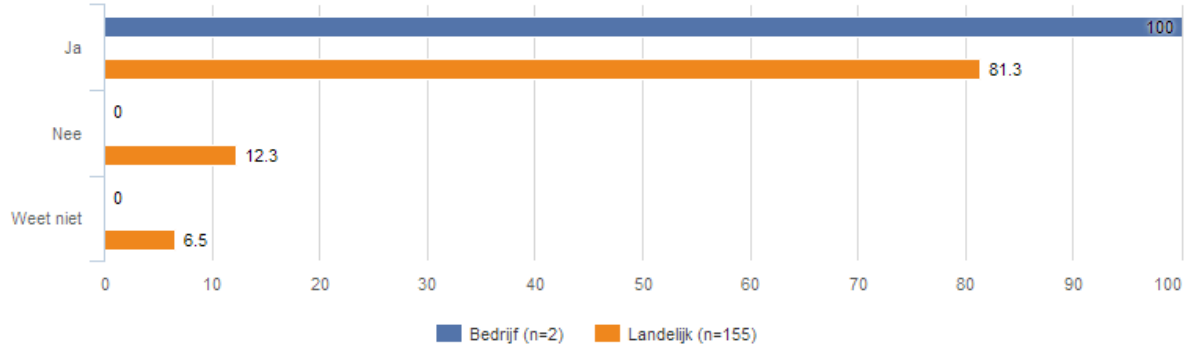


fig. 4.16 Had u voor het inburgertraject een vast contactpersoon bij Caparis NV?



4.3 Beoordeling dienstverlening

De dienstverlening kan men onderverdelen in verschillende aspecten. Deze aspecten zijn aan de opdrachtgevers voorgelegd om te beoordelen met een rapportcijfer.

De volgende aspecten zijn voorgelegd aan de opdrachtgevers die de dienst inburgeren hebben ingekocht.

fig. 4.17 Wilt u Caparis NV een rapportcijfer* geven voor de onderstaande aspecten van het inburgertraject: 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.

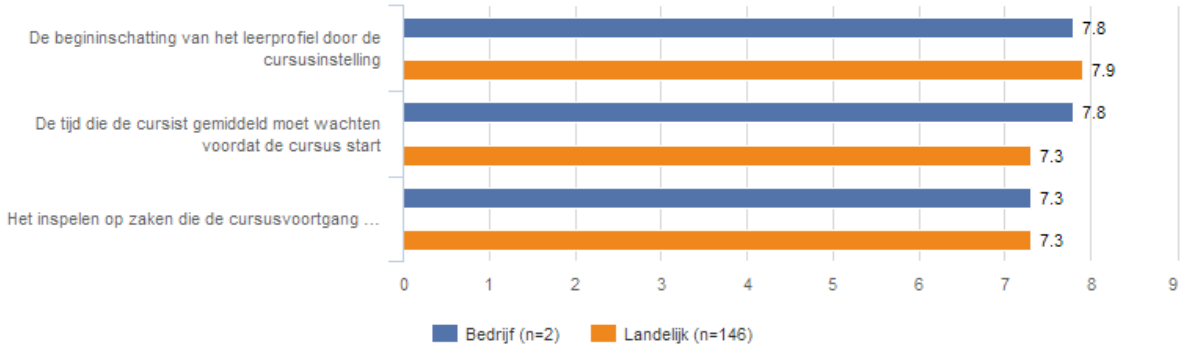
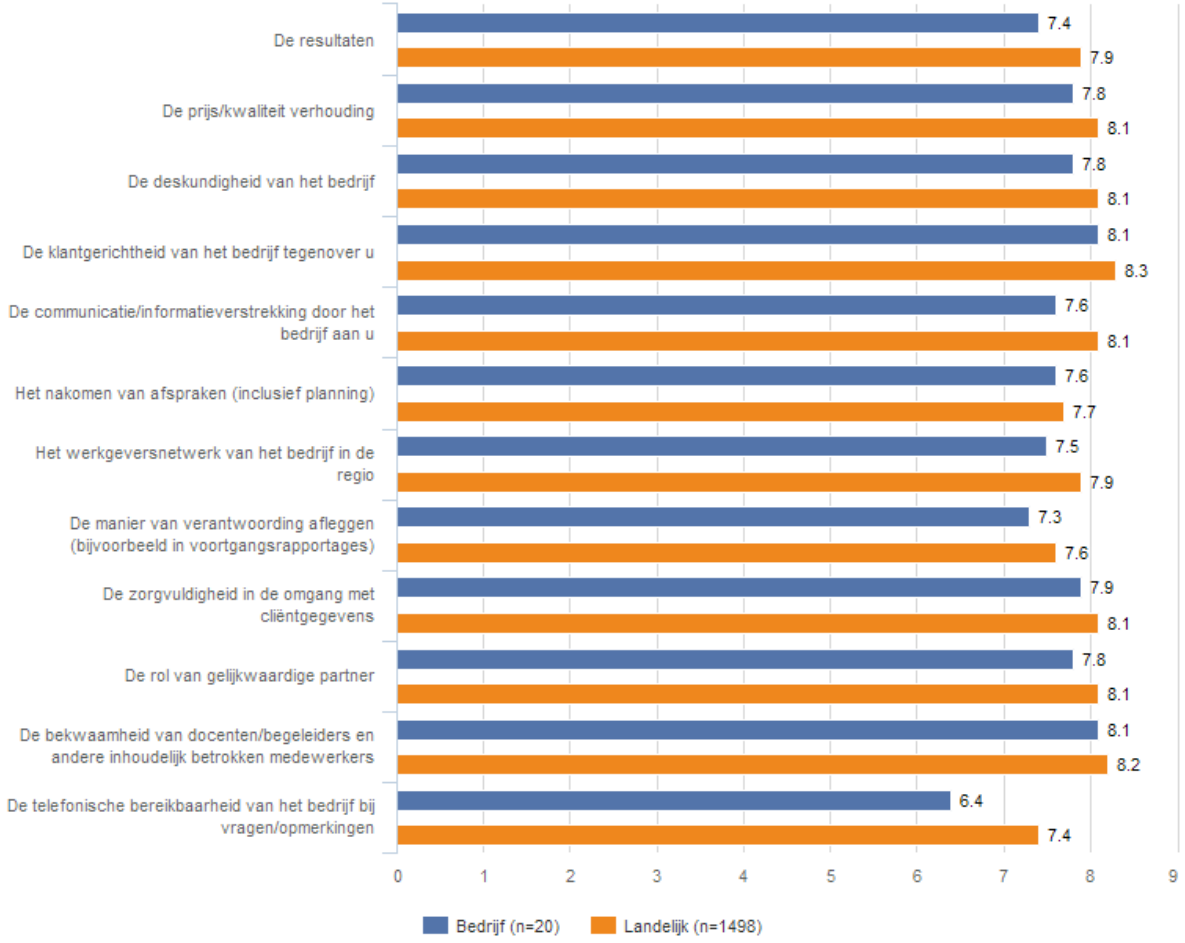


fig. 4.18 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Caparis NV heeft ingekocht. Welk rapportcijfer geeft u aan onderstaande zaken? Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10. Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed. U kunt desgewenst een rapportcijfer geven met een getal achter de komma. Als iets niet van toepassing is, kunt u het veld leeg laten.



4.4 Klachtafhandeling

fig. 4.19 Had u een klacht over de dienstverlening van Caparis NV ?

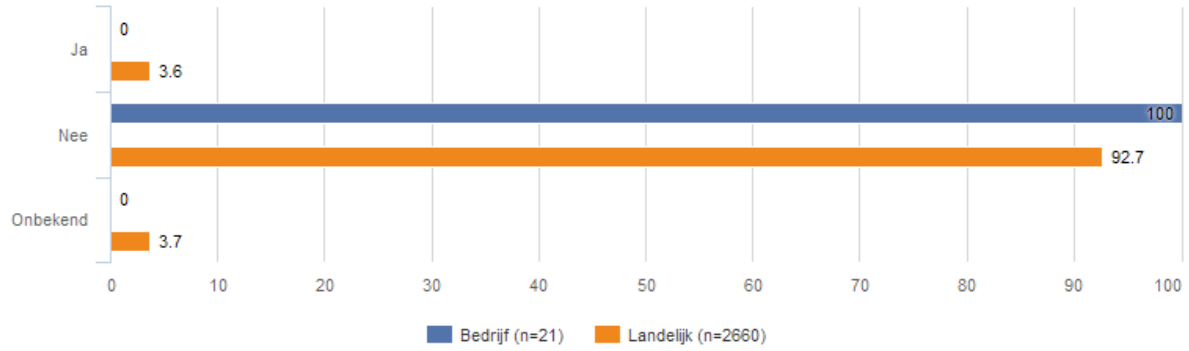
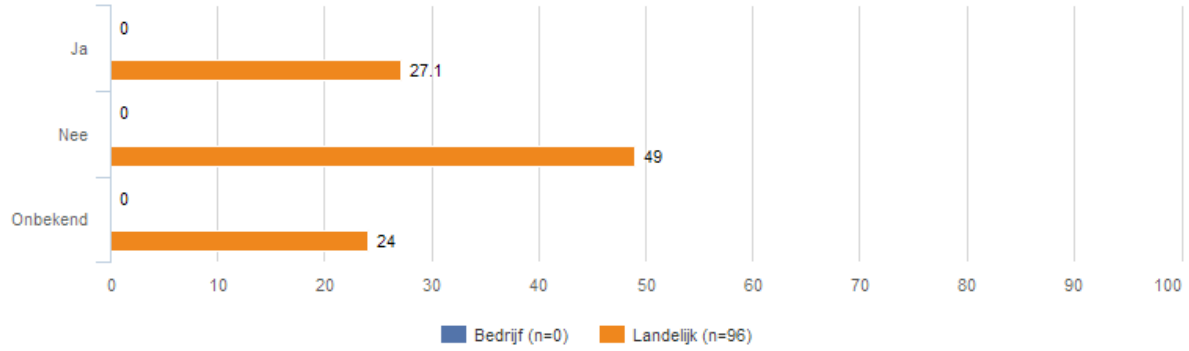


fig. 4.20 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Caparis NV?



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.