

# Tevredenheidsonderzoek

**Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt**
meetperiode: 1 juli 2017 tot en met 1 april 2018
**Definitief rapport**

In opdracht van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt
Zoetermeer, dinsdag 29 mei 2018

*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.*

Panteia

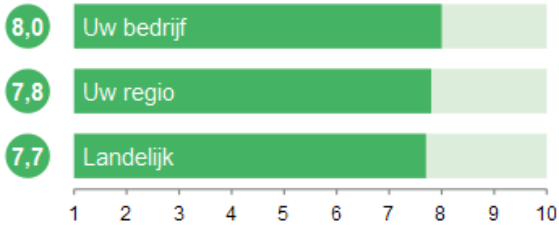
# TEVREDENHEIDSONDERZOEK BLIK OP WERK - ERGO CONTROL B.V. - BEWEGEN WERKT

Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):






Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.






De medewerkers van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt scoren relatief goed op het volgende punt:

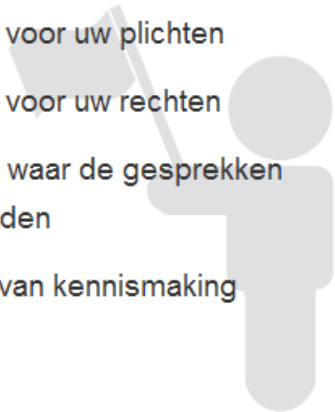
- Duidelijk informatie verstrekken






Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt scoort relatief goed op de volgende punten:

- Aandacht voor uw plichten
- Aandacht voor uw rechten
- De plaats waar de gesprekken plaatsvonden
- Snelheid van kennismaking



# 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 Leeswijzer . . . . . 4
2.3 Respons . . . . . 4

**3 Onderzoek onder cliënten** . . . . . **6**
3.1 Oordeel van cliënten over Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt . . . . . 6
3.2 Typering dienstverlening . . . . . 7
3.3 Aanleiding traject . . . . . 8
3.4 Contact met Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt . . . . . 9
3.5 Tevredenheid over Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt . . . . . 10
3.6 Resultaat traject . . . . . 11
3.6 Klachtafhandeling . . . . . 12
3.7 Achtergrond van de cliënten . . . . . 13

**4 Opdrachtgevers** . . . . . **15**
4.1 Totaaloordeel . . . . . 15
4.2 Begeleiden cliënten . . . . . 16
4.3 Beoordeling dienstverlening . . . . . 19
4.4 Klachtafhandeling . . . . . 20

**5 Contactgegevens Panteia** . . . . . **21**




Panteia

# 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 inspannen 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 juli 2017 tot en met 1 april 2018 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 Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt benaderd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk.

*Wijze van benadering*

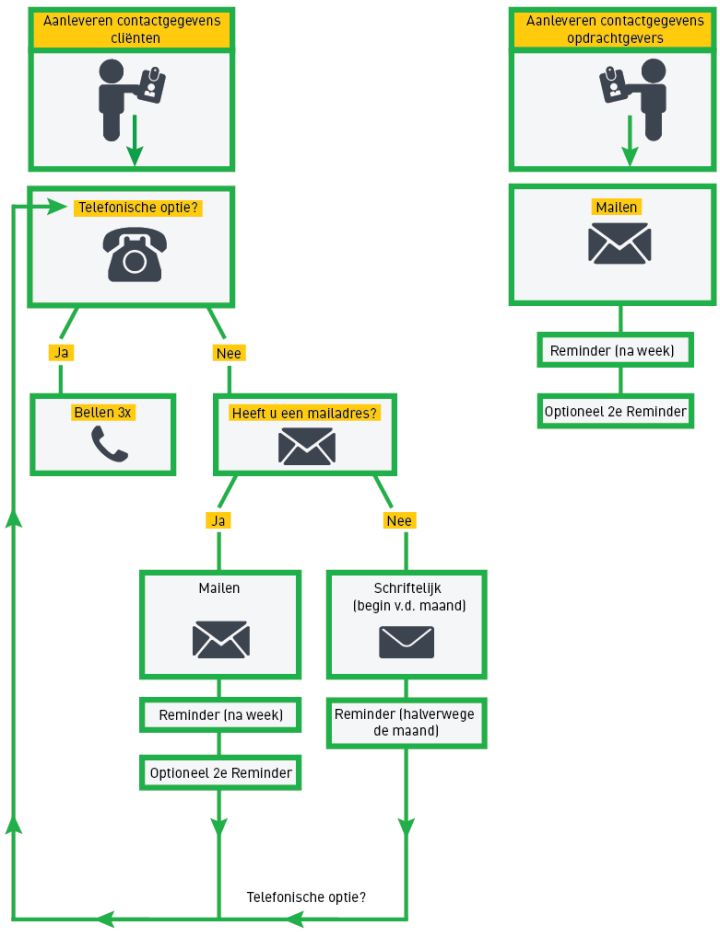
De cliënten zijn zowel per email als schriftelijk uitgenodigd. Cliënten die schriftelijk of per e-mail zijn benaderd hebben een herinnering ontvangen om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt.

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.

Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt 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 bepreekt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over de meetperiode. Hierbij worden de resultaten van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt 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. Hoofstuk 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 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 | 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 13 | Duurzame inzetbaarheid |

*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 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 218 cliënten benaderd en 124 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 16,5% voor cliënten en 16,1% voor opdrachtgever(s).

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

| tabel 1.1 Resultaten voor het keurmerk | Netto steekproef | Ingevuld | Respons (%) | Rapportcijfer | Publicatie |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cliënten** | | | | | |
| Fysieke en mentale behandeling of begeleiding | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | nee |
| Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie | 2 | 2 | 100,0 | 7,5 | ja |
| Sociale activering en participatie | 216 | 34 | 15,7 | 8,0 | nee |
| Totaal | 218 | 36 | 16,5 | 8,0 | nee |
| **Opdrachtgevers** | | | | | |
| Totaal opdrachtgevers | 124 | 20 | 16,1 | 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.

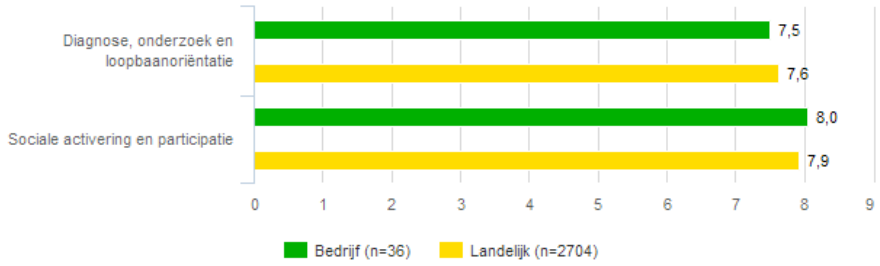
De rapportcijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op de website van Blik op Werk als voldaan is aan de responseis zoals die ook in de handleiding Blik op Werk Keurmerk is opgenomen. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

# 3 Onderzoek onder cliënten

## 3.1 Oordeel van cliënten over Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt

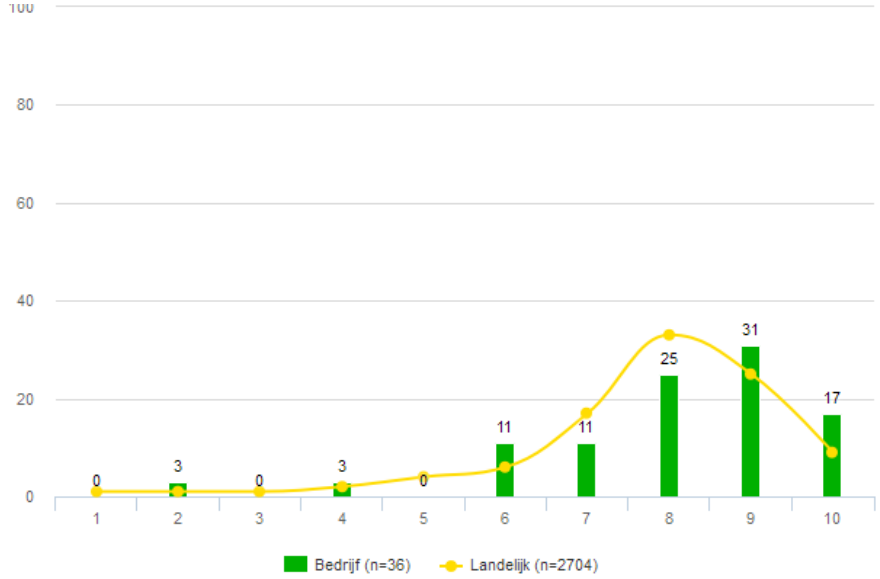
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



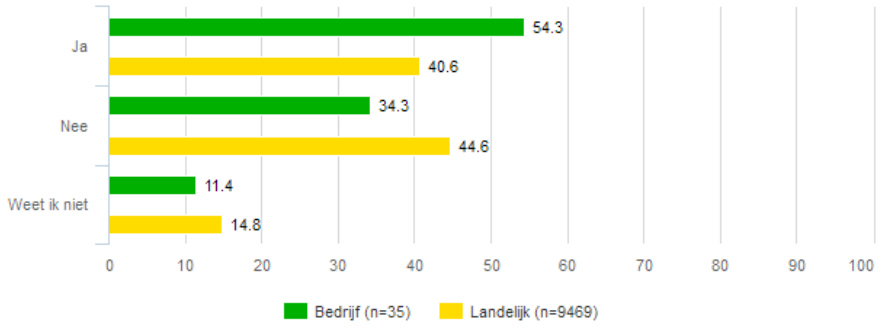

In de volgende figuur is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Hoe langer het balkje is, hoe meer cliënten dit rapportcijfer gegeven hebben.

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers




Cliënten is ook gevraagd of zij Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt hebben aangeraden. Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt heeft een actuele promotor score van 54,3.

fig. 3.3 Heeft u Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt aangeraden bij anderen?



## 3.2 Typering dienstverlening

fig. 3.4 U heeft een traject gevolgd bij Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt Om welk soort traject of begeleiding gaat het? Anders, namelijk:

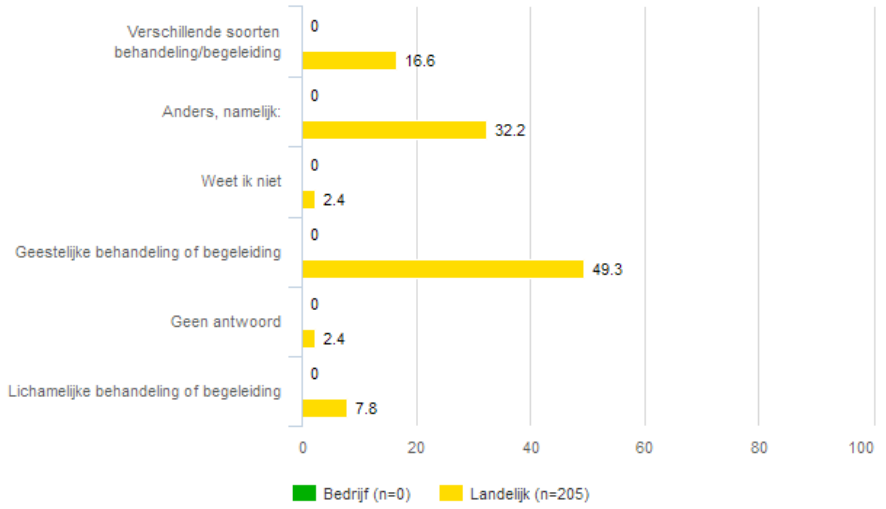
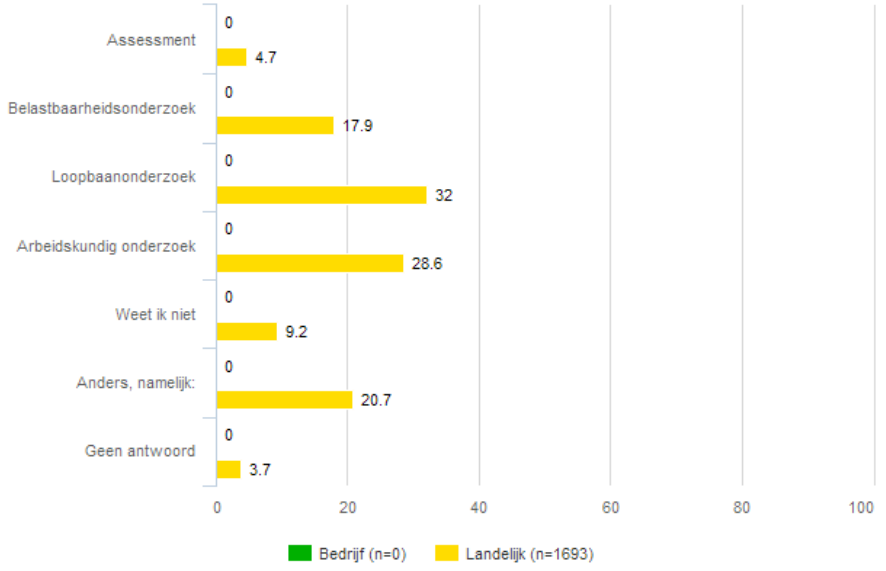



fig. 3.5 Er is bij u diagnose gesteld door Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt. Om welk soort onderzoek gaat het? Anders, namelijk:



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

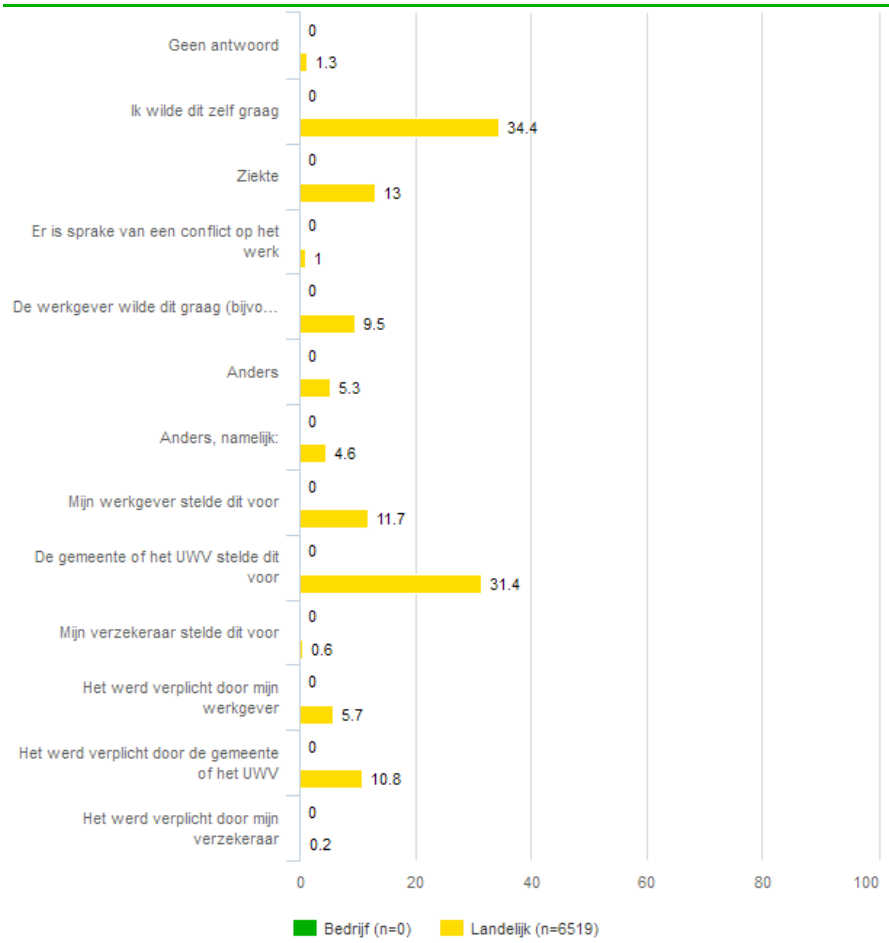


fig. 3.7 Was er sprake van een financiële maatregel wanneer u dit traject niet zou volgen?

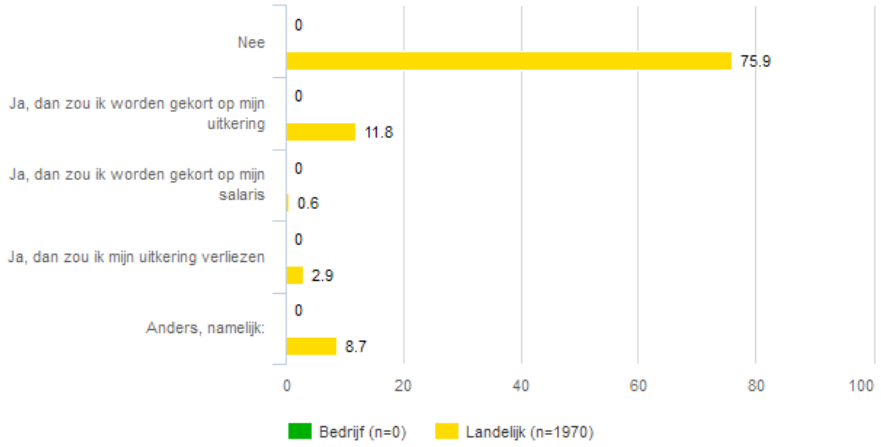
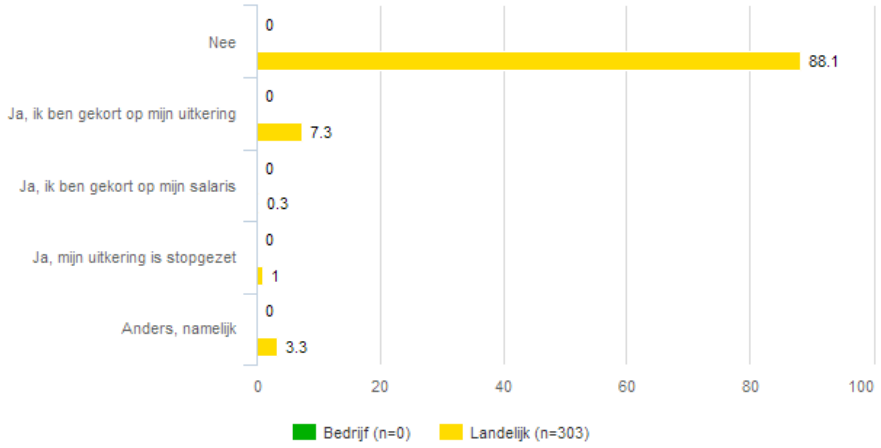



fig. 3.8 Is er ook daadwerkelijk een financiële maatregel opgelegd?




## 3.4 Contact met Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt

Het contact met Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt 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 bevallen is.

fig. 3.9 Hoe vaak heeft u contact gehad met Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt? Geef hier een inschatting van hoe vaak u gemiddeld per maand contact had met medewerkers van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt

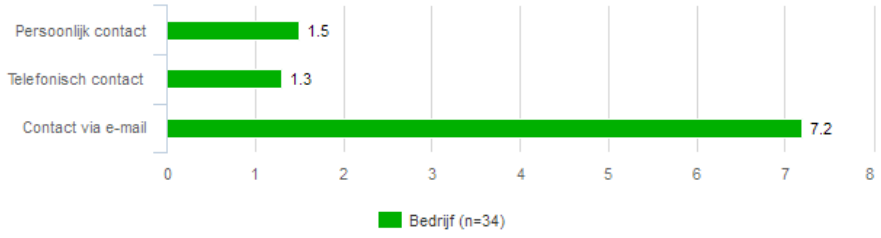
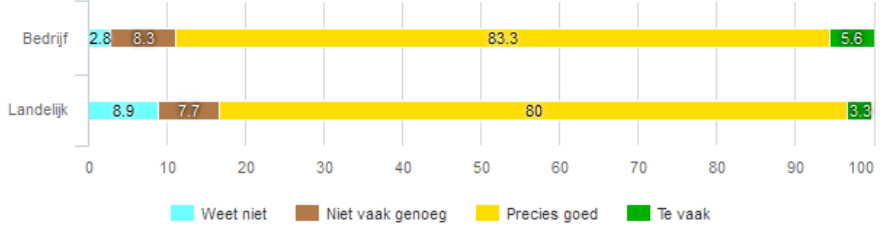
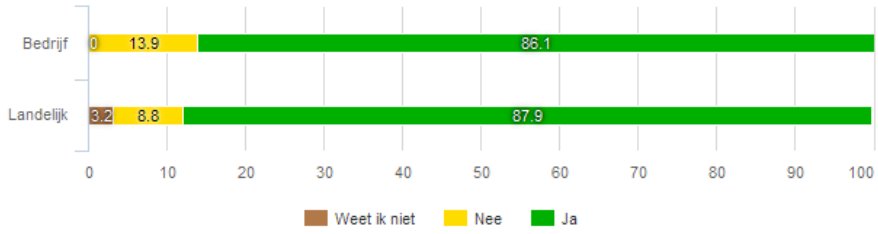



fig. 3.10 Wat vond u van het aantal contactmomenten?



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. 3.11 Had/Heeft u een vast contactpersoon bij Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?

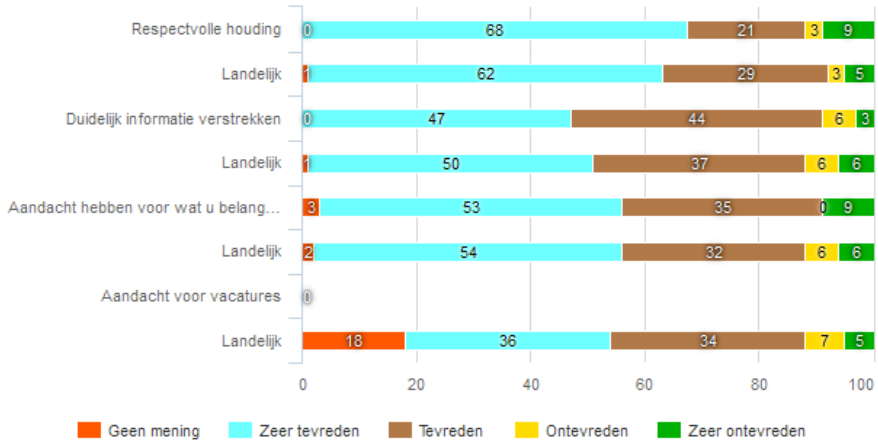



## 3.5 Tevredenheid over Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt

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.

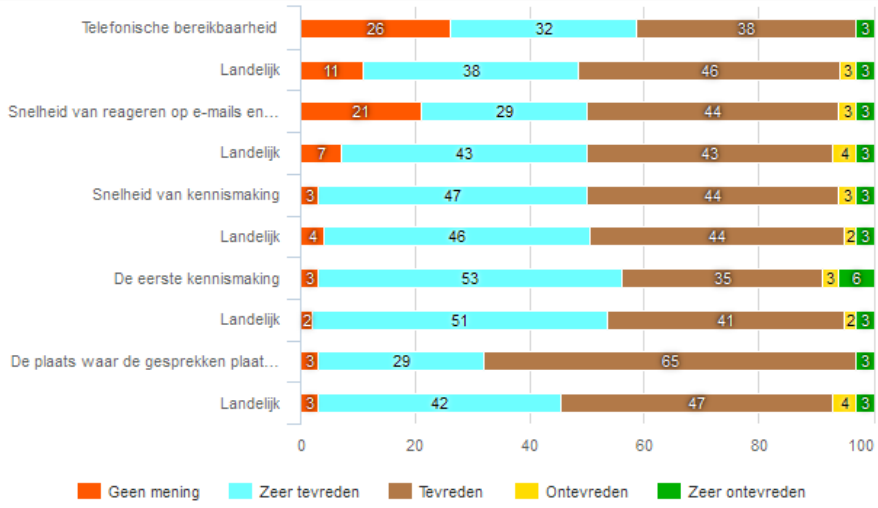
### *3.6.1 Contact*

fig. 3.12 Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt op het gebied van:



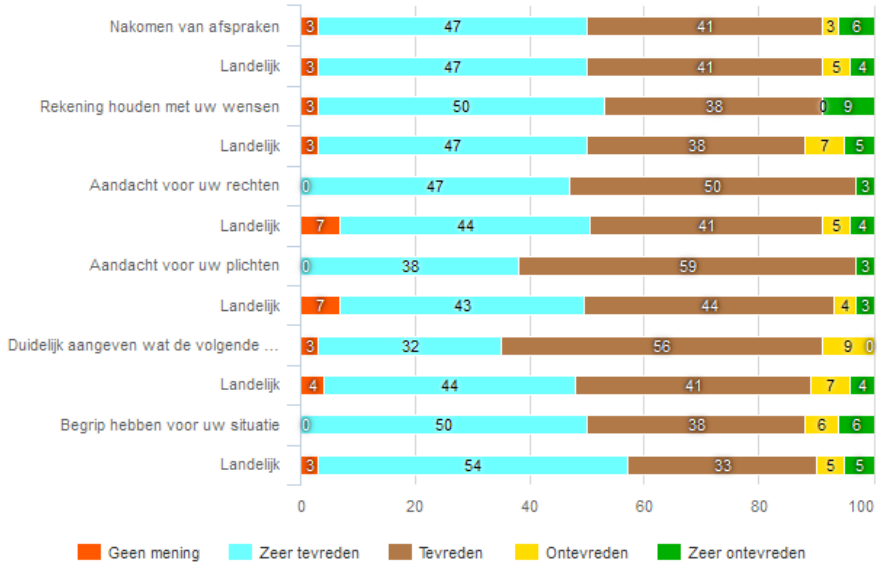

### *3.6.2 Kantoor*

fig. 3.13 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?



### *3.6.3 Begeleiding*

fig. 3.14 Hoe tevreden bent u over de begeleiding door Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?




## 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. 3.15 In hoeverre sloot de dienstverlening van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt aan op uw verwachting?

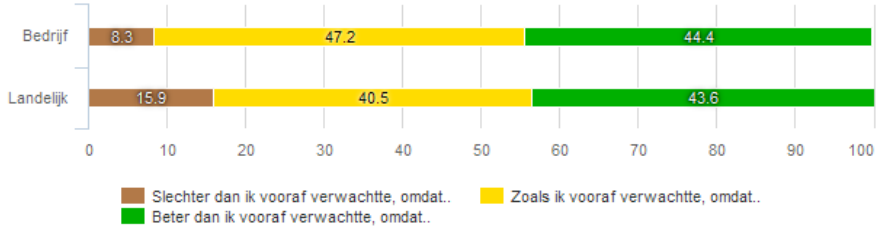



fig. 3.16 Heeft u op dit moment werk?

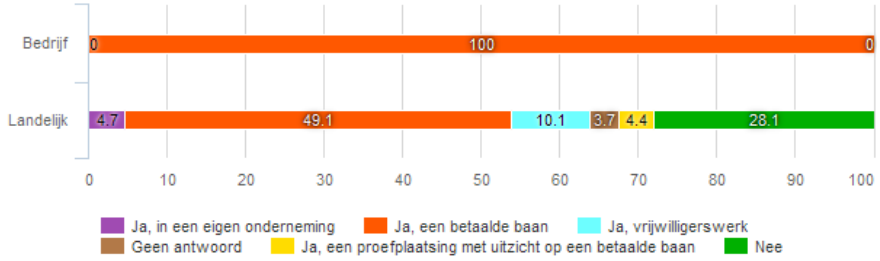



fig. 3.17 Heeft de begeleiding geleid tot (ander) werk of zelfstandig ondernemerschap?

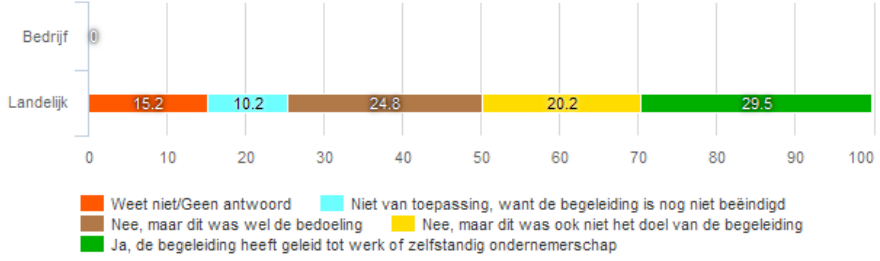
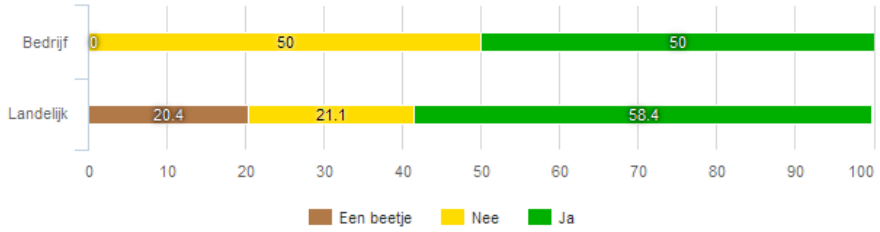


fig. 3.18 Heeft Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt hieraan bijgedragen/mee geholpen?




## 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. 3.19 Had of heeft u een klacht over de dienstverlening van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?

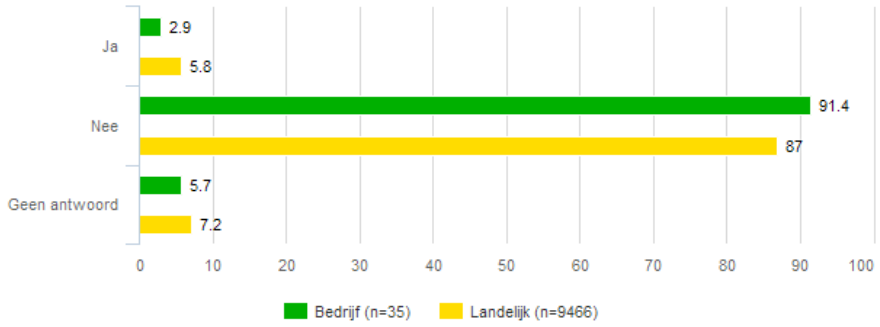



fig. 3.20 Heeft u deze klacht ingediend bij Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt? Anders, namelijk:

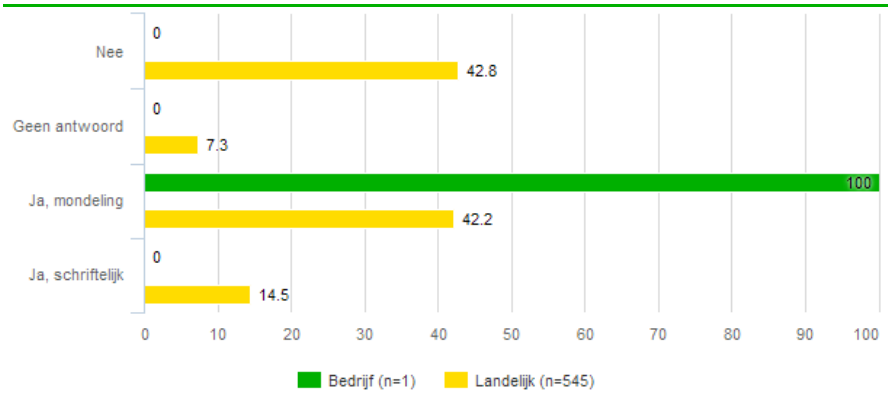
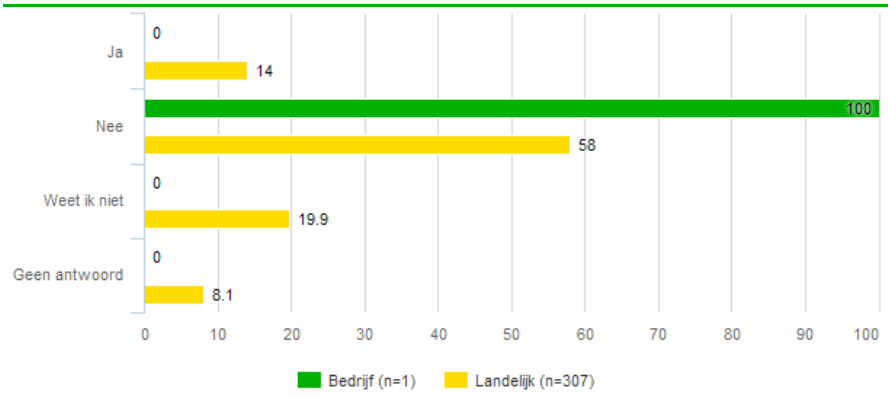


fig. 3.21 Is uw klacht opgelost?




## 3.7 Achtergrond van de cliënten

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

fig. 3.22 Wat is uw geslacht?

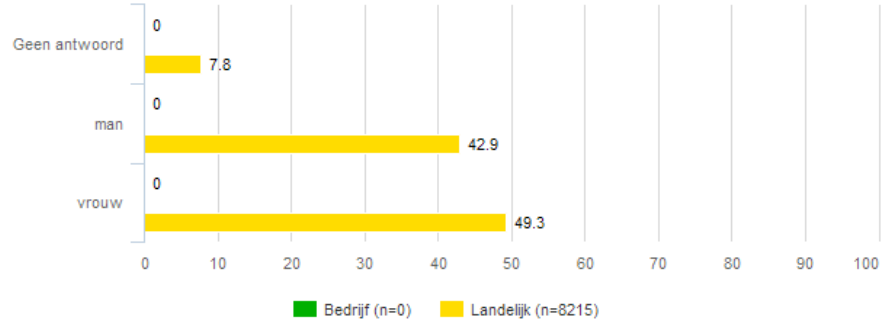
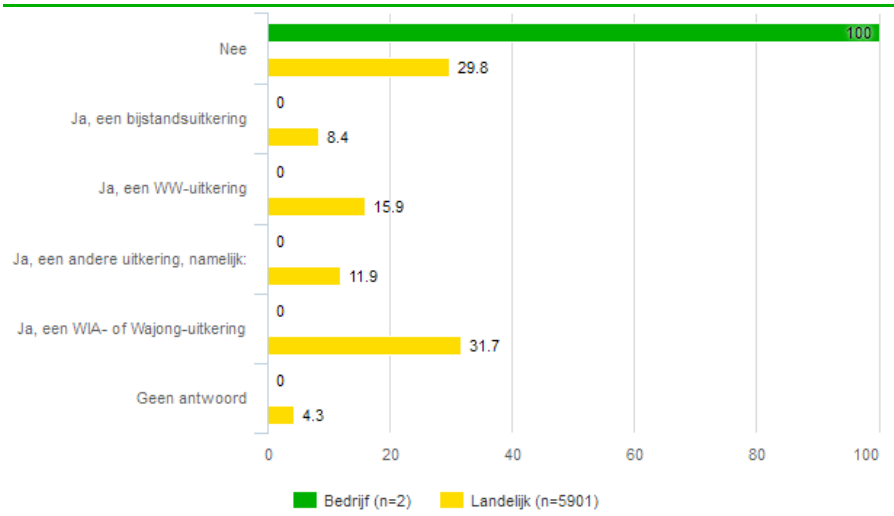



fig. 3.23 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?



fig. 3.24 Heeft u een uitkering? Anders, namelijk:



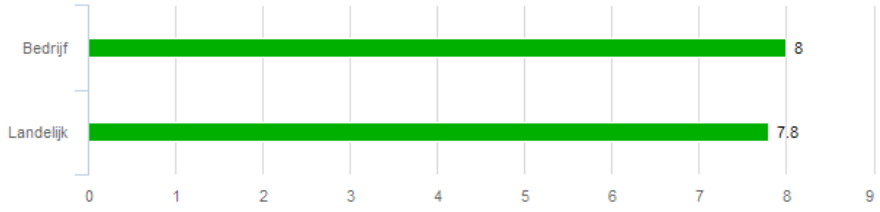
# 4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt is gevraagd wat zij van de dienstverlening van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt 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

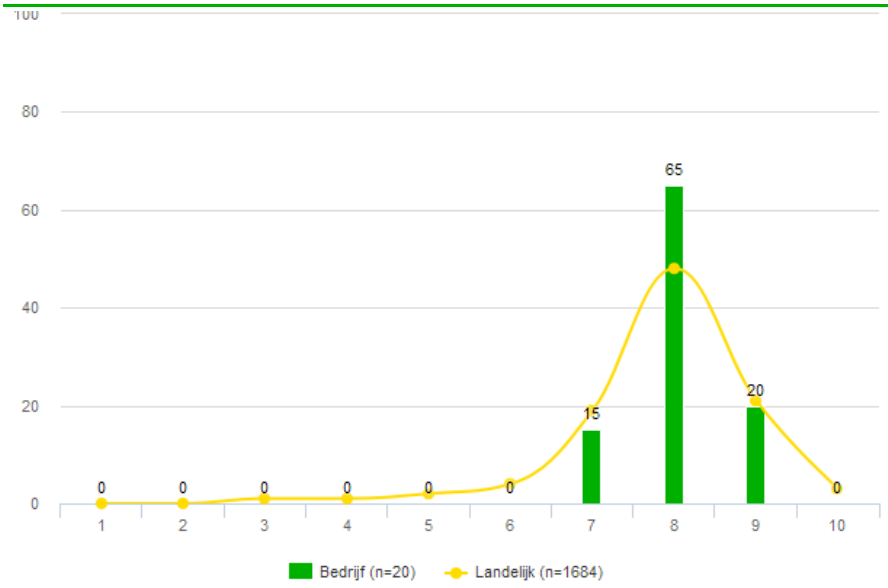
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

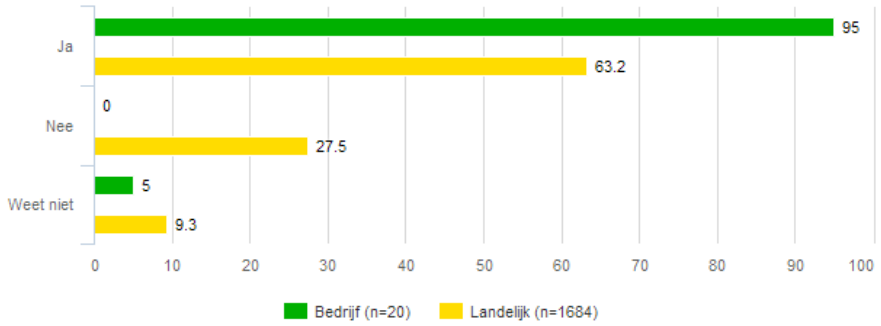
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers




*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 Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt aanraadt bij anderen, is dat een belangrijk teken van tevredenheid. Daarom is hiernaar gevraagd in de vragenlijst.

fig. 4.3 Heeft u Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?




## 4.2 Begeleiden cliënten

Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt heeft voor de opdrachtgevers een aantal cliënten begeleid. In deze paragraaf wordt ingezoomd op de dienstverlening waar de cliënten gebruik van hebben gemaakt.

Allereerst hebben de opdrachtgevers een inschatting gemaakt van het aantal cliënten dat Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt per dienst voor hen begeleid heeft. Vervolgens hebben ze dit verder gespecificeerd. De aantallen in figuur 4.4 zijn bij elkaar opgeteld voor alle opdrachtgevers.

fig. 4.4 Voor hoeveel personen betrekt u op jaarbasis (bij benadering) dienst(en) van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?

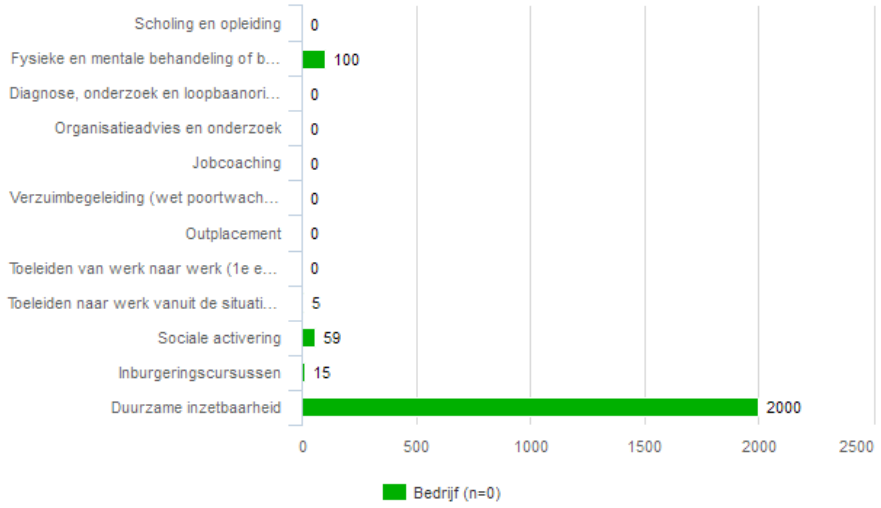



fig. 4.5 U heeft aangegeven fysieke/mentale behandeling/begeleiding te hebben ingekocht. Om welk type gaat het? Anders, namelijk:

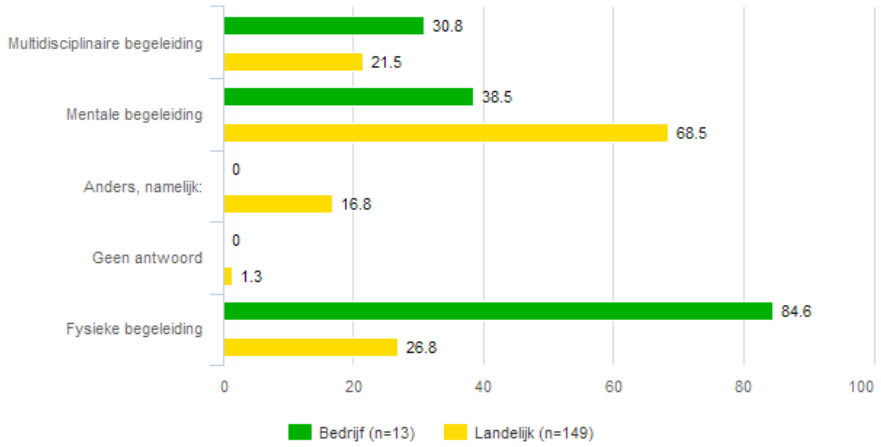


fig. 4.6 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. fysieke/mentale behandeling/begeleiding geregeld?

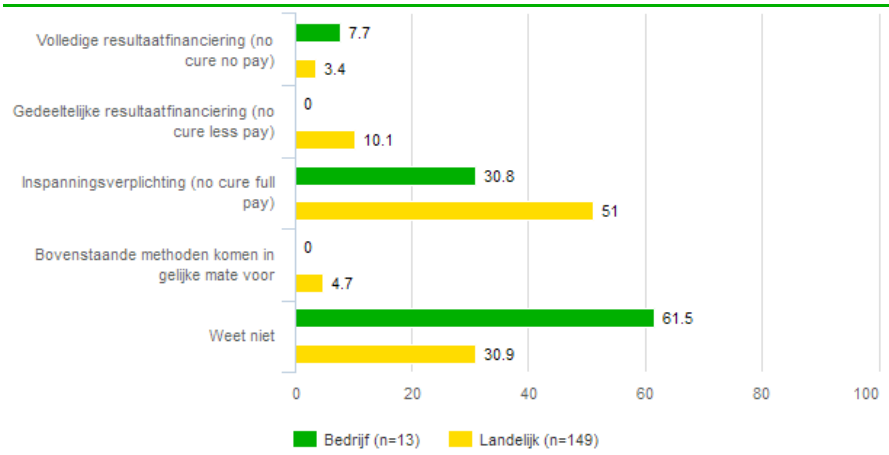



fig. 4.7 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. sociale activering geregeld?

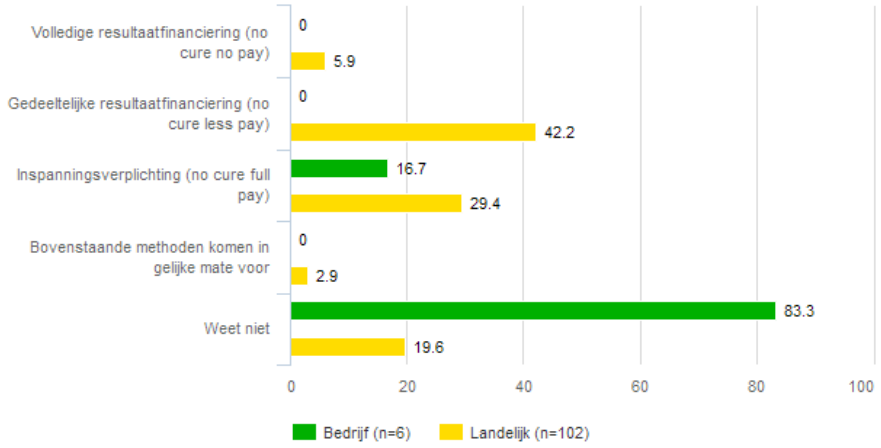



fig. 4.8 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. inburgeringscursussen geregeld?

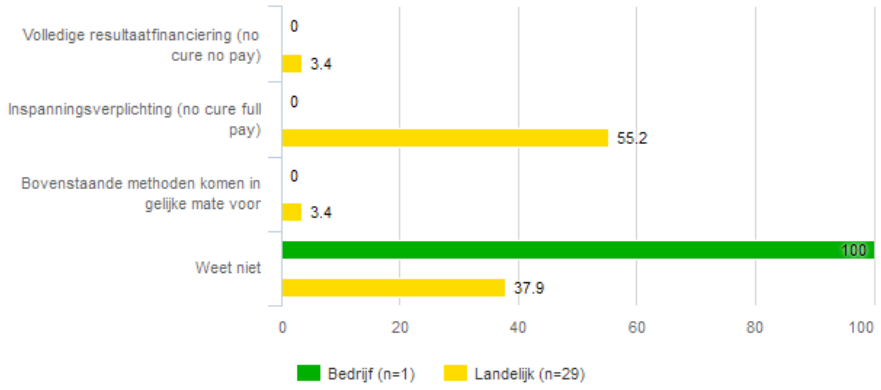


fig. 4.9 Verzorgt uw organisatie zelf de intake van de inburgercursisten die naar Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt verwezen worden?

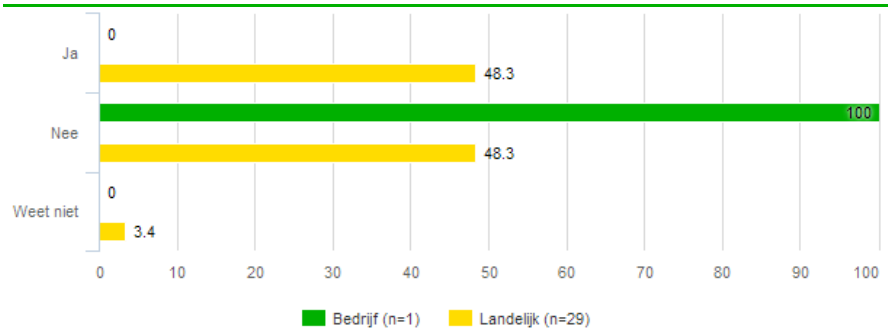



fig. 4.10 Zijn er factoren gelegen binnen uw organisatie die van invloed zijn op de tijd die een inburgercursist moet wachten voordat de cursus start?

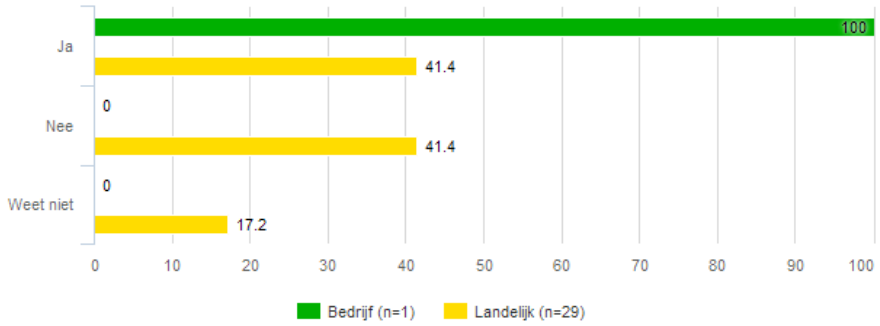
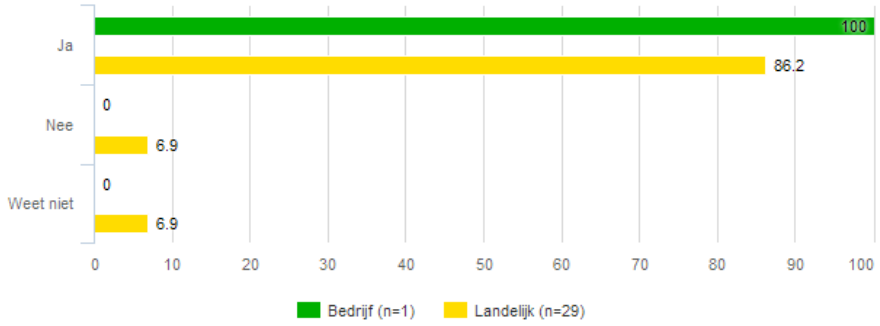



fig. 4.11 Had u voor het inburgertraject een vast contactpersoon bij Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?



## 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. 4.12 Wilt u Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt 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.

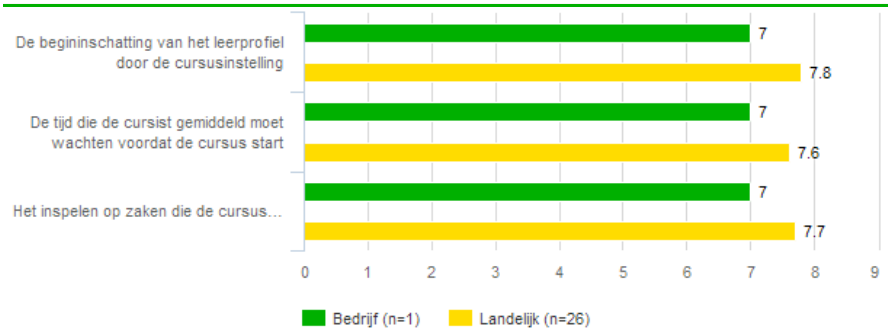
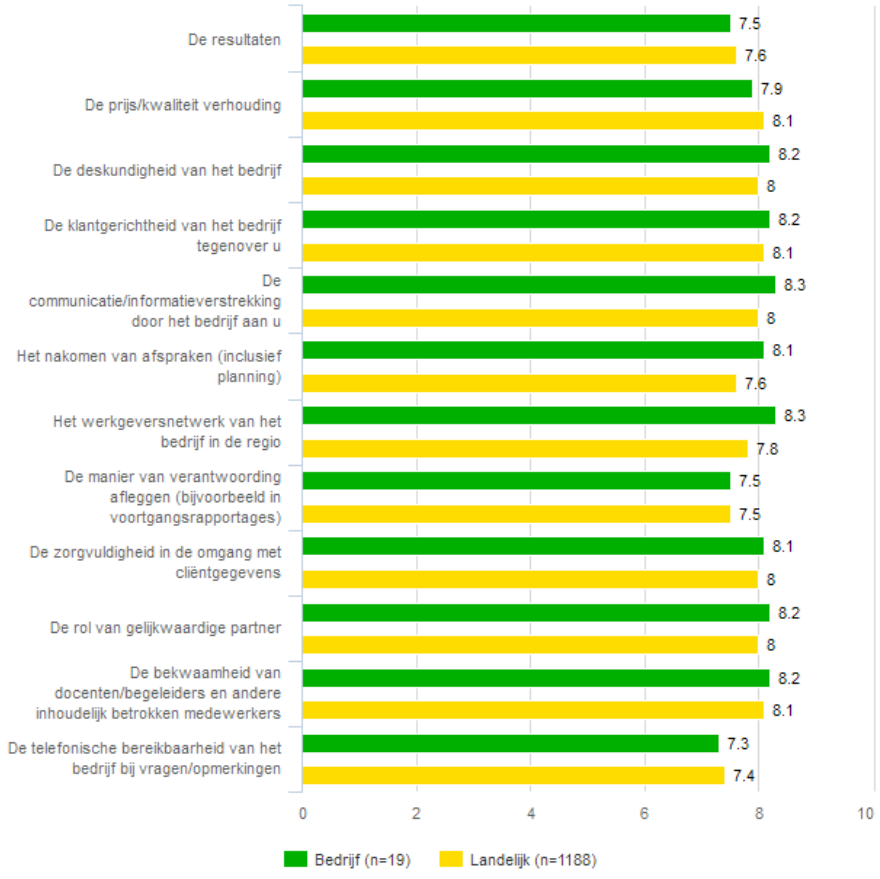



fig. 4.13 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt heeft ingekocht. Welk rapportcijfer geeft u aan onderstaande zaken? Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10. Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed. U kunt desgewenst een rapportcijfer geven met een getal achter de komma. Als iets niet van toepassing is, kunt u het veld leeg laten.



## 4.4 Klachtafhandeling

fig. 4.14 Had u een klacht over de dienstverlening van Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt ?

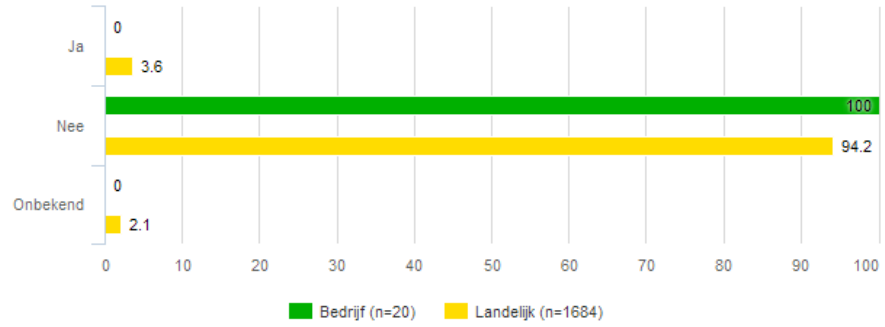
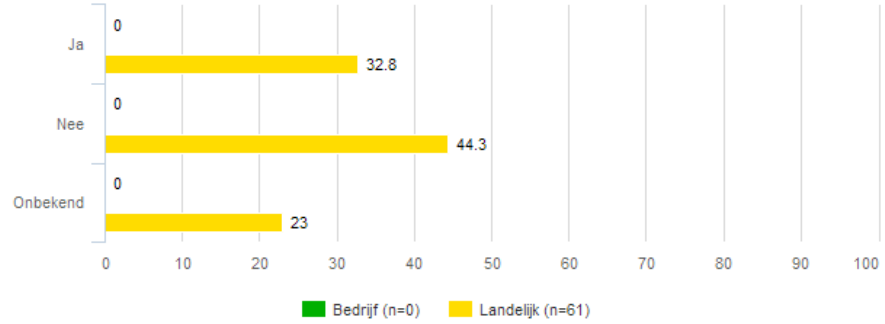



fig. 4.15 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Ergo Control B.V. - Bewegen Werkt?



# 5 Contactgegevens Panteia

Panteia is een allround onderzoeksbureau voor economisch en sociaal beleidsonderzoek, transportonderzoek en marktonderzoek. Wij leveren praktische, bruikbare resultaten op basis van onafhankelijk beleids- en marktonderzoek. Tevens geven wij advies over de wijze waarop met behulp van de resultaten de doelgroep (burgers, consumenten en bedrijven) in beweging kan worden gezet. Op basis van onze veelzijdigheid maken wij verrassende en gezaghebbende onderzoeks- en adviesoplossingen die altijd gericht zijn op het verder helpen van onze klanten.

Onderzoeksbureau Panteia heeft veel zorg besteed aan het beschermen van de anonimiteit van de cliënten. Het is dan ook niet toegestaan om op basis van dit rapport cliënten te benaderen over de door hen ingevulde vragenlijst.

Voor vragen over dit onderzoek kunt u per mail, dan wel telefonisch contact opnemen met Panteia. In de eerste drie weken na publicatie van dit rapport kunt u tevens gebruik maken van de hoor- wederhoor functionaliteit op de portal.

Panteia is bereikbaar in eerste instantie via de helpdesk, die u van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 kunt mailen (dienstverleners@panteia.nl) of bellen: 079 – 322 29 97.