



## Informatienota raad

### Klanttevredenheidsonderzoek Werkleerbedrijf

#### Voor vragen

Email: Esther.vanKruisdijk@veldhoven.nl  
Datum B en W: 17 november 2015  
MyCorsa: 15bs00861

#### Kennisnemen van

De resultaten van de eerste meting van het klanttevredenheidsonderzoek bij het Werkleerbedrijf

#### Inleiding

Aan u is toegezegd dat er een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd onder deelnemers van het Werkleerbedrijf. Aanleiding hiervoor was dat er zeer beperkt gebruik wordt gemaakt van de klachtenprocedure terwijl direct of indirect negatieve signalen over de dienstverlening worden geuit. Er is daarom behoefte aan een peiling onder deelnemers om een zo breed en objectief mogelijk beeld te krijgen. Op basis hiervan kan de dienstverlening verder worden verbeterd. In deze informatienota zijn de resultaten van de eerste meting opgenomen.

#### Kernboodschap

In de bijlage is het rapport '*Enquête Werkleerbedrijf, eerste meting*' opgenomen. Hieruit blijkt dat het traject van het Werkleerbedrijf op hoofdlijnen positief wordt beoordeeld door de deelnemers; vier van de vijf respondenten reageren positief op de vraag wat het traject voor hen heeft betekend. Daarbij zijn veel deelnemers positief over de begeleiding/actietijd van 6 uur per week. Hieronder valt de groepsbegeleiding waarbij onder meer het cv opgesteld wordt.

Ook is een groot deel van de deelnemers tevreden over de begeleiding door de accountmanagers van het werkgelegenheidsteam. Dan gaat het bijvoorbeeld om het leren van het meest effectieve werkzoekgedrag zodat geschikte vacatures gevonden kunnen worden. Ook zorgt dit werkgelegenheidsteam er voor dat deelnemers worden voorgesteld bij werkgevers.

Het onderdeel werken (16 uur per week) scoort bij ruim 25% van de deelnemers negatief. Veel deelnemers geven aan dat dit onderdeel in hun ogen weinig toegevoegde waarde heeft. Wel waardeert men de ruimte om een eigen externe werkplek te kiezen. Een aantal respondenten geeft wel aan dat men eerder in het traject gewezen had willen worden op de mogelijkheid om een externe werkplek te kiezen.

Ten aanzien van de bejegening blijkt uit de eerste meting een redelijk positief beeld. Een zeer ruime meerderheid van de deelnemers heeft een positief oordeel over de meeste aspecten van bejegening. Ruim 70% van de deelnemers scoort positief op de vraag 'bij het Werkleerbedrijf werd correct met mij omgegaan'.

Ongeveer 1/3<sup>e</sup> van de respondenten (relatief veel mensen die korter werkloos zijn en/of het werkleertraject langer volgen) geeft echter aan dat ze zich bij het Werkleerbedrijf soms vernederd voelden. Dit lijkt niet zozeer in de persoonlijke omgang tussen deelnemers en coaches te zitten, maar meer in de opzet van het



Werkleerbedrijf waarbij men in de eerste 3 weken, intern, groepsgewijs, eenvoudige werkzaamheden verricht (ten behoeve van het opdoen of behouden van werknemersvaardigheden en arbeidsritme).

In de vragenlijst is ook een mogelijkheid opgenomen om suggesties te doen ter verbetering van het Werkleertraject. De suggesties hebben vaak betrekking op het bieden van meer maatwerk in de organisatie/structurering van de verschillende modules (groepsbegeleiding, werkcomponent, individuele coaching/begeleiding en dienstverlening door de accountmanagers van het werkgelegenheidsteam).

### **Vervolg**

Op basis van deze eerste meting kunnen we een voorzichtig beeld vormen van de tevredenheid van de deelnemers van het Werkleerbedrijf. Het traject van het Werkleerbedrijf wordt op hoofdlijnen positief beoordeeld door de deelnemers. Op basis van deze eerste resultaten concluderen we vooralsnog dat er ten aanzien van persoonlijke omgang tussen deelnemers en coaches geen aanleiding is om maatregelen te treffen. Voor veel deelnemers is deelname aan het Werkleertraject een positieve ervaring en een stap in de goede richting.

De inzichten uit de evaluatie zullen we betrekken bij de verdere ontwikkeling van het Werkleerbedrijf. Ook de meer kritische opmerkingen worden daarin meegenomen. In samenspraak met TNO Arbeid wordt het werkmetho­disch concept doorontwikkeld. In het kader van werkgeversdienstverlening laten we het werkgeversservicepunt '04Werkt' in het kader van het Regionaal Werkbedrijf beter aansluiten en worden uitzendbureaus in het kader van publiek-private samenwerking dichtbij bij het Werkleerbedrijf gepositioneerd. Tenslotte inventariseren we of we tot een meer modulaire opzet kunnen komen waarbij ook modules zoals beroepenoriëntatie toegevoegd kunnen worden, een en ander in samenspraak met onder meer werkgevers en Servicepunt Leren en Werken.

In de volgende meting die opgeleverd wordt in maart 2016 zullen we een beter beeld kunnen vormen van de klanttevredenheid en informeren we u over de verdere verbeteringen in het Werkleerbedrijf.

### **Communicatie en samenspraak**

De resultaten van de evaluatie zijn ook besproken met Veldhoven aan Tafel

### **Bijlagen**

1. Enquête Werkleerbedrijf, eerste meting, oktober 2015



**EINDHOVEN**

# **Enquête Werkleerbedrijf**

**Eerste meting**

gemeente Eindhoven  
CTRL - Control, CTRL/CPC/BI  
drs. C. Hogervorst  
drs. J. Vriens  
BI-rapport nr. 1208  
Oktober 2015



## Inhoud

<b>1. Conclusie</b>	5
<b>2. Inleiding</b>	6
2.1. Aanleiding voor het onderzoek	
2.2. Respons	
2.3. Representativiteit	
<b>3. Resultaten</b>	9
3.1. Algemeen	
3.2. Betekenis van het traject	
3.3. Waardering van de verschillende onderdelen	
3.4. Externe werkplek	
3.5. Omgang met de deelnemers	
3.6. Open vragen	

## Grafieken



## 1. Conclusie

Het traject van het werkleerbedrijf wordt op hoofdlijnen positief beoordeeld door de deelnemers: vier van de vijf respondenten reageren positief op de vraag 'wat heeft het traject voor u betekend?'. De groepsbegeleiding wordt het vaakst genoemd als onderdeel waar men het meest aan gehad heeft, het werken op het werkleerbedrijf het minst.

Ook wat de omgang met de deelnemers betreft zijn de reacties overwegend positief, maar desondanks geeft een derde van de respondenten aan zich soms vernederd te voelen. Dit is een niet onaanzienlijke groep. Het gevoel lijkt vooral voort te komen uit het systeem met verplichte productiewerk en niet zozeer uit de persoonlijke omgang.

Opvallend is dat de meeste respondenten bij de eerste open vraag positief reageren en dit vaak ook zeer uitgesproken doen. Ondanks de verschillende negatieve belevingen, die we ook terugvinden in deze enquête, is voor veel deelnemers deelname aan het Werkleerbedrijf toch vooral een positieve ervaring en een zet in de goede richting.

## 2. Inleiding

### 2.1. Aanleiding voor het onderzoek

In de afgelopen jaren zijn er diverse ontwikkelingen geweest rond reïntegratie in werk. Een heel belangrijke ontwikkeling daarin is die van het Werkleerbedrijf. De aanpak is relatief nieuw en in 2013 nog bijgesteld aan de hand van een 10 punten verbeterplan<sup>1</sup>. De belangrijkste aandachtspunten in dit plan waren: meer maatwerk, meer diversiteit in de werksoorten, training/begeleiding.

Het werkleerbedrijf ondersteunt de deelnemers via drie wegen:

1. groepsbegeleiding;
2. werkgelegenheidsteam;
3. werken.

Er is nu behoefte aan een meetinstrument om te bepalen hoe de deelnemers bij het werkleerbedrijf aankijken tegen de toegevoegde waarde van deze verschillende onderdelen. Aanleiding hiervoor is dat er in de media geregeld negatieve verhalen verschijnen, terwijl er niet of nauwelijks gebruik wordt gemaakt van de klachtenprocedure<sup>2</sup>. Er is daarom behoefte aan een peiling onder alle gebruikers, om zo een breed en objectief beeld te krijgen.

Er is tevens het streven om de dienstverlening steeds te verbeteren. Ervaringen van de deelnemers zijn daarvoor een belangrijke input.

Om een breder en objectiever beeld te krijgen van de situatie en om verdere verbetering van de dienstverlening mogelijk te maken zullen voortaan alle deelnemers na afloop van het traject een korte vragenlijst krijgen. Dit zal niet eenmalig of gedurende korte tijd gebeuren, maar doorlopend, om zo een permanent kwaliteitsinstrument in handen te hebben. Dit instrument moet een representatief beeld geven van de beleving van de deelnemers en van de ervaren bijdrage van de verschillende onderdelen van het traject. Deze vragenlijst wordt anoniem verwerkt.

Over het instellen van dit instrument zijn toezeggingen gedaan aan de raad<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Zie de rapportage: Werkleerbedrijf, bevindingen na een jaar, februari 2013, sector MM, Gemeente Eindhoven

<sup>2</sup> Op jaarbasis zijn er nu zo'n 8 à 10 klachten op 1200 deelnemers

<sup>3</sup> Zie toezegging wethouder Depla inzake Werkleerbedrijf, Commissie Economie en Mobiliteit dd 31 maart 2015



De vragenlijst heeft als centrale vraag:

*Hoe ervaren de deelnemers de toegevoegde waarde van de verschillende onderdelen van het werkleerbedrijf?*

Aan het team Business Intelligence (BI) van de sector Control is gevraagd om deze vragenlijst te ontwikkelen en de uitkomsten te analyseren. Per onderdeel is gekeken naar de inhoud en zijn hier vragen voor geformuleerd.

Over de vragenlijst is overleg geweest met de cliëntenraad. Naar aanleiding hiervan zijn enkele wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd en zijn vragen toegevoegd.

## **2.2. Respons**

Begonnen is met het aanschrijven van degenen die hebben deelgenomen aan een traject bij het werkleerbedrijf en bij wie dat traject na 1 maart 2015 is beëindigd. Vanaf 27 mei is tevens iedere week een verzending gedaan aan degenen die het traject hebben beëindigd. Dit loopt nog steeds door.

Inmiddels zijn er 134 reacties (per 25-08), op een aantal van 484 uitgezette enquêtes. De respons bedraagt daarmee 28%. Echter niet alle respondenten beantwoorden alle vragen; 25% haakt af na de persoonlijke vragen.

De respons van 28% is vergelijkbaar met die van andere digitale enquêtes die uitgezet worden door BI. De respons is hoger dan in het begin, toen ook deelnemers werden benaderd die al iets langer geleden een traject hadden doorlopen. Op 22 juni was de respons 22%.

Om de respons te bevorderen zijn daarnaast ook de onderstaande maatregelen genomen.

1. Er is nog meer gestuurd op controle van juiste emailadressen aan het begin van het traject.
2. Er is de mogelijkheid worden geboden om, indien gewenst, gebruik te maken van de faciliteiten bij het werkleerbedrijf voor het invullen van de enquête.
3. Bij de start van het traject wordt al aangegeven dat we graag de ervaringen van de deelnemers horen via een de anonieme enquête die na afloop zal worden gestuurd.

## **2.3. Representativiteit**

Om een uitspraak te kunnen doen over de representativiteit van de respons maken we een vergelijking tussen de samenstelling van deze respons met die van de totale groep deelnemers, voor de volgende kenmerken: geslacht, leeftijd, aantal weken deelname aan het traject en reden uitstroom uit het uit traject.

Op het moment van dit schrijven zijn de hierboven genoemde kenmerken van de eerste 384 aangeschreven cliënten bekend en hebben we deze vergeleken met de opgegeven kenmerken van de respons. Bij onderstaande vergelijking moet in acht worden genomen dat

de respons nog een relatief kleine groep betreft waar nog meer toevallige afwijkingen in kunnen zitten.

Bij de vergelijking zien we het volgende:

- de verdeling naar geslacht is redelijk vergelijkbaar;
- de groep 26-35 jaar is minder vertegenwoordigd in de respons dan in de aangeschreven groep, de andere leeftijdsgroepen juist iets meer;
- de groep die langer dan 9 weken heeft deelgenomen is ondervertegenwoordigd; dit is de grootste groep van het aantal deelnemers. De andere groepen zijn oververtegenwoordigd;
- naar reden uitstroom zijn de verschillen kleiner, maar zien we dat degenen die naar werk en stage zijn uitgestroomd, wat minder vaak reageren en degenen die 'einde traject' als reden hebben relatief vaker respons hebben gegeven. Dit laatste lijkt wat in tegenspraak met de ondervertegenwoordiging van de groep die langer dan 9 weken heeft deelgenomen. Mogelijk vullen deelnemers in de enquête hun gegevens wat anders in dan de wijze waarop ze geregistreerd staan in het deelnemersbestand.

Omdat de respons nog een relatief kleine groep betreft kunnen aan het bovenstaande nog geen verdere conclusies worden verbonden. We verwachten bij een volgend verslag, wanneer de responsgroep groter is, hier meer duidelijkheid over te kunnen geven.

### 3. Resultaten

De belangrijkste resultaten die uit de enquête naar voren komen zijn de volgende.

#### 3.1. Algemeen

*Op basis van de reacties zijn zowel de negatieve geluiden in de media als de positieve ervaringen binnen het Werkleerbedrijf zelf te plaatsen. Enerzijds is er een groep die moeite heeft met de opzet van het werkleerbedrijf, met name het onderdeel waarbij productiearbeid moet worden verricht. Anderzijds geven ook veel deelnemers te kennen, iets aan het traject te hebben gehad. Deze laatste groep vormt een ruime meerderheid.*

#### 3.2. Betekenis van het traject

Op de vraag: 'wat heeft het traject voor u betekend', antwoordt het overgrote deel (vier van de vijf) positief. Vooral het leren kennen van andere mensen (genoemd door 42%) en het krijgen van werk (genoemd door 29%) en het nu beter weten aan te pakken (genoemd door 29%) worden het vaakst genoemd. Een veel kleinere groep van 19% antwoordt hier negatief: ('heeft me niets opgeleverd').

#### 3.3. Waardering van de verschillende onderdelen

Bij het traject van het Werkleerbedrijf onderscheiden we de volgende onderdelen: groepsbegeleiding, het werkgelegenheidsteam, werken op het werkleerbedrijf en werken extern. Het onderdeel dat het meest gewaardeerd wordt, is dat van de groepsbegeleiding (50%), gevolgd door het werkgelegenheidsteam (32%). Werken op het werkleerbedrijf zelf scoort bij deze vraag als laagste: slechts 8% geeft aan hier het meest aan te hebben gehad.

Bij de groepsbegeleiding wordt vooral waarde gehecht aan het bespreken van het cv, gevolgd door het contact met andere werkzoekenden in de groep. Beiden worden door tweederde of meer van de deelnemers als (heel) nuttig beschouwd.

Bij het werkgelegenheidsteam vindt men vooral 'voorstellen bij een werkgever door accountmanager' nuttig en 'vacatures vinden' (beiden rond de 60%).

Bij het werken op het werkleerbedrijf is het oordeel over alle aspecten bij ruim 25% van de deelnemers negatief. Dit is een niet onaanzienlijke groep. Het gaat hierbij om aspecten als: zelfstandigheid en behoefte aan begeleiding, nakomen van regels en afspraken of sociale vaardigheden (zie voor de volledige lijst de grafiek verder in deze rapportage). Tegelijkertijd worden de meeste aspecten door zo'n 40 à 50 % van de deelnemers juist positief beoordeeld. Aandacht voor concentratievermogen wordt door slechts 35% nuttig gevonden en door een even grote groep als 'niet nuttig'. Dit onderdeel wordt het minst positief beoordeeld.

#### 3.4. Externe werkplek

Op de vraag, of voldoende ruimte was gegeven om een externe werkplek te kiezen, antwoordt 83% positief en 17% negatief. Uit de toelichtingen die de respondenten hierbij

geven blijkt dat sommige deelnemers eerder en/of vaker in het traject op de mogelijkheden gewezen hadden willen worden.

### 3.5. Omgang met de deelnemers

Hoe beoordelen de deelnemers de bejegening vanuit het werkleerbedrijf?

Op de uitspraken in de vragenlijst: 'in de groepsbegeleiding was ruimte voor mijn vragen' en 'ik kon tijdens het verdere traject bij iemand terecht met vragen' antwoordt meer dan 85% positief. Op de uitspraken 'ik ben duidelijk voorgelicht over het traject', 'bij het werkleerbedrijf proberen ze je verder te brengen' 'bij het werkleerbedrijf werd correct met mij omgegaan' antwoordt eveneens een ruime meerderheid - rond de 70%- positief.

Daarnaast zijn er nog twee negatief geformuleerde uitspraken in de vragenlijst opgenomen: 'bij het werkleerbedrijf voelde ik mij niet serieus genomen' en 'bij het werkleerbedrijf voelde ik mij soms vernederd'. Met de eerste uitspraak is 21% het eens, met de tweede 33%. Bij deze twee vragen is er ook een grote groep het (helemaal) niet eens met de uitspraak: resp. 64% en 43%. De rest is neutraal.

Uit de beantwoording komt naar voren dat een ruime tot zeer ruime meerderheid van de deelnemers een positief oordeel heeft over de meeste aspecten van bejegening, maar dat er een aanzienlijke minderheid is die zich soms vernederd voelt. Gelet op de positieve reacties bij de uitspraken 'bij het werkleerbedrijf werd correct met mij omgegaan' en 'bij het werkleerbedrijf proberen ze je verder te brengen', lijkt dit niet zozeer in de persoonlijke omgang te zitten tussen coaches en deelnemers, maar meer in het systeem. Een deelnemer verwoordt het als volgt:

*'ik ben niet door iemand op persoonlijke wijze vernederd, maar de aanname dat het voor mij nodig zou zijn het werk bij het WLB te doen vond ik op zichzelf wel vernederend.'*

Op basis van dit eerste, beperkte aantal respondenten kunnen we voorzichtig zeggen dat deze beleving vaker lijkt voor te komen bij degenen die kort werkloos zijn (korter dan 3 maanden) en degenen die het traject langer moeten volgen: naarmate het traject langer duurt, wordt vaker negatief geantwoord.

### 3.6. Open vragen

In de enquête is bij alle onderdelen de mogelijkheid om toelichting te geven op de gegeven antwoorden bij de gesloten vragen. Daarnaast zijn twee open vragen opgenomen: een aan het begin: 'Wilt u vooraf iets vertellen over het werkleerbedrijf' en een aan het eind: 'heeft u nog iets op te merken'.

De beantwoording bij de eerste vraag is overwegend positief. Gelet op de negatieve publiciteit is opvallend dat diverse respondenten zich hier juist uitgesproken lovend uitlaten. Op de volgende pagina enkele voorbeelden.

- *De opzet vind ik geslaagd. Je krijgt een werkritme, goede begeleiding bij de lessen en je doet meteen nieuwe netwerkcontacten op. De medewerkers, in de kantoren en op de vloer, zijn erg vriendelijk en denken met je mee. Al met al een duw in de goede richting.*
- *fijne motivatoren, goed programma*
- *Het was een positieve ervaring na 3 jaar thuis te zitten*
- *I had a good experience at Werkleerbedrijf, once again it was good for me to know how it works regarding applying for a job in Holland as in other places at Benelux area. If I have to rate the inductors I would give all of them a 9,5. Friendly people, polite good sense of humor and professionals.*
- *Ik vond t een mooie kans die ik met 2 handen heb aangenomen. Ik zou t zo weer doen. Ik heb veel geleerd en neem veel tips mee de toekomst in die ik weer lachend tegemoet zie*
- *Ondanks mijn 37 jaar werkervaring zag ik er erg tegenop maar heb er toch wel iets opgestoken.*

Een enkeling geeft bij deze vraag aan meer te hebben verwacht. Een minderheid geeft aan een negatieve of een gemengde beleving te hebben. Zie hieronder twee voorbeelden.

- *Ik had verwacht dat er door het werkgelegenheidsteam meer gedaan kon worden om mensen aan het werk te krijgen. Helaas was dit niet het geval.*
- *Ik heb het als niet goed ervaren, dat iedereen over een kam geschoren wordt. Er is meer maatwerk nodig. Als je nog maar net werkloos bent, dan is er geen behoefte aan het "leren" omgaan met werkomstandigheden. Het contact met medewerkelozen vond ik erg fijn.*

Bij de tweede vraag worden vooral suggesties gedaan voor verandering/verbetering waarbij de teneur wat vaker negatief is. Suggesties hebben vaker betrekking op meer maatwerk/passende arbeid of het niet verplicht stellen van alle onderdelen en op de lengte van het traject: volgens verschillende deelnemers zou dit korter moeten, met name het werken bij het werkleerbedrijf; een enkeling pleit juist voor wat langer.

- *Het traject duurt te lang, zeker als daarop een nieuw traject start, ik en velen met mij vonden het te lang duren, op een gegeven moment ook tijdverspilling en frustrerend*
- *Naar mijn mening kunnen bepaalde dingen binnen het traject iets beter georganiseerd/gestructureerd worden. Ik besef dat het moeilijk is om aan ieders behoefte tegemoet te komen met telkens groepen uit verschillende categorieën van de maatschappij. Maar iemand die een eigen bedrijf heeft gehad met meer dan 100 werknemers zit in een andere situatie dan iemand die van het ene baantje naar het andere hobbelt.*
- *Het traject sloot helemaal niet aan bij mijn situatie (van pas afgestudeerde die veel tijd in sollicitatie moet stoppen). Sollicitatietrainingen heb ik genoeg gevolgd tijdens mijn studie en tijdens mijn stages. Daarnaast helpt het mij niet verder om voor jullie te gaan werken. Tot slot viel mijn uitkering door de kostendelersnom zo laag uit dat ik er toch niet van zou kunnen rondkomen. Er was dus geen enkele reden voor mij om het traject af te maken. Ook had het traject geen positieve invloed op mijn situatie/baankansen.*
- *Stuur aan op maatwerk, zoals men in Tilburg en Utrecht ook al heeft voorgesteld. Voor een deel van de mensen zijn veel onderdelen helemaal niet nodig. Alle modules, inclusief het werk, zouden facultatief moeten zijn.*
- *Terugkijkend op het hele traject heeft het mij niets gebracht. De begeleiding is duidelijk zwaar onder de maat, en de insteek van het traject past zeker niet bij alle geplaatsten.*
- *verleng het traject totdat mensen werk hebben gevonden. heb het idee dat mensen eerder gemotiveerd worden om werk te vinden als er achteraan wordt gezeten.*
- *Super goed geholpen door het Werkgelegenheidsteam*

# Enquête werkleerbedrijf

Verzonden 567

Ingevuld 149

Respons

24%







