



## **Tevredenheidsonderzoek 2016 verkort**

Banyan Centre

Zoetermeer, dinsdag 19 juli 2016

In opdracht van Banyan Centre

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.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoek onder cliënten</b>	<b>9</b>
2.1	Rapportcijfer	9
2.2	Totaaloordeel	10
2.3	Het traject	12
2.4	Het resultaat	14
2.5	Kenmerken	15
<b>3</b>	<b>Onderzoek onder opdrachtgevers</b>	<b>16</b>
3.1	Rapportcijfer opdrachtgevers	16
3.2	Totaaloordeel opdrachtgevers	17
<b>4</b>	<b>Toelichting, verbeter suggesties en klachten</b>	<b>19</b>

# 1 Inleiding

## *Uitvoering onderzoek*

Het tevredenheidsonderzoek van Blik op Werk is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 januari 2016 tot en met 30 juni 2016 een traject hebben afgerond zijn voor dit onderzoek benaderd.

De cliëntgegevens voor het onderzoek zijn aangeleverd bij Panteia. Deze zijn vervolgens gecontroleerd op volledigheid (is alle benodigde informatie aangeleverd). Alle bruikbare gegevens zijn in het onderzoek betrokken.

Per cliënt kan gekozen worden of de reguliere of de laagdrempelige vragenlijst ingezet wordt. De laagdrempelige vragenlijst bevat dezelfde vragen als de reguliere vragenlijst, maar in zo simpel mogelijk Nederlands gesteld. Bovendien bestaat de mogelijkheid om de vragen en antwoordmogelijkheden te beluisteren.

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. Voor de dienst inburgeren zijn de cliënten uitsluitend telefonisch benaderd.

In deze rapportage zijn ook de resultaten opgenomen van het onderzoek onder opdrachtgevers waaronder het UWV. De opdrachtgevers zijn uitsluitend per e-mail benaderd.

We hebben 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. Bijgaand rapport zijn de uitkomsten van dit onderzoek.

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.

### *Respons en rapportage*

In het rapport worden uw resultaten vergeleken met die van het gemiddelde van alle deelnemers aan het onderzoek.

Voor uw bedrijf zijn in totaal 22 cliënten benaderd en 1 opdrachtgever(s).

Het aantal bruikbare vragenlijsten is 20 voor cliënten en 0 voor opdrachtgever(s). Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen rond de dienstverlenings-aspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage.

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.

### *Diensten*

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 13 diensten geformuleerd. In tabel 1 zijn de verschillende diensten te zien.

**Tabel 1: Diensten**

---

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	Toeleden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeleden naar werk vanuit situatie geen werk
dienst 10	Sociale activering en participatie
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten
dienst 12	Sociale werkvoorziening
dienst 13	Duurzame inzetbaarheid

---

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.

**Tabel 2: Resultaten voor het Keurmerk**

	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Fysieke en mentale behandeling of begeleiding	22	20	90,9%	9,1	ja
Totaal cliënten	22	20	90,9%	9,1	ja
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	1	0	0,0%		nvt

*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 'nvt', 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 zijn opgenomen. Er wordt gekeken naar het aantal uitgestuurde vragenlijsten en de respons.

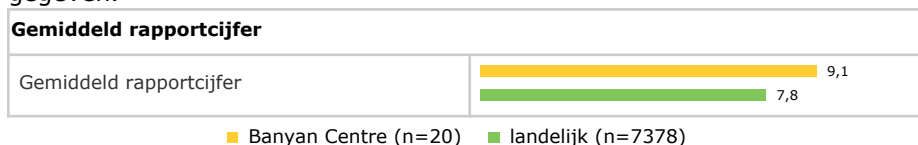
Voor het behalen van het keurmerk is, bij totaal, een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden gehaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd voor erg lage rapportcijfers. Bij kleine aantallen ingevulde vragenlijsten kan een rapportcijfer 1 namelijk een erg grote invloed hebben op het gemiddelde cijfer. In dit geval zijn alle onvoldoendes even zwaar meegeteld, ongeacht of het om een 1 gaat of om een 5. Bedrijven die overwegend ruime voldoende halen maar gemiddeld geen 6,5 omdat er enkele erg lage scores tussen zitten, komen toch in aanmerking voor het keurmerk.

## 2 Onderzoek onder cliënten

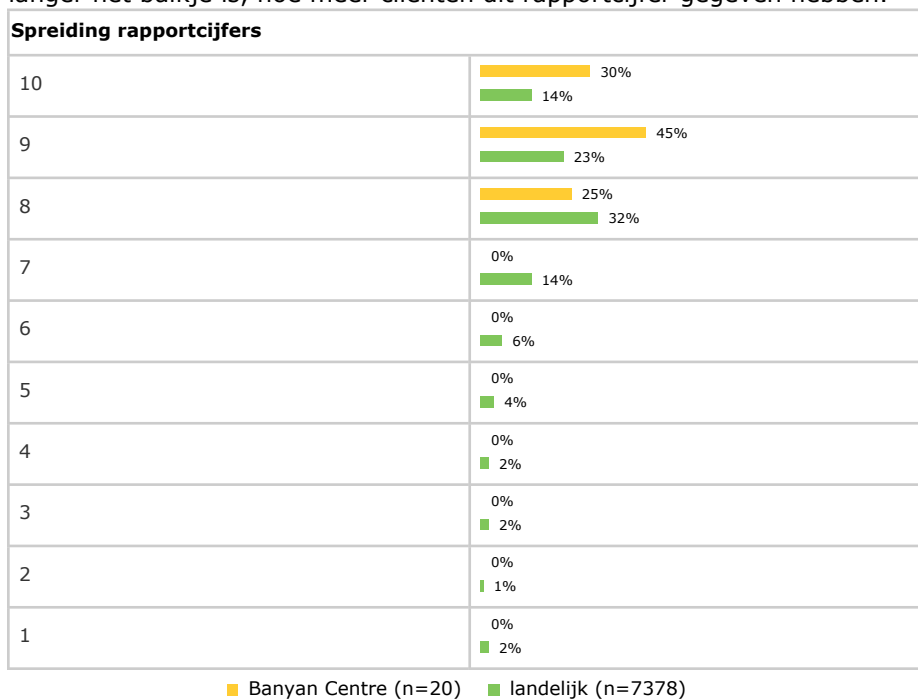
### 2.1 Rapportcijfer

Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven.

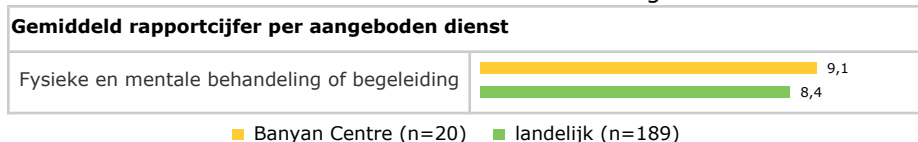
Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten gemiddeld hebben gegeven.



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




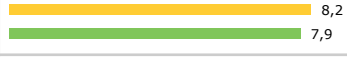





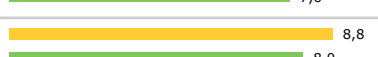

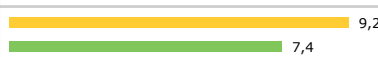
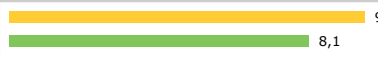
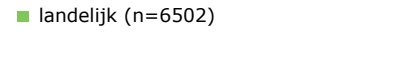
In onderstaande figuur zijn de rapportcijfers uitgesplitst naar de verschillende diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd.





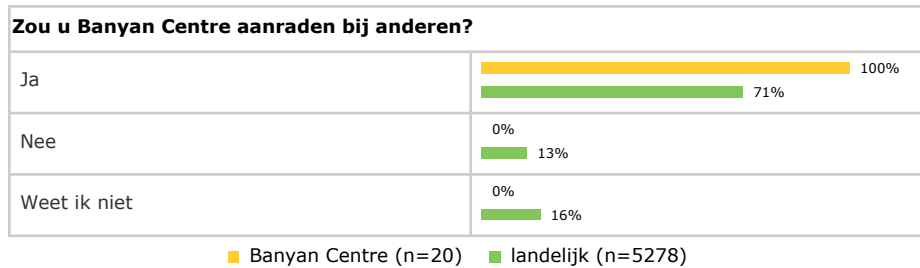
## 2.2 Totaaloordeel

De cliënten hebben de mogelijkheid gehad om de dienstverlening van uw bedrijf te beoordelen op verschillende aspecten. In onderstaande figuur zijn hiervan de resultaten te zien.

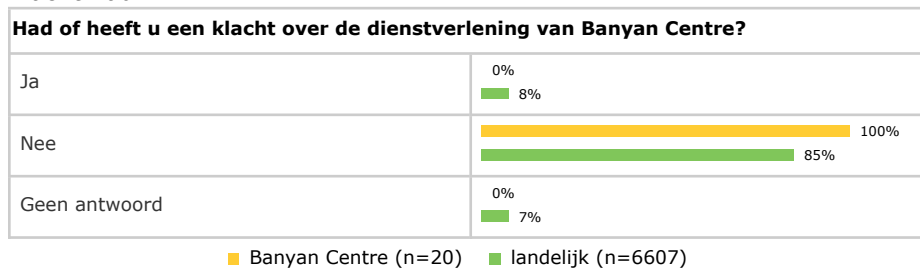
Oordeel cliënten over de dienstverlening	
Klantvriendelijkheid	
Telefonische bereikbaarheid	
De informatie van Banyan Centre over uw rechten en plichten	
Nakomen van afspraken door Banyan Centre	
Deskundigheid van uw begeleider(s)	
De voorbereiding van de begeleider(s) op gesprekken met u	
De ruimte voor het inbrengen van uw eigen ideeën	
De mate waarin de begeleiding past bij uw eigen situatie	
Duidelijkheid van de communicatie	
De zorgvuldigheid waarmee Banyan Centre met uw gegevens omging	
Het resultaat van de begeleiding voor u (tot nu toe)	
Het gevoel serieus genomen te worden	

■ Banyan Centre (n=20) ■ landelijk (n=6502)

Een belangrijke graadmeter voor de tevredenheid van cliënten is de vraag of zij een bedrijf zouden aanraden bij anderen. In onderstaande figuur zijn de resultaten hiervan te zien.



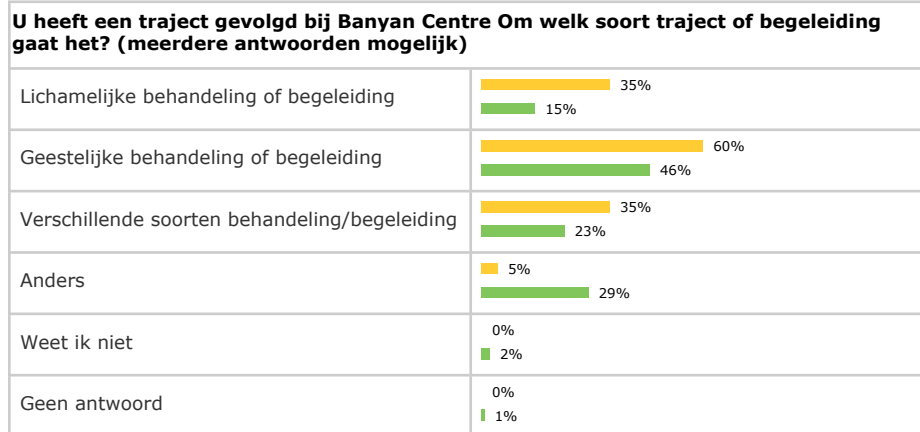
Soms hebben cliënten klachten over de dienstverlening van een bedrijf. In de figuur hieronder is te zien welk percentage van de respondenten een klacht had.




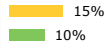

## 2.3 Het traject

Het traject dat gevolgd is door de cliënten is opgesplitst in verschillende delen. Aan cliënten is gevraagd hoe zij de dienstverlening ervaren hebben. Hierbij zijn vragen gesteld als: heeft u een vast contactpersoon, en is er een trajectplan opgesteld. In de figuren in deze paragraaf (op deze en/of de volgende pagina) zijn de resultaten van deze vragen weergegeven, wanneer uw cliënten deze vragen voorgelegd hebben gekregen (dit is afhankelijk van de gevolgde dienst).

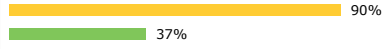
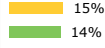
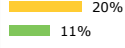










Indien er minder dan 5 cliënten gereageerd hebben, worden geen resultaten van deze vragen weergegeven om hun privacy te waarborgen.



■ Banyan Centre (n=20) ■ landelijk (n=194)

<b>Had/ heeft u een vaste contactpersoon bij Banyan Centre?</b>	
Ja	 80% 86%
Nee	 15% 10%
Weet ik niet	 5% 4%

■ Banyan Centre (n=20) ■ landelijk (n=6607)

<b>Wat was de aanleiding voor u om dit traject te volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
Ik wilde dit zelf graag	 90% 37%
Ziekte	 15% 14%
Mijn werkgever of arbodienst stelde dit voor	 20% 11%
De gemeente of het UWV stelde dit voor	 0% 31%
Mijn verzekeraar stelde dit voor	 0% 0%
Het werd verplicht door mijn werkgever of arbodienst	 0% 4%
Het werd verplicht door de gemeente of het UWV	 0% 12%
Het werd verplicht door mijn verzekeraar	 0% 0%
Er is sprake van een conflict op het werk	 0% 2%
De werkgever wilde dit graag (bijvoorbeeld vanwege een reorganisatie)	 0% 10%
Anders	 10% 4%
Anders	 0% 3%
Geen antwoord	 0% 1%

■ Banyan Centre (n=20) ■ landelijk (n=3924)

## **2.4 Het resultaat**

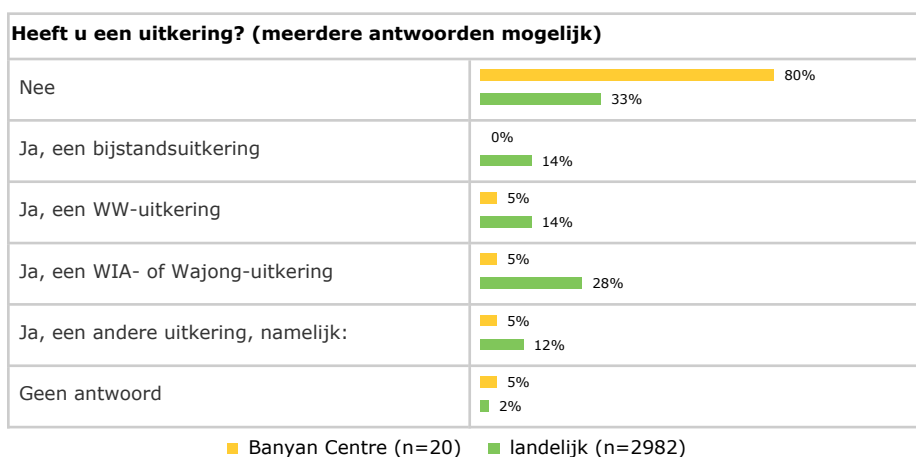
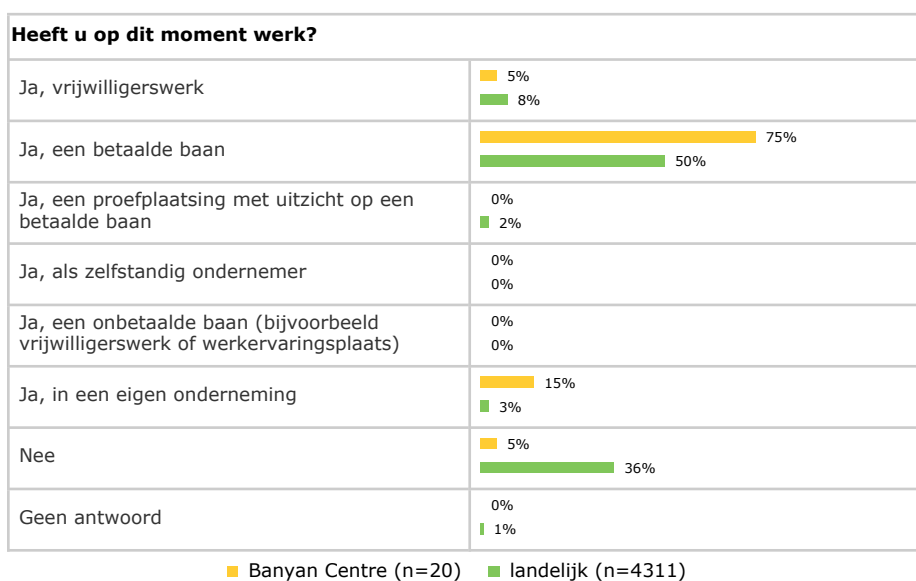
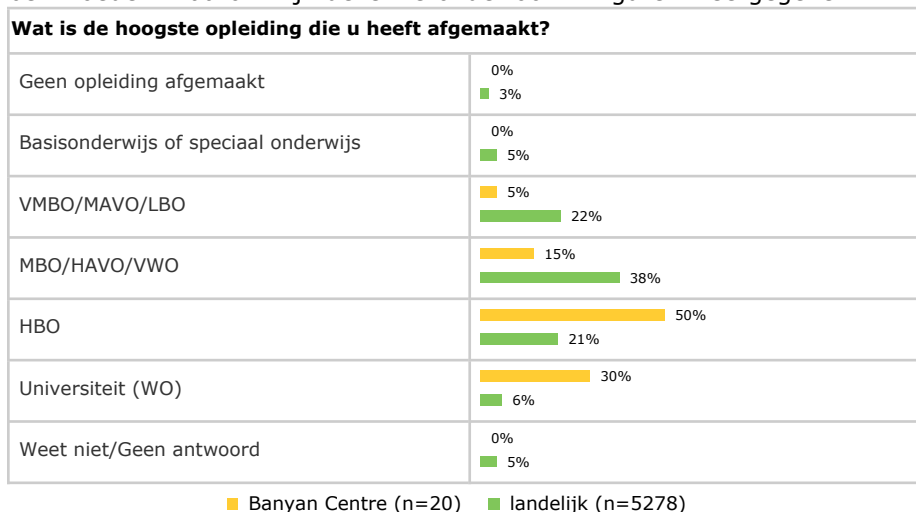
*Als minder dan 5 personen deze vragen hebben beantwoord ziet u hier geen resultaten.*

*Er kunnen verschillende redenen zijn waarom minder dan 5 personen de vragen hebben beantwoord:*

- *De vragenlijst is door minder dan 5 cliënten volledig ingevuld.*
- *(Een deel van) de cliënten heeft de laagdrempelige vragenlijst ingevuld. Deze vraag komt niet in de laagdrempelige vragenlijst voor. De respons op deze vraag blijft dan achter bij de rest van het rapport.*
- *Sommige vragen gelden alleen voor een specifieke dienst. Als hier geen figuur getoond wordt, houdt dat in dat u geen cliënten heeft in de betreffende dienst, of dat er minder dan 5 personen die de dienst wel gevolgd hebben de vraag hebben ingevuld.*

## 2.5 Kenmerken

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



## **3 Onderzoek onder opdrachtgevers**

### **3.1 Rapportcijfer opdrachtgevers**

*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers uw bedrijf een rapportcijfer gegeven hebben, worden er hier geen resultaten getoond.*

### **3.2 Totaaloordeel**

*Omdat er niet voldoende opdrachtgevers de verschillende aspecten van de dienstverlening van uw bedrijf hebben beoordeeld, worden er hier geen resultaten getoond.*



*Omdat er onvoldoende opdrachtgevers gereageerd hebben op de vragen over verbeter suggesties en klachten, worden er geen resultaten getoond.*

## 4 Toelichting, verbeter suggesties en klachten

### 4.1 Bij cliënten

In de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer dat zij geven bij het totaaloordeel toe te lichten. Ook wordt gevraagd of men verbeter suggesties heeft. De antwoorden die hierbij zijn gegeven bieden mogelijk handvatten voor verbeteracties. De antwoorden worden in dit hoofdstuk letterlijk weergegeven zoals ze door de respondenten zijn ingevoerd. Zij geven de perceptie van de respondent weer. Het getal dat steeds is vermeld vóór de toelichting is het rapportcijfer dat de betreffende relatie heeft gegeven.

- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: geweldig programma door erg deskundige en gepassioneerde mensen  
verbeter suggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: De retreat voldeed volledig aan mijn verwachtingen! Bayan center is een uiterst professionele organisatie met zeer toegewijde medewerkers. Top.  
verbeter suggestie: Communicatie verloopt goed, zowel schriftelijk (email) als telefonisch. Hou vol!
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ik heb een heerlijke week gehad waar ik moe naartoe ging en helemaal opgeladen en blij van terug kwam. Grip op de gezondheid heeft me precies gegeven waar ik behoefte aan had.  
verbeter suggestie: Ik ben een tevreden klant.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: ik was begonnen met cognitieve gedragstherapie. Dit vond ik te veel alleen op ratio niveau. Het Banyan centre is uitstekende aanvulling op fysiek en emotioneel niveau aangaande onbewuste emoties en motieven die in het handelen een rol spelen. Het heeft me ook in het dagelijks leven aspecten aangereikt die doorwerken, ik heb er veel aan gehad. Ga komende maand weer starten met werkzaamheden.  
verbeter suggestie: Ik had heel graag Grip 2 willen doen, deze gaat niet door wegens te weinig aanmeldingen. Dat vindt ik een groot gemis. Ik heb voorafgaand aan Grip 1 een Nei sessie gehad. Dat voelde achteraf voor mij wel essentieel.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Dit traject was boven verwachting en heeft mij ontzettend veel opgeleverd. Zowel zakelijk als prive. De trainers zijn betrokken en heel sterk in de begeleiding.  
verbeter suggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Het programma bij Banyan heeft mij veel gebracht. Met het concept dat lichaam en geest een geheel vormen hebben de docenten van Banyan belemmeringen voor mijn dagelijks leven weggenomen en heb ik meer inzicht gekregen in wie ik ben en wat mij gelukkig maakt. Dit resultaat van deze cursus is daarmee veel groter dan alle cursussen (o.a. voor zelfontplooiing) die ik in het verleden in het kader van mijn werk heb gevolgd.  
verbeter suggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ik heb een ontzettend goed weekend gehad waarin ik veel geleerd heb.  
verbeter suggestie: ervaringen van anderen delen, omschrijving training iets concreter maken, korting wanneer je iemand aanbrengt
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Het totaalconcept was perfect: NEI-coaching, osteopathie, ademhalings sessies, Chi Neng Qigong. De coaches kregen in een week meer naar boven dan een psycholoog in een jaar tijd. Dit heeft me zoveel gebracht. Ik voel me sterker. Ik kan iedereen de retraite 'Grip op je gezondheid' aanraden.  
verbeter suggestie: Telefonische bereikbaarheid kan beter.
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Goede begeleiding uitstekende therapeuten prettige in omgang met cliënten fijne locatie zorgvuldigheid  
verbeter suggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ik ben in deze week zeer deskundig begeleid. Ik ervaar meer energie, meer focus, meer rust.  
verbeter suggestie: Ik vind dat ik door een deskundig goed en professioneel team ben begeleidt. Mijn verbetering zou kunnen zitten in de ochtend met aansluitend lunch. Je hebt nog geen kennis gemaakt met de mede cursisten ( ik zag wel een paar vrouwen ook doelloos rondlopen... Zouden zij het zijn?)Je kan nog niet op je kamer. Je hebt de intake achter de rug en dan moet je wachten tot 14.00, dan start het programma. ( toch een beetje een verloren gevoel).

- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Een professioneel centrum met trainers met eigen specialistische kennis die een vertrouwde omgeving creëren voor deelnemers. Ondanks de retreat in een groep wel tijd en aandacht voor elk individu. Als waardevol en zeer bijzonder ervaren.  
verbetersuggestie: - Communicatie vooraf iets meer gedetailleerd - Individuele afsluiting met eigen coach
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Deskundige tot zeer deskundige begeleiding, op een zeer plezierige manier  
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: het is een fijne instelling, goede en fijne mensen, kennis van zaken. er mag iets meer duidelijkheid komen over hetgeen wat je niet mee hoeft te nemen (sauna spullen) en de voorwaarden, wat zit er exact in qua eten en drinken (was niet helemaal duidelijk bij personeel)  
verbetersuggestie: duidelijker aangeven wat je niet mee hoeft te nemen (sauna spullen). het personeel en cliënt beter informeren wat exact inbegrepen is
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: - doelen zijn behaald die ik vooraf had gesteld samen met werkgever - groeipad toekomst helder gesteld - zit beter in mijn vel, energie is hersteld - professionele trainers/professioneel bedrijf - zou graag deel 2 ook gaan volgen  
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Zeer gerichte, persoonlijke begeleiding. Zelfs na een paar dagen was reeds een duidelijk resultaat merkbaar. De trainingen/begeleiding is zeer praktisch en ook na afloop van het traject voor mezelf goed toepasbaar in de dagelijkse praktijk  
verbetersuggestie: Niet. Vooral doorgaan op de ingeslagen weg !!!
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ik ben beide keren opgeknapt en heel ontspannen thuis gekomen  
verbetersuggestie: Door de voeding die ze me aanraden ook tijdens de meerdaagse trainingen te serveren
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ik vind dat de retraite die zij aanbieden door meer mensen zou moeten worden gedaan. En dat ze bereikbaarder zijn voor een groter publiek.  
verbetersuggestie:
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: zer fijn en goed geweest  
verbetersuggestie: perssonlijk te blijven en niet samen te eten met andere collegas van het centrum
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: ze geven je een vertrouwd gevoel, een veilige omgeving om jezelf te zijn. Je wordt geaccepteerd als mens om wie je bent. de groep is klein waardoor er veel individuele aandacht is. De sessies zijn sowieso individueel.  
verbetersuggestie: alleen telefonische bereikbaarheid.. wellicht door een duidelijker tijdstip van bereikbaarheid te noemen (op de voicemail b.v.) Ik snap na het volgen van de workshop dat hun telefoon uit staat, en dat moet ook zeker zo blijven, maar als nieuwe klant is het fijn dat je dan als je een voicemail krijgt of iets dergelijks te horen krijgt welk tijdstip ze bereikbaar zijn
- cijfer: 8,9 of 10  
toelichting: Ze zijn deskundig en in staat mensen echt verder te helpen en ontwikkeling te faciliteren om persoonlijke doelen te bereiken.  
verbetersuggestie: meer langdurige trajecten aanbieden, bijvoorbeeld dmv terugkomdagen om de ontwikkeling 'levend' te houden. En vooraf aan de meerdaagse al een coachgesprek ter voorbereiding toevoegen.

Cliënten die aangeven dat ze een klacht hebben/hadden over de dienstverlening, wordt gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

*Er is geen omschrijving van klachten gegeven / er zijn geen klachten.*

## **4.2 Bij opdrachtgevers**

Ook opdrachtgevers hebben de mogelijkheid gekregen het rapportcijfer toe te lichten en verbeter suggesties te doen.

*Er is geen toelichting of verbeter suggestie gegeven.*

Opdrachtgevers die aangeven dat ze een klacht hebben/hadden over de dienstverlening, wordt gevraagd waar deze klacht over gaat/ging. Hieronder zijn alle klachtomschrijvingen weergegeven.

*Er is geen omschrijving van klachten gegeven / er zijn geen klachten.*