



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Klanttevredenheidsonderzoek re-integratie

'Werkfit' 2025

De Krachtcentrale 013

Versie 2.0.0

maart 2026

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde klanttevredenheids-onderzoek re-integratie 'Werkfit'. Deze rapportage bevat de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek op basis van de daarvoor ontwikkelde vragenlijst. Het uitvoeren van dit onderzoek is verplicht voor re-integratiebedrijven die willen voldoen aan de kwaliteitseisen UWV.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van De Krachtcentrale 013. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over de certificaten 'ISO 20252', 'ISO27001' en 'NEN7510'. Het 'ISO 20252' certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten. De certificaten 'ISO27001' en 'NEN7510' tonen aan dat Triqs voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot de digitale en fysieke informatiebeveiliging.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met De Krachtcentrale 013. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw D. van de Luitgaarden van De Krachtcentrale 013 voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de medewerkers en de klanten van De Krachtcentrale 013 voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, maart 2026

Dorien Jansen

Projectleider Triqs BV



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
01 Inleiding	5
02 Leeswijzer	6
03 Methode.....	8
04 Responsanalyse	9
05 Uitkomsten onderzoek.....	10
Bijlage 1 - vragenlijst	17



Samenvatting

Respons

Van de 16 klanten die een (succesvol of voortijdig) afgerond traject re-integratie hebben gehad en benaderd zijn voor deelname van het onderzoek zijn uiteindelijk 16 ingevulde vragenlijsten teruggekomen. Het responspercentage is 100%.

Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer voor de begeleiding van De Krachtcentrale 013 is een 9,4. Van de klanten geeft 63% het cijfer 10 en 0% geeft het cijfer 1.

Opvallende scores | positief

De stelling met het hoogste percentage **positieve** antwoorden (antwoordoptie 'heel tevreden' of 'beter dan ik vooraf verwachtte') is:

- Vraag 3 Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach? (n=16) (93,8%)

Opvallende scores | mogelijkheid voor verbetering

De stelling met het hoogste percentage **negatieve** antwoorden (antwoordoptie 'heel ontevreden' of 'slechter dan ik vooraf verwachtte') is:

- Vraag 8 Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken? (n=16) (6,3%)



01 | Inleiding

Aanleiding voor de meting

Re-integratiebedrijven die zich hebben verplicht te voldoen aan de kwaliteitseisen UWV dienen eens per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de ervaringen met de zorg- en dienstverlening. Anderzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie.

De Krachtcentrale 013 heeft Triqs gevraagd de ervaringen te meten van klanten die begeleiding ontvangen van De Krachtcentrale 013. Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in mogelijke verbeterpunten voor de begeleiding en dienstverlening van De Krachtcentrale 013. Tevens krijgt De Krachtcentrale 013, middels dit onderzoek, inzicht in wat klanten goed vinden aan de begeleiding en dienstverlening. Het onderzoek is uitgevoerd in januari t/m december 2025 (doorlopend). In deze rapportage worden de uitkomsten van het onderzoek getoond.



02 | Leeswijzer

Grafieken

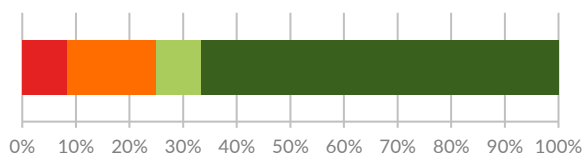
De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden.

Onder het staafdiagram wordt in een tabel de betekenis getoond van de gebruikte kleuren. Tevens wordt in deze tabel het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in het staafdiagram, maar wel vermeld in de tabel.

De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen verschillende antwoordcategorieën. Voor de meeste vragen zijn dit de categorieën 'Heel ontevreden', 'Onte tevreden', 'Tevreden' en 'Heel tevreden'. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: Rood ('Heel ontevreden'), oranje ('Onte tevreden'), lichtgroen ('Tevreden') en donkergroen ('Heel tevreden').

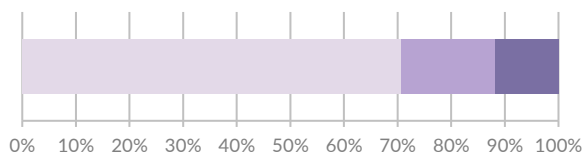
De negatieve ervaringen (kleur rood) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.

3 Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach? (n=25)



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

1 Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf? (n=17)



	Ja	%	Nee	%	Ja, alleen intake door iemand anders	%
V1	24	70,6%	6	17,7%	4	11,8%

Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Tevens wordt in deze tabel de betekenis getoond van de gebruikte kleuren.

Indien er meerdere vragen in één staafdiagram worden getoond, worden er ook meerdere vragen in één tabel getoond. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	■ Heel ontevreden	%	■ Ontevreden	%	■ Tevreden	%	■ Heel tevreden	%	Geen mening
V3	2	20%	0	0%	4	40%	4	40%	2

Opbouw rapportage

In hoofdstuk 3 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 4 de responsanalyse weer en hoofdstuk 5 de uitkomsten van het onderzoek.



03 | Methode

Onderzoekspopulatie

De doelgroep van het klanttevredenheidsonderzoek zijn alle klanten die een re-integratietraject volgen of hebben gevolgd.

Vragenlijst

Voor het klanttevredenheidsonderzoek UWV is de vragenlijst *klanttevredenheidsonderzoek Inkoopkader Re-integratiediensten 'Werkfit maken', 'Modulaire Re-integratiediensten', 'Praktijkassessment' en 'Werkbehoud'* gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 9 vragen en kan zowel schriftelijk als digitaal ingevuld worden. De vragenlijst begint met een aantal algemene stellingen over de ontvangen begeleiding en een rapportcijfer voor De Krachtcentrale 013. Dan volgen er een aantal ervaringsvragen over de begeleiding en de contactpersonen. De vragenlijst eindigt met een open vraag naar aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst vindt u in bijlage 1.

Dataverzameling

De klanten ontvingen de vragenlijst direct na het afsluiten van een traject van De Krachtcentrale 013. Er werd uitgelegd waarom het onderzoek uitgevoerd werd, hoe men deel kon nemen aan het onderzoek en waar men terecht kon met eventuele vragen. Tevens werd benadrukt dat deelname aan het onderzoek anoniem is. Een ingevulde vragenlijst werd middels een antwoordenveloppe retour gestuurd naar onderzoeksbureau Triqs.

Vragenlijstverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn door Triqs ingevoerd in de database van de meting. Bij het invoeren is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Triqs draagt zorg voor de juiste invoer en verwerking van vragenlijsten. De digitaal ingevoerde vragenlijsten worden door onze software gecontroleerd op volledigheid. Schriftelijke vragenlijsten worden handmatig ingevoerd, waarbij ook een controle wordt uitgevoerd op juistheid en volledigheid (via software en handmatig middels een steekproef, conform ISO 20252).

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.



04 | Responsanalyse

Onderstaande tabel toont de responsanalyse behorende tot dit onderzoek. Uit de tabel is af te lezen dat 16 vragenlijsten verstuurd zijn. 0 vragenlijsten zijn onbestelbaar retour gekomen. Het aantal afgeronde trajecten is 16.

0 klanten hebben *niet* gereageerd op het verzoek tot deelname. Er zijn 16 vragenlijsten ingevuld en meegenomen in de analyse. Het responspercentage is 100%.

1. Aantal verstuurd vragenlijsten	16
2. Aantal vragenlijsten onbestelbaar retour	0
3. Aantal afgeronde trajecten	16
4. Non-respons (aantal klanten dat niet heeft gereageerd)	0
5. Respons	16
6. Responspercentage (stap 5 / stap 3)	100%



05 | Uitkomsten onderzoek

1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag).

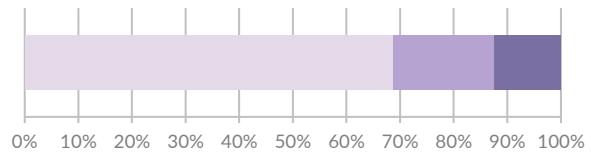
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Algemeen (vraag 1 t/m 4)
- De begeleiding (5 & 6)
- Uw contactperso(o)nen (vraag 7 t/m 9)



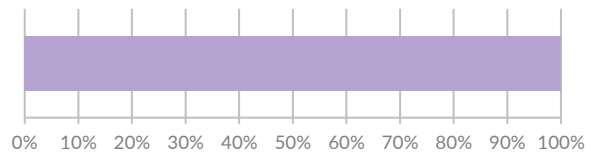
2. Algemeen

1 Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf? (n=16)



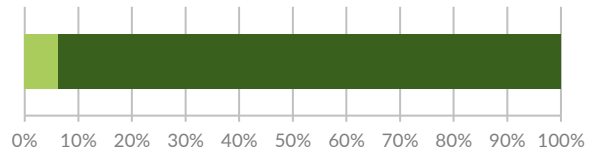
	Ja	%	Nee	%	Ja, alleen intake door iemand anders	%
V1	11	68,8%	3	18,8%	2	12,5%

2 Vond u dat er vaak genoeg contact was? (n=16)



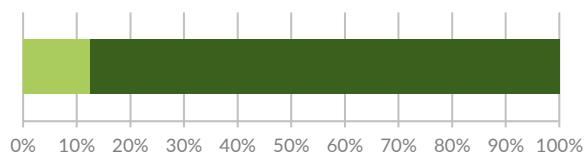
	Nee, te vaak	%	Ja, precies goed	%	Nee, niet vaak genoeg	%
V2	0	0%	16	100,0%	0	0%

3 Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach? (n=16)



	Heel ontevreden	%	Ontevreden	%	Tevreden	%	Heel tevreden	%	Geen mening
V3	0	0%	0	0%	1	6,3%	15	93,8%	0

4 Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van het re-integratiebedrijf?



V4	n	%
■ 1 = Heel slecht	0	0%
■ 2	0	0%
■ 3	0	0%
■ 4	0	0%
■ 5	0	0%
■ 6	0	0%
■ 7	1	6,3%
■ 8	1	6,3%
■ 9	4	25,0%
■ 10 = Uitstekend	10	62,5%
Gemiddelde	9,4	

Vraag 4 Waarom geeft u dit cijfer?

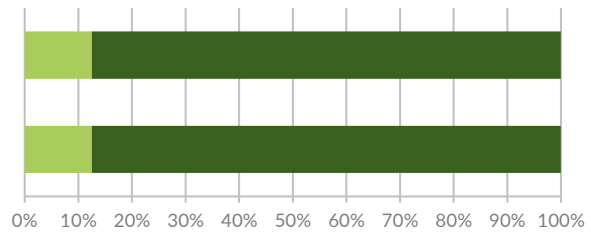
- Altijd ruimte over laten voor verbetering.
- Er werd altijd gekeken, naar wat ik op dat moment nodig had.
- Erg fijn om in een groep te werken voor steun bevestiging en uitdagende discussies. Begeleider was ook erg behulpzaam en spoorde mij op de juiste manier aan.
- Fijn traject wat goed bij mij paste. Vriendelijke begeleiding en warm bad op locatie.
- Fijne training, ik had het gevoel echt aan te kunnen geven hoe ik erbij zat, en wat ik nodig had. Er was ruimte voor mij.
- Goede begeleiding en aanwijzingen.
- Ik ben goed geholpen, maar misschien was mijn hoop voordat ik begon, dat ik verder zou komen.
- Ik heb mij op mijn gemak gevoeld. Een luisterend oor en goed advies.
- Jullie waren er altijd wanneer ik jullie nodig had. Ik voelde mij erg welkom, en was blij met een stuk structuur in mijn leven op de trainingdagen.
- Kon tempo aangeven, en luistert goed naar eigen inbreng, en behoeften. Kunt helemaal jezelf zijn.
- Omdat ik een hele fijne plek heb gevonden, en het contact heen goed positief was.
- Omdat ik geen 10 kan geven.
- Persoonlijke benadering, goede inschatting van wat er beroepsmatig bij mij zou kunnen passen/mensenkennis.
- Veel geleerd, leuke/ goede motiverende gesprekken. leuke sfeer, veel inzicht gekregen, zelfvertrouwen.
- Vind dat (naam persoon) mij heel goed heeft geholpen om de stappen te maken die ik heb gemaakt. En fijn dat ze mij verder gaat helpen.



3. De begeleiding

5 Hoe tevreden bent u over hoe de coach afspraken met u is nagekomen? (n=16)

6 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap? (n=16)

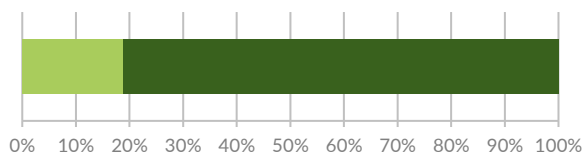


	■ Heel ontevreden	%	■ Ontevreden	%	■ Tevreden	%	■ Heel tevreden	%	Geen mening
V5	0	0%	0	0%	2	12,5%	14	87,5%	0 -
V6	0	0%	0	0%	2	12,5%	14	87,5%	0 -



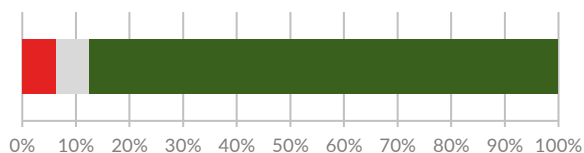
4. Uw contactpersoon/-personen

7 Vindt u dat de coach genoeg aandacht had voor wat u belangrijk vindt als het gaat om werk? Hoe tevreden bent u daar over? (n=16)



	■ Heel ontevreden	%	■ Ontevreden	%	■ Tevreden	%	■ Heel tevreden	%	Geen mening
V7	0	0%	0	0%	3	18,8%	13	81,3%	0

8 Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken? (n=16)



	■ Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat:	%	■ Zoals ik vooraf verwachtte, omdat:	%	■ Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat:	%
V8	1	6,3%	1	6,3%	14	87,5%

Vraag 8c Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat:

- Ik dacht dat ik al betaald werk zou hebben inmiddels.

Vraag 8b Zoals ik vooraf verwachtte, omdat:

- Ik een beter beeld heb gekregen van wat er beroepsmatig bij mij past.

Vraag 8a Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat:

- Begeleiding was beter dan ik had verwacht.
- Het persoonlijk contact en begeleiding, op de groep heel goed was.
- Ik een super leuke, bijzondere werkplek heb gevonden.
- Ik had geen verwachting, vaak is dat dan beter.
- Ik het gevoel had, dat ik niet verder zou komen. En nu ben ik sterker en zie de mogelijkheden.



- Ik ontzettend ondersteund ben op maat, en nu een baan heb!
- Ik weer opensta voor werk (vrijwillig).
- Ik weer werkplezier ervaar.
- Ik zowel van de coach als van mijn groepsgenoten zoveel steun heb gekregen.
- Meer inzicht heeft en contacten.
- ze goed aanvoelde hoe ze ieder individu kan helpen, en daarmee toegepaste hulp bood.
- Ze mij niet gepusht, maar gevolgd heeft.



5. Gegeven antwoorden op open vraag

Vraag 9 Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

- Groepstraject vind ik een goede vorm voor loopbaanbegeleiding.
- Het re-integratietraject bij de krachtcentrale heeft eraan bijgedragen dat ik de blik weer op de toekomst durf te richten.
- Ik het het als ongedwongen ervaren.
- Ik kan de krachtcentrale iedereen aanbevelen.
- Je voelt je hier thuis bij de Krachtcentrale.
- N.v.t.
- Nee.
- Nee.
- Super bedankt (naam persoon), Je bent een topper
- Vond het heel fijn, contact te behouden toen ik al aan het werk was. Heeft mij goed gedaan.



Bijlage 1 – vragenlijst

Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Inkoopkader Re-integratiediensten 'Werkfit maken', 'Modulaire Re-integratiediensten', 'Praktijkassessment' en 'Werkbehoud'

Naam Re-integratiebedrijf: Klik hier om de naam van het Re-integratiebedrijf in te vullen
(hierna te noemen 'het re-integratiebedrijf')

Inleiding

Welkom bij het klanttevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van het re-integratiebedrijf. Graag willen wij uw mening horen over het re-integratiebedrijf en wat u van de begeleiding vond. Wilt u onderstaande vragenlijst invullen? Dit zal ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag nemen. Als u dit moeilijk vindt, vraag dan iemand om u te helpen. Dit mag niet uw begeleider zijn van het re-integratiebedrijf. In de vragenlijst staan namelijk ook vragen over uw begeleider. De ingevulde vragenlijst wordt altijd anoniem verwerkt. Het resultaat van het totale onderzoek wordt gedeeld met UWV.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Algemeen

1. Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?

- Ja
- Nee
- Ja, alleen de intake door iemand anders

2. Vond u dat er vaak genoeg contact was?

- Nee, te vaak
- Ja, precies goed
- Nee, niet vaak genoeg

3. Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach?

Denk hierbij aan hoe goed kon u de coach bereiken, reageerde de coach snel op vragen, de plek waar u de coach sprak

- Heel tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Heel ontevreden
- Geen mening

4. Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening (hoe u bent geholpen) van het re-integratiebedrijf?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Heel slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Uitstekend

Waarom geeft u dit cijfer?

Geef hier een toelichting



De begeleiding

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

- Heel tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Heel ontevreden
- Geen mening

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

- Heel tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Heel ontevreden
- Geen mening

Uw contactperso(n)en

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

- Heel tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Heel ontevreden
- Geen mening

8. Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken?

- Beter dan ik vooraf verwachtte, omdat [Klik hier als u tekst wilt invoeren](#).
- Zoals ik vooraf verwachtte, omdat [Klik hier als u tekst wilt invoeren](#).
- Slechter dan ik vooraf verwachtte, omdat [Klik hier als u tekst wilt invoeren](#).

9. Heeft u tot slot nog aanvullende opmerkingen over het re-integratiebedrijf of dit onderzoek?

[Klik hier als u tekst wilt invoeren](#).