



## **Tevredenheidsonderzoek**

### **Participant Inburgering & Taaltraining**

meetperiode: 1 september 2023 tot en met 31 augustus 2024

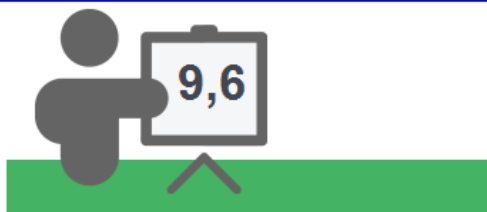
Definitief rapport

In opdracht van Participant Inburgering & Taaltraining  
Zoetermeer, maandag 16 september 2024

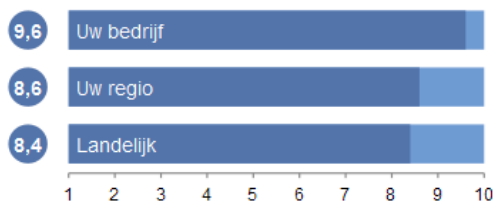
*De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval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

Cliënten afkomstig uit de volgende provincie(s):



Gemiddeld tevredenheidscijfer van cliënten.



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

✓ De kwaliteit van lesgeving



Goed: 100%  
Niet zo goed: 0%  
Slecht: 0%



# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>2</b>
1.1 Achtergrond .....	2
1.2 Onderzoeksbureau Panteia .....	2
1.3 Keurmerk Blik op Werk .....	2
<b>2 Onderzoek</b> .....	<b>3</b>
2.1 Opzet en uitvoering .....	3
2.2 Respons .....	5
2.3 Leeswijzer .....	6
<b>3 Onderzoek onder cliënten</b> .....	<b>7</b>
3.1 Oordeel van cliënten over Participant Inburgering & Taaltraining .....	7
3.2 Inburgeren .....	8
<b>4 Opdrachtgevers</b> .....	<b>12</b>
4.1 Totaaloordeel .....	12
4.2 Begeleiden cliënten .....	13
4.3 Beoordeling dienstverlening .....	15
4.3 Klachtafhandeling .....	16
<b>5 Contactgegevens Panteia</b> .....	<b>17</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Blik op Werk is een kwaliteitsinstituut voor duurzame participatie. Blik op Werk gelooft in en werkt aan een inclusieve samenleving waarin iedereen deelneemt. Een van de kerntaken die hieraan bijdraagt, is het ontwikkelen en toekennen van het Blik op Werk Keurmerk aan organisaties die met hun dienstverlening bewijzen kwaliteit te leveren om duurzame (arbeids)participatie te bevorderen. Het keurmerk helpt cliënten en opdrachtgevers tevens om een juiste keuze te maken voor een passende dienstverlening. Blik op Werk garandeert met het Keurmerk de basiskwaliteit en de betrouwbaarheid van meer dan 300 dienstverleners, die zich inspinnen voor het vinden en behouden van werk en/of het inburgeren in de Nederlandse samenleving.

Om voor het Blik op Werk Keurmerk in aanmerking te komen moeten de re-integratie- en inburgeringsbedrijven aan verschillende kwaliteitseisen voldoen. Een van deze eisen is het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek onder cliënten en opdrachtgevers. Panteia heeft hiervoor een vragenlijst ontwikkeld die de klanttevredenheid meet en tevens voldoet aan de richtlijnen van UWV.

## 1.2 Onderzoeksbureau Panteia

Panteia is een toonaangevend en datagedreven onderzoeks- en adviesbureau dat klanten helpt brede welvaart te realiseren. Met een ambitieus en divers team van onderzoekers, adviseurs en data-experts leveren wij unieke en toepasbare inzichten voor het oplossen van de maatschappelijke vraagstukken van morgen. Inhoudelijk sterk, betrouwbaar en altijd onafhankelijk. Dankzij onze ervaring bij zowel overheden, non-profit organisaties, branches en bedrijven zijn wij in staat om slimme verbindingen te maken tussen beleid en praktijk. En als sterke speler in Nederland en Europa slaan wij de brug tussen lokaal, regionaal, nationaal en Europees beleid. We zijn bevlogen experts met een sterk partnernetwerk. Zo leveren wij altijd de juiste expertise en maken wij met onze innovatieve aanpak het verschil voor onze klanten. Panteia houdt zich sinds 2009 bezig met de uitvoering van de klanttevredenheidsonderzoeken voor Blik op Werk. Deze onderzoeken geven continu inzicht in de tevredenheid van cliënten en opdrachtgevers over de organisaties die bij Blik op Werk aangesloten zijn.

## 1.3 Keurmerk Blik op Werk

Om in aanmerking te komen voor het Blik op Werk Keurmerk moet onder andere de hoofdnorm 'tevredenheid' worden gehaald. De tevredenheid wordt gemeten door een klanttevredenheidsonderzoek. In deze rapportage staan de uitkomsten van dit onderzoek beschreven. Tevredenheid is één van de normen van het keurmerk. Heeft u deze norm behaald, dan biedt dit nog geen garantie dat u het keurmerk krijgt of behoudt. Op basis van de auditrapportage en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek wordt door Blik op Werk bepaald of uw organisatie in aanmerking komt voor het Blik op Werk Keurmerk. Aan de resultaten van dit onderzoek kunnen geen rechten worden ontleend.

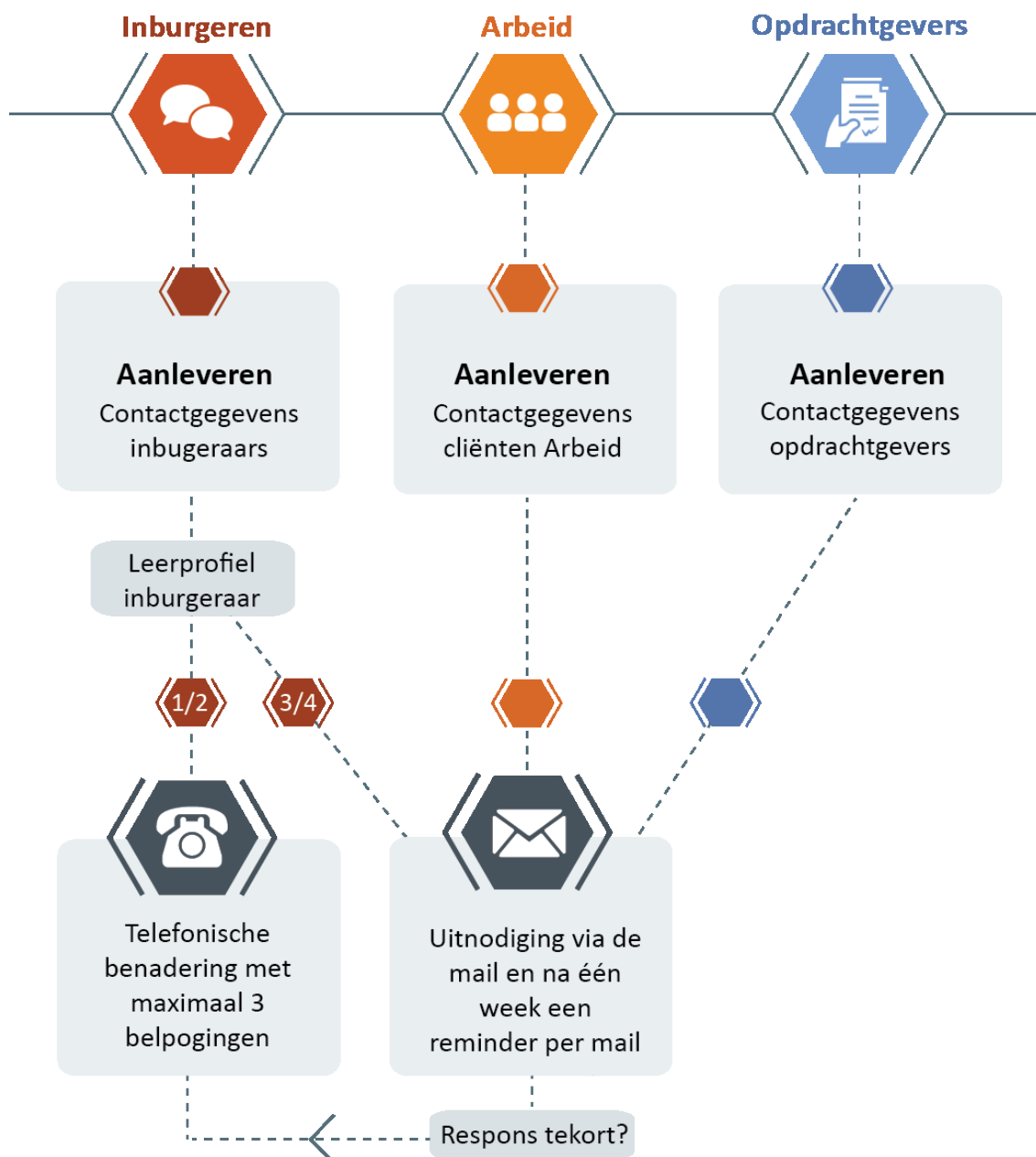
## 2 Onderzoek

### 2.1 Opzet en uitvoering

Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder cliënten en opdrachtgevers. Cliënten die in de periode van 1 september 2023 tot en met 31 augustus 2024 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 Participant Inburgering & Taaltraining benaderd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek voor Blik op Werk.

fig. 1 Uitnodigingstraject cliënten en opdrachtgevers



Bron: Panteia

### *2.1.1 Wijze van benadering*

De cliënten en opdrachtgevers worden in principe per e-mail uitgenodigd voor het klanttevredenheidsonderzoek. Reageren zij niet op de uitnodiging, dan krijgen zij een herinnering toegezonden, om ervoor te zorgen dat de respons zo hoog mogelijk wordt. Soms wordt ook nog een extra herinnering verzonden. In sommige gevallen worden cliënten telefonisch benaderd. Cliënten voor de dienst inburgeren met leerprofiel 1 en 2 worden gebeld, tot een maximum van 50 geslaagde gesprekken per meetperiode. Voor overige cliënten kan er tegen meerkosten telefonische benadering worden ingezet. Participant Inburgering & Taaltraining heeft geen gebruik gemaakt van de telefonische optie.

### *2.1.2 Vragenlijsten*

Er zijn twee vragenlijsten voor cliënten: een vragenlijst inburgeren en een vragenlijst arbeid. Bij de vragenlijst arbeid kan een deel van de gestelde vragen variëren, afhankelijk van de dienst waarvoor de cliënt is aangeleverd en de antwoordopties die de cliënt selecteert. Beide vragenlijsten zijn in verschillende talen beschikbaar. Bij het aanleveren van de gegevens van cliënten arbeid kan de dienstverlener per cliënt kiezen tussen de reguliere en de laagdrempelige vragenlijst. De laagdrempelige vragenlijst bevat dezelfde vragen als de reguliere vragenlijst, maar in zo eenvoudig mogelijk Nederlands gesteld.

## 2.2 Respons

De tevredenheidsresultaten zijn uitgesplitst naar type dienstverlening. Hiervoor zijn 13 diensten geformuleerd. In tabel 1.2 zijn de verschillende diensten te zien. Omdat Panteia om technische redenen dienst 11 hanteert voor inburgertrajecten, wijkt voor de diensten Duurzame inzetbaarheid en Supported employment de nummering af van de nummering die Blik op Werk hanteert voor het keurmerk Arbeid.

tabel 1.2 Diensten	Benaming
dienst 1	Scholing en opleiding
dienst 2	Fysieke en mentale behandeling of begeleiding
dienst 3	Diagnose, onderzoek en loopbaanoriëntatie
dienst 4	Organisatieadvies en onderzoek
dienst 5	Jobcoaching
dienst 6	Verzuimbegeleiding (wet poortwachter)
dienst 7	Outplacement
dienst 8	Toeleiden van werk naar werk (eerste en tweede spoor)
dienst 9	Toeleiden naar werk vanuit situatie geen werk
dienst 10	Sociale activering en participatie
dienst 11	Inburgeringscursussen en duale trajecten
dienst 12	Duurzame inzetbaarheid
dienst 13	Supported employment

*NB dienst 12 bestaat enige jaren niet meer.*

Voor het behalen van het keurmerk is, bij 'Totaal', een gemiddeld rapportcijfer van minimaal 6,5 de norm. Per dienst moet er dan wel een gemiddeld rapportcijfer van 5,5 of hoger worden behaald. Bij bedrijven die deze score niet halen is ook gekeken naar de spreiding van de scores. De beoordeling is hierbij gecorrigeerd voor erg lage rapportcijfers. Bij kleine aantallen ingevulde vragenlijsten kan een rapportcijfer 1 namelijk een ongewenst grote invloed hebben op het gemiddelde cijfer. In dit geval zijn alle onvoldoendes even zwaar meegeteld, ongeacht of het om een 1 gaat of om een 5. Bedrijven die overwegend ruime voldoende 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 19 cliënten benaderd en 3 opdrachtgever(s). Het aantal bruikbare vragenlijsten is 42,1% voor cliënten en 66,7% voor opdrachtgever(s).

Alleen vragenlijsten waarbij tenminste de vragen rond de dienstverlenings-aspecten zijn ingevuld, zijn opgenomen in de analyses en in deze rapportage. Is er gewerkt met een steekproef of kwamen er uitnodigingen onbestelbaar retour, dan kan het aantal cliënten dat wordt meegenomen in het onderzoek afwijken van het aantal cliënten dat u heeft aangeleverd. Uiteindelijk blijft een netto steekproef over. Deze netto steekproef is de basis om de respons voor uw bedrijf vast te stellen.

In de kolom 'publicatie' staat of u voor de betreffende dienst voldoende respons heeft behaald om het rapportcijfer gepubliceerd te krijgen op de website van Blik op Werk. De cijfers voor de individuele diensten worden alleen gepubliceerd als ook voor 'Totaal' is voldaan aan de publicatienorm. Bij de opdrachtgevers staat 'ja', omdat dit cijfer altijd gepubliceerd wordt. In de handleiding van Blik op Werk en de handleiding voor het tevredenheidsonderzoek kunt u de geldende responsnorm en publicatienorm vinden. Het responspercentage is gebaseerd op het aantal cliënten en opdrachtgevers dat Panteia effectief heeft kunnen uitnodigen.

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



tabel 1.1 Resultaten voor het keurmerk	Netto steekproef	Ingevuld	Respons (%)	Rapportcijfer	Publicatie
<b>Cliënten</b>					
Inburgeringscursussen en duale trajecten	19	8	42,1	9,6	ja
Totaal	19	8	42,1	9,6	ja
<b>Opdrachtgevers</b>					
Totaal opdrachtgevers	3	2	66,7	8,5	ja

*Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend m.b.t. het behalen/behouden van het keurmerk. Zie hiervoor ook de inleiding.*

In de kolom 'publicatie' staat of u voor de betreffende dienst voldoende respons heeft behaald om het rapportcijfer gepubliceerd te krijgen op de website van Blik op Werk. Bij de opdrachtgevers staat 'ja', omdat dit cijfer altijd gepubliceerd wordt.

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

### 2.3 Leeswijzer

Dit rapport bereikt de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek over de meetperiode. Hierbij worden de resultaten van Participant Inburgering & Taaltraining afgezet tegen de gemiddelde resultaten van alle deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek dat wij uitvoeren voor Blik op Werk. In dit rapport is op een paar plaatsen een uitsplitsing gemaakt naar type dienst. In die gevallen zijn alleen de resultaten te zien van de diensten waarvoor u cliënten heeft aangeleverd voor het onderzoek.

Hoofdstuk 3 gaat in op de uitkomsten rondom het tevredenheidsonderzoek onder de cliënten. Hoofdstuk 4 toont de resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers.

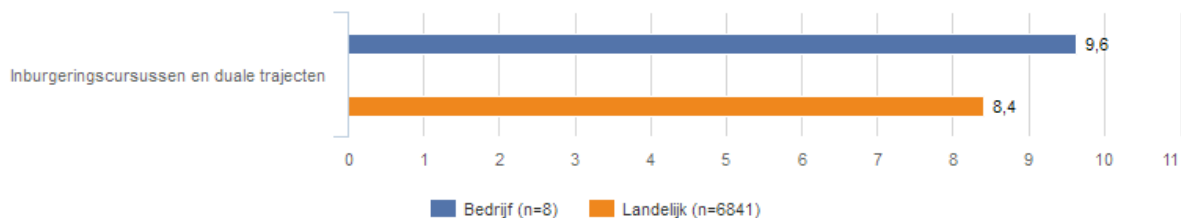
De uitkomsten worden zoveel mogelijk grafisch weergegeven in het rapport. Het aantal personen dat bij elk figuur vermeld staat, het getal na 'n=', geeft weer hoeveel cliënten / opdrachtgevers de vraag beantwoord hebben. Soms komt het aantal dat wordt genoemd bij een figuur niet overeen met het totale aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld. Dit komt doordat sommige vragen slechts aan een selecte groep zijn voorgelegd naar aanleiding van hun antwoord op een eerder ingevulde vraag. Ook zijn sommige vragen alleen van toepassing voor cliënten die specifieke diensten hebben afgenomen.

### 3 Onderzoek onder cliënten

#### 3.1 Oordeel van cliënten over Participant Inburgering & Taaltraining

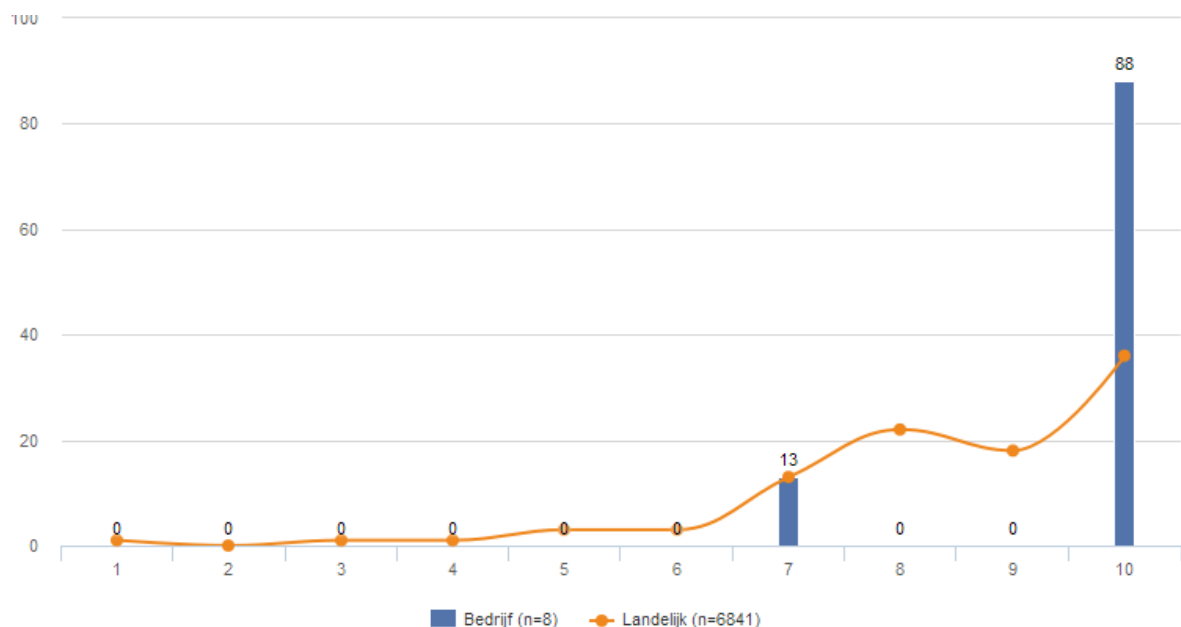
Onderstaand is het totale rapportcijfer dat de cliënten uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven. Allereerst ziet u het rapportcijfer dat uw cliënten in totaal en per dienst gemiddeld hebben gegeven. Daarna wordt gerapporteerd over de vraag of men Participant Inburgering & Taaltraining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

fig. 3.1 Gemiddeld rapportcijfer



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

fig. 3.2 Spreiding rapportcijfers



### 3.2 Inburgeren

Omdat cursisten die een inburgeringscursus gevolgd hebben, een heel ander traject hebben gevolgd dan de cliënten van de overige diensten, is voor deze groep een aparte vragenlijst ontwikkeld. De rapportcijfers die de inburgeraars hebben gegeven zijn al gerapporteerd in paragraaf 3.1. De overige resultaten van het onderzoek onder inburgeraars worden in deze paragraaf beschreven.

fig. 3.3 Volgt u nu een inburgeringscursus bij Participant Inburgering & Taaltraining ?

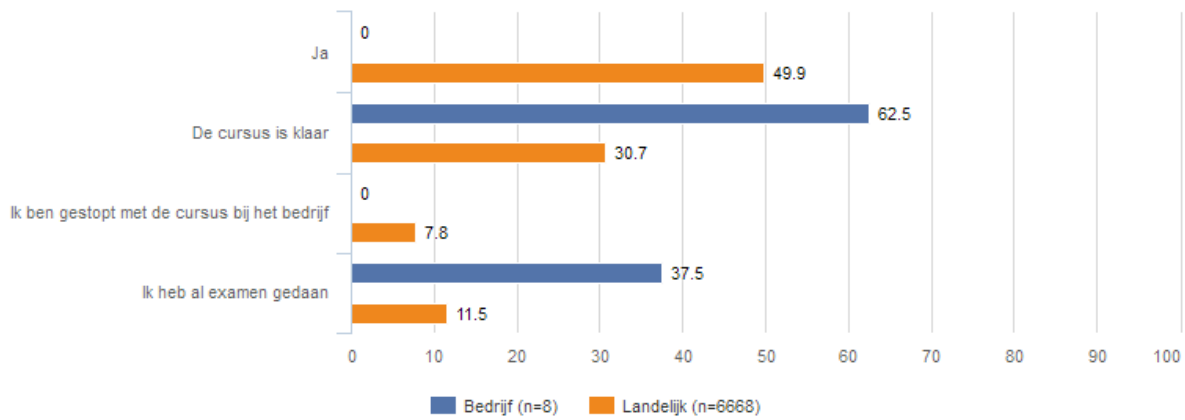


fig. 3.4 Geeft uw leraar goed les?

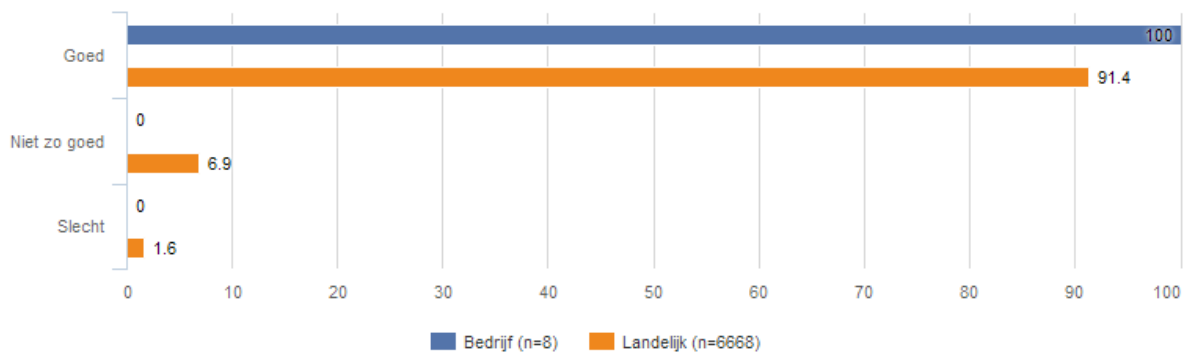


fig. 3.5 Geeft uw leraar goed antwoord op vragen?

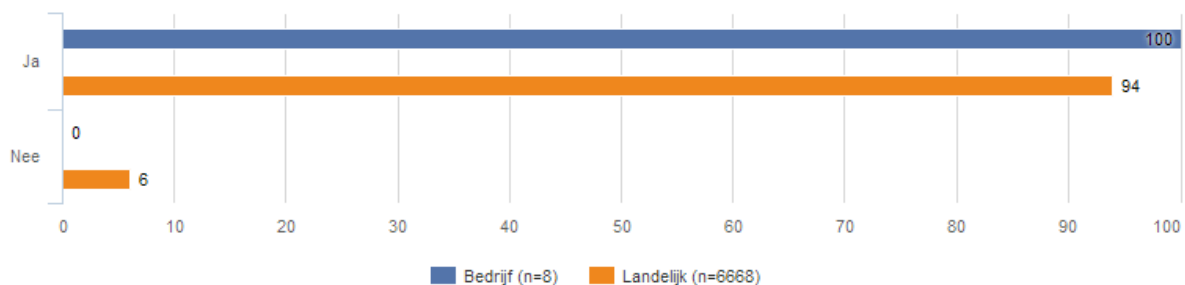


fig. 3.6 Is er op school iemand die met u praat over de cursus, de examens en over hoe het gaat met de lessen?

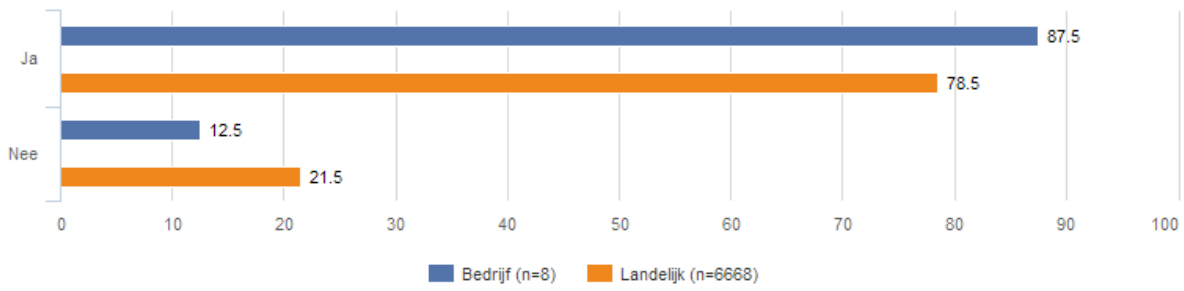


fig. 3.7 Praat de school vaak met u over wat u goed doet en wat nog beter kan?

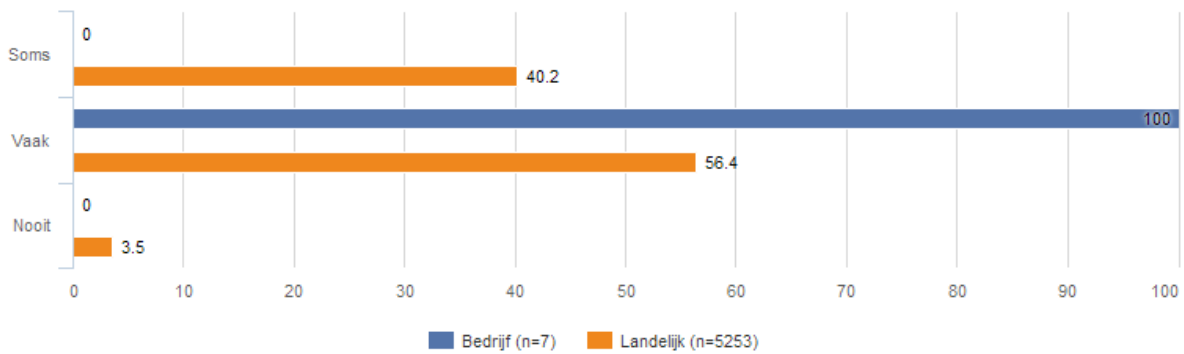


fig. 3.8 Leert u vaak alleen, of samen met de groep?

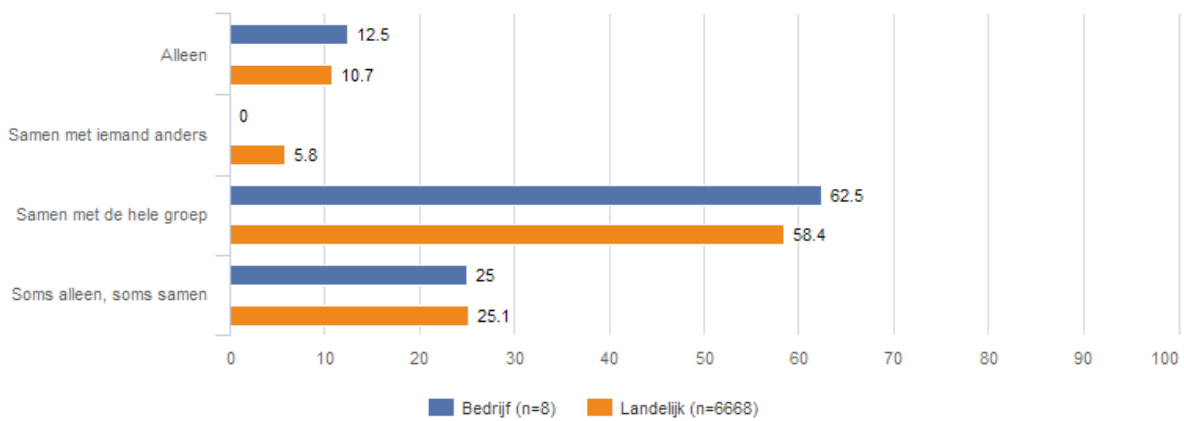


fig. 3.9 Kunt u goed concentreren in de klas?

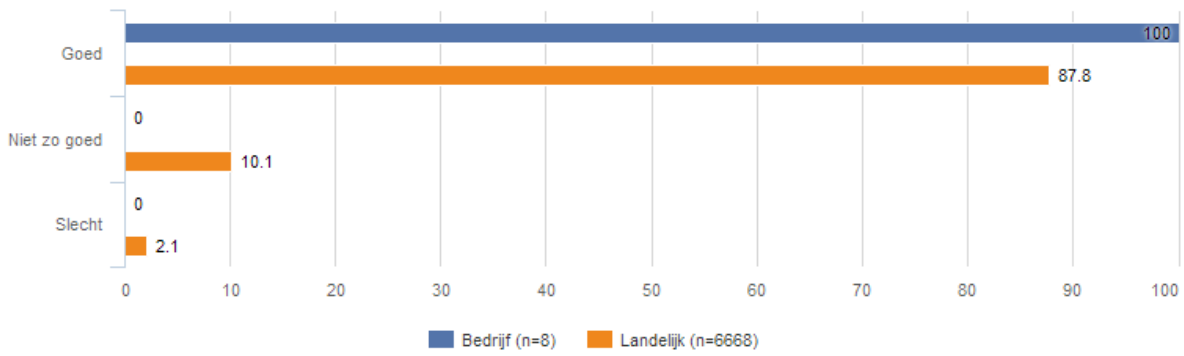


fig. 3.10 Waarom niet?

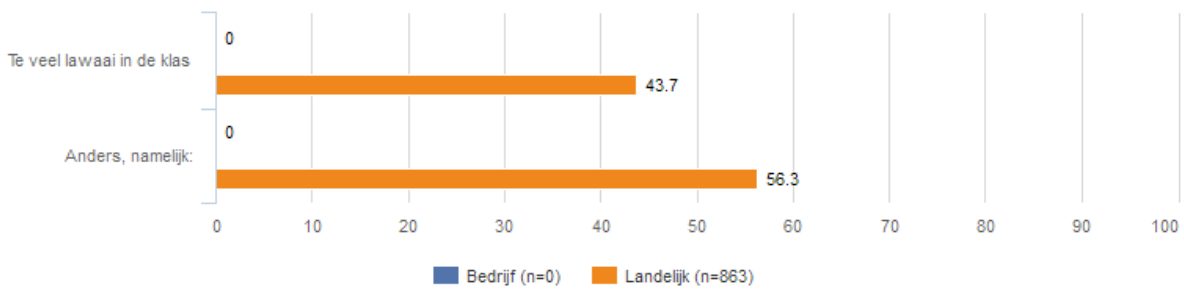


fig. 3.11 Gaan de lessen vaak te snel, te langzaam of precies goed?

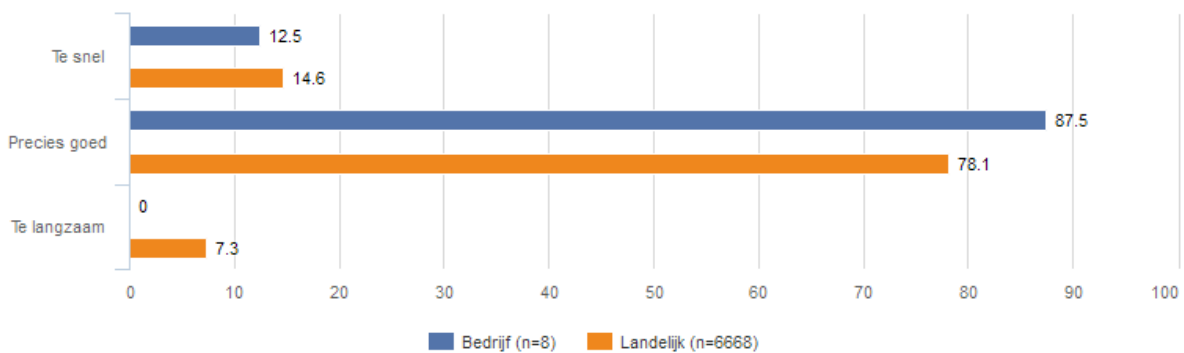


fig. 3.12 Hoe moeilijk zijn de oefeningen?

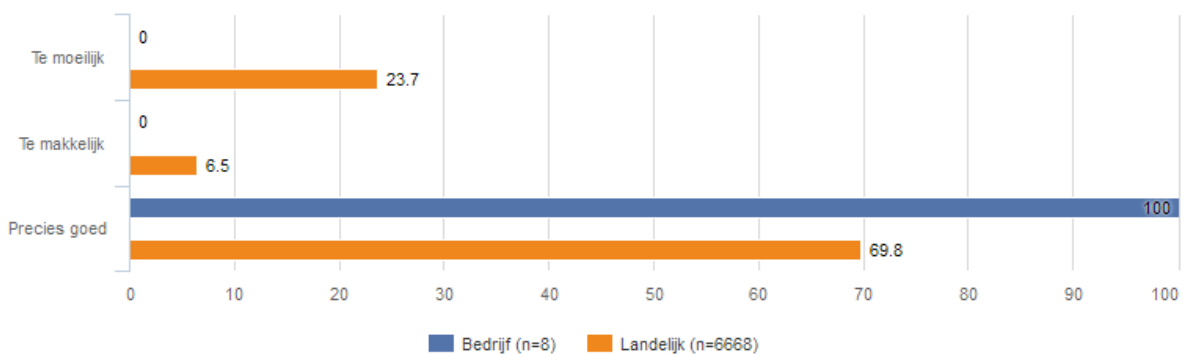


fig. 3.13 Wat vindt u van het lokaal waar u les krijgt?

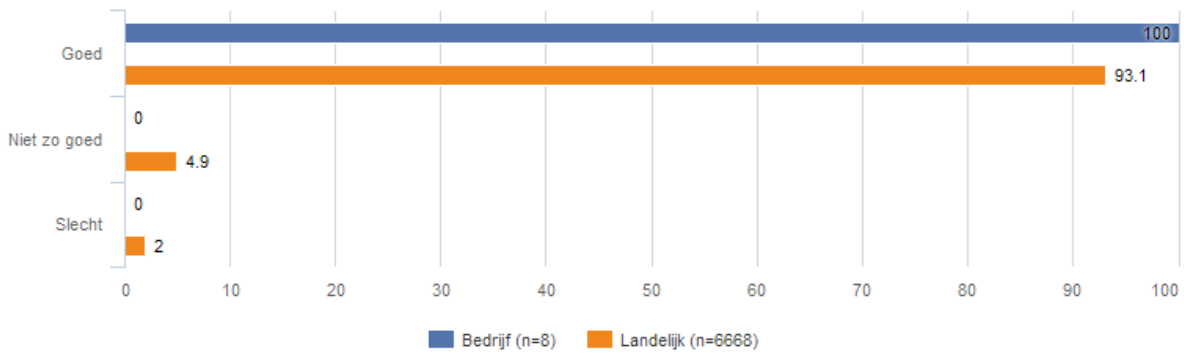


fig. 3.14 Is het voor u prettig op de school?

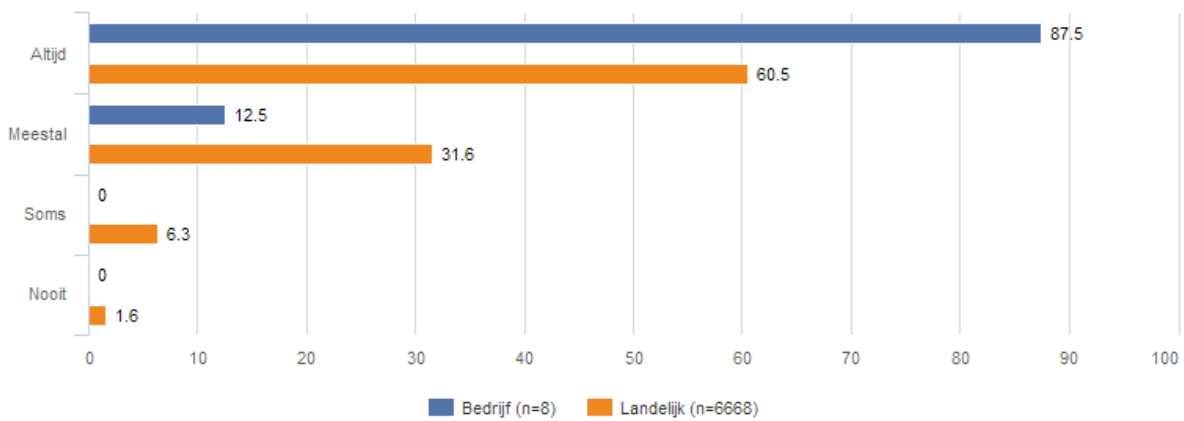
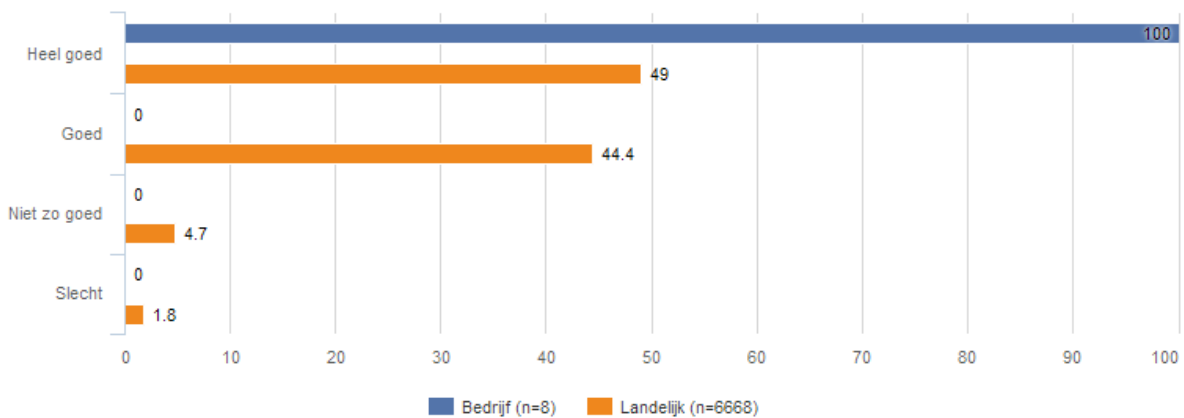


fig. 3.15 Wat vindt u van de school?



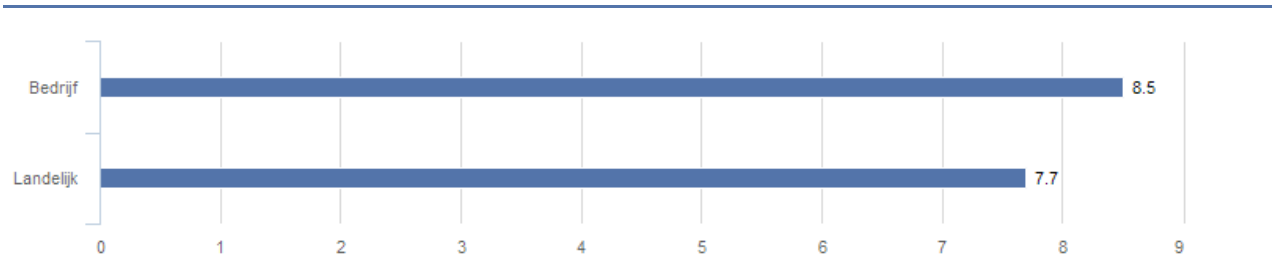
## 4 Opdrachtgevers

Ook de opdrachtgevers van Participant Inburgering & Taaltraining is gevraagd wat zij van de dienstverlening van Participant Inburgering & Taaltraining 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

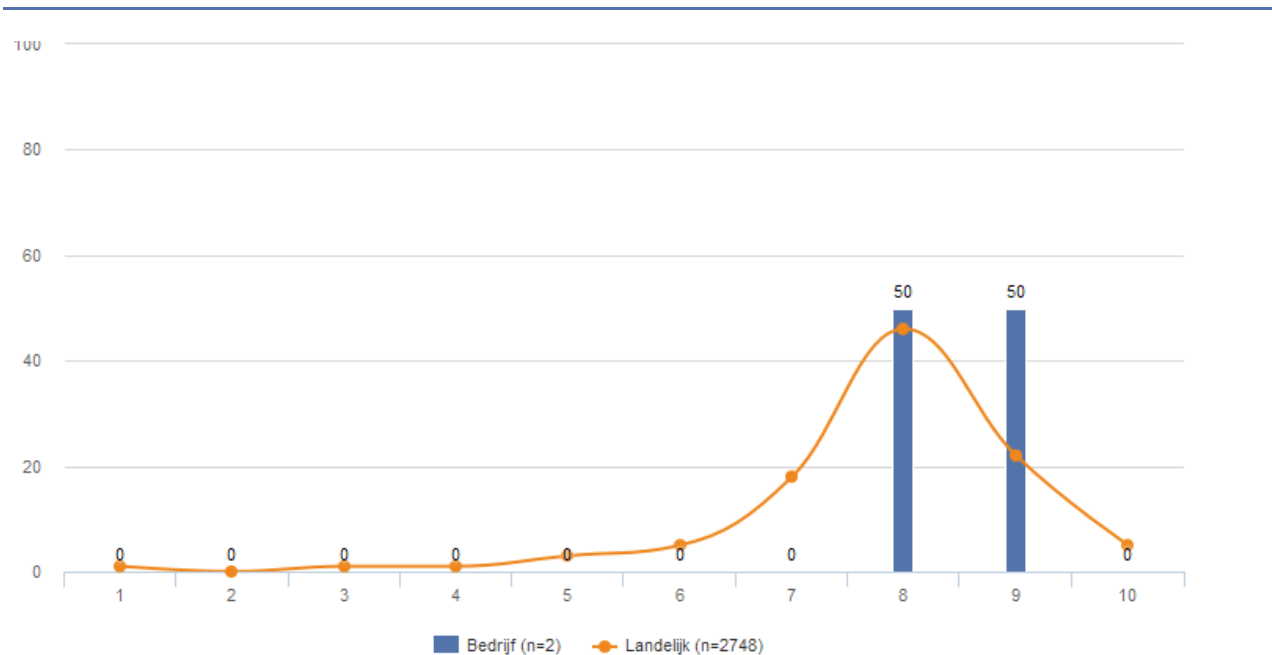
Onderstaand is het rapportcijfer dat de opdrachtgevers uw bedrijf hebben gegeven op verschillende manieren weergegeven, te beginnen met het gemiddelde rapportcijfer.

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.

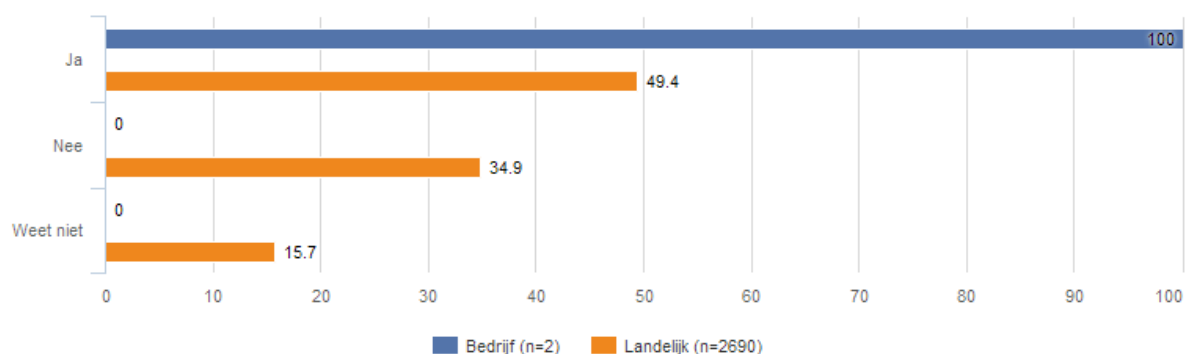
fig. 4.2 Spreiding rapportcijfers



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 Participant Inburgering & Taaltraining aanraadt bij anderen, is dat een belangrijk teken van tevredenheid. Daarom is hiernaar gevraagd in de vragenlijst.

fig. 4.3 Heeft u Participant Inburgering & Taaltraining ooit aangeraden bij collega's of andere relaties?



## 4.2 Begeleiden cliënten

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

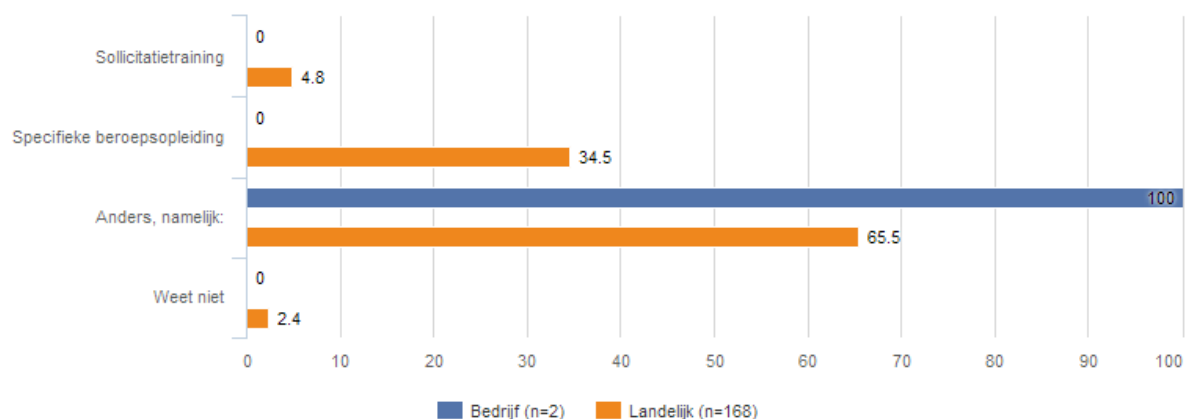


fig. 4.5 Was de scholing overwegend individueel of in groepsverband?

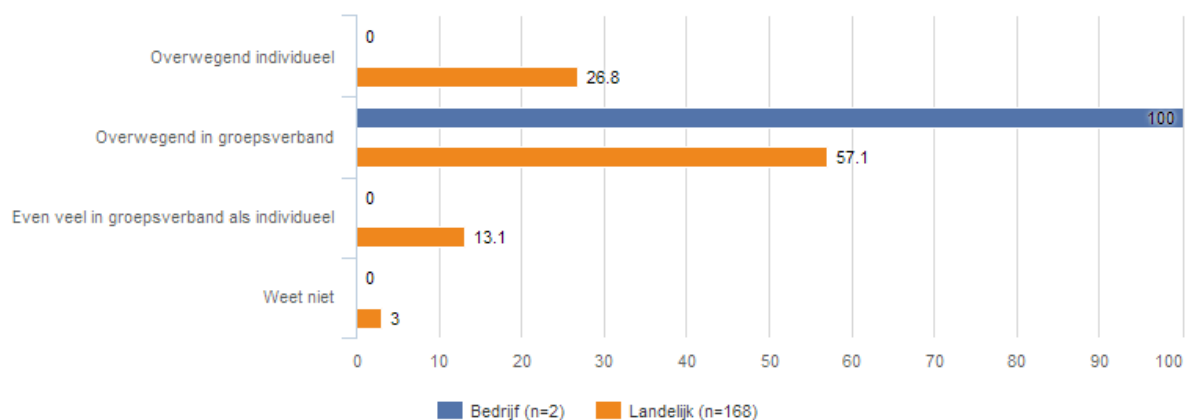
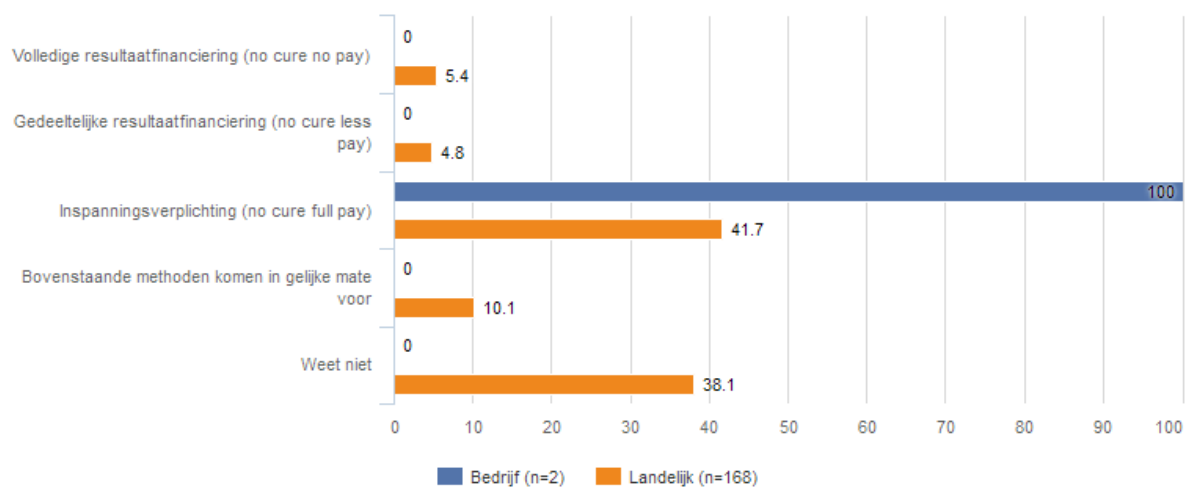


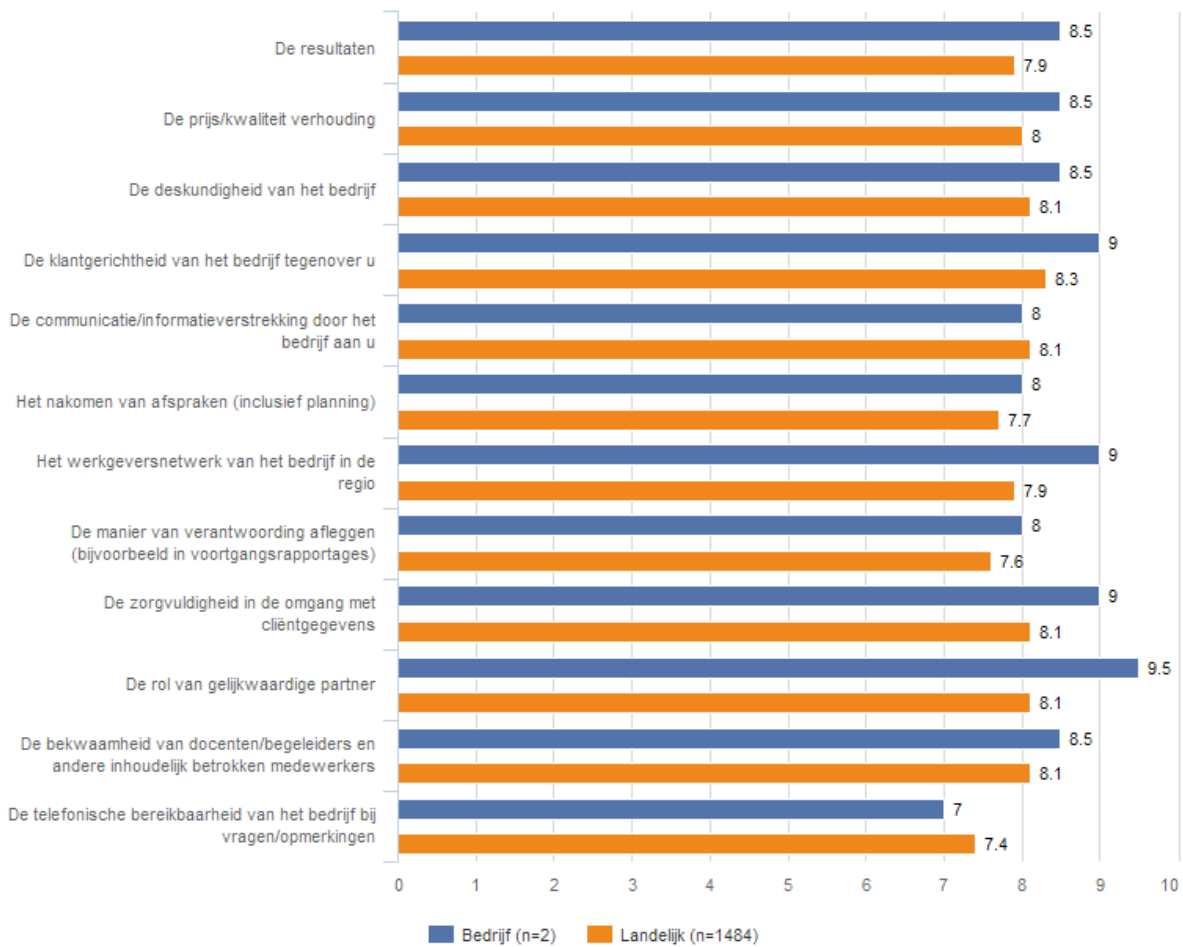


fig. 4.6 Hoe is de financiering van de ingekochte diensten m.b.t. scholing geregeld?



### 4.3 Beoordeling dienstverlening

fig. 4.7 De onderstaande vragen gaan over alle diensten die u bij Participant Inburgering & Taaltraining 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.



### 4.3 Klachtafhandeling

fig. 4.8 Had u een klacht over de dienstverlening van Participant Inburgering & Taaltraining ?

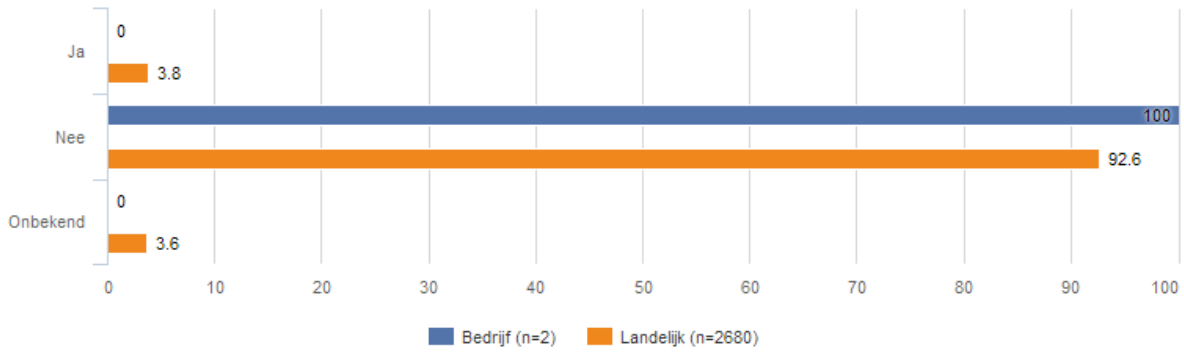
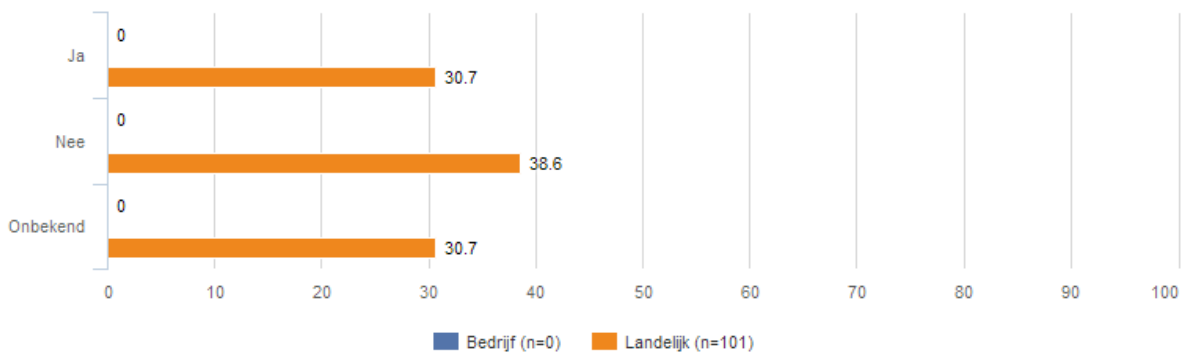


fig. 4.9 Is de klacht naar tevredenheid opgelost door Participant Inburgering & Taaltraining ?



## 5 Contactgegevens Panteia

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

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

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

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

## Bijlage: antwoorden op de open vragen

### 1. Inburgeraars

Welk cijfer geeft u aan de school? U kunt kiezen uit de cijfers 1 tot en met 10, waarbij een 1 heel slecht is, en een 10 heel goed. En waarom geeft u dit cijfer?

- cijfers 1 t/m 4

Geen antwoorden gevonden.

- cijfers 5 t/m 7

7	Omdat ik dit vindt op basis van mijn ervaringen met de school en aansluiting aan de examens
---	---

- cijfers 8 t/m 10

10	Alles was zeer goed! Het was zeer professioneel en aangenaam om te studeren! En de leraar is de beste die ik tijdens mijn hele studieperiode heb gezien! Ik ben op de heuvels die ik op deze school heb gestudeerd!
----	---

10	de school is heel goed en ook de docent is erg lief
----	---

10	Want in deze cursus heb ik, naast het leren van goed Nederlands, geleerd om zelfverzekerd te zijn.
----	--

10	Zeer professionele leraar. Differentiële benadering van studenten.
----	--

10	The group was small and that's why the teacher was able to give you full attention. Helped you by giving extra work wherever it was needed. It was great experience and i highly recommend this school.
----	---

10	Ik ben heel tevreden over de school en mijn docente. Zij is heel lief en geduldig. Ik heb veel geleerd.
----	---

10	De docent is goed. Ik hou er van om te leren.
----	---

Waarom vindt u het lokaal niet zo goed of slecht?

Geen antwoorden gevonden.

Hoe kan de school zorgen dat het prettiger voor u wordt?

Geen antwoorden gevonden.

Waarom niet?

Geen antwoorden gevonden.

## bijlage: Antwoorden op de open vragen (vervolg)

### 2 Opdrachtgevers

Waarom geeft u dit cijfer?

- de samenwerking is prima en men doet er veel aan om ervoor te zorgen dat men het geleerde eigen wordt

Welke aanbevelingen of opmerkingen heeft u ten aanzien van Participant Inburgering & Taaltraining ? Uw antwoord kan betrekking hebben op de organisatie, maar ook op één of enkele diensten.

Geen antwoorden gevonden.

Waarop had de klacht betrekking?

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven scholing te hebben ingekocht. Om welk type scholing gaat het? Anders, namelijk:

- Taal
- taalcursus

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

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven diagnostische diensten te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.

U heeft aangegeven organisatieadvies en -onderzoek te hebben ingekocht. Om welk soort dienstverlening gaat het? Anders, namelijk:

Geen antwoorden gevonden.