



Eenheid Samen

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

27 februari 2026

Samenvatting & Conclusie



Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij Eenheid Samen het Traject modulaire diensten hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject modulaire diensten

- ✓ Eenheid Samen heeft 6 klanten bij Contenza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 83.3% (5 respondenten)
- ✓ Eenheid Samen krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.6 voor het Traject modulaire diensten

Inhoudsopgave



Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Modulaire Diensten	6
Algemeen	7
Begeleiding	11
Uw contactperso(o)n(en)	12
Aanvullend	14
Over Contenza	15

Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van Eenheid Samen . Eenheid Samen heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van Eenheid Samen , die in de periode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 het Traject Modulaire Diensten hebben afgerond.

Van Eenheid Samen hebben wij vernomen dat er in de periode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 6 klanten in het Traject Modulaire Diensten zijn afgerond. Contenza heeft via Eenheid Samen de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het huidige inkoopkader verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer

Onderzoeker Contenza

De Voorde 8

9473TW De Groeve



METHODEN

De Onderzoeksstappen



Eenheid Samen heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd.

Contenza heeft alle klanten per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.

Twee dagen later heeft Contenza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uitziet kunt u vinden via onze website.

Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

Op 27 februari 2026 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven.

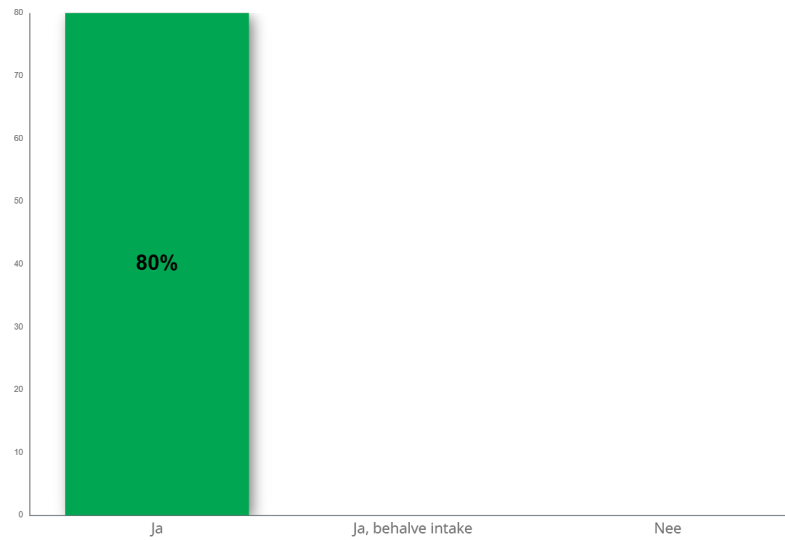


BEGIN.

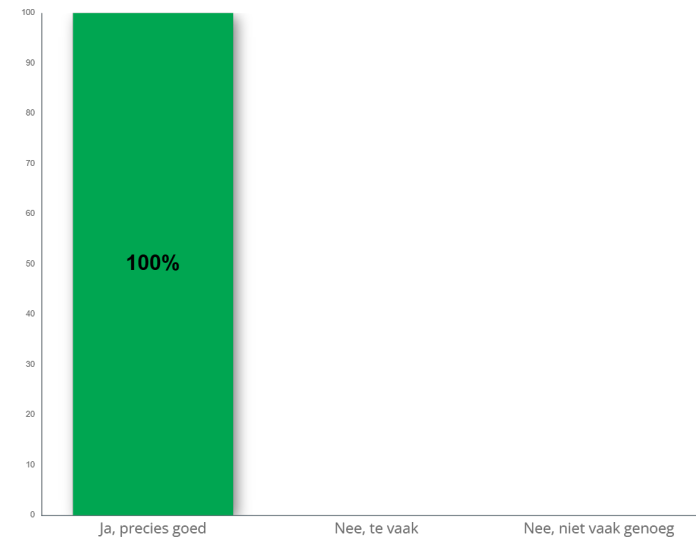
Resultaten Modulaire

Diensten

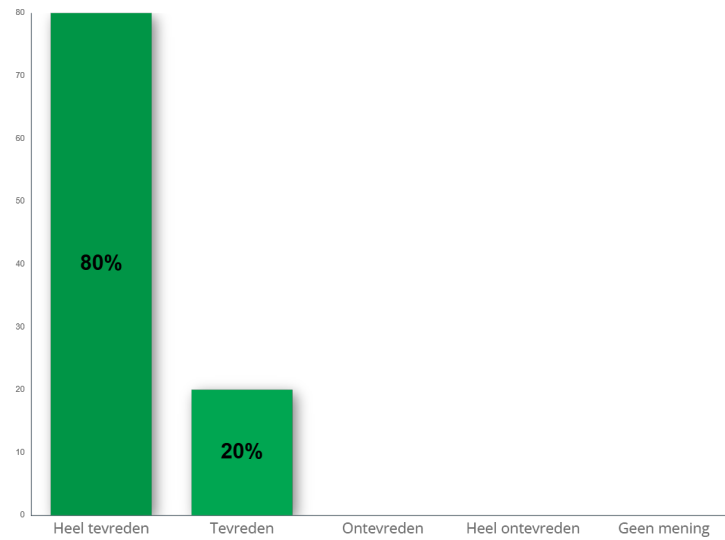
Had u altijd contact met dezelfde coach bij het re-integratiebedrijf?



Vond u dat er vaak genoeg contact was?

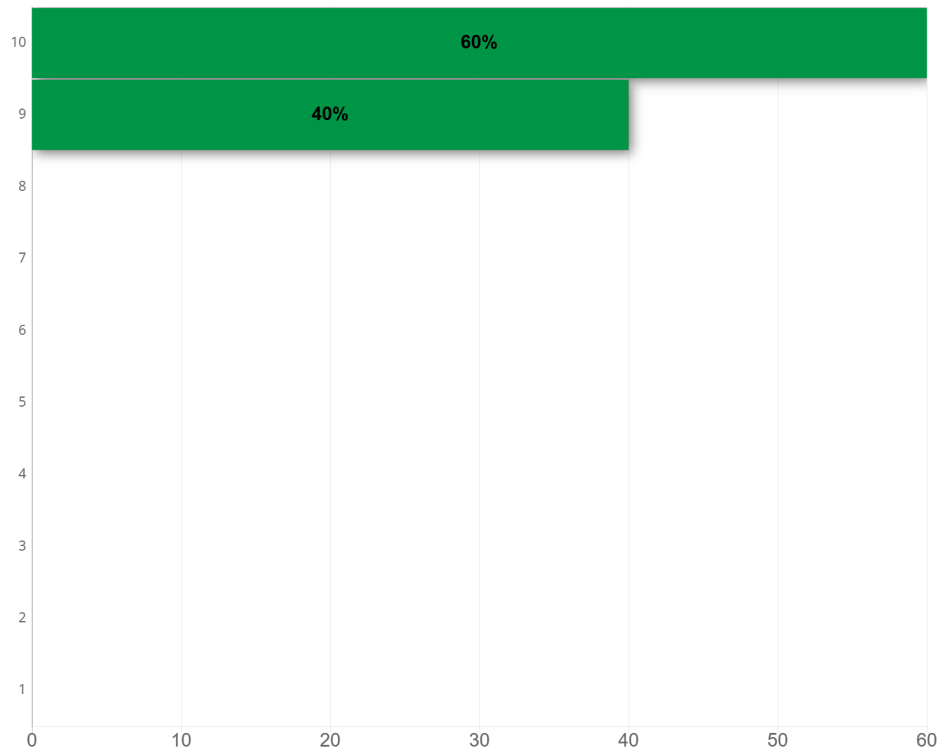


Hoe tevreden bent u over het contact dat u had met de coach?



Tevredenheid

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Modulaire Diensten' klanten van Eenheid Samen een rapportcijfer:

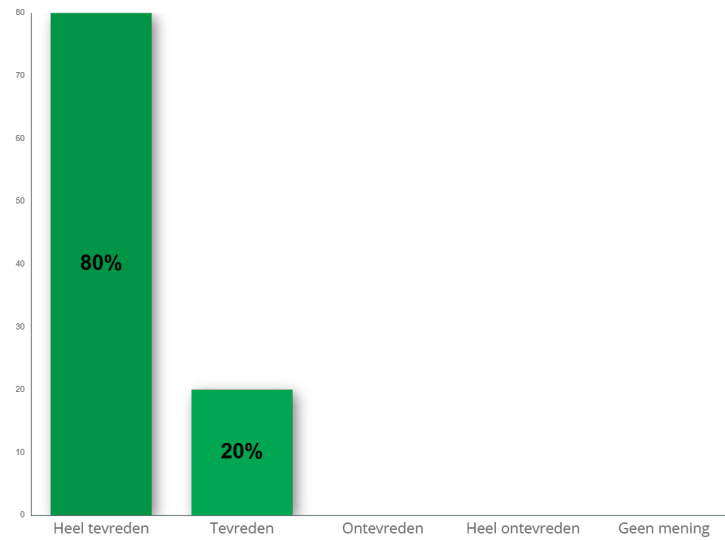




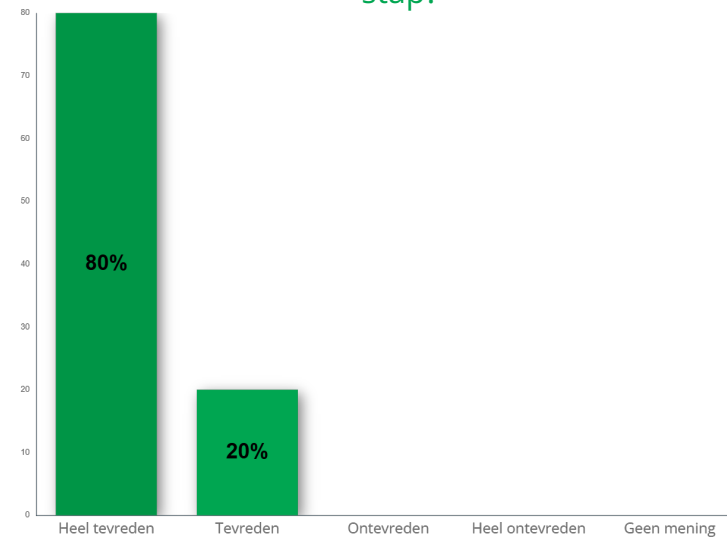
Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: Ik ben goed ondersteund en begeleid door de begeleiders van Eenheid Samen. Er is een goede communicatie en er worden duidelijke afspraken gemaakt.
- 9: Ik voel mij begrepen.
- 9: Ik heel blij zij luisteren goed
- 10: Ik was zeer tevreden omdat zij luisteren naar mij en ze waren geduldig
- 10: Omdat ze er altijd voor me waren en nog steeds top bedrijf

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

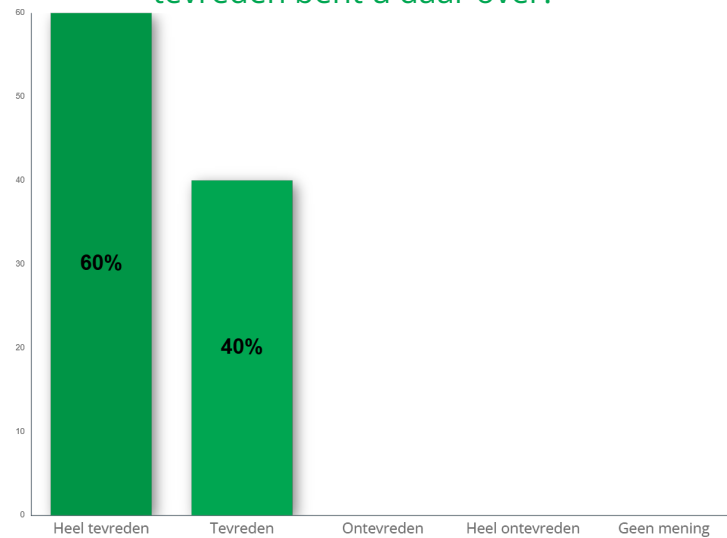


Hoe tevreden bent u over de manier waarop de coach u steeds heeft begeleid naar de volgende stap?

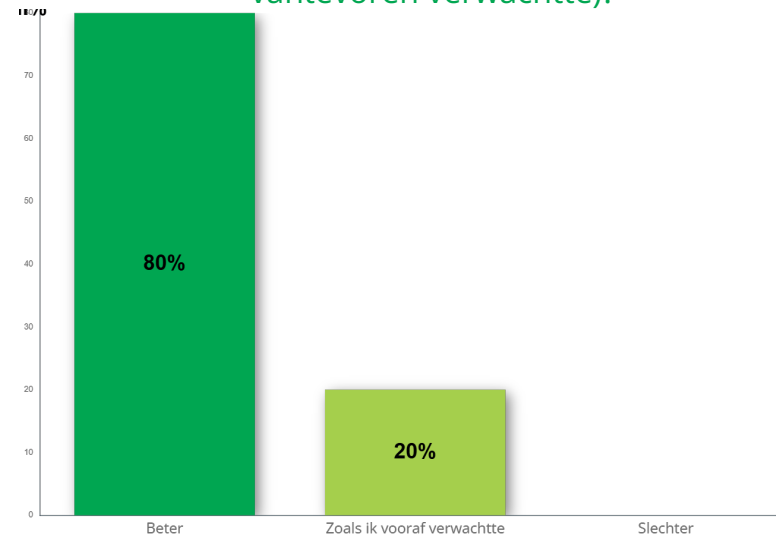


Uw contactperso(o)n(en)

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



Heeft (de coach van) het re-integratiebedrijf u geholpen om uw doel te bereiken (zoals u vantevoren verwachtte)?



Uw contactperso(o)n(en)



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

- Beter: Zij luisteren naar mij
- Beter: Ik wist niet wat ik moest verwachten maar ik ben tevreden hoe het ging
- Beter: Ik door hun ook een baan gekregen heb
- Beter: Ik een heel stuk verder ben gekomen, door hun, om mijn doel af te maken.
- Zoals verwacht: Privé verandert er lastige situaties



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

Nee, ben enorm tevreden over de begeleiding en coaching van eenheid Samen.

Nee alleen maar goed punten



Over Contenza

Over Contenza



Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het actuele inkoopkader. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen.

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via contact@contenza.nl

Mail: contact@contenza.nl

Website: contenza.nl



