

Tevredenheidsonderzoeken MBC

In juni 2024 zijn binnen het MBC verschillende metingen gedaan over de tevredenheid bij klanten. Het betreft een onderzoek naar de tevredenheid over:

- Nétive;
- de Inhuurdesk;
- de contractpartners van Flex West-Brabant.

In de loop van 2021 is voor deze onderdelen een eerste nulmeting uitgevoerd. Dit geeft ons de mogelijkheid om terug te kijken op deze resultaten en te kijken waar we vooruitgang zien of waar we de komende periode nog extra onze aandacht op moeten vestigen.

Tevredenheidsonderzoek Nétive

Inleiding

In 2018 werd tijdens de Proof of Concept (POC) van Nétive een onderzoek uitgevoerd naar de bevindingen van de deelnemers, als onderdeel van de aanbesteding. Nétive noemt dit de SUS-test. Aan de hand van 10 vragen werd de tevredenheid over het bedrijfsvoeringspakket gemeten. De score op de acceptatiecriteria voor de POC was opgenomen in het implementatie- en projectplan. Naast de score op de criteria werd de gebruiksvriendelijkheid getoetst op intuïtief, efficiënt en effectief gebruik van de applicatie via de SUS-test. Om voor deze test te slagen, moest minimaal het cijfer 6,2 worden behaald; de score was echter 5,1.

Met Nétive werd afgesproken dat we na de implementatie de test nogmaals zouden uitvoeren.

Nadat het bedrijfsvoeringspakket in 2021 al ruim twee jaar in gebruik was, hebben we in plaats van een nieuwe SUS-test, die gericht was op acceptatiecriteria, een tevredenheidsonderzoek onder de deelnemers uitgevoerd. Dit onderzoek gaf in dat stadium meer relevante inzichten dan de acceptatiecriteria van de SUS-test.

In 2024 hebben we dit tevredenheidsonderzoek opnieuw uitgevoerd en de resultaten vergeleken met die van 2021. Omdat we toch de deelnemers vragen naar hun tevredenheid over Nétive, hebben we ook de tevredenheid over de Inhuurdesk van Flex West-Brabant (FWB) en de mantelpartners gepeild.

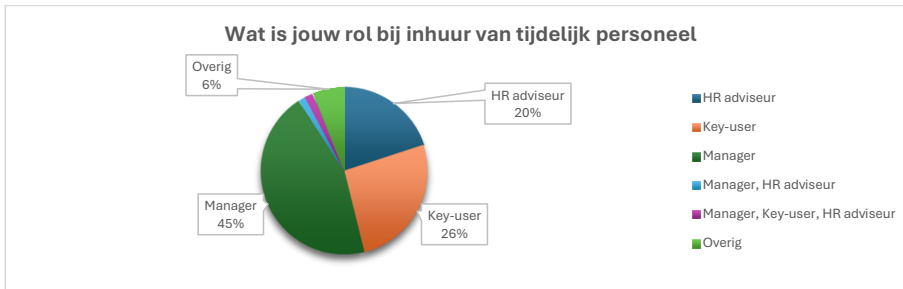
Enquête

De enquête is digitaal uitgezet onder 532 medewerkers van de deelnemende gemeenten en organisaties die aangesloten zijn bij FWB. Op 6 juni 2024 is de uitnodiging aan deze medewerkers gemaild met het verzoek deel te nemen. De uiterste inleverdatum was 21 juni 2024. De respons: 68 personen hebben de enquête ingevuld. Dit is 12,78% van de uitgenodigde gebruikers.

Respondenten	Juni 2021	Juni 2024
Aantal uitgenodigde gebruikers	252	532
Respons	(57) 22,62%	(68) 12,78%

Ingekomen enquêtes

Voor het invullen van de enquête kon men kiezen uit 5 rollen; HR adviseur, HR adviseur/manager, HR adviseur/manager keyuser, keyuser en manager of een overige beschrijving invullen. De reacties van de verschillende rollen zijn als volgt.



Rol	Juni 2021	Juni 2024
Managers	60% (34)	45% (29)
Keyusers	26% (15)	26% (17)
HR adviseurs	10% (6)	20% (13)
HR adviseur/manager	2% (1)	2% (1)
HR adviseur/manager/keyuser	2% (1)	2% (1)
Overig	0	6% (4)
Totaal	100% 57	100% (65)

Verdeling respondenten over de organisaties



Toelichting op de vragen

Hoe lang werk je al met Nétive?	Juni 2021	Juni 2024
Korter dan 1 jaar	7% (4)	20% (13)
Van 1 tot 3 jaar	35% (20)	34% (23)
Langer dan 3 jaar	58% (33)	46% (31)
Totaal	100% (57)	100% (67)

Er is een lichte toename van nieuwe gebruikers in 2024 vergeleken met 2021. Het percentage gebruikers dat korter dan een jaar met Nétive werkt, is gestegen van 7% naar 20%. Tegelijkertijd is er een afname van het aantal gebruikers dat langer dan drie jaar met Nétive werkt, van 58% naar 46%.

Hoe vaak gebruik je Nétive?	Juni 2021	Juni 2024
Dagelijks	26% (15)	19% (13)
Wekelijks	58% (33)	60% (40)
Maandelijks	16% (9)	13% (9)
1 tot 4 keer per jaar of minder	0	8% (5)
Totaal	100% (57)	100% (67)

Het gebruik van Nétive blijft stabiel, met een lichte daling van dagelijks gebruik van 26% naar 19%. Het wekelijkse gebruik is echter toegenomen van 58% naar 60%. Er is in het onderzoek van 2024 een nieuw segment gebruikers toegevoegd dat Nétive slechts 1 tot 4 keer per jaar of minder gebruikt, wat in 2021 niet aanwezig was.

Het maken van een mutatie is:	Juni 2021	Juni 2024
Heel makkelijk	2% (1)	0
Makkelijk	16% (9)	16% (11)
Neutraal	25% (14)	21% (14)
Moeilijk	12% (7)	12% (8)
Heel moeilijk	2% (1)	5% (3)
Niet van toepassing	43% (24)	46% (31)
Totaal	100% (56)	100% (67)

De perceptie van de moeilijkheid van het maken van een mutatie is grotendeels onveranderd gebleven. Het percentage gebruikers dat het als makkelijk ervaart, blijft stabiel op 16%. Er is een kleine toename in gebruikers die het als heel moeilijk beschouwen, van 2% naar 5%. Het percentage gebruikers dat het niet van toepassing vindt, is licht gestegen van 43% naar 46%

Het plaatsen van een aanvraag is:	Juni 2021	Juni 2024
Heel makkelijk	2% (1)	0
Makkelijk	26% (15)	24% (16)
Neutraal	16% (9)	15% (10)
Moeilijk	10% (6)	9% (6)
Heel moeilijk	2% (1)	5% (3)
Niet van toepassing	44% (25)	47% (31)
Totaal	100% (57)	100% (66)

De perceptie van het gemak van het plaatsen van een aanvraag is grotendeels gelijk gebleven. Het percentage gebruikers dat het als makkelijk ervaart, is licht gedaald van 26% naar 24%. Het percentage gebruikers dat het niet van toepassing vindt, is iets gestegen van 44% naar 47%.

Het beoordelen van urenstaten is:	Juni 2021	Juni 2024
Heel makkelijk	10% (6)	0
Makkelijk	39% (22)	49% (33)
Neutraal	11% (6)	9% (6)
Moeilijk	12% (7)	8% (5)
Heel moeilijk	5% (3)	3% (2)
Niet van toepassing	23% (13)	31% (21)
Totaal	100% (57)	100% (67)

Het beoordelen van urenstaten wordt in 2024 makkelijker gevonden dan in 2021. Het percentage gebruikers dat het als makkelijk ervaart, is gestegen van 39% naar 49%. Het percentage gebruikers dat het als moeilijk of heel moeilijk ervaart, is afgenomen van respectievelijk 12% en 5% naar 8% en 3%.

Ik zie alleen relevantie menuknoppen:	Juni 2021	Juni 2024
Ja	53% (29)	79% (52)
Nee	47% (26)	21% (14)
Totaal	100% (55)	100% (66)

De tevredenheid over de relevantie van de menuknoppen is significant gestegen. In 2021 gaf 53% van de gebruikers aan alleen relevante knoppen te zien, terwijl dit in 2024 is toegenomen tot 79%.

De vindbaarheid van documenten is:	Juni 2021	Juni 2024
Heel makkelijk	13% (5)	0
Makkelijk	32% (12)	37% (25)
Neutraal	39% (15)	18% (12)
Moeilijk	13% (5)	25% (17)

Heel moeilijk	3% (1)	6% (4)
Niet van toepassing/overgeslagen	31% (17)	14% (9)
Totaal	100% (55)	100% (67)

Hoewel de vindbaarheid van documenten is verbeterd, is er nog steeds een aanzienlijk aantal gebruikers dat dit als moeilijk ervaart (van 13% naar 25%), wat kan wijzen op verbeterpunten. Het is bijzonder dat er twee duidelijke groepen te onderscheiden zijn, enerzijds respondenten die het makkelijk vinden om documenten te vinden anderzijds een bijna net zo grootte groep die het moeilijk vindt. Er is ook geen causaal verband te leggen met de intensiteit van gebruik of de gebruikperiode van de respondenten. Over het algemeen zitten er wel meer managers in de groep die dit moeilijk vinden. Een verklaring zou kunnen zijn dat zij de zoekfunctie op een andere manier (willen) gebruiken.

Het aanpassen van beoordelingscriteria is:	Juni 2021	Juni 2024
Heel makkelijk	2% (1)	0
Makkelijk	12% (7)	15% (10)
Neutraal	26% (15)	21% (14)
Moeilijk	18% (10)	16% (11)
Heel moeilijk	9% (5)	9% (6)
Niet van toepassing	33% (19)	39% (26)
Totaal	100% (57)	100% (67)

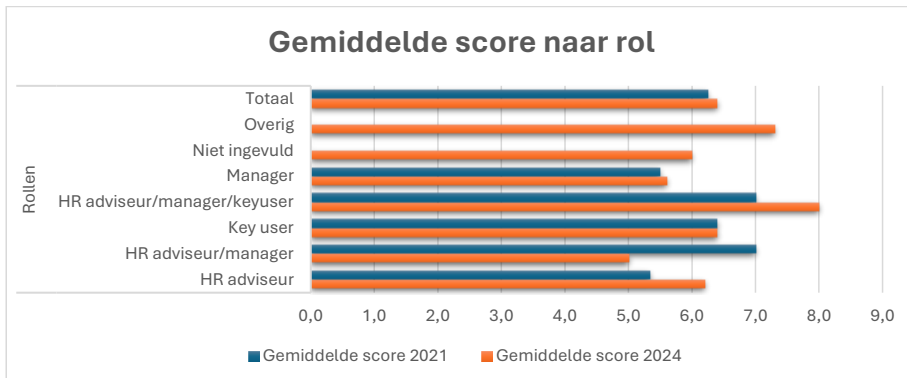
Gebruikers vinden het over het algemeen niet gemakkelijk om beoordelingscriteria aan te passen, een lichte verbetering te zien.

Ik maak gebruik van de app:	Juni 2024
Ja	10% (7)
Nee	90% (60)
Totaal	100% (67)

Nétive heeft afgelopen jaar een pilot gedraaid met het toevoegen van een app. Deze pilot zou plaatsvinden onder key-users en niet onder managers. Toch geven managers aan hier gebruik van te hebben gemaakt. Slechts 10% van de respondenten maakt gebruik van de app, wat aangeeft dat er mogelijk kansen zijn om de app-functionaliteit te verbeteren of de adoptie te vergroten. De 7 respondenten beoordelen de app met een gemiddelde van 6,3.

Resultaten rollen

In onderstaande grafiek zijn de scores van de diverse rollen weergegeven. Managers en HR adviseurs blijven het minst tevreden over Nétive. Wel is een (zeer) lichte verbetering te zien tussen 2021-2024.



Vanuit de vragen gespecificeerd naar de rollen zijn de gemiddelde scores zoals in bovenstaand diagram. Het (ongewogen) gemiddelde is 6,4.

Beoordeling Nétive

Uit de vraag welke score men aan expliciet aan Nétive toekent, is de gemiddelde score **6,0**, met een standaarddeviatie van 1,8, dit betekent dat de breedte van deze normale verdeling is als volgt:

- **68% van de scores:** Tussen 4,2 en 7,8.
- **95% van de scores:** Tussen 2,4 en 9,6.

Er zijn vraagtekens te zetten bij de representativiteit van de 1-scores. Wanneer we de antwoorden in een breder perspectief bekijken, zien we hier overduidelijke onvrede, frustratie en emotie terugkomen. Wanneer we deze uit het gemiddelde filteren, komen we gemiddeld op een **6,3** uit.

Zie onderstaande specificatie:

Cijfer	Aantal 2021	Aantal 2024
1	1	3
2	2	1
3	4	2
4	9	4
5	3	7
6	10	11
7	23	20
8	5	12
9	0	0
10	0	0

Conclusie

De gemiddelde score van het **rapportcijfer voor Nétive is 6,0**.

De ongewogen gemiddelde **totaalscore van de vijf genoemde rollen is 6,4**. Daarmee voldoet het aan de minimale score van de SUS test.

Opmerkingen over Nétive

Ingevulde enquêtes (13) met een score van 5 of minder:

Hieronder is een samenvatting van de belangrijkste punten die uit de gegeven feedback naar voren komen:

Gebruiks(on)vriendelijkheid:

1. Gebruikers vinden het systeem gebruiksonvriendelijk, niet intuïtief, en omslachtig
2. Er zijn specifieke klachten over de vele velden die doorgelikt moeten worden en de algemene onduidelijkheid en onoverzichtelijkheid van de interface.

Functionaliteit en efficiëntie:

3. Het systeem mist bepaalde automatische functies, zoals knock-out criteria en het automatisch verwerken van beoordelingen, wat het proces zou kunnen versnellen en objectiever maken.
4. Gebruikers vinden dat het systeem niet voldoet aan de moderne eisen, zoals de lange wachttijd voor inhuurkandidaten en het gebrek aan onderhandelingsmogelijkheden over tarieven.
5. De vragen in de enquête worden als te beperkt beschouwd om een goed beeld te geven van de effectiviteit van het systeem.

Ondersteuning en begeleiding:

6. Gebruikers geven aan dat ze geen goede uitleg of ondersteuning hebben gekregen, waardoor het gebruik van het systeem moeilijk is.
7. Positieve noot over interne ondersteuning vanuit P&O, maar suggestie om het systeem ook door controllers te laten beoordelen.
8. De handleidingen helpen enigszins, maar lossen niet alle gebruiksproblemen op. Flex West-Brabant pakt dit op en gaat bekijken of de handleidingen nog up-to-date zijn en of deze nogmaals kunnen worden rondgestuurd aan de huidige gebruikers.

Verbeterpunten:

9. Er zijn veel verbeterpunten aangedragen en gebruikers hopen dat deze worden opgepakt.
10. Gemeente Oosterhout heeft een lijst met verbeterpunten die nog moeten worden aangepakt. Deze lijst is bekend bij de inhuurdesk en wordt periodiek besproken.

Bij een score van 6 en hoger zijn de volgende opmerkingen gemaakt:

E-mails en notificaties:

1. Gebruikers ontvangen dubbele e-mails, wat verwarrend en onnodig is.
2. Er is een verschil in het aantal klikken tussen de app en de browser voor het goedkeuren van uren.

Rapportage en facturen:

3. Rapporten en factuuroverzichten zijn niet gebruiksvriendelijk genoeg en bieden te weinig selectieopties.
4. Het systeem is omslachtig voor het opzetten van aanvragen en goedkeuren van urenstaten.

Aanpassingen en feedback:

5. Het is vaak niet mogelijk om direct aanpassingen door te voeren die de gebruiksvriendelijkheid bevorderen.

Met opmerkingen [LA1]: Waarom is dat zo en kunnen we dit aanpassen of is dit technisch op (korte termijn) niet mogelijk?

- Het is niet altijd mogelijk om aanpassingen in Nétive door te voeren die de gebruiksvriendelijkheid zouden bevorderen. Vragen komen in een idealab en het is onduidelijk wat er dan mee gebeurt. Ook reactie- en oplostijden van reguliere issues zijn vaak lang.

Gebruiks(on)vriendelijkheid en functionaliteit:

- Versillende accounts, kleine vensters voor beoordelingscriteria, en beperkingen bij notities dragen bij aan een slechte gebruikerservaring.
- Gebruiksvriendelijkheid kan over het algemeen verbeterd worden.
- De site laadt traag.
- De combinatie met de authenticator werkt niet soepel.

Organisatie en workflow:

- Gebruikers willen gemakkelijker toegang tot en aanpassingsmogelijkheden voor de opdrachten van ingehuurde medewerkers.
- Nieuwe opdrachten moeten bovenaan staan.
- Er is een wens om CV's direct in het systeem te kunnen beoordelen met een cijfer. Vergelijkbaar met careernet.
- Er zijn suggesties voor betere integratie van gegevens en menu-structuren.

Communicatie en processen:

- Het handmatig doorgeven van beoordelingen via e-mail is omslachtig.
- Er is verwarring over het afwijzen van kandidaten.
- Het accorderingsproces voor urenstaten voelt soms onlogisch en overbodig.
- Het uitzetten van een aanvraag van DAS voor 10 dagen is (te) lang.

Inhuurdesk Etten-Leur

In het verlengde van de tevredenheidsmeting voor Nétive zijn we ook benieuwd wat onze deelnemers van de ondersteuning van de Inhuurdesk vinden. In 2021 is een eerste 0-meting uitgevoerd.

Inleiding

De enquête is door 67 personen ingevuld.

Onderstaand de scores op de gestelde vragen, waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met 2021:

De inhuurdesk van FWB is per telefoon goed bereikbaar	Juni 2021	Juni 2024
Helemaal mee eens	9% (5)	18% (12)
Eens	28% (16)	24% (16)
Neutraal	7% (4)	16% (11)
Oneens	9% (5)	6% (4)
Helemaal mee oneens	0	0
Niet van toepassing	47% (27)	36% (24)
Totaal	100% (57)	100% (67)

Het aantal gebruikers dat het helemaal eens is met de goede telefonische bereikbaarheid is gestegen van 9% naar 18%. De neutrale antwoorden zijn toegenomen van 7% naar 16%, wat kan duiden op gemengde ervaringen.

De medewerkers van Flex West-Brabant staan mij telefonisch correct te woord	Juni 2021	Juni 2024
Helemaal mee eens	25% (14)	36% (24)

Eens	24% (13)	24% (16)
Neutraal	4% (2)	3% (2)
Oneens	0	0
Helemaal mee oneens	0	0
Niet van toepassing	47% (26)	37% (25)
Totaal	100% (55)	100% (67)

Het aantal gebruikers dat helemaal mee eens is, is gestegen van 25% naar 36%, wat wijst op verbeterde klanttevredenheid.

De medewerkers van Flex West-Brabant reageren snel en correct op e-mail

	Juni 2021	Juni 2024
Helemaal mee eens	20% (11)	30% (20)
Eens	25% (14)	25% (17)
Neutraal	9% (5)	10% (7)
Oneens	3% (2)	2% (1)
Helemaal mee oneens	0	0
Niet van toepassing	43% (24)	33% (22)
Totaal	100% (56)	100% (67)

Het aantal gebruikers dat helemaal mee eens is, is gestegen van 20% naar 30%, wat op verbeterde e-mailrespons wijst.

Mijn e-mail wordt binnen deze periode beantwoord: Juni 2024

24 uur	37% (25)
3 werkdagen	29% (19)
5 werkdagen	0
Langer dan 5 werkdagen	0
Niet van toepassing	34% (23)
Totaal	100% (67)

37% van de gebruikers geeft aan dat hun e-mails binnen 24 uur worden beantwoord. 29% krijgt een reactie binnen 3 werkdagen. Geen enkele gebruiker rapporteert een reactietijd langer dan 5 werkdagen, wat op een efficiënte afhandeling van e-mails duidt.

Hoe ervaar je het kennisniveau van de inhuurdesk? Juni 2024

Goed	43% (29)
Voldoende	15% (10)
Neutraal	11% (7)
Onvoldoende	0
Slecht	0
Niet van toepassing	31% (21)
Totaal	100% (67)

43% van de gebruikers ervaart het kennisniveau als goed. 15% beoordeelt het kennisniveau als voldoende, en 11% blijft neutraal. Niemand heeft het kennisniveau als onvoldoende of slecht beoordeeld.

Hoe ervaar je de contacten met de inhuurdesk Juni 2024

Goed	63% (42)
Voldoende	2% (1)
Neutraal	4% (3)
Onvoldoende	0
Slecht	0
Niet van toepassing	31% (21)

Totaal	100% (67)
---------------	-----------

Een aanzienlijke 63% van de gebruikers beschouwt de contacten met de inhuurdesk als goed. Geen enkele gebruiker beoordeelt de contacten als onvoldoende of slecht, wat op zeer positieve interacties wijst.

Toelichting op de open vragen

Op de vraag of er verbeterpunten zijn die de tevredenheid zouden kunnen verhogen zijn de volgende opmerkingen gemaakt:

Algemene Onbekendheid en Onzekerheid:

1. De relatie en status van Flex West Brabant zijn niet duidelijk, evenals hoe en wanneer contact op te nemen.

Bereikbaarheid en Responsiviteit:

2. De telefonische bereikbaarheid is wisselend.
3. Sommige mails of vragen worden niet beantwoord of de beantwoording duurt lang, vooral bij complexere vragen.
4. Niet altijd bereikbaar, wat kan leiden tot vertragingen.

Kennisniveau en Expertise:

5. Er zit veel verschil in (dossier)kennisniveau tussen medewerkers, waardoor vragen soms opnieuw gesteld moeten worden.
6. De kennis is inhoudelijk niet altijd consistent, wat invloed heeft op de tevredenheid.
7. Betere juridische onderlegging en advisering met betrekking tot inhuur zou nuttig zijn.

Overzicht en Communicatie:

8. Een overzicht van contactpersonen per organisatie zou nuttig zijn.
9. Communicatie over de status van behandelde mails zou helpen.
10. Soms is eerst doorvragen nodig om de juiste vraag helder te krijgen.

Suggesties voor Verbeteringen:

11. Beter gebruik van het systeem, mogelijk afhankelijk van de interne afdeling of inhuurdesk.
12. Vaste nummers voor medewerkers van de inhuurdesk.
13. Snellere afwikkeling van (dringende) vragen.

Specifieke Casus:

14. Slechte ervaringen met bereikbaarheid bij spoedgevallen, zoals meerdere keren moeten bellen zonder succes.

Procesgerelateerde Opmerkingen:

15. Verzoek om eenmaal per week urenstaten te accorderen en de bijbehorende tekst aan te passen om onnodige urgentie te vermijden.

Naast de vraag of de respondenten verbetervoorstellen hadden voor de inhuurdesk is ook specifiek gevraagd naar de verwachtingen die men heeft van de inhuurdesk. Hieronder volgt een beknopte analyse van de gegeven reacties.

1. Algemene Verwachtingen:

- o Gebruikers verwachten dat de inhuurdesk bereikbaar, deskundig, oplossingsgericht en vriendelijk is.

2. Efficiëntie en Flexibiliteit:



- Snel en efficiënt kandidaten matchen met de vraag, met flexibiliteit om de best geschikte kandidaat aan te trekken, zelfs als deze niet volledig aan de criteria voldoet.
 - Verwachting dat problemen snel worden opgelost.
 - Snelle en adequate reactie op vragen en problemen.
3. **Duidelijkheid en Roldefiniëring:**
- Het is belangrijk dat de rol van de inhuurdesk duidelijk is, wat soms niet het geval is.
4. **Inhoudelijke Ondersteuning en Advies:**
- Gebruikers verwachten een goede inhoudelijke vraagbaak en een professionele adviesrol.
 - Ondersteuning bij complexere vraagstukken, zoals managementinformatie, wordt gewaardeerd.
 - Proactieve aanpak en advies worden verwacht.
5. **Communicatie en Samenwerking:**
- Goede bereikbaarheid en correct, eenduidige antwoorden op vragen zijn belangrijk.
 - Persoonlijk contact wordt gewaardeerd.
 - Het snel schakelen en meedenken met de gebruiker.
6. **Efficiëntie in Processen:**
- Efficiënt aanbieden van staten en opdrachten, niet in plukjes gedurende de werkweek of weekenden.
7. **Klantvriendelijkheid:**
- Klantvriendelijke benadering, ook ten opzichte van leveranciers.

Beoordeling inhuurdesk

Uit de vraag welke score men aan expliciet aan de inhuurdesk toekent, hebben 55 personen een score aan de Inhuurdesk gegeven. **De gemiddelde overall score is 7,1 met een standaarddeviatie van 1,9**, dit betekent dat de breedte van deze normale verdeling is als volgt:

- **68% van de scores:** Tussen 5,2 en 9,0.
- **95% van de scores:** Tussen 3,3 en 10,0.

In vergelijking met de 7,2 van 2021 is dit een zeer kleine daling in tevredenheid overall. Er zijn echter wel vraagtekens te zetten bij de representativiteit van de 0-scores. Wanneer we de antwoorden in een breder perspectief bekijken, zien we hier overduidelijke onvrede, frustratie en emotie terugkomen. De eerst volgende laagste score is een 5. Wanneer we deze 0-scores uit het gemiddelde filteren, komen we op een gemiddelde van 7,6 uit.

Cijfer	Aantal 2021	Aantal 2024
0	0	3
1	1	0
2	2	0
3	4	0
4	9	0
5	3	2
6	10	3
7	23	19
8	5	20
9	0	8
10	0	0

Tevredenheidsonderzoek leveranciers Flex West-Brabant

Inleiding

Tot slot hebben we in de enquête ook de tevredenheid van de leveranciers van Flex West-Brabant meegenomen. Hiermee is er een inzicht te geven in de tevredenheid van de contractpartners Driessen (uitzenden en payroll), Start People en Randstad. De beoordelingen zijn gedaan met een waarde van 1 tot 5.

Randstad:

Er waren in totaal 67 respondenten voor de enquête. De vragen richtten zich op verschillende aspecten van de dienstverlening door Randstad, waaronder tevredenheid over kandidaten, communicatie, ziekteverzuim en verloop. Hieronder volgt een analyse van de gegeven antwoorden.

Kandidaten van Randstad

- **Ja:** 28 respondenten (41.8%) gaven aan dat ze kandidaten hebben ontvangen van Randstad.
- **Nee:** 39 respondenten (58.2%) gaven aan dat ze geen kandidaten hebben ontvangen.

Tevredenheid over Kandidaten

- **Beoordeling van kandidaten aan de hand van aanvraagwensen:** De meeste respondenten gaven een beoordeling van 3 of 4, wat duidt op een redelijke tevredenheid. Gemiddeld 3,3
- **Algemene tevredenheid over geplaatste kandidaten:** Werd overwegend beoordeeld met cijfers 3 en 4. Gemiddeld 3,5

Afhandeling van aanvragen/gunning

- De afhandeling van aanvragen door Randstad werd meestal beoordeeld met een 3 of 4, met een redelijke tevredenheid. Gemiddeld 3,6

Ziekteverzuim en Verloop

- **Ziekteverzuim:** Respondenten gaven vaak aan "Weet ik niet" of beoordeelden het verzuim als "Gemiddeld" of "Lager" dan in hun eigen organisatie.
- **Verloop:** Hier werd ook vaak "Weet ik niet" aangegeven, wat wijst op een gebrek aan informatie of contact met deze aspecten.

Communicatie en Bereikbaarheid

- **Bereikbaarheid:** Over het algemeen redelijk tevreden beoordeeld met cijfers 3 en 4. Gemiddeld 3,6
- **Contact:** De tevredenheid over het contact met Randstad was over het algemeen goed, met de meeste cijfers variërend tussen 3 en 4. Gemiddeld 3,7

Aanvullende opmerkingen:

Contact en Communicatie

- **Geen direct contact:** Sommige respondenten hebben geen direct contact met de mantelpartij, wat het moeilijk maakt om vragen te beantwoorden.
- **Prettige aanmelding:** Er zijn positieve ervaringen gemeld bij het aanmelden van medewerkers, waarbij het contact als zeer prettig werd ervaren.
- **Goede contactmomenten:** Als er contact is, wordt dit als goed ervaren.

Specifieke Opmerkingen

- **Vacatureteksten:** Er is een probleem gemeld waarbij kandidaten met een andere verwachting op gesprek komen, mogelijk door geredigeerde of anders uitgelegde vacatureteksten.



Algemene Tevredenheid

- **Rapportcijfer voor Randstad:** een gemiddelde score van 7,0

Conclusie

De resultaten tonen een gematigde tevredenheid onder de respondenten die kandidaten van Randstad hebben ontvangen. Over het algemeen lijkt Randstad redelijk goed te presteren op alle aspecten.

Start People

De enquête had 67 respondenten en richtte zich op verschillende aspecten van de dienstverlening door Start People, waaronder de tevredenheid over kandidaten, communicatie, ziekteverzuim en verloop. Hieronder volgt een gedetailleerde analyse van de gegeven antwoorden.

Kandidaten van Start People

- **Ja:** 24 respondenten (35.8%) gaven aan dat ze kandidaten hebben ontvangen van Start People.
- **Nee:** 43 respondenten (64.2%) gaven aan dat ze geen kandidaten hebben ontvangen.

Tevredenheid over Kandidaten

- **Beoordeling van kandidaten aan de hand van aanvraagwensen:** De meeste respondenten gaven een beoordeling van 3 of 4, wat wijst op een redelijke tevredenheid. Gemiddeld 3,6
- **Algemene tevredenheid over geplaatste kandidaten:** Ook hier gaven de meeste respondenten scores van 3 of 4, wat op redelijke tevredenheid wijst. Gemiddeld 3,6.

Afhandeling van aanvragen/gunning

- De afhandeling van aanvragen door Start People werd meestal beoordeeld met een 3 of 4, wat wijst op een redelijke tevredenheid. Gemiddeld 3,8

Ziekteverzuim en Verloop

- **Ziekteverzuim:** Respondenten gaven vaak aan "Weet ik niet" of beoordeelden het verzuim als "Gemiddeld" of "Lager" dan in hun eigen organisatie.
- **Verloop:** Hier werd vaak "Weet ik niet" aangegeven, wat wijst op een gebrek aan informatie of contact met deze aspecten.

Communicatie en Bereikbaarheid

- **Bereikbaarheid:** Over het algemeen positief beoordeeld met cijfers 3 tot 5. Gemiddeld 3,9
- **Contact:** De tevredenheid over het contact met Start People was over het algemeen goed, met de meeste cijfers variërend tussen 3 en 4. Gemiddeld 3,9

Uitdagingen en Verbeterpunten

Ervaringen met Kandidaten en Inhuur

- **Weinig Contact:** Voor de respondenten die wel gebruik maken van Start People, is er over het algemeen weinig contact. Als er contact is, verloopt dit goed.
- **Mismatch in Beleving:** Een aantal respondenten merkt op dat kandidaten vaak met een andere beleving op gesprek komen dan wat er in de vacaturetekst staat, wat duidt op mogelijke miscommunicatie of verkeerde interpretatie van de functieomschrijving.

Algemene Tevredenheid

- **Rapportcijfer voor Start People:** Een gemiddelde score van 7,3

Conclusie



De resultaten tonen een gematigde tevredenheid onder de respondenten die kandidaten van Start People hebben ontvangen. Over het algemeen lijkt Start People redelijk goed te presteren op alle aspecten.

Driessen

Algemeen Overzicht

Er waren in totaal 67 respondenten voor de enquête. De vragen richtten zich op verschillende aspecten van de dienstverlening door Driessen, waaronder tevredenheid over kandidaten, communicatie, ziekteverzuim en verloop. Hieronder volgt een gedetailleerde analyse van de gegeven antwoorden.

Kandidaten van Driessen

- **Ja:** 23 respondenten (34.3%) gaven aan dat ze kandidaten hebben ontvangen van Driessen.
- **Nee:** 44 respondenten (65.7%) gaven aan dat ze geen kandidaten hebben ontvangen.

Tevredenheid over Kandidaten

- **Beoordeling van kandidaten aan de hand van aanvraagwensen:** De meeste respondenten gaven een beoordeling van 3 of 4, wat wijst op een redelijke tevredenheid. Gemiddeld 3,8
- **Algemene tevredenheid over geplaatste kandidaten:** De meeste respondenten gaven scores van 3 of 4, wat ook een matige tot redelijke tevredenheid aangeeft. Gemiddeld 3,8.

Afhandeling van aanvragen/gunning

- De afhandeling van aanvragen door Driessen werd meestal beoordeeld met een 3 of 4, wat wijst op gematigde tevredenheid. Gemiddeld 3,6

Ziekteverzuim en Verloop

- **Ziekteverzuim:** Respondenten gaven vaak aan "Weet ik niet" of beoordeelden het verzuim als "Gemiddeld" of "Lager" dan in hun eigen organisatie.
- **Verloop:** Hier werd ook vaak "Weet ik niet" aangegeven, wat wijst op een gebrek aan informatie of contact met deze aspecten.

Communicatie en Bereikbaarheid

- **Bereikbaarheid:** Over het algemeen positief beoordeeld met cijfers 3 tot 5. Gemiddeld 3,6
- **Contact:** De tevredenheid over het contact met Driessen was over het algemeen goed, met de meeste cijfers variërend tussen 3 en 4. Gemiddeld 3,5

Uitdagingen en Verbeterpunten

Contact en Communicatie

- **Pusherig/Druk:** De manier van contact via mail of telefoon wordt door sommige respondenten als pusherig of drammerig ervaren.
- **Bereikbaarheid en Administratie:** Er zijn klachten over administratieve correcties en de moeite om telefonisch de juiste persoon te bereiken.
- **Wisseling in Accountbeheer:** Veel wisseling in accountbeheer leidt tot herhaaldelijk uitleggen van gemaakte afspraken, wat vraagtekens oproept over de bedrijfsvoering.

Specifieke Opmerkingen

- **Orderbevestigingen:** Respondenten adviseren om orderbevestigingen beter te controleren voordat ze worden geaccordeerd.

Algemene Tevredenheid

- **Rapportcijfer voor Driessen:** Een gemiddelde score van 7,0



Conclusie

De resultaten tonen een gematigde tevredenheid onder de respondenten die kandidaten van Driessen hebben ontvangen. Over het algemeen lijkt Driessen redelijk goed te presteren op alle aspecten, maar zijn er wel zorgen gedeeld over het wisselende accountbeheer.

Driessen Haert

Algemene Observaties

- Veel "Nee" Antwoorden: Het merendeel van de respondenten heeft "Nee" gekozen voor de vraag of zij kandidaten aangeboden hebben gekregen van Driessen Haert.
- Weinig Beoordelingen: Van de 44 reacties, hebben slechts 5 respondenten "Ja" geantwoord op de vraag of zij kandidaten van Driessen Haert hebben ontvangen.

Gedetailleerde Beoordelingen

- **Positieve Ervaringen:**
 - Respondent gaf een rapportcijfer 9 en meldde dat Driessen snel reageert op vragen via de mail.
 - Een ander gaf een rapportcijfer 8 met een opmerking over de snelle reactie op vragen via de mail.

Specifieke Opmerkingen

- Eigen Kandidaatvoorziening: Eén respondent meldde: "Wij bieden onze kandidaten bij Haert aan ipv andersom!"
-

Algemene Tevredenheid

- **Rapportcijfer voor Driessen Haert:** Een gemiddelde score van 7,0.

Conclusie

De beperkte groep die wel kandidaten heeft ontvangen, heeft over het algemeen positieve ervaringen gemeld, vooral met betrekking tot de responsiviteit van Driessen via e-mail

Algehele conclusie leveranciers

Ondanks het gering aantal respondenten, scoren de contractpartners **Randstad (7,0)**, **StartPeople (7,3)**, **Driessen (7,0)** en **Driessen Haert (7,0)** bij de deelnemers voldoende.

Wanneer we dit vergelijken met de cijfers uit 2021 komen we op de volgende tabel uit:

Leverancier	Score 2021	Score 2024
Unique	6,6	-
Randstad	-	7,0
Startpeople	7,1	7,3
Driessen	7,4	7,0
Driessen Haert	-	7,0