



Betreft: tevredenheidsonderzoek 2008 Het Startersplein

Maarsssen, 8 april 2009

Geachte relatie,

Hierbij bieden wij u de rapportage aan van het tevredenheidsonderzoek 2008 van Het Startersplein.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Nquiry. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de vragenlijst die Blik op Werk hanteert.

8.3 als gemiddeld cijfer

Uit het rapport blijkt dat onze cliënten zeer tevreden zijn over onze dienstverlening. Wij krijgen in 2008 gemiddeld een 8.3 voor onze diensten.

Hiermee zetten wij de stijgende trend voort. In 2005 scoorden wij een 7.3, in 2006 een 7.6, in 2007 een 7.7 en in 2008 dus een 8.3!

Cliënten waarderen vooral de door ons geboden hulp en aandacht, en voelen zich serieus genomen. Onze medewerkers onderhouden intensief contact met cliënten en houden zich aan afspraken.

Amsterdam

Apeldoorn

Breda

Den Bosch

Den Haag

Deventer

Leiden

Utrecht

Wageningen

Zaltbommel

Zwolle

Plaatsingsresultaten

Het resultaat van de begeleiding is voor een meerderheid van de cliënten het belangrijkste onderdeel in de waardering van de begeleiding.

Dat wij ook hierin succesvol zijn blijkt uit het feit dat dit jaar 100% van de door ons begeleide ondernemers het traject afrondt met de succesvolle start van een bedrijf!

Dit zeer hoge cijfer heeft onder meer te maken met onze aanpak.

Tijdens de voorbereidingen wordt gericht toegewerkt naar de start.

Gedurende de voorbereiding toetsen cliënten hun plannen op haalbaarheid.

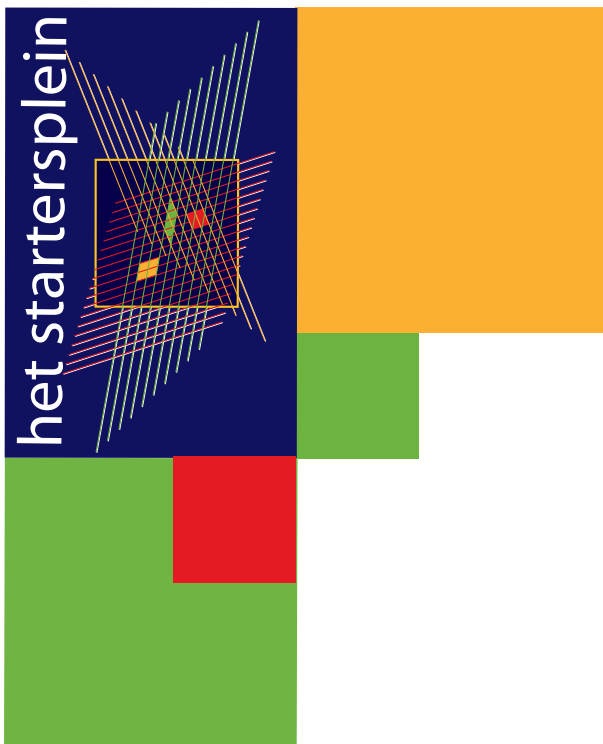
Regelmatig besluiten mensen om geen eigen bedrijf te starten, maar een baan in loondienst te zoeken.

Doorlooptijd

De duur van het totale begeleidingstraject blijkt gemiddeld circa 15 maanden te zijn.

Het traject is opgebouwd uit drie fasen. De doorlooptijd per fase bedraagt gemiddeld:

- | | |
|--------------|---------------|
| * Start Scan | 2 maanden, |
| * Start Kit | 6 maanden, en |
| * Start Up | 6 maanden. |



Amsterdam

Apeldoorn

Breda

Den Bosch

Den Haag

Deventer

Leiden

Utrecht

Wageningen

Zaltbommel

Zwolle

Naarmate cliënten een beter beeld hebben van hun ondernemersplannen is de doorlooptijd van de voorbereiding korter.
De begeleiding van de Start Up fase duurt minimaal 6 maanden.
De praktijk wijst uit dat dit de minimale tijd is om de eerste aanloopproblemen op te lossen.

Duurzaamheid

Meer dan 90% van een groep van 60 ondernemers die ongeveer twee jaar geleden is gestart, is nog steeds in bedrijf als ondernemer.
Ten opzichte van het gemiddelde van startende ondernemers in Nederland is dit zeer hoog.

Cliënten waarderen vooral de door ons geboden hulp en aandacht, en voelen zich serieus genomen.

Onze medewerkers onderhouden intensief contact met cliënten en houden zich aan afspraken.

Meer weten?

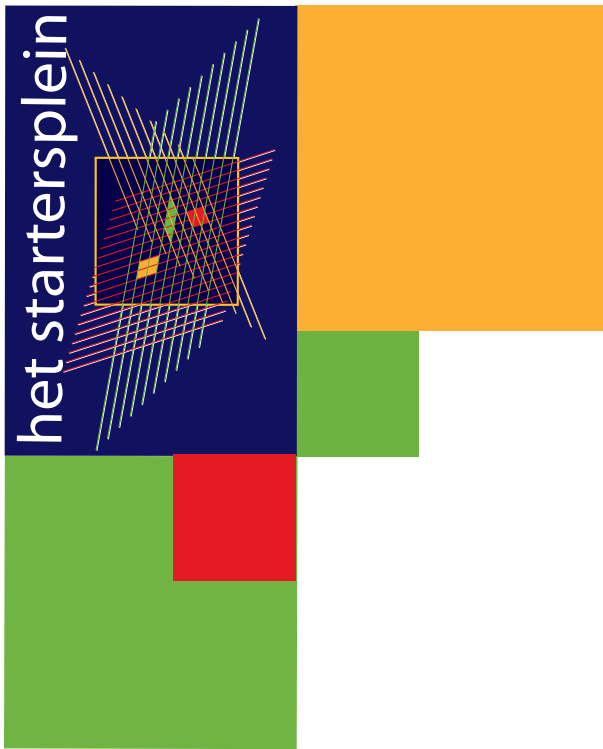
Wilt u weten hoe wij u verder kunnen helpen met onze dienstverlening?

Maak gerust een afspraak met een van onze medewerkers.

Een afspraak is gratis, maar nooit voor niets.

Met vriendelijke groet,

Gerard Aaftink



Tevredenheidsonderzoek 2008 Het Startersplein

Amsterdam

Apeldoorn

Breda

Den Bosch

Den Haag

Deventer

Leiden

Utrecht

Wageningen

Zaltbommel

Zwolle

DEEL A De dienstverlening van Het Startersplein

Vraag 1. Geef uw mening over:

		Goed	Vol- doen- de	On- vol- doen- de	Ik weet het niet	% Totaal
a.	Hoe ging het bedrijf om met uw eigen ideeën en wensen?	67	33	0	0	100
b.	Hoe klantvriendelijk vindt u de medewerkers van het bedrijf?	67	33	0	0	100
c.	Hoe deskundig vindt u de medewerkers van het bedrijf?	50	50	0	0	100
d.	Wat vindt u van de gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor u heeft gedaan)?	67	33	0	0	100
e.	Vindt u dat u snel genoeg voor een eerste gesprek mocht langskomen?	50	33	0	17	100
f.	Hoe vindt u dat het bedrijf omgaat met uw persoonlijke gegevens?	67	33	0	0	100
g.	Wat vindt u van de snelheid waarmee medewerker(s) reageren op uw telefoontjes, e-mail en brieven?	67	33	0	0	100
h.	Hoe vindt u dat de medewerker(s) zich houden aan de afspraken die ze met u hebben gemaakt?	83	17	0	0	100
i.	Wat vindt u van het resultaat van de begeleiding tot nu toe?	67	17	16	0	100

Vraag 2 Geef uw mening over:

		Goed	Vol- doen- de	On- vol- doen- de	Ik weet het niet	% Totaal
a.	Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat ze voor u gingen doen?	50	50	0	0	100
b.	Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw rechten waren?	17	67	0	17	100
c.	Heeft het bedrijf duidelijk uitgelegd wat uw plichten waren?	17	83	0	0	100
d.	Paste de begeleiding door het bedrijf goed bij u?	50	33	0	17	100
e.	Hoe serieus namen de werknemers van het bedrijf u?	67	33	0	0	100
f.	Vindt u dat u genoeg contact heeft gehad met het bedrijf?	83	17	0	0	100
g.	Heeft het bedrijf u goed geholpen?	67	33	0	0	100

Vraag 3: Had u bij het bedrijf een vaste contactpersoon?

	%
Ja	100
Nee	0

Vraag 4 Wat vindt u belangrijk bij de begeleiding? Kruis de 5 belangrijkste zaken aan:

	%
Hoe een bedrijf omgaat met mijn eigen ideeën en wensen.	13
Hoe klantvriendelijk de medewerkers zijn.	10
Hoe deskundig de medewerkers zijn.	10
De gekozen aanpak (de dingen die het bedrijf voor mij doet).	10
Of ik snel voor een eerste gesprek kan komen.	0
Hoe een bedrijf met mijn persoonlijke gegevens omgaat.	3
Of de medewerkers snel reageren op mijn telefoontjes, e-mails en brieven.	0
Of de medewerkers zich houden aan afspraken die ze met mij hebben gemaakt.	3
Het resultaat van de begeleiding	17
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat ze voor mij gaan doen.	3
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn rechten zijn.	0
Dat een bedrijf duidelijk uitlegt wat mijn plichten zijn.	0
Dat de begeleiding goed bij mij past.	13
Dat de medewerkers van een bedrijf mij serieus nemen.	3
Dat ik vaak genoeg contact heb met het bedrijf.	0
Dat ik een vaste contactpersoon heb bij een bedrijf.	13
Totaal (30 antwoorden)	100

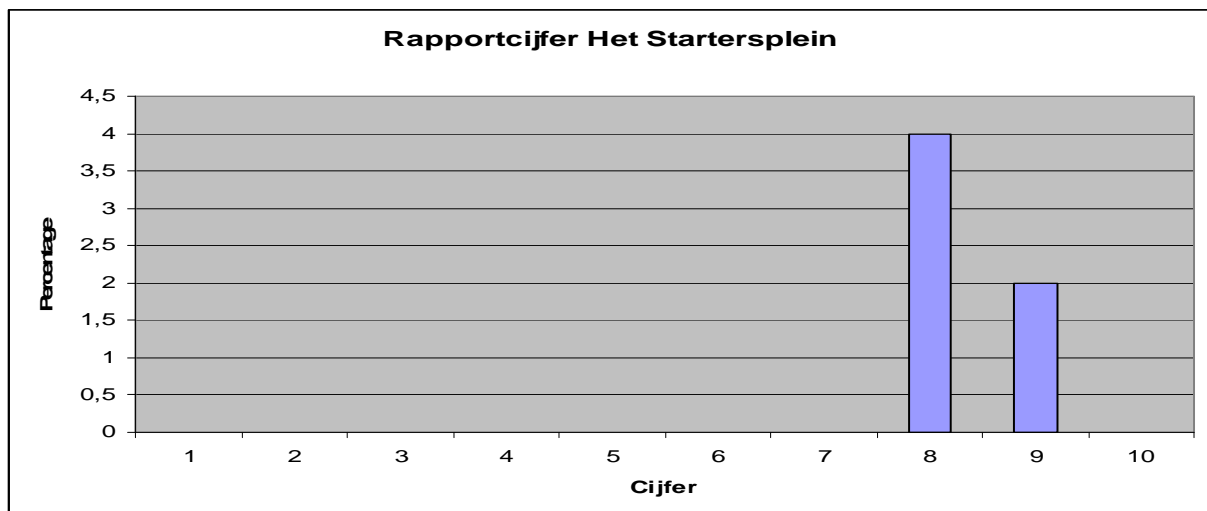
Deel B**Uw tevredenheid****Hoe goed vindt u de dienstverlening?**

Geef een rapportcijfer. Een rapportcijfer is een cijfer van 1 tot 10.

Een 1 betekent: heel slecht. Een 10 betekent: heel goed.

Rapportcijfer	%	Gemiddelde
1	0	
2	0	
3	0	
4	0	
5	0	
6	0	
7	0	
8	67	
9	33	
10	0	
Totaal	100	8,3

Figuur 1 *Rapportcijfer Het Startersplein*



Waarom geeft u dit cijfer? Noem hieronder de belangrijkste reden.

Zo voelt het voor mij.
Het resultaat van de begeleiding.
Omdat ik zeer tevreden ben over de begeleiding etc.
Ik denk dat de antwoorden (van de enquête) al meer dan genoeg zeggen. Het enige minpuntje is dat ik niet eerder ben doorverwezen naar jullie. (Maar dat ligt aan het UWV.)
De begeleiding heeft mij veel zelfvertrouwen gegeven en mij het gevoel gegeven voor 100% achter mij te staan. (PS. Het mag best vermeld worden dat mijn begeleidster X was.)
Ik ben tevreden over mijn persoonlijke coach. Die doet 't wel goed, hij snapt hoe het werkt! Ik hoop alleen dat we de knelpunten van mijn persoonlijk handelen concreet kunnen maken zodat ik het in de praktijk van alle dag kan gaan toepassen. Over de hele linie ben ik zeer tevreden over Y. Goeie kerel, die mensen wel weet te doorgronden. En dat is niet een onbelangrijke eigenschap voor een coach.