



Klanttevredenheidsonderzoek 2016

Powered by  SurveyMonkey

Samenvatting aantal respondenten en reacties

Totaal uitgevraagd direct e-mail 2260

(Dit betreft al de e-mailadressen van uitzendorganisaties in ons bestand.)

Totaal aantal reacties 347 (15,35%)

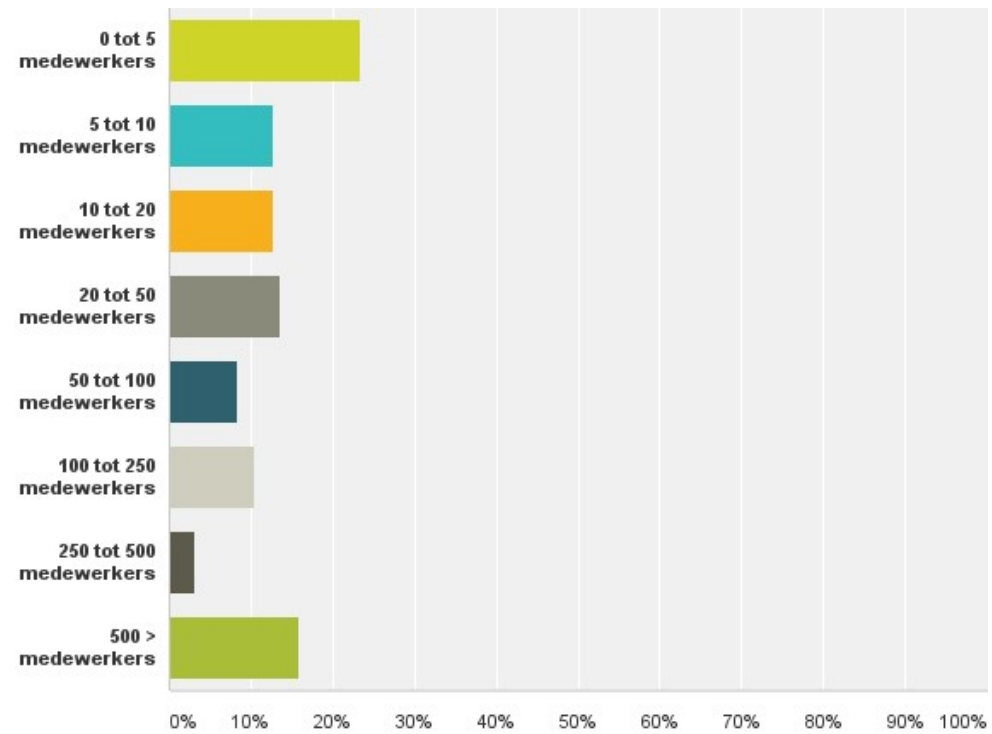
De 347 waren verdeeld in onderstaande:

E-mail reacties 171 (7,6%)

Webkoppeling 176

(voor iedereen toereikend via social media en website gedeeld)

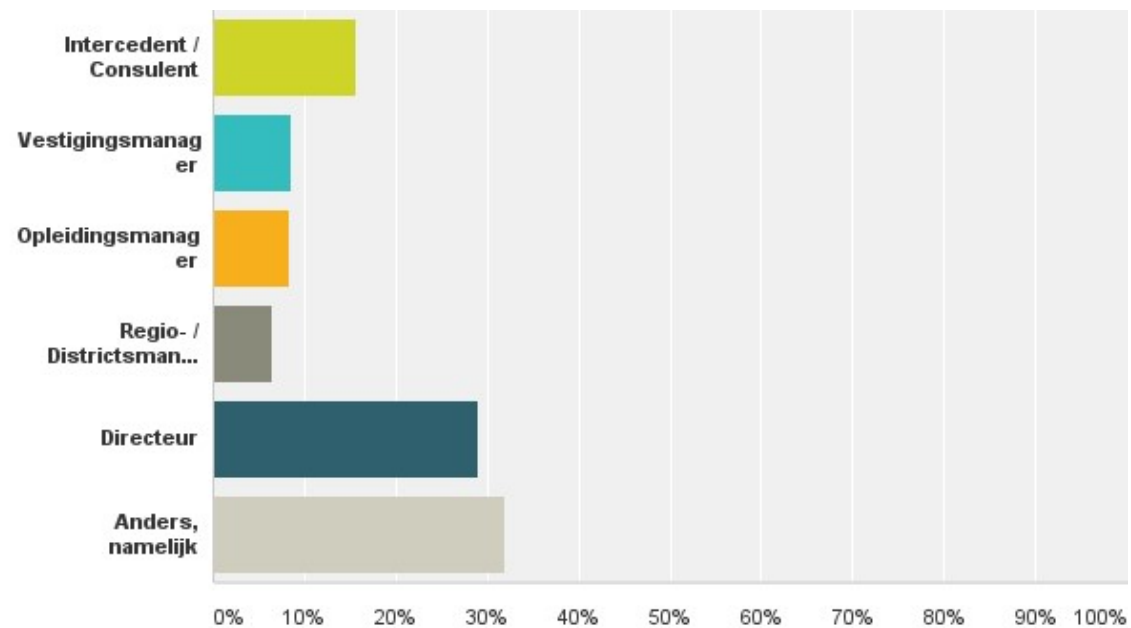
Q1: Hoe groot is uw organisatie (vaste medewerkers)?



Q1: Hoe groot is uw organisatie (vaste medewerkers)?

Antwoordkeuzen	Reacties	
0 tot 5 medewerkers	23,34%	81
5 tot 10 medewerkers	12,68%	44
10 tot 20 medewerkers	12,68%	44
20 tot 50 medewerkers	13,54%	47
50 tot 100 medewerkers	8,36%	29
100 tot 250 medewerkers	10,37%	36
250 tot 500 medewerkers	3,17%	11
500 > medewerkers	15,85%	55
Totaal		347

Q2: Wat is uw functie?

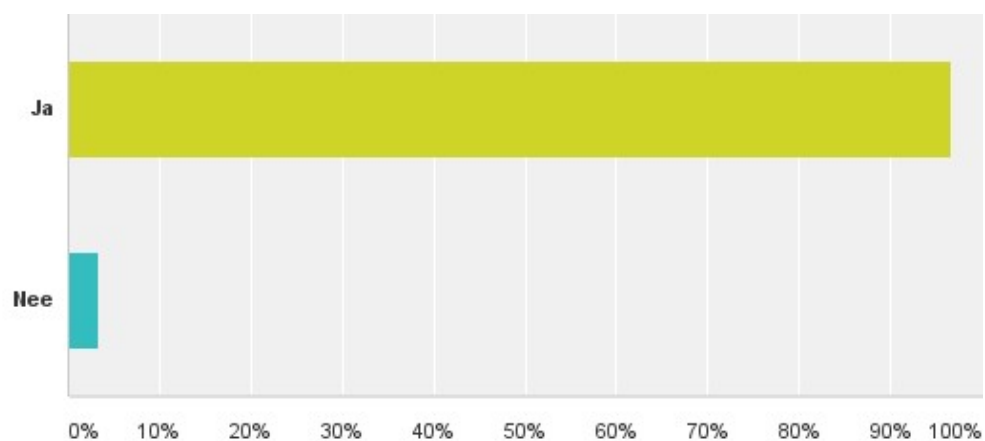


Q2: Wat is uw functie?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Intercedent / Consulent	15,68%	53
Vestigingsmanager	8,58%	29
Opleidingsmanager	8,28%	28
Regio- / Districtsmanager	6,51%	22
Directeur	28,99%	98
Anders, namelijk	31,95%	108
Totaal		338

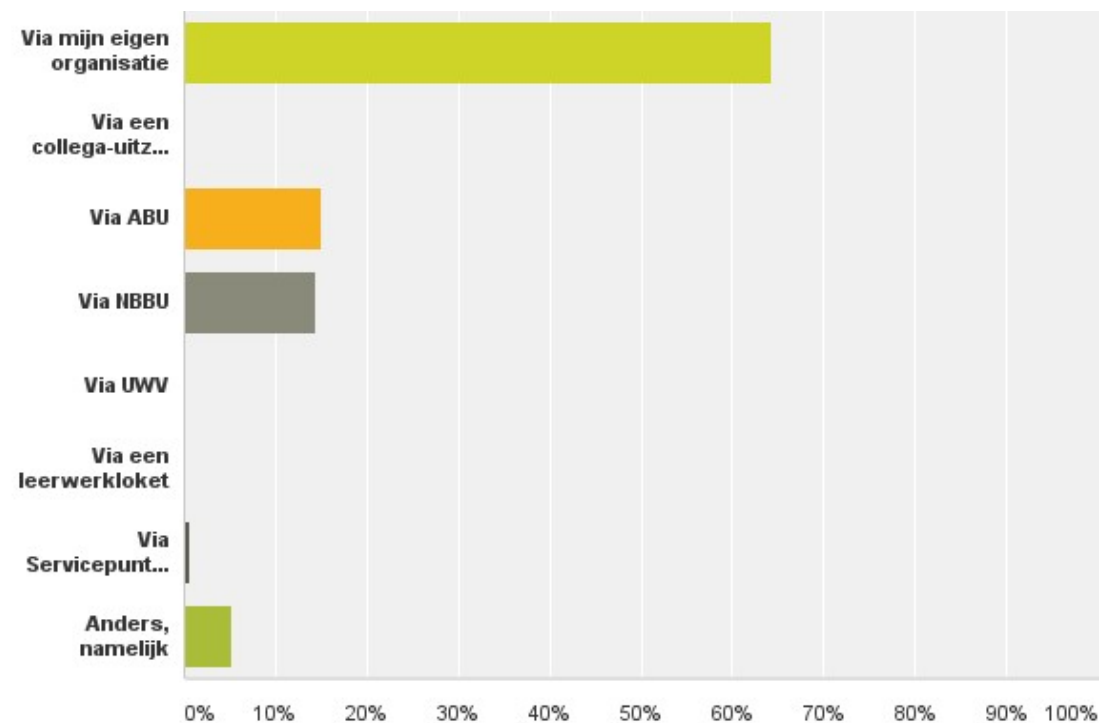
Anders betreft 1/3 HR functies, 1/3 administratief/financieel en 1/3 overig zoals sales manager, operationeel manager, projectadviseur.

Q3: Kent u Stichting Opleiding & Ontwikkeling Flexbranche (STOOF)?



Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	96,70% 322
Nee	3,30% 11
Totaal	333

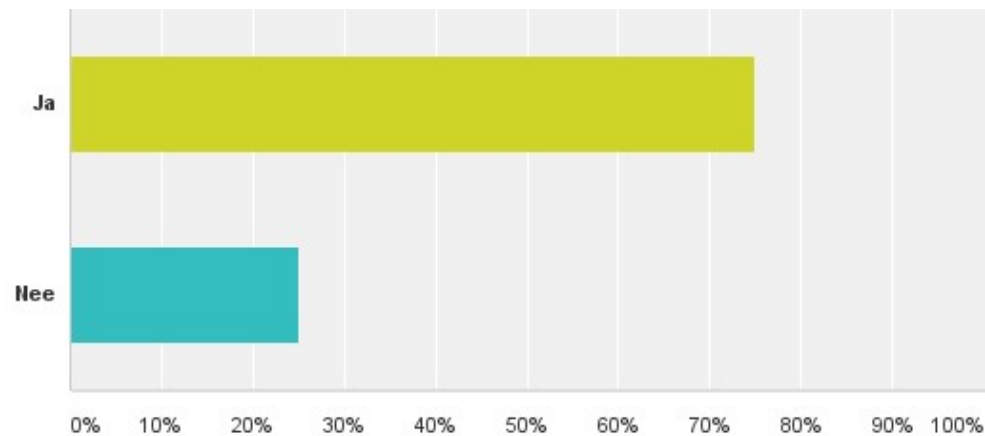
Q4: Hoe heeft u over STOOF gehoord?



Q4: Hoe heeft u over STOOF gehoord?

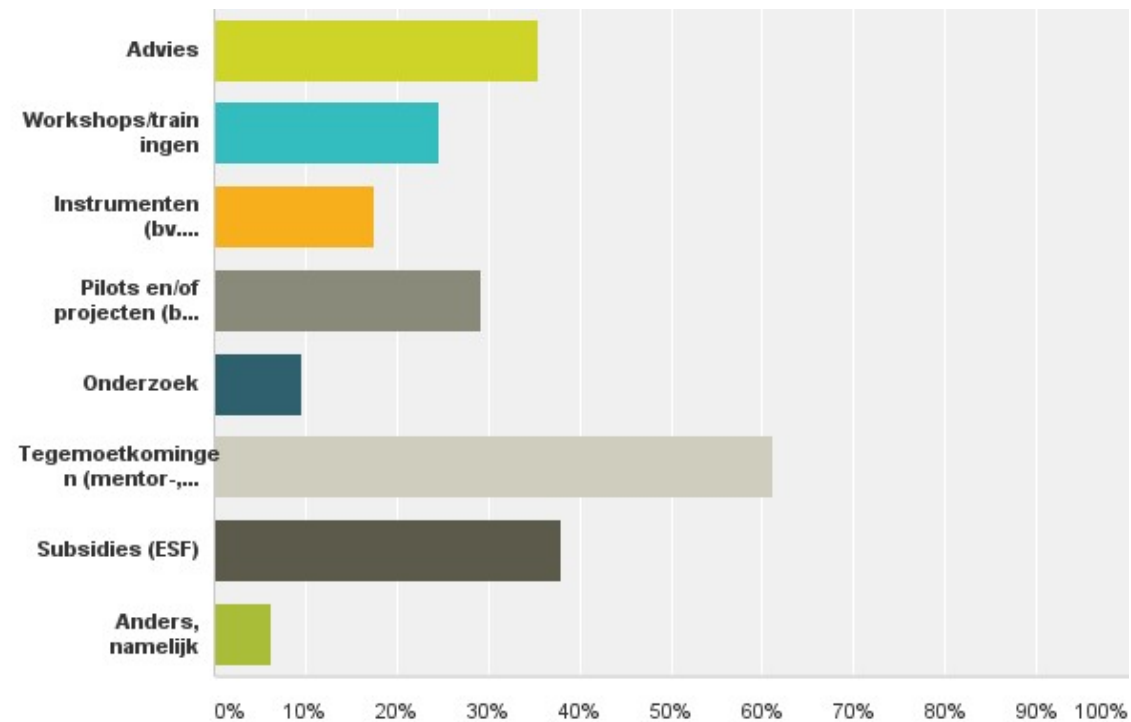
Antwoordkeuzen	Reacties	
Via mijn eigen organisatie	64,38%	206
Via een collega-uitzendbureau	0,31%	1
Via ABU	15,00%	48
Via NBBU	14,37%	46
Via UWV	0,00%	0
Via een leerwerkloket	0,00%	0
Via Servicepunt Flex	0,63%	2
Anders, namelijk	5,31%	17
Totaal		320

Q5: Heeft u wel eens contact (telefonisch, per e-mail of persoonlijk) gehad met STOOF?



Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	74,92% 239
Nee	25,08% 80
Totaal	319

Q6: Waarover heeft u contact gehad met STOOF? (Meer antwoorden mogelijk.)

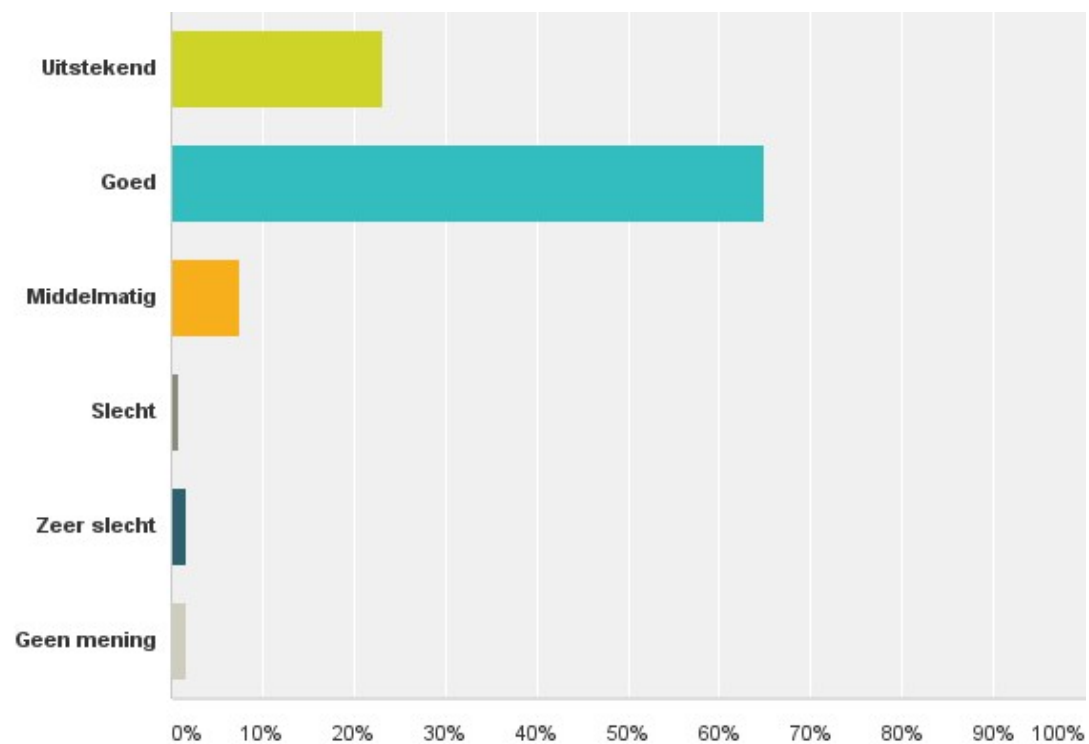


Q6: Waarover heeft u contact gehad met STOOF? (Meer antwoorden mogelijk.)

Antwoordkeuzen	Reacties	
Advies	35,56%	85
Workshops/trainingen	24,69%	59
Instrumenten (bv. e-learnings, e-portfolio, apps)	17,57%	42
Pilots en/of projecten (bv. techniek)	29,29%	70
Onderzoek	9,62%	23
Tegemoetkomingen (mentor-, EVC-vergoedingen en/of scholingsvouchers)	61,09%	146
Subsidies (ESF)	38,08%	91
Anders, namelijk	6,28%	15
Totale aantal respondenten: 239		

Anders betreft o.a. lobby/netwerken/klankbordgroep/nieuwe ideeën.

Q7: Wat vindt u van het contact met STOOF?

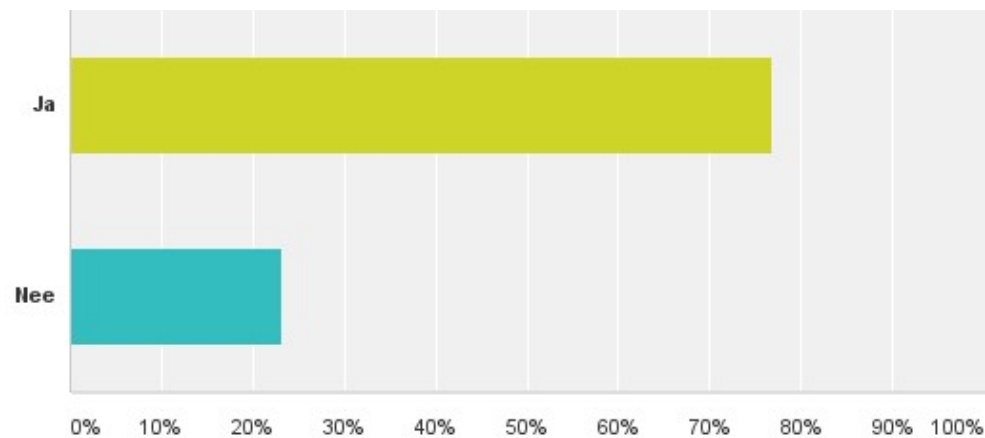


Q7: Wat vindt u van het contact met STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	23,21%	55
Goed	64,98%	154
Middelmatig	7,59%	18
Slecht	0,84%	2
Zeer slecht	1,69%	4
Geen mening	1,69%	4
Totaal		237

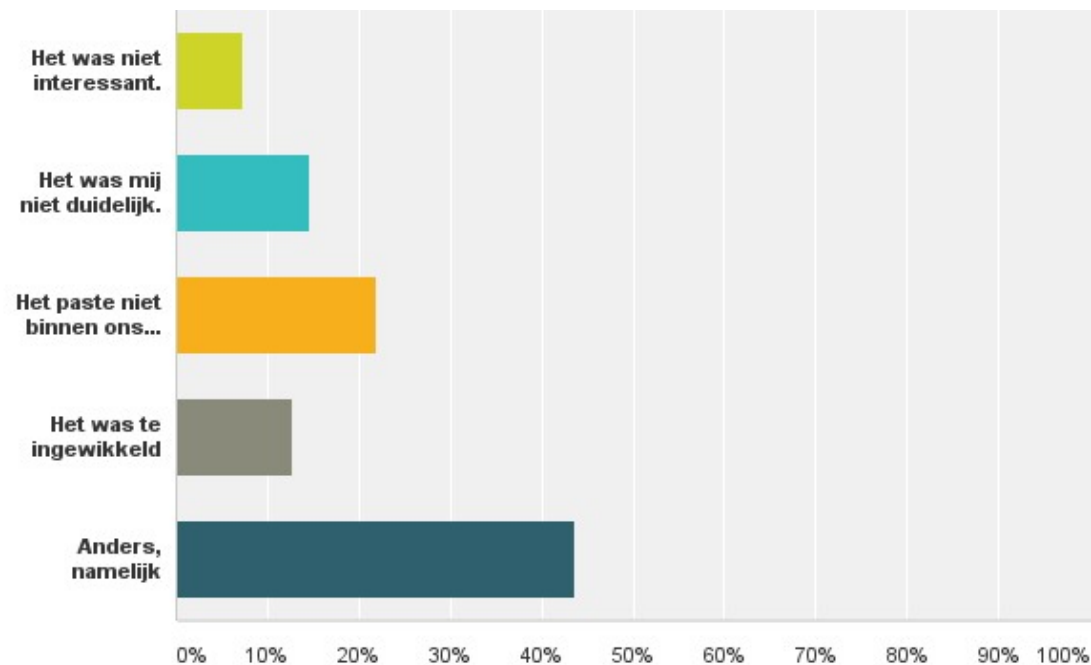
Q8: Werkt u ook samen met STOOF, of heeft u dat in het verleden gedaan?

Onder samenwerking wordt ook verstaan het gebruik maken van de diensten/producten van STOOF.



Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	76,79% 182
Nee	23,21% 55
Totaal	237

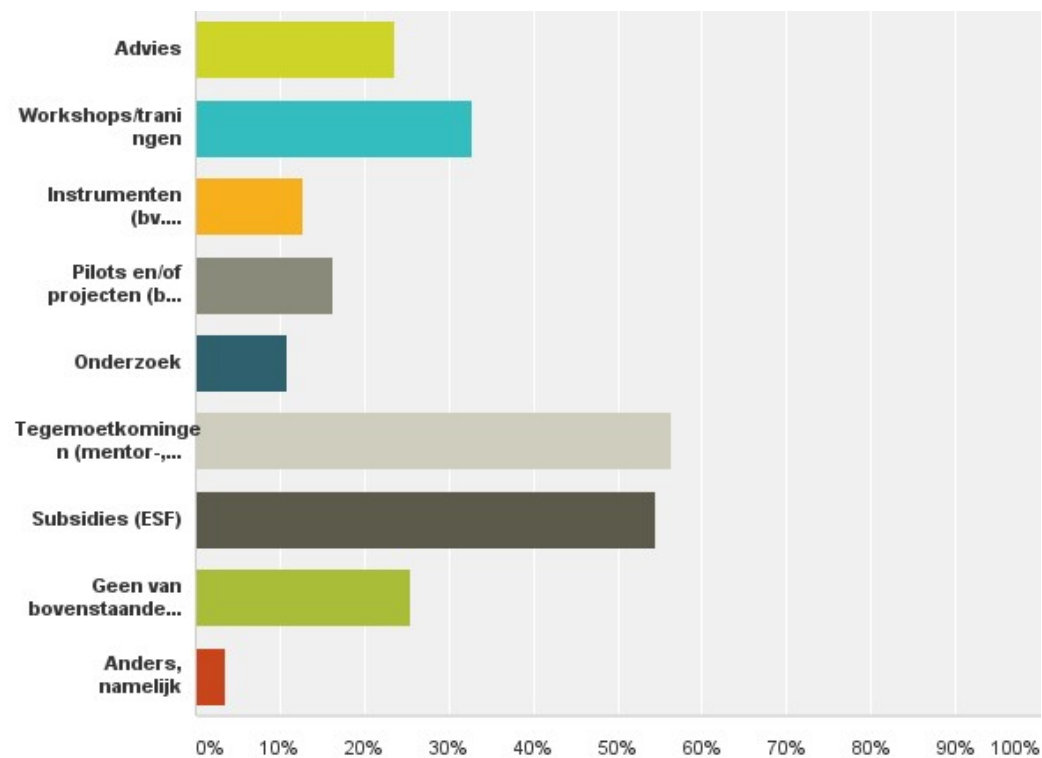
Q9: Waarom bent u geen gebruik gaan maken (van één van) de producten en/of diensten van STOOF?



Q9: Waarom bent u geen gebruik gaan maken (van één van) de producten en/of diensten van STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Het was niet interessant.	7,27%	4
Het was mij niet duidelijk.	14,55%	8
Het paste niet binnen ons beleid.	21,82%	12
Het was te ingewikkeld	12,73%	7
Anders, namelijk	43,64%	24
Totaal		55

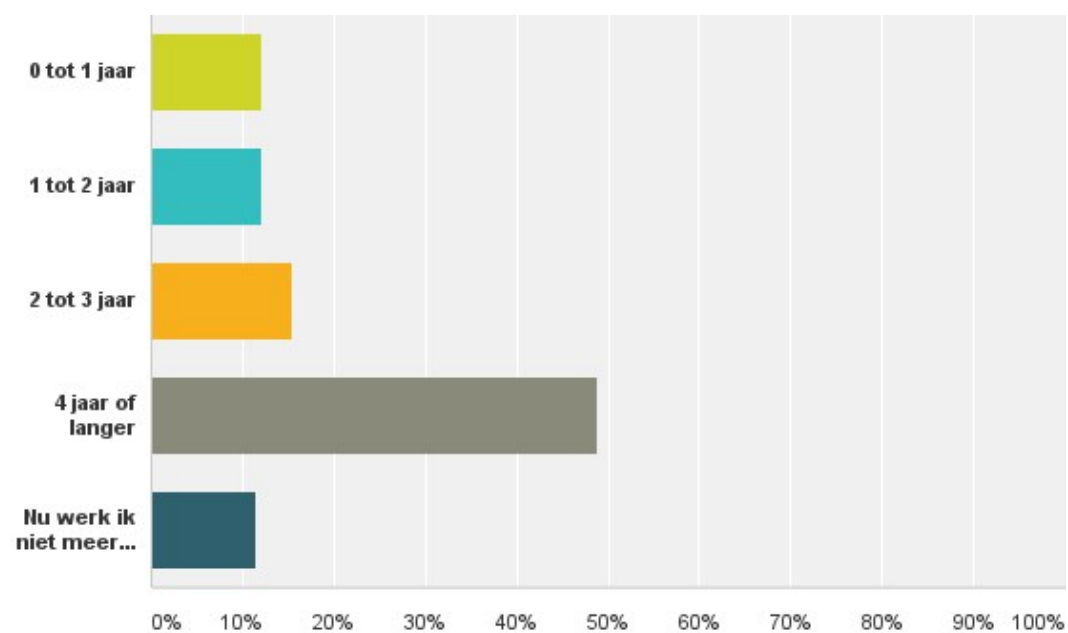
Q10: Voor welke producten/diensten van STOOF heeft u belangstelling? (Meer antwoorden mogelijk.)



Q10: Voor welke producten/diensten van STOOF heeft u belangstelling? (Meer antwoorden mogelijk.)

Antwoordkeuzen	Reacties	
Advies	23,64%	13
Workshops/trainingen	32,73%	18
Instrumenten (bv. e-learnings, e-portfolio, apps)	12,73%	7
Pilots en/of projecten (bv. techniek)	16,36%	9
Onderzoek	10,91%	6
Tegemoetkomingen (mentor-, EVC-vergoedingen en/of scholingsvouchers)	56,36%	31
Subsidies (ESF)	54,55%	30
Geen van bovenstaande antwoordmogelijkheden	25,45%	14
Anders, namelijk	3,64%	2
Totale aantal respondenten: 55		

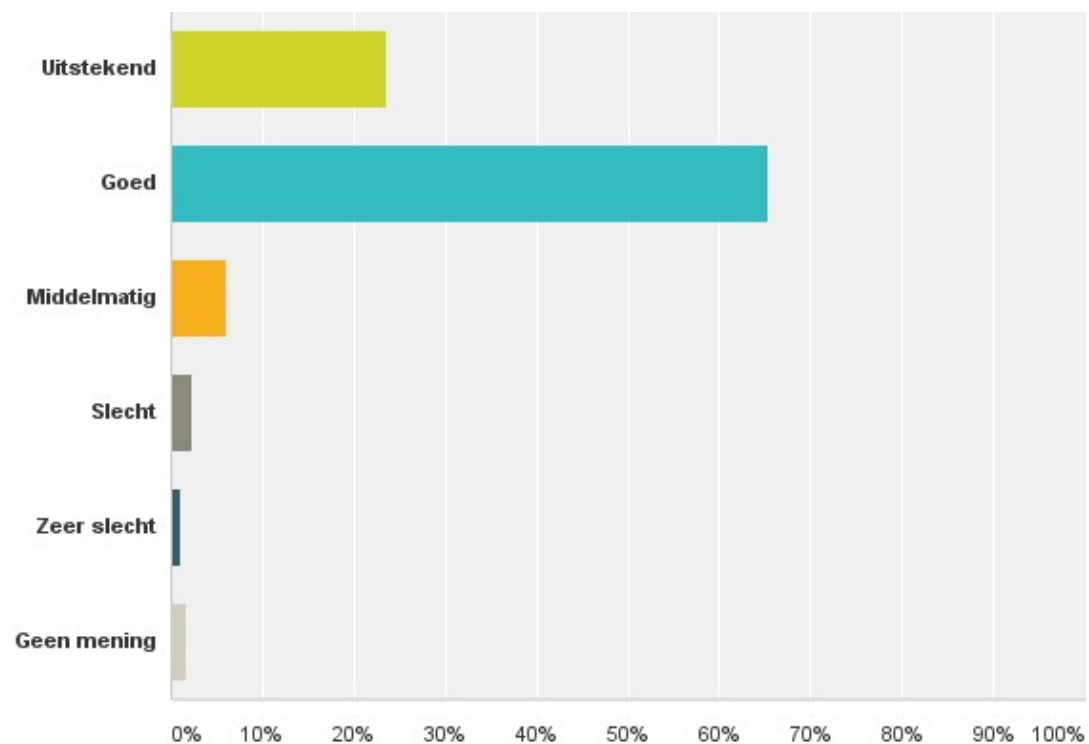
Q11: Hoe lang werkt u al samen met STOOF?



Q11: Hoe lang werkt u al samen met STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties
0 tot 1 jaar	12,09% 22
1 tot 2 jaar	12,09% 22
2 tot 3 jaar	15,38% 28
4 jaar of langer	48,90% 89
Nu werk ik niet meer samen/maak ik geen gebruik van producten/diensten, maar heb dat in het verleden wel gedaan.	11,54% 21
Totaal	182

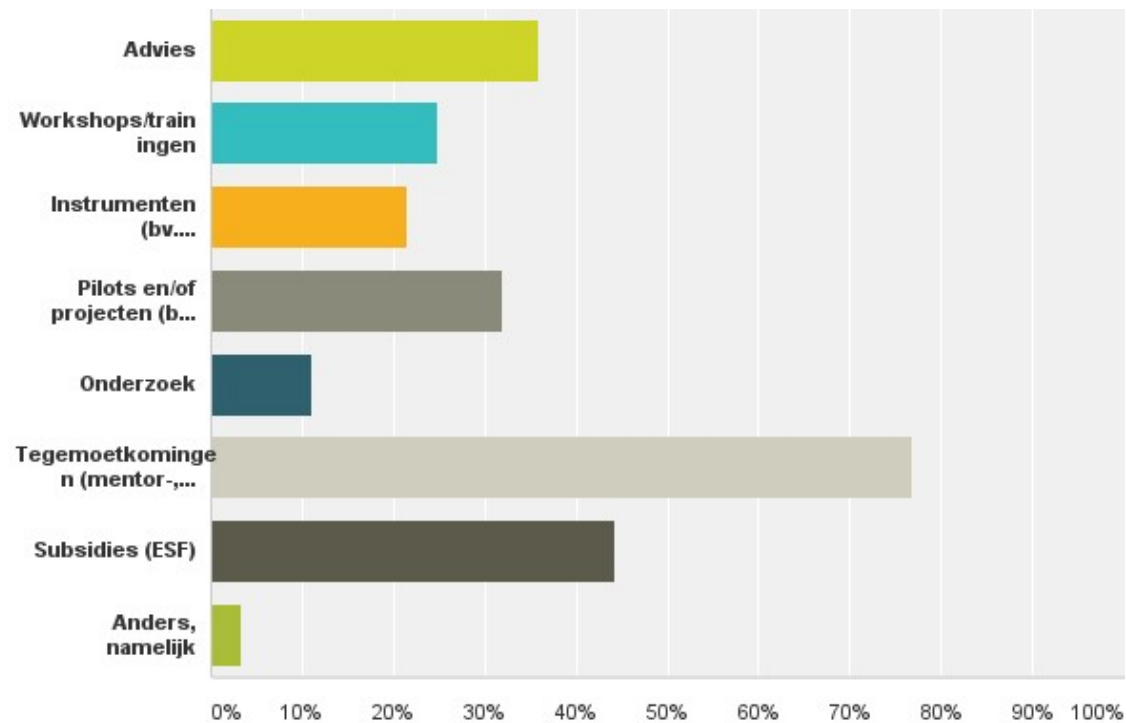
Q12: Wat vindt u van de samenwerking met STOOF?



Q12: Wat vindt u van de samenwerking met STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	23,63%	43
Goed	65,38%	119
Middelmatig	6,04%	11
Slecht	2,20%	4
Zeer slecht	1,10%	2
Geen mening	1,65%	3
Totaal		182

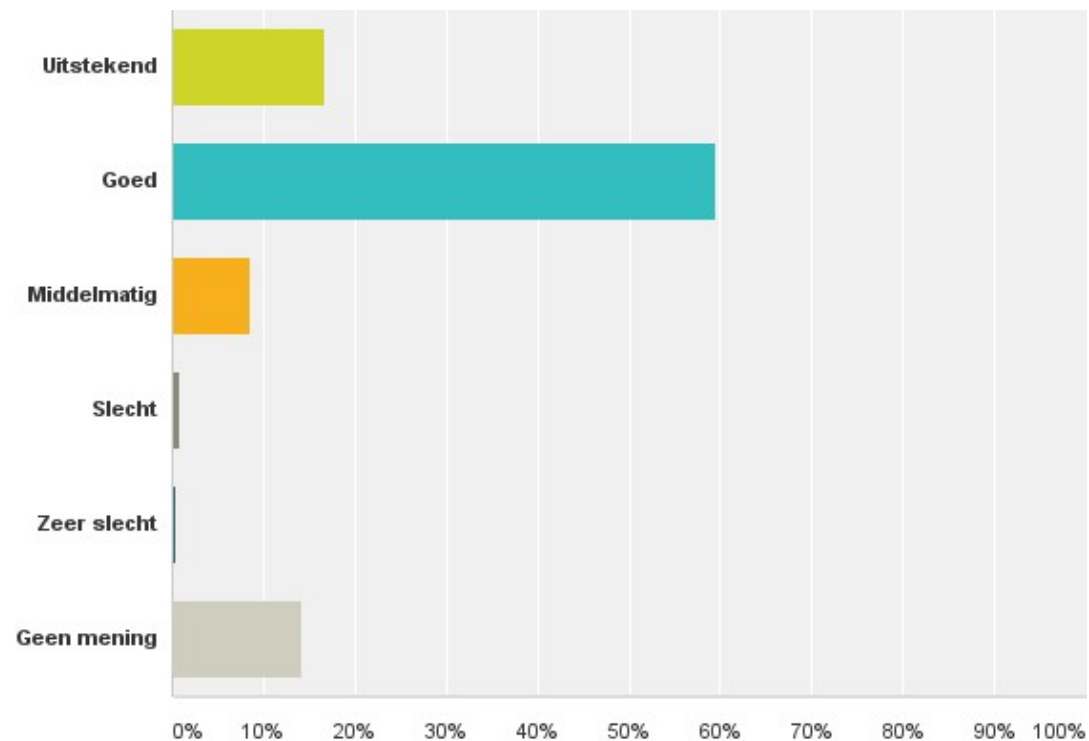
Q13: Van welke producten en/of diensten van STOOF maakt u gebruik of heeft u gebruik gemaakt? (Meer antwoorden mogelijk.)



Q13: Van welke producten en/of diensten van STOOF maakt u gebruik of heeft u gebruik gemaakt? (Meer antwoorden mogelijk.)

Antwoordkeuzen	Reacties	
Advies	35,91%	65
Workshops/trainingen	24,86%	45
Instrumenten (bv. e-learnings, e-portfolio, apps)	21,55%	39
Pilots en/of projecten (bv. techniek)	32,04%	58
Onderzoek	11,05%	20
Tegemoetkomingen (mentor-, EVC-vergoedingen en/of scholingsvouchers)	76,80%	139
Subsidies (ESF)	44,20%	80
Anders, namelijk	3,31%	6
Totale aantal respondenten: 181		

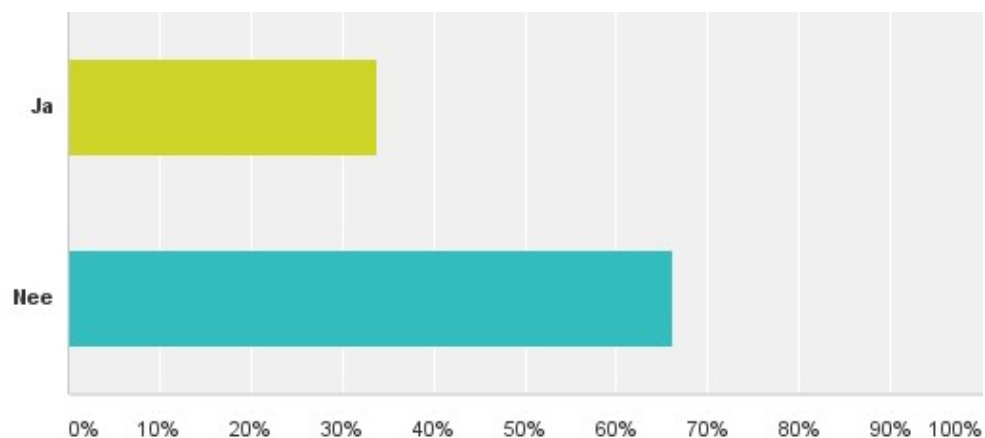
Q14: STOOF neemt regelmatig het initiatief tot nieuwe arbeidsmarktprojecten en pilots, hoe waardeert u dit?



Q14: STOOF neemt regelmatig het initiatief tot nieuwe arbeidsmarktprojecten en pilots, hoe waardeert u dit?

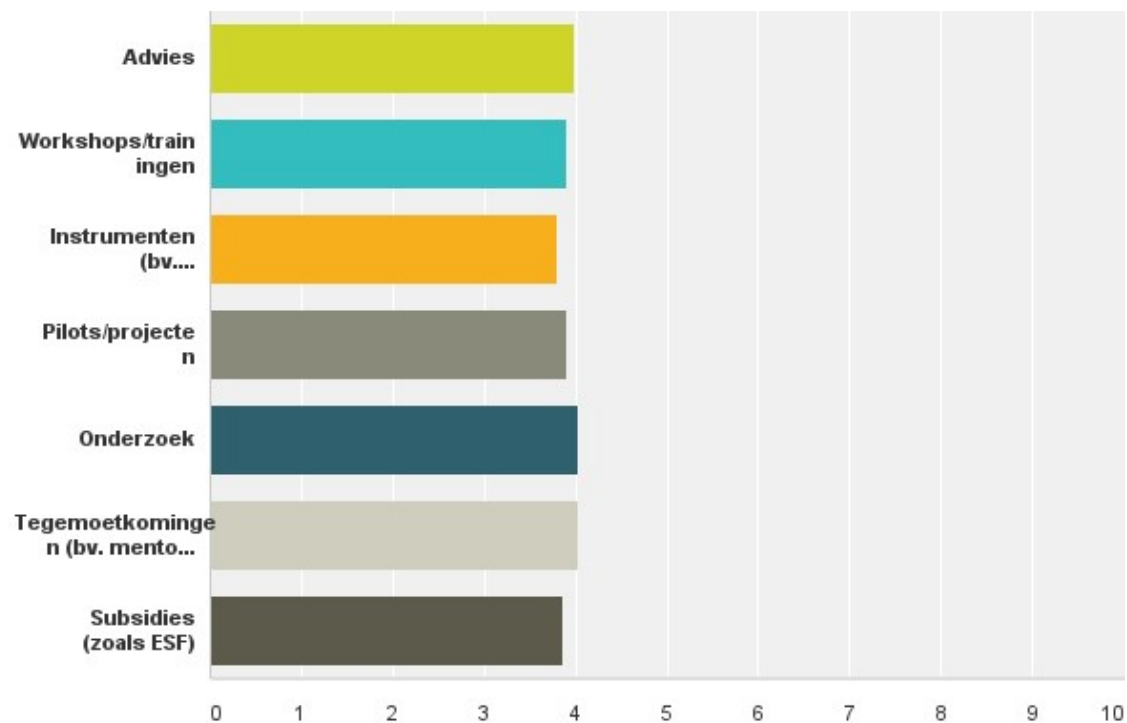
Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	16,67%	39
Goed	59,40%	139
Middelmatig	8,55%	20
Slecht	0,85%	2
Zeer slecht	0,43%	1
Geen mening	14,10%	33
Totaal		234

Q15: Heeft u wel eens deelgenomen aan nieuwe arbeidsmarktprojecten en/of pilots van STOOF?



Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	33,76% 79
Nee	66,24% 155
Totaal	234

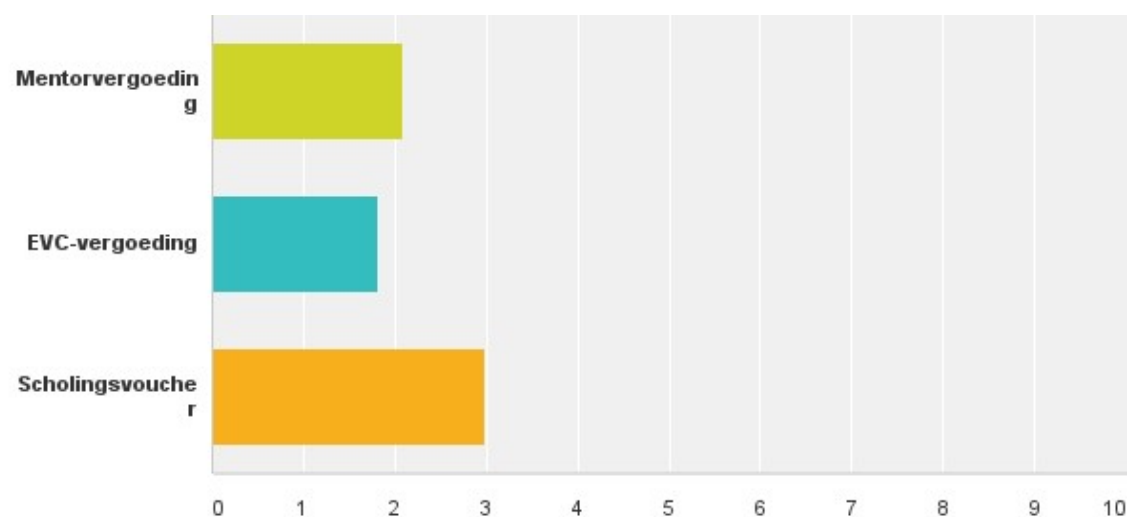
Q16: Hoe waardeert u de producten en/of diensten van STOOF?



Q16: Hoe waardeert u de producten en/of diensten van STOOF?

	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht	Zeer slecht	N.v.t.	Totaal	Gewogen gemiddelde
Advies	10,18% 23	51,33% 116	6,19% 14	0,88% 2	0,88% 2	30,53% 69	226	3,99
Workshops/trainingen	4,42% 10	30,09% 68	6,19% 14	0,44% 1	0,44% 1	58,41% 132	226	3,90
Instrumenten (bv. e-learnings, e-portfolio, apps)	4,87% 11	22,12% 50	10,62% 24	0,88% 2	0,00% 0	61,50% 139	226	3,80
Pilots/projecten	7,08% 16	30,97% 70	8,85% 20	0,88% 2	0,44% 1	51,77% 117	226	3,90
Onderzoek	6,64% 15	24,34% 55	3,98% 9	0,88% 2	0,00% 0	64,16% 145	226	4,02
Tegemoetkomingen (bv. mentor-, EVC-vergoedingen, scholingsvouchers)	17,70% 40	50,00% 113	8,41% 19	1,77% 4	1,33% 3	20,80% 47	226	4,02
Subsidies (zoals ESF)	6,64% 15	35,40% 80	7,08% 16	1,33% 3	1,33% 3	48,23% 109	226	3,86

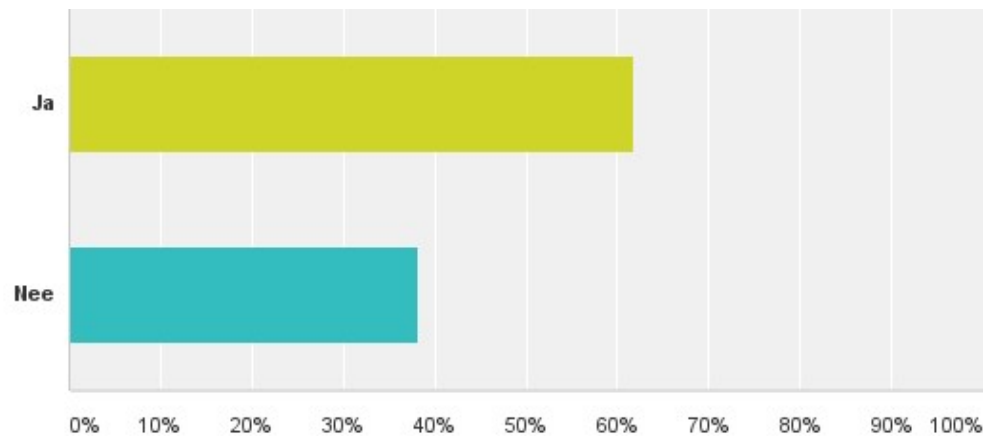
Q17: Hoe waardeert u de tegemoetkomingen van STOOF?



Q17: Hoe waardeert u de tegemoetkomingen van STOOFF?

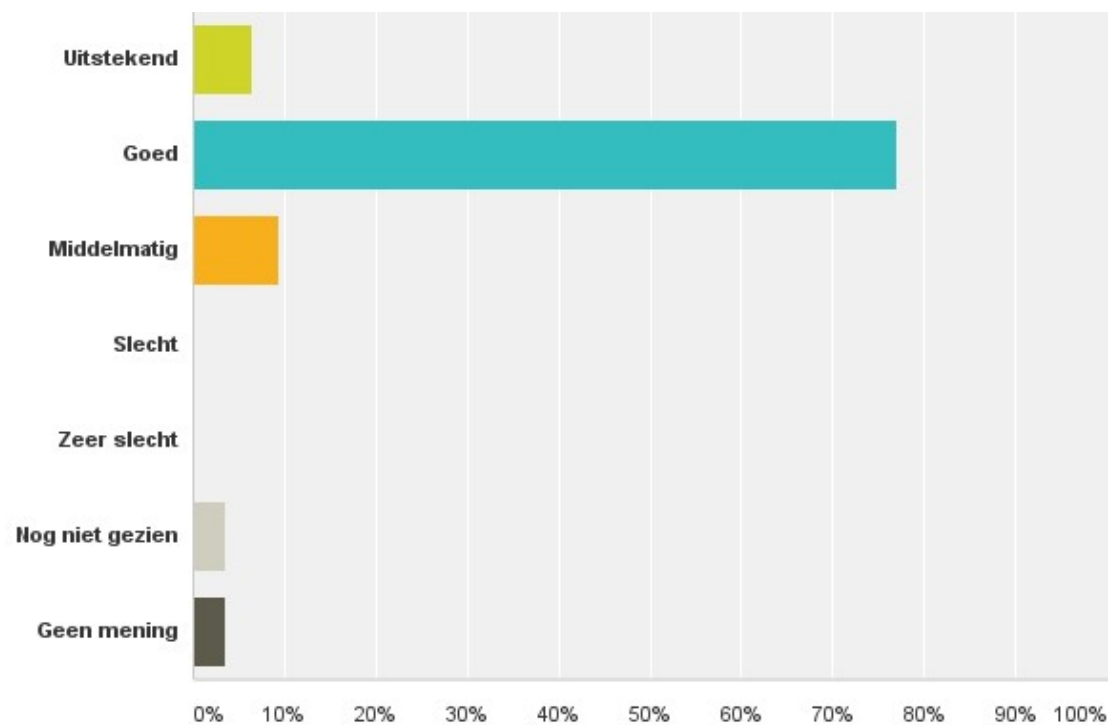
	Uitstekend	Goed	Middelmatig	Slecht	Zeerslecht	Geen mening	Totaal	Gewogen gemiddelde
Mentorvergoeding	11,56% 26	33,78% 76	4,00% 9	1,33% 3	1,78% 4	47,56% 107	225	2,09
EVC-vergoeding	7,56% 17	28,44% 64	8,44% 19	1,33% 3	1,33% 3	52,89% 119	225	1,81
Scholingsvoucher	22,67% 51	36,89% 83	10,22% 23	2,22% 5	1,78% 4	26,22% 59	225	2,98

Q18: In januari 2016 is de nieuwe website van STOOF (www.stoof-online.nl) online gegaan. Kent u de website?



Antwoordkeuzen	Reacties
Ja	61,78% 139
Nee	38,22% 86
Totaal	225

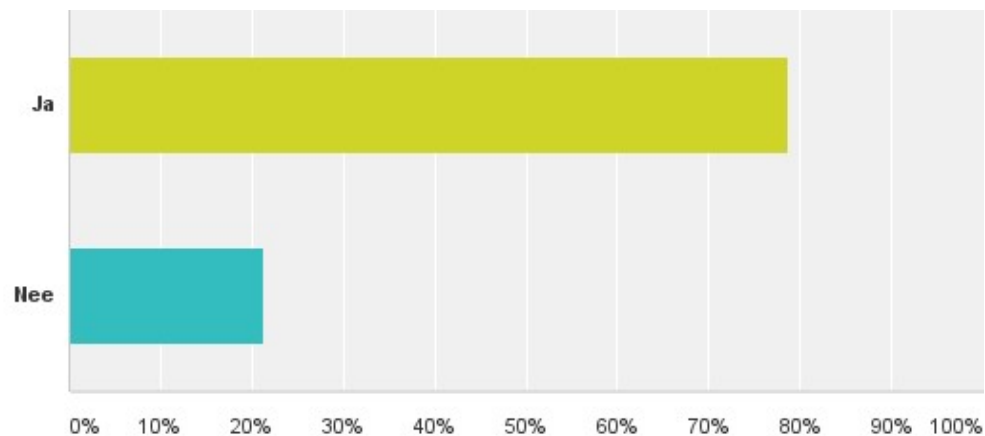
Q19: Wat vindt u van de nieuwe website van STOOF?



Q19: Wat vindt u van de nieuwe website van STOOF?

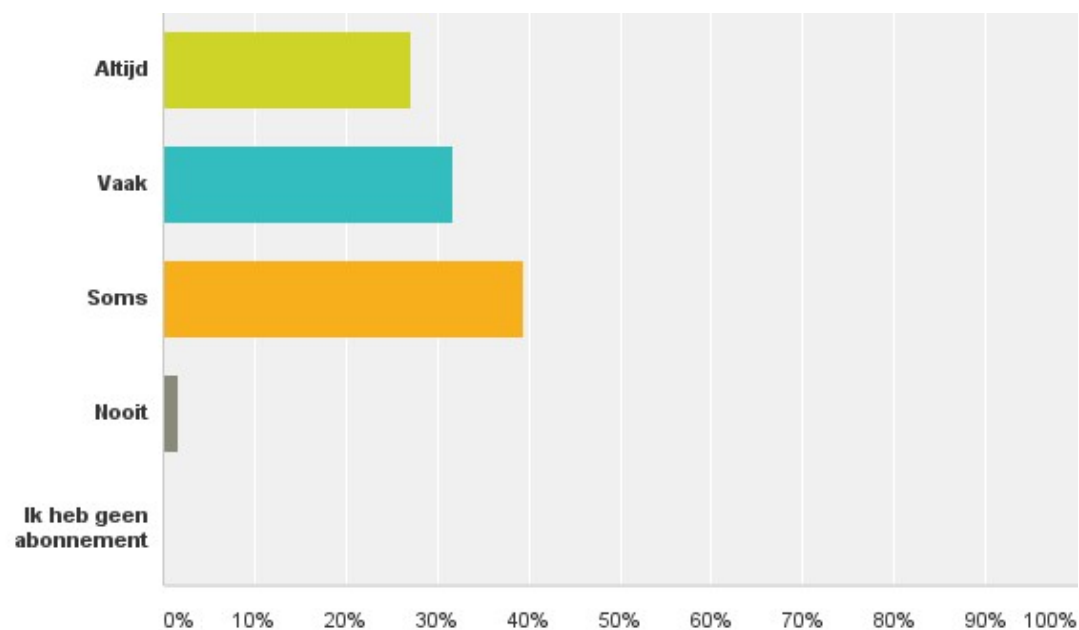
Antwoordkeuzen	Reacties
Uitstekend	6,47% 9
Goed	76,98% 107
Middelmatig	9,35% 13
Slecht	0,00% 0
Zeer slecht	0,00% 0
Nog niet gezien	3,60% 5
Geen mening	3,60% 5
Totaal	139

Q20: STOOF verstuurt gemiddeld 1 keer per maand een nieuwsbrief. Kent u de nieuwsbrief van STOOF?



Antwoordkeuzen	Reacties	
Ja	78,67%	177
Nee	21,33%	48
Totaal		225

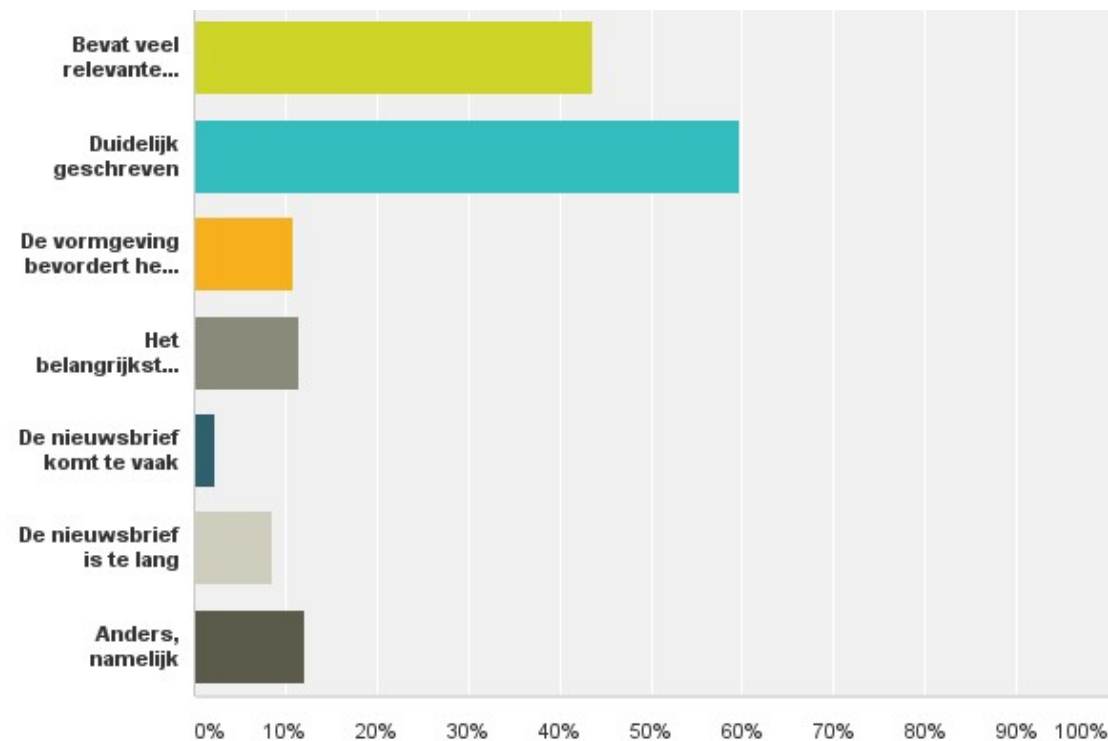
Q21: Leest u de nieuwsbrief van STOOF?



Q21: Leest u de nieuwsbrief van STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Altijd	27,12%	48
Vaak	31,64%	56
Soms	39,55%	70
Nooit	1,69%	3
Ik heb geen abonnement	0,00%	0
Totaal		177

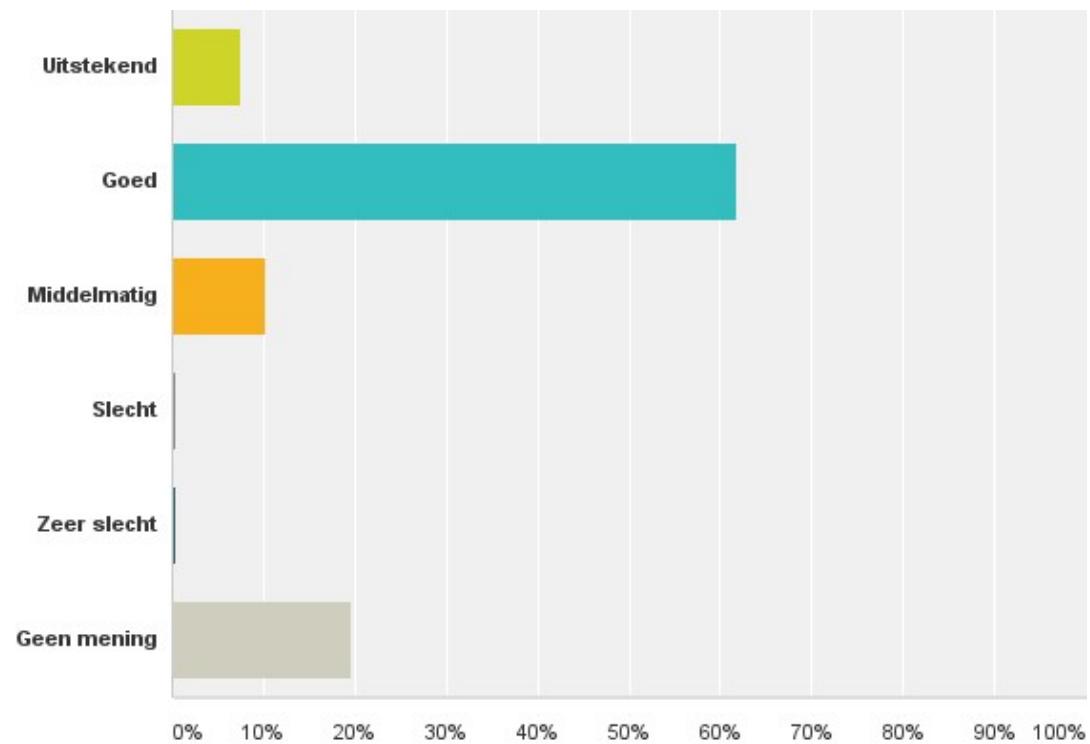
Q22: Wat vindt u van de nieuwsbrief van STOOF? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Q22: Wat vindt u van de nieuwsbrief van STOOF? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordkeuzen	Reacties	
Bevat veel relevante informatie	43,68%	76
Duidelijk geschreven	59,77%	104
De vormgeving bevordert het lezen van de nieuwssitems	10,92%	19
Het belangrijkste informatiekanaal	11,49%	20
De nieuwsbrief komt te vaak	2,30%	4
De nieuwsbrief is te lang	8,62%	15
Anders, namelijk	12,07%	21
Totale aantal respondenten: 174		

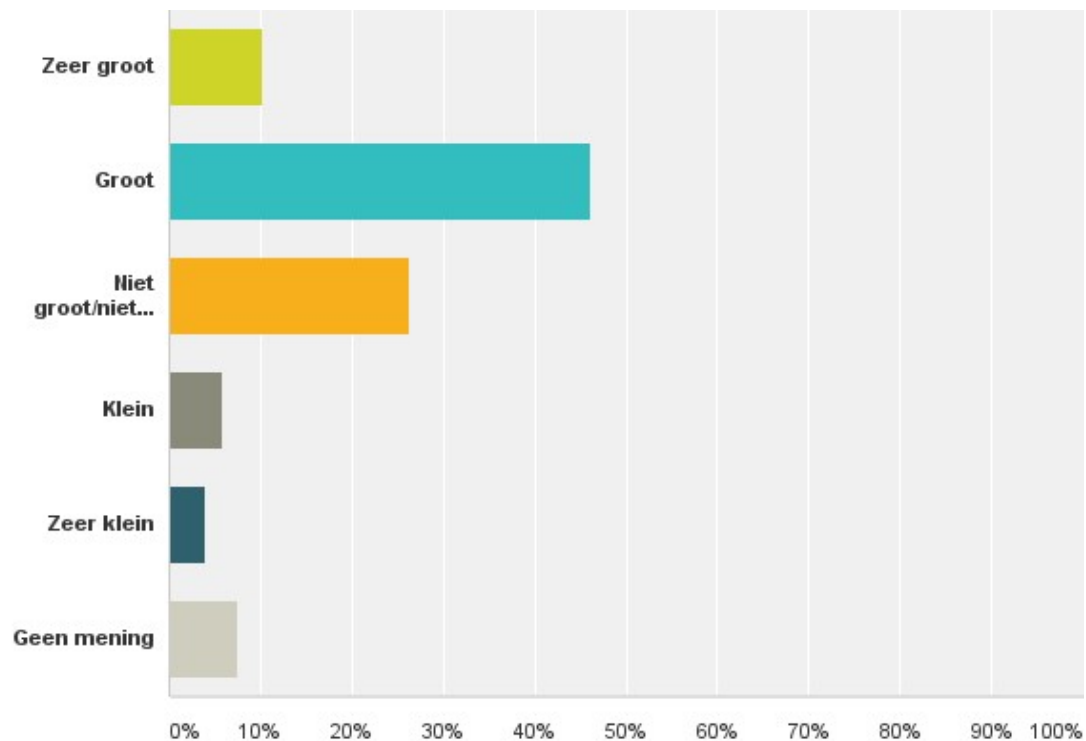
Q23: Wat vindt u van STOOF als kenniscentrum?



Q23: Wat vindt u van STOOF als kenniscentrum?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	7,56%	17
Goed	61,78%	139
Middelmatig	10,22%	23
Slecht	0,44%	1
Zeer slecht	0,44%	1
Geen mening	19,56%	44
Totaal		225

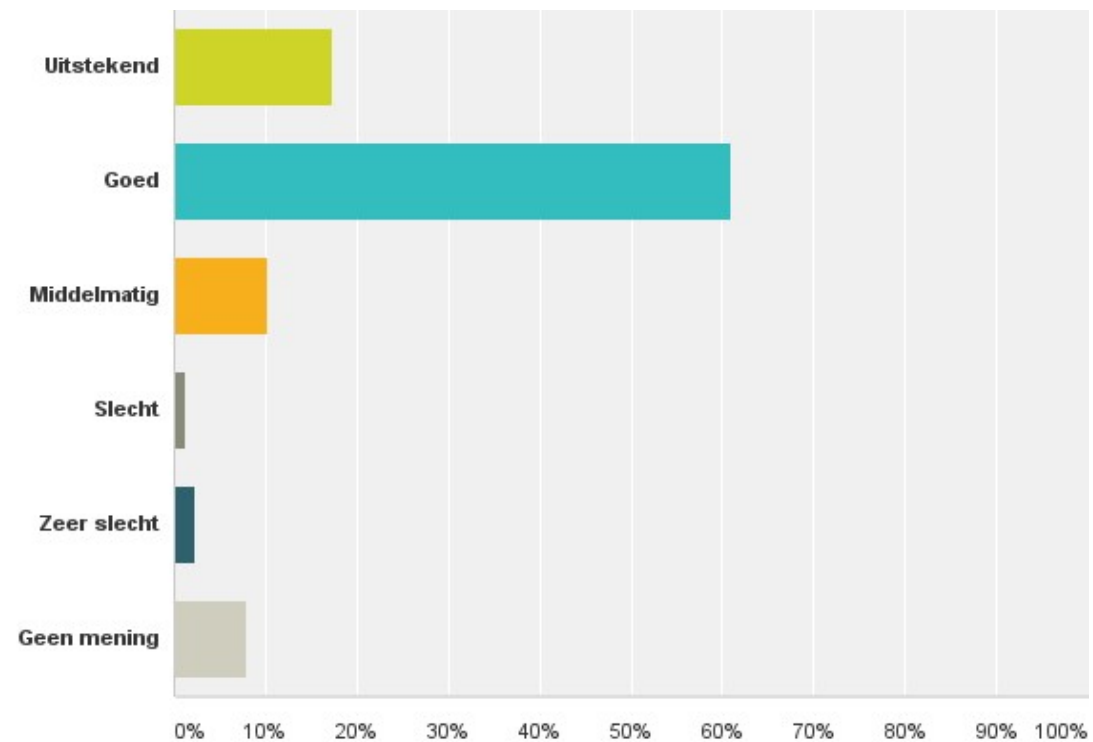
Q24: Hoe beoordeelt u de toegevoegde waarde van STOOF voor het imago van de uitzendbranche?



Q24: Hoe beoordeelt u de toegevoegde waarde van STOOF voor het imago van de uitzendbranche?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Zeer groot	10,22%	23
Groot	46,22%	104
Niet groot/niet klein	26,22%	59
Klein	5,78%	13
Zeer klein	4,00%	9
Geen mening	7,56%	17
Totaal		225

Q25: Wat vindt u van de klantgerichtheid van STOOF?

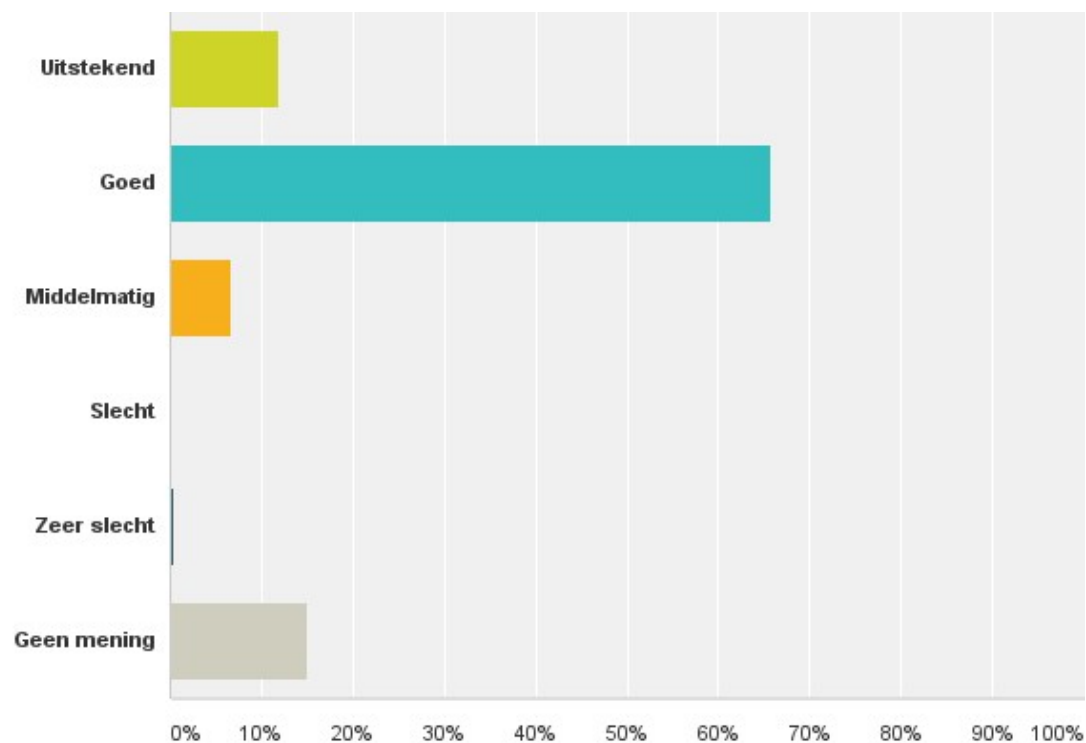


Q25: Wat vindt u van de klantgerichtheid van STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	17,33%	39
Goed	60,89%	137
Middelmatig	10,22%	23
Slecht	1,33%	3
Zeer slecht	2,22%	5
Geen mening	8,00%	18
Totaal		225

Lastig voor STOOF richting klant (uitzendbranche) is balans tussen doelgroep waarop men zich moet richten en doelgroep die door markt gevraagd wordt.

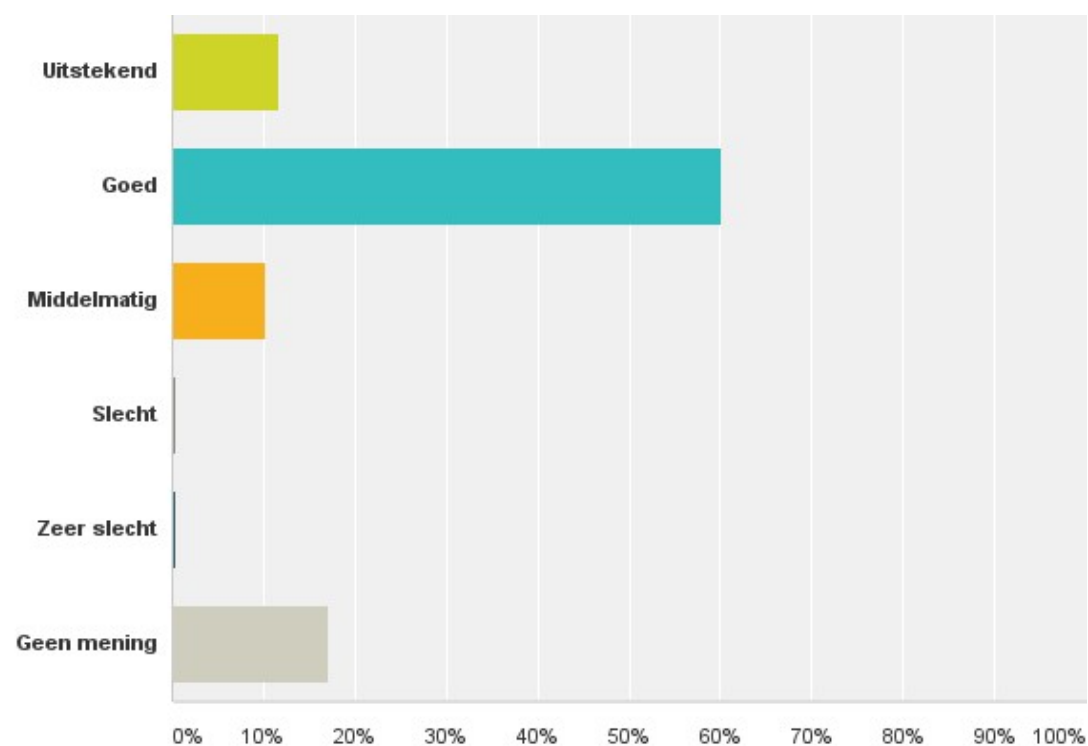
Q26: Wat vindt u van de bereikbaarheid van STOOF?



Q26: Wat vindt u van de bereikbaarheid van STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	12,00%	27
Goed	65,78%	148
Middelmatig	6,67%	15
Slecht	0,00%	0
Zeer slecht	0,44%	1
Geen mening	15,11%	34
Totaal		225

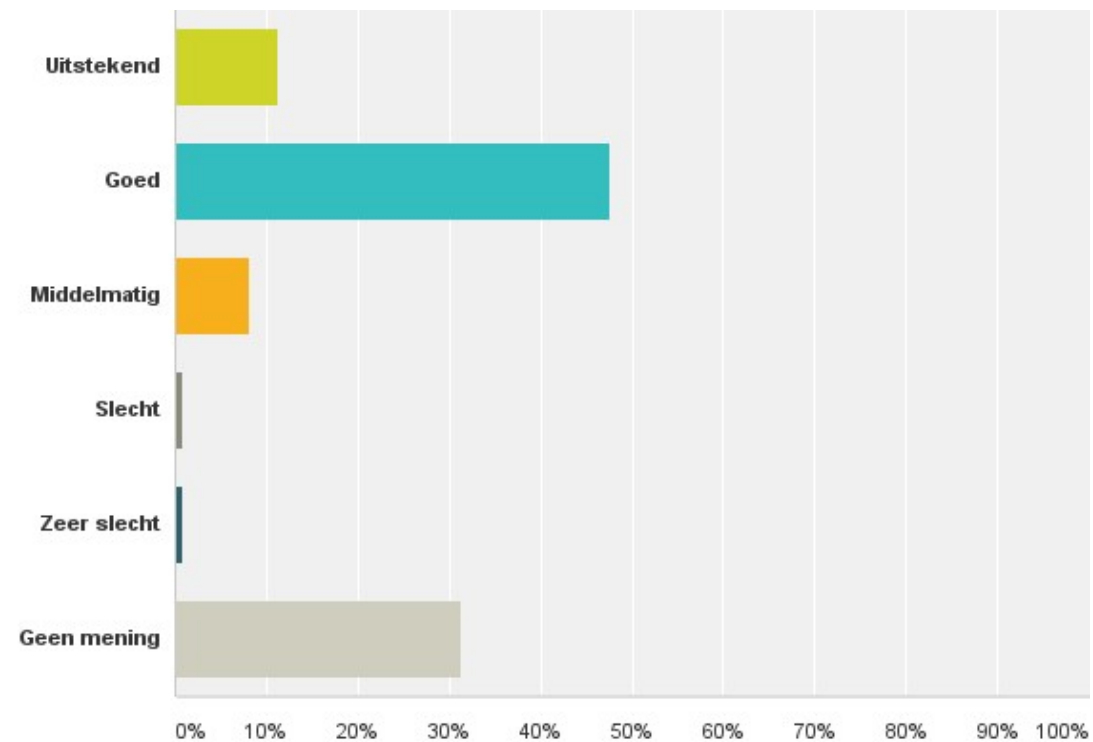
Q27: Wat vindt u van de reactiesnelheid van STOOF?



Q27: Wat vindt u van de reactiesnelheid van STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	11,66%	26
Goed	60,09%	134
Middelmatig	10,31%	23
Slecht	0,45%	1
Zeer slecht	0,45%	1
Geen mening	17,04%	38
Totaal		223

Q28: Wat vindt u van de coullance van STOOF?



Q28: Wat vindt u van de coulance van STOOF?

Antwoordkeuzen	Reacties	
Uitstekend	11,21%	25
Goed	47,53%	106
Middelmatig	8,07%	18
Slecht	0,90%	2
Zeer slecht	0,90%	2
Geen mening	31,39%	70
Totaal		223