

Klanttevredenheidsonderzoek Dienstencentrum Hub Noord- Brabant

Onderzoek onder leerlingen, ouders/verzorgers,
medewerkers, contactpersonen bedrijven/
organisaties en uitstroomconsulenten gemeenten

**Eindrapport
Hub Noord-Brabant**

30 april 2019
Hinke Stallen MSc MA
Everlyn van den Brink MSc
ing. Volkan Atalay
Projectnummer: PO006184
Correspondentienummer: DH-2904-9924

Inhoud

Samenvatting	1
Hoofdstuk 1 Introductie	3
Hoofdstuk 2 Bekendheid	6
Hoofdstuk 3 Stagebegeleider.....	13
Hoofdstuk 4 Contactpersoon Dienstencentrum	18
Hoofdstuk 5 Plaatsing.....	23
Hoofdstuk 6 Functie Dienstencentrum	27
Hoofdstuk 7 Open antwoorden	30
Bijlage 1 Vragenlijst leerlingen.....	34
Bijlage 2 Vragenlijst ouders/verzorgers van die leerlingen	38
Bijlage 3 Vragenlijst medewerkers van de scholen van Hub Noord-Brabant	44
Bijlage 4 Vragenlijst contactpersonen van bedrijven/organisaties waar de leerlingen van Hub Noord-Brabant worden geplaatst	49
Bijlage 5 Vragenlijst uitstroomconsulenten van de betrokken gemeenten	53

Samenvatting

Hub Noord-Brabant heeft BMC gevraagd een onderzoek te doen naar de klanttevredenheid over het Dienstencentrum. Het onderzoek is afgenomen onder leerlingen, ouders/verzorgers, medewerkers, contactpersonen van bedrijven en organisaties en uitstroomconsulenten. In totaal zijn 932 personen aangeschreven. Het gemiddelde responspercentage is 48%.

Bekendheid

Van de ouders/verzorgers is iets minder dan de helft niet bekend met het Dienstencentrum. Van de ouders die wel bekend zijn met het Dienstencentrum is het merendeel (57%) via de leraar van hun zoon/dochter in contact gekomen. Het grootste gedeelte van de ouders/verzorgers is tevreden over de bereikbaarheid van het Dienstencentrum (75% (heel) tevreden). Ook medewerkers zijn tevreden over de bereikbaarheid (89% (heel) tevreden).

Kennismakingsgesprek

Van de leerlingen geeft 88% aan dat zij een kennismakingsgesprek hebben gehad. In 46% van de gevallen was een ouder aanwezig bij het kennismakingsgesprek. De meeste gesprekken vonden plaats op school. Ouders ervaren een hoge mate van tevredenheid ten aanzien van het kennismakingsgesprek. Slechts 2% tot 3% reageert negatief op stellingen over het gesprek.

Stagebegeleider

Het overgrote deel van de leerlingen heeft een vaste stagebegeleider (94%). 75% van hen heeft contact met de begeleider tijdens de stage. Leerlingen zijn (zeer) positief over de stagebegeleider. Zij zijn het meest tevreden over de manier waarop de begeleider naar hen luistert (87%), gevolgd door het contact met de stagebegeleider (85%).

Ook ouders is gevraagd naar hun ervaringen met de stagebegeleider. Van hen is 95% (heel) tevreden over het contact met de begeleider. Ouders zijn het minst tevreden over de deskundigheid van de begeleider (82%).

Gemiddeld geven leerlingen de stagebegeleider het rapportcijfer 8,5; ouders geven een 8,4.

Vaste contactpersoon Dienstencentrum

Aan medewerkers, uitstroomconsulenten en contactpersonen is gevraagd naar hun ervaringen met hun vaste contactpersoon van het Dienstencentrum. Het overgrote deel van de contactpersonen van bedrijven en organisaties (71%) en uitstroomconsulenten (75%) heeft een vaste contactpersoon.

Zowel contactpersonen van bedrijven en organisaties als de uitstroomconsulenten reageren op alle stellingen over de vaste contactpersoon (heel) positief (onder andere de snelheid van reageren en de deskundigheid). Opvallend is dat uitstroomconsulenten het meest ontevreden (13%) zijn over de aansluiting van het traject tijdens de schoolperiode versus de uitstroomplek. De contactpersonen van bedrijven/organisaties geven hun vaste contactpersoon bij het Dienstencentrum gemiddeld een 8,0; uitstroomconsulenten geven gemiddeld een 8,4.

Plaatsing

Van de leerlingen die een stageplaats hebben gevonden, is 79% dit gelukt via de stagebegeleider en 34% via de ouders/verzorgers. 85% van de leerlingen die een stageplaats gevonden heeft, is hier tevreden over.

Ook ouders/verzorgers en medewerkers is gevraagd of ze tevreden zijn over de stageplaats. Ouders/verzorgers zijn over het algemeen positiever over de plaatsing dan medewerkers. Er bestaat vooral verschil tussen beide groepen op de stelling over de snelheid waarmee de stageplaats gevonden is (van de ouders/verzorgers is 95% (heel) tevreden en van de medewerkers is 66% (heel) tevreden).

Functie Dienstencentrum

Voor 66% van de leerlingen is het duidelijk wat het Dienstencentrum kan betekenen. Bij de ouders/verzorgers weet 71% wat het Dienstencentrum voor hen kan betekenen. Voor uitstroomconsulenten (88%) en medewerkers (84%) is de functie van het Dienstencentrum duidelijk.

Tot slot is gevraagd naar een cijfer voor het Dienstencentrum als geheel. Ouders/verzorgers geven gemiddeld een 7,8, medewerkers een 7,5, contactpersonen een 7,7 en uitstroomconsulenten 8,3.

Hoofdstuk 1 Introductie

1.1 Aanleiding

Hub Noord-Brabant wil graag weten hoe de tevredenheid van gebruikers en medewerkers is ten aanzien van de activiteiten van het Dienstencentrum. Daarom heeft Hub BMC gevraagd een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het onderzoek moet Hub inzicht geven in de tevredenheid van gebruikers (ouders en leerlingen), medewerkers en externe contacten, zodat indien nodig op bepaalde aspecten van de dienstverlening kan worden bijgestuurd.

In dit rapport vindt u de resultaten van het onderzoek.

1.2 Methode van dataverzameling en respons

Het onderzoek is afgenomen onder vijf doelgroepen die te maken hebben met het Dienstencentrum. Deze doelgroepen zijn:

- Contactpersonen van bedrijven en organisaties
- Leerlingen
- Medewerkers
- Ouders/verzorgers
- Uitstroomconsulenten

De respondenten zijn via diverse kanalen geïnformeerd over de te verwachten uitnodiging voor het onderzoek, waaronder een nieuwsbrief en het interne informatiekanal.

In de periode maart-april 2019 zijn de vijf doelgroepen aangeschreven. In die periode ontvingen de respondenten in hun mailbox een link naar de online vragenlijst. Wanneer zij binnen twee weken geen respons hadden gegeven, ontvingen zij een herinnering. Voor leerlingen bestond de mogelijkheid om de vragenlijst in de klas onder begeleiding van een docent in te vullen.

In onderstaande tabel kunt u zien hoeveel mensen zijn aangeschreven en wat de gemiddelde respons per doelgroep is.

Tabel 1 Responspercentage per doelgroep

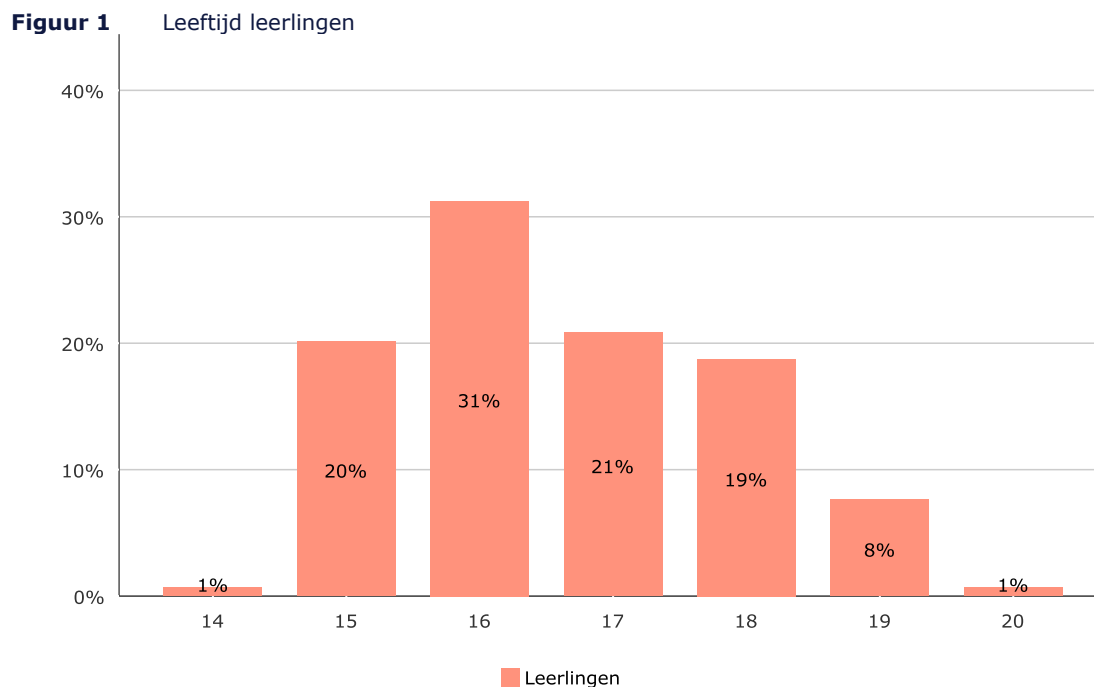
	Aangeschreven	Ingevuld	Responspercentage
Contactpersonen van bedrijven/organisaties	273	81	30%
Leerlingen	264	161	61%
Medewerkers	91	65	71%
Ouders/verzorgers	283	96	34%
Uitstroomconsulenten	21	9	43%

Voorafgaand aan het onderzoek is met de opdrachtgever besproken dat de doelgroepen klein van omvang zijn, waardoor er alleen representatieve uitspraken per groep gedaan konden worden als voldoende personen zouden antwoorden.

In de doelgroep uitstroomconsultenten hebben minder dan tien mensen de vragenlijst ingevuld. Uit privacyoverwegingen wordt meestal een ondergrens van tien respondenten gehanteerd om ervoor te zorgen dat antwoorden niet te herleiden zijn. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de antwoorden van de uitstroomconsultenten wel weer te geven, waarbij te herleiden antwoorden achterwege zijn gelaten.

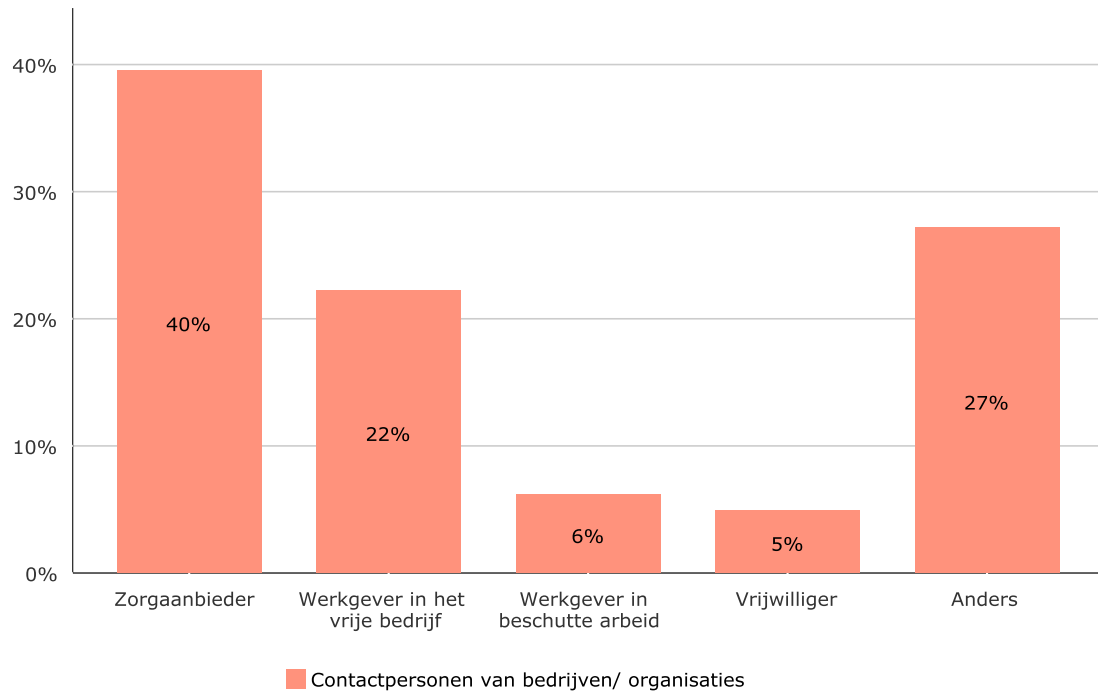
1.3 Achtergrondinformatie

In de vragenlijst zijn enkele achtergrondvragen gesteld over de respondenten, waaronder leeftijd en de organisatie waar de persoon werkzaam is. Deze zijn hieronder weergegeven.



De groep 16-jarigen is bij de leerlingen oververtegenwoordigd in het onderzoek: 31% is 16 jaar, 21% 17 jaar en 20% is 15 jaar.

Figuur 2 Werkzaam bij organisatie



Contactpersonen zijn bij diverse soorten bedrijven werkzaam. Het grootste gedeelte (40%) is werkzaam bij een zorgaanbieder. 27% van de contactpersonen heeft aangegeven bij een ander type bedrijf werkzaam te zijn, bijvoorbeeld een kinderopvangorganisatie of een horecagelegenheid.

1.4 Toelichting op rapportage

In deze rapportage vindt u de resultaten van het onderzoek. Per doelgroep is er een aparte vragenlijst opgesteld. Wanneer de vragen uit de vragenlijst zowel inhoudelijk als tekstueel overeenkomen, zijn de vragen samengevoegd zodat een vergelijking tussen doelgroepen mogelijk is. Sommige vragen zijn specifiek gericht aan een bepaalde doelgroep en daardoor op een bepaalde manier gesteld. Denk bijvoorbeeld aan het aanpassen van het tekstgebruik bij het bevragen van de leerlingen. Wanneer vragen niet op dezelfde manier gesteld zijn, kunnen de vragen niet met elkaar vergeleken worden. Daarom zijn de doelgroepen die in de figuren zichtbaar zijn soms verschillend.

De rapportage is thematisch opgebouwd, zodat aan de hand van ieder thema gezien kan worden hoe respondenten dit aspect van de dienstverlening waarderen.

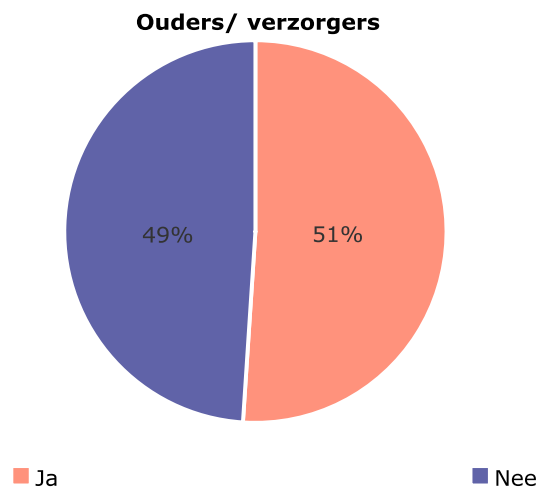
In de tabellen zijn bij stellingen waarop men kan antwoorden met zeer tevreden/tevreden/neutral/ontevreden/zeer ontevreden de categorieën 'zeer tevreden' en 'tevreden' samengevoegd. Op die manier kunt u zien welk percentage respondenten (zeer) tevreden is.

In de bijlagen vindt u de vragenlijsten die zijn uitgezet onder de respondenten.

Hoofdstuk 2 Bekendheid

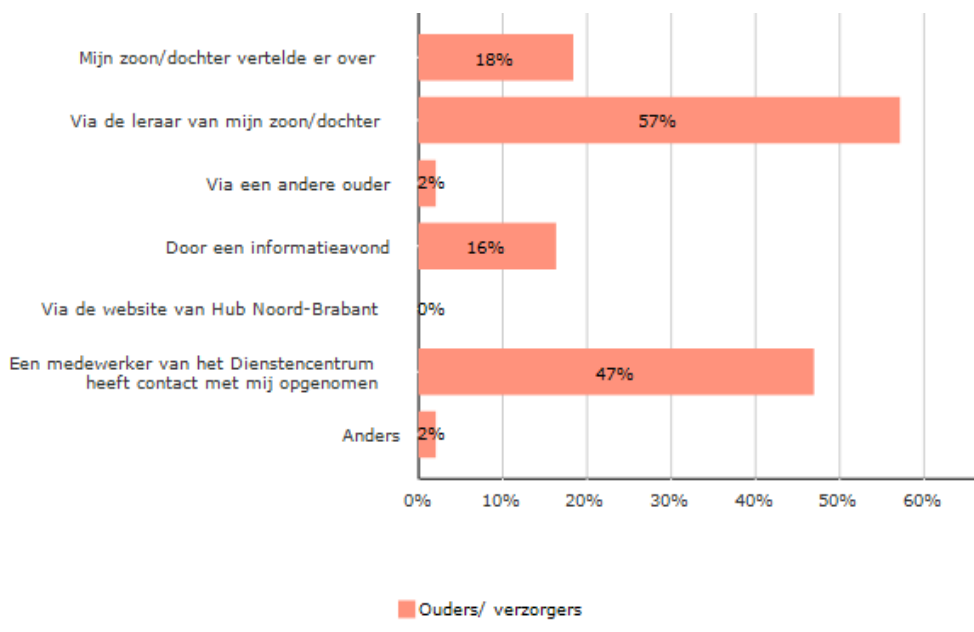
Ouders/verzorgers, leerlingen en medewerkers is gevraagd naar hun bekendheid met het Dienstencentrum.

Figuur 3 Bekendheid Dienstencentrum



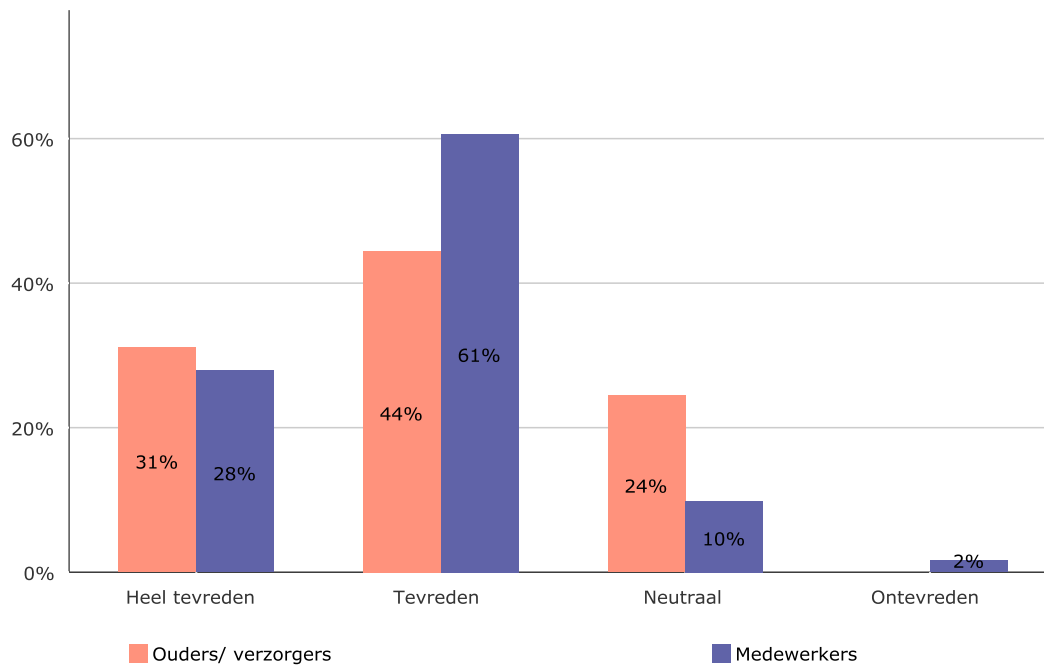
Van de ouders/verzorgers is iets minder dan de helft niet bekend met het Dienstencentrum. Degenen die niet bekend zijn met het Dienstencentrum, hebben het vervolg van de vragenlijst niet ingevuld.

Figuur 4 Op welke wijze heeft u gehoord over het Dienstencentrum?



De meeste ouders zijn in contact gekomen met het Dienstencentrum via de leraar van hun zoon/dochter (57%) of omdat een medewerker van het Dienstencentrum contact heeft gezocht (47%). De website van Hub is geen eerste contactmoment met het Dienstencentrum geweest.

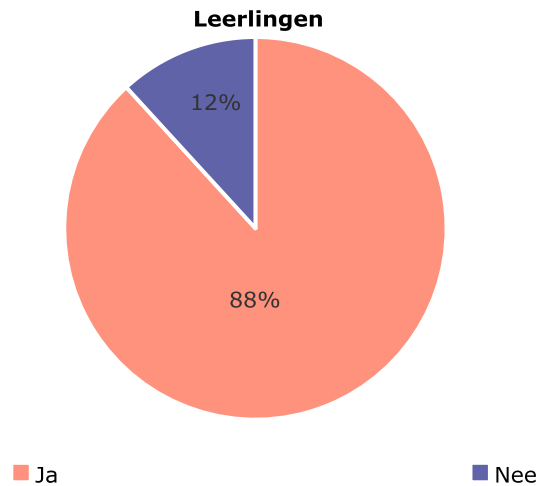
Figuur 5 Tevredenheid over bereikbaarheid Dienstencentrum



Het merendeel van de ouders/verzorgers en medewerkers is tevreden over de bereikbaarheid van het Dienstencentrum.

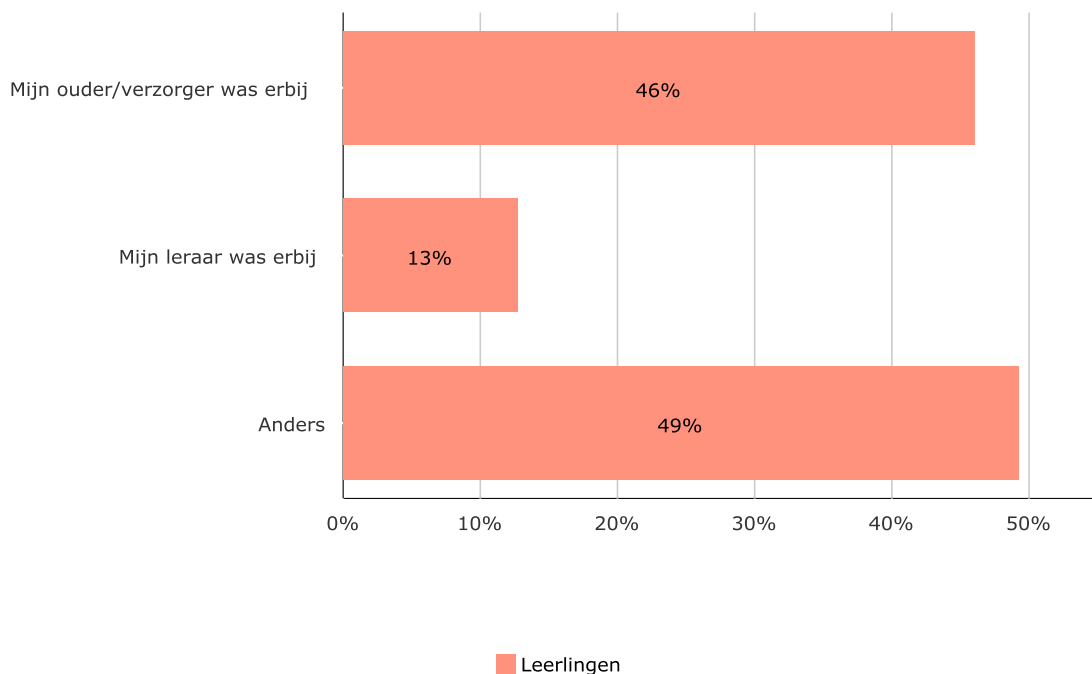
2.1 Kennismakingsgesprek leerlingen

Figuur 6 Kennismakingsgesprek gehad



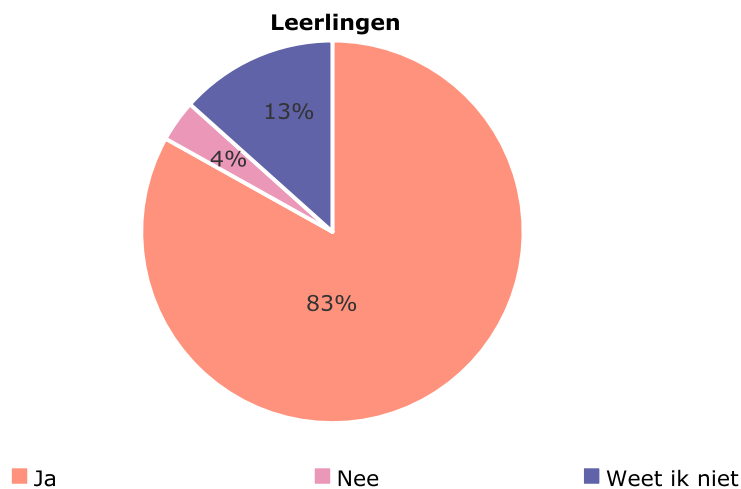
Van de leerlingen geeft 88% aan dat zij een kennismakingsgesprek hebben gehad. Bij 12% van de leerlingen is dit niet het geval.

Figuur 7 Aanwezig bij kennismakingsgesprek



De meeste leerlingen voerden het kennismakingsgesprek niet alleen. In figuur 7 is te zien dat in 46% van de gevallen de ouder erbij aanwezig was. 49% van de leerlingen gaf aan dat er iemand anders bij het gesprek aanwezig was. In de open antwoorden heeft van die 49% ongeveer de helft geantwoord dat er niemand bij het gesprek aanwezig was.

Figuur 8 Voldoende informatie tijdens kennismakingsgesprek

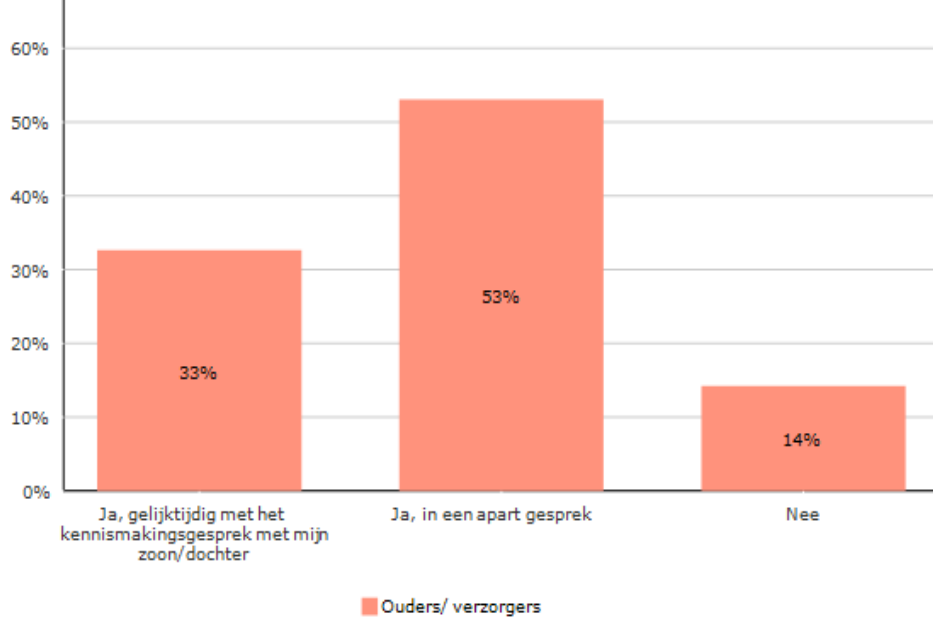


83% van de leerlingen is van mening dat zij voldoende informatie hebben gekregen tijdens het kennismakingsgesprek.

2.2 Kennismakingsgesprek ouders/verzorgers

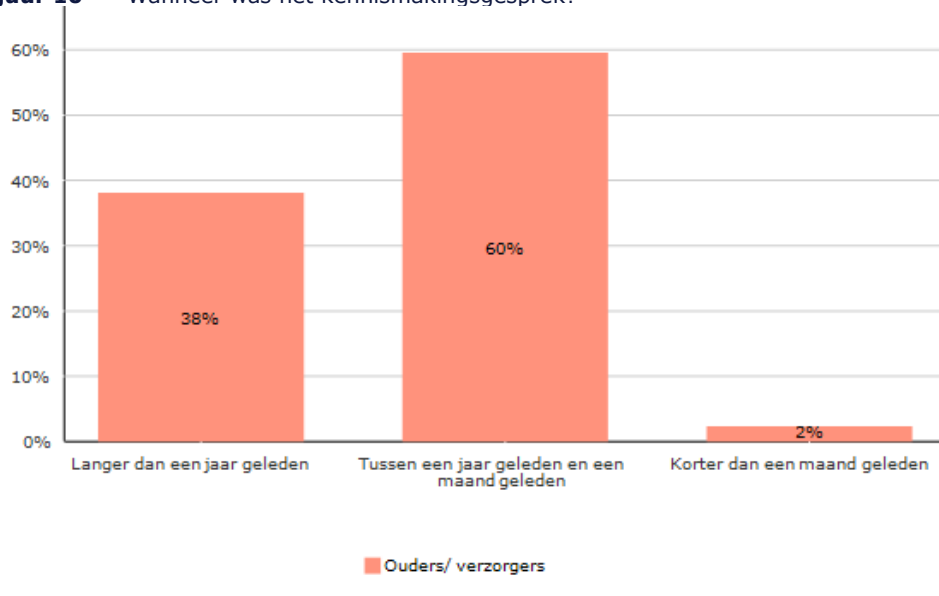
Ook aan ouders/verzorgers is gevraagd naar hun ervaringen met het kennismakingsgesprek.

Figuur 9 Kennismakingsgesprek gehad met stagebegeleider van zoon/dochter



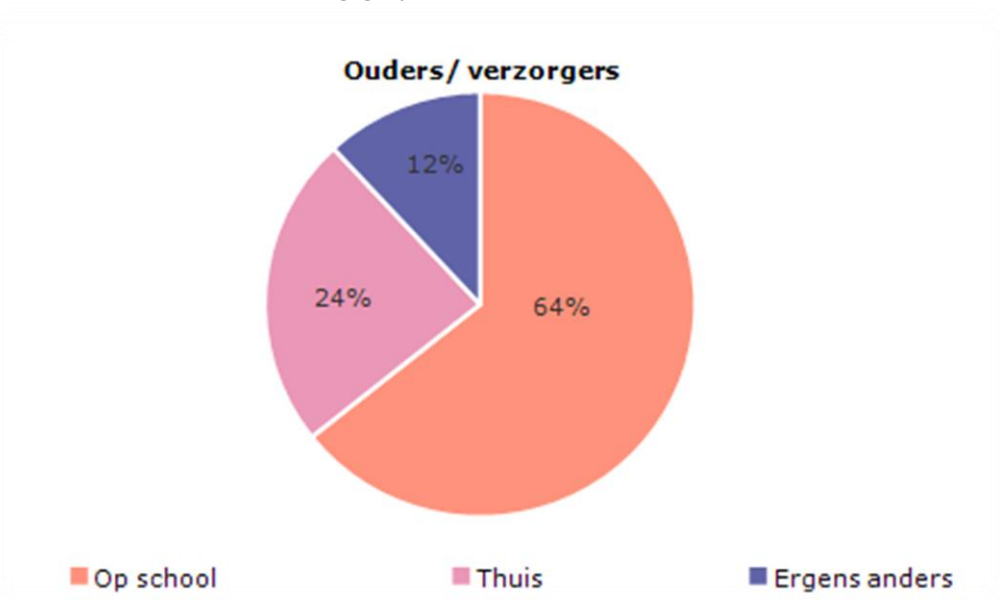
Het overgrote deel (53%) van de ouders heeft in een apart gesprek een kennismaking gehad. 33% heeft gelijktijdig met de zoon/dochter een gesprek gehad, terwijl 14% aangeeft geen kennismakingsgesprek te hebben gehad.

Figuur 10 Wanneer was het kennismakingsgesprek?



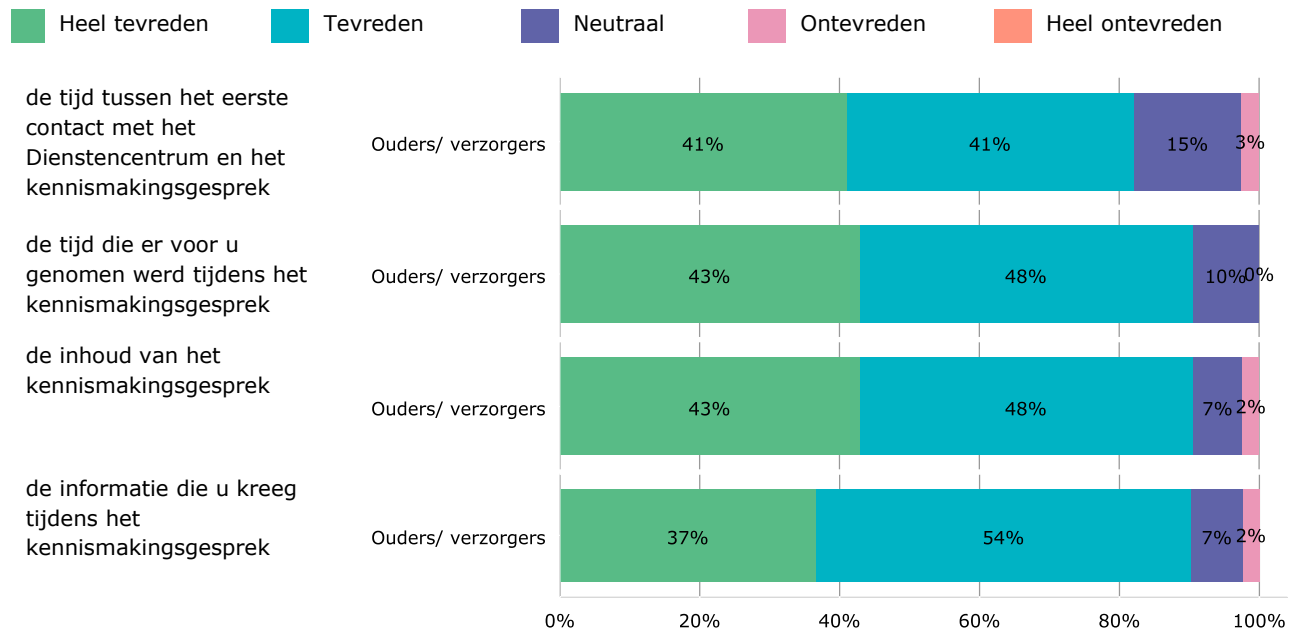
Bij 60% van de ouders/verzorgers heeft het kennismakingsgesprek tussen een maand en een jaar geleden plaatsgevonden. In 2% van de gevallen was het gesprek korter dan een maand geleden.

Figuur 11 Locatie kennismakingsgesprek



De meeste kennismakingsgesprekken vonden plaats op school. In iets minder dan een kwart van de gevallen vond het gesprek thuis plaats. Soms werd er voor een andere locatie gekozen. Welke locatie dit was, is niet genoemd.

Figuur 12 Tevredenheid kennismakingsgesprek

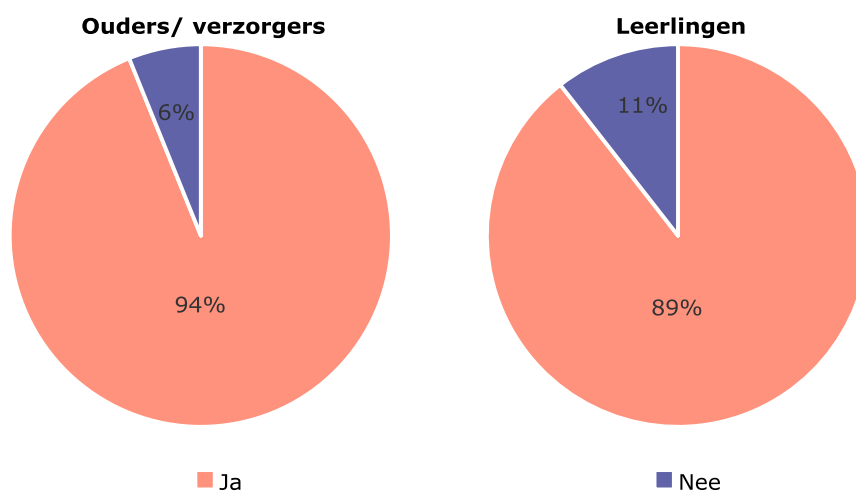


Ouders ervaren een hoge mate van tevredenheid ten aanzien van het kennismakingsgesprek. Zowel over de tijd voorafgaand aan het plannen van het gesprek, de tijd die er voor hen genomen werd tijdens het gesprek en de inhoud van het kennismakingsgesprek. Ook zijn ze tevreden over de informatie die ze hebben ontvangen. Zo'n 2% van de ouders is hier ontevreden over.

Hoofdstuk 3 Stagebegeleider

Leerlingen die stage lopen of stage willen gaan lopen, hebben een stagebegeleider. Zowel leerlingen als ouders/verzorgers hebben contact met deze persoon. Daarom gaan onderstaande vragen over de ervaringen van leerlingen en ouders met de stagebegeleider.

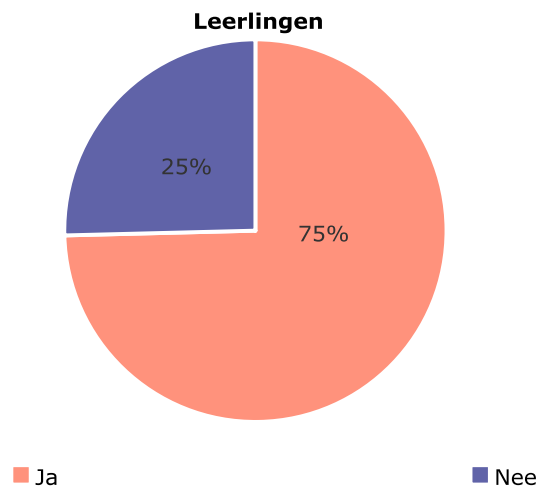
Figuur 13 Heeft uw zoon/dochter/heb jijzelf een vaste stagebegeleider?



Het overgrote deel van de leerlingen heeft een vaste stagebegeleider. 94% van de ouders antwoordt positief op deze vraag, tegenover 89% van de leerlingen.

Leerlingen hebben contact met de stagebegeleider tijdens de zoektocht naar een stage, maar ook als de stage al een tijdje gaande is.

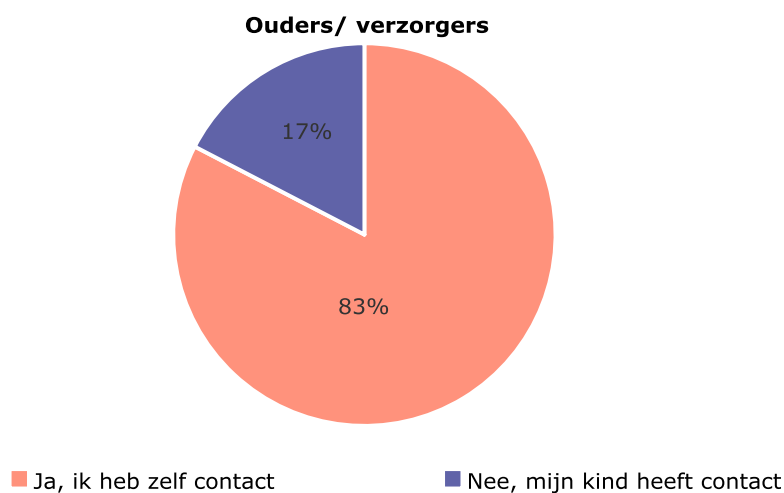
Figuur 14 Regelmatig contact stagebegeleider, ook nu stage gaande is



Van de leerlingen heeft 75% contact met de stagebegeleider gedurende de stage. 25% zegt dat dit niet zo is.

In figuur 15 staat weergegeven of ouders/verzorgers contact hebben met de stagebegeleider.

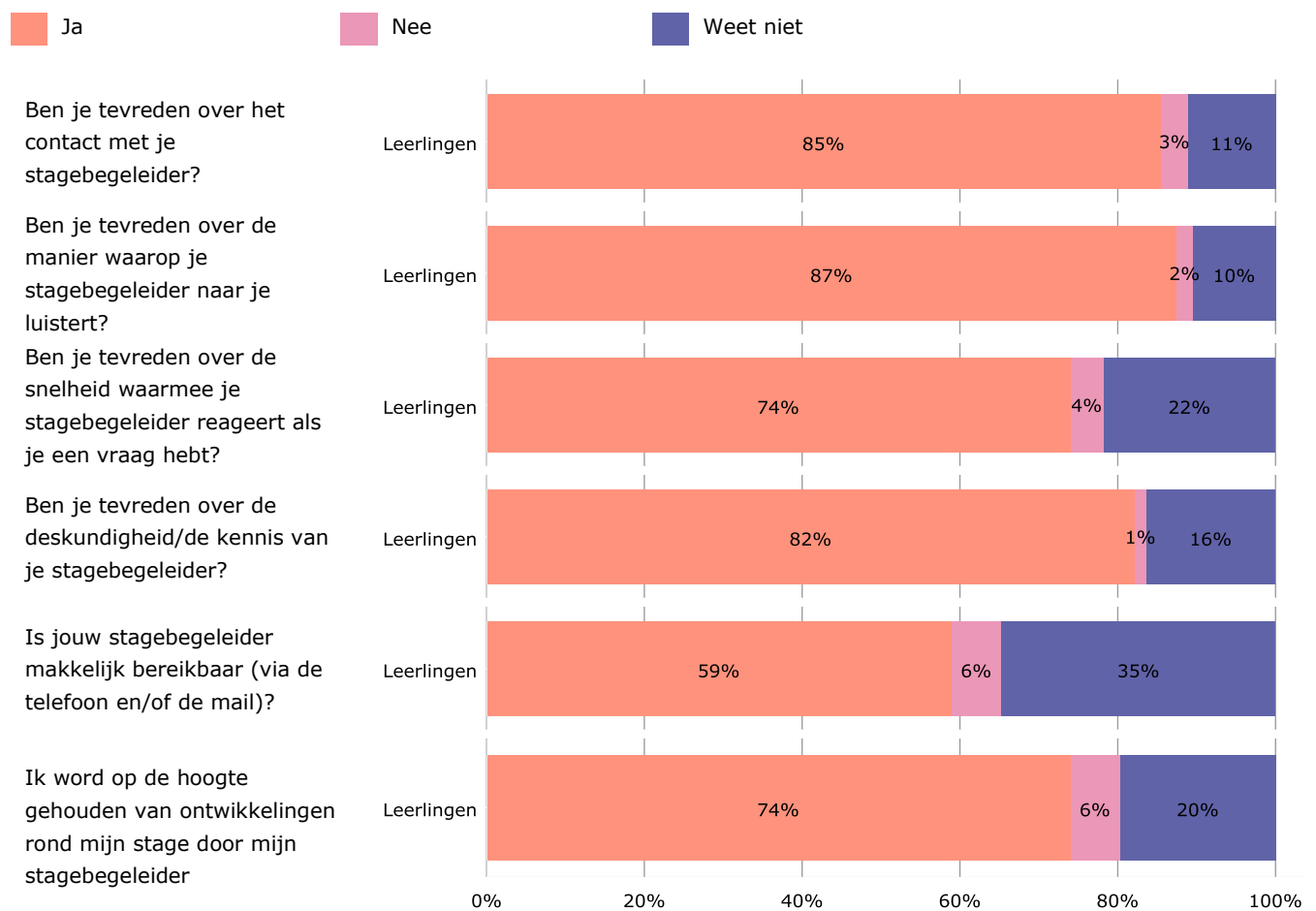
Figuur 15 Contact met stagebegeleider



In het overgrote deel van de gevallen (83%) heeft de ouder zelf contact met de stagebegeleider. Waar dit contact over gaat, is niet bekend.

Vervolgens is gevraagd aan de leerlingen en ouders/verzorgers of zij tevreden zijn over de stagebegeleider. Omdat de vragen op andere wijze gesteld zijn, zijn de resultaten in verschillende figuren weergegeven.

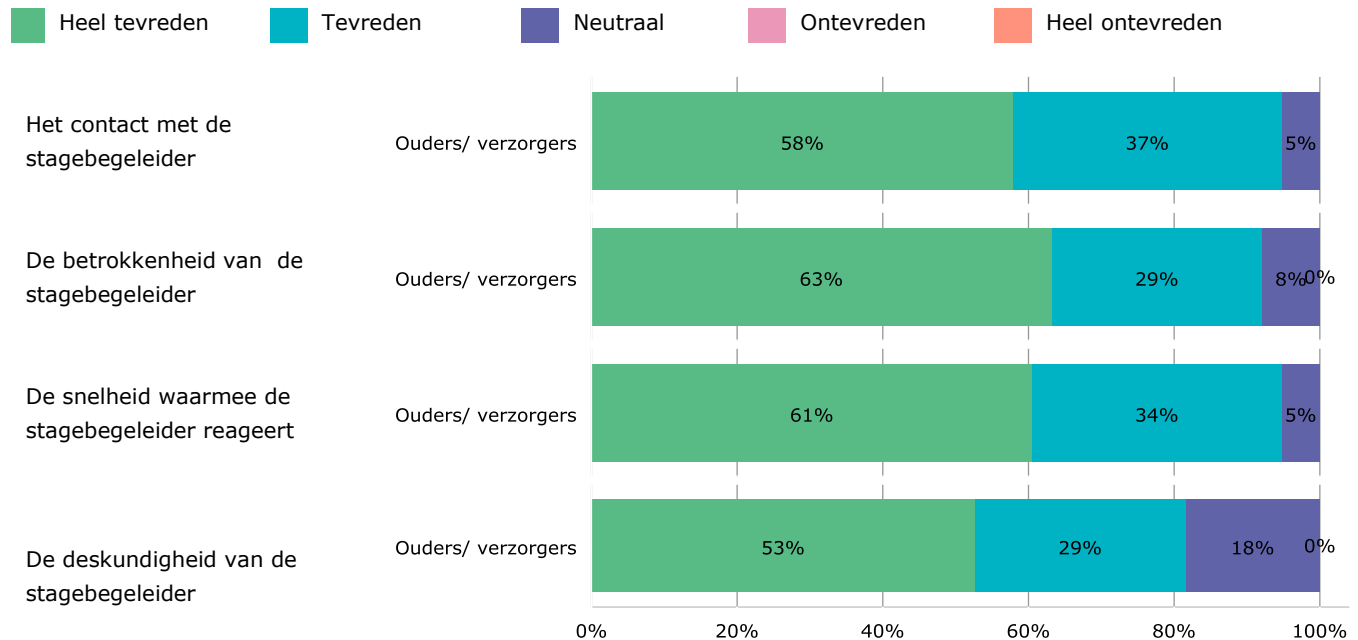
Figuur 16 Tevredenheid over contact stagebegeleider (leerlingen)



De leerlingen zijn het meest tevreden over de manier waarop de stagebegeleider naar hen luistert (87%), gevolgd door het contact met de stagebegeleider (85%). Het minst tevreden zijn leerlingen over de bereikbaarheid van de stagebegeleider (6% is niet tevreden op dit punt) en of ze op de hoogte gehouden worden over ontwikkelingen (6% is hier niet tevreden over).

Ook ouders is gevraagd naar hun mening over het contact met de stagebegeleider. Deze resultaten zijn hieronder zichtbaar.

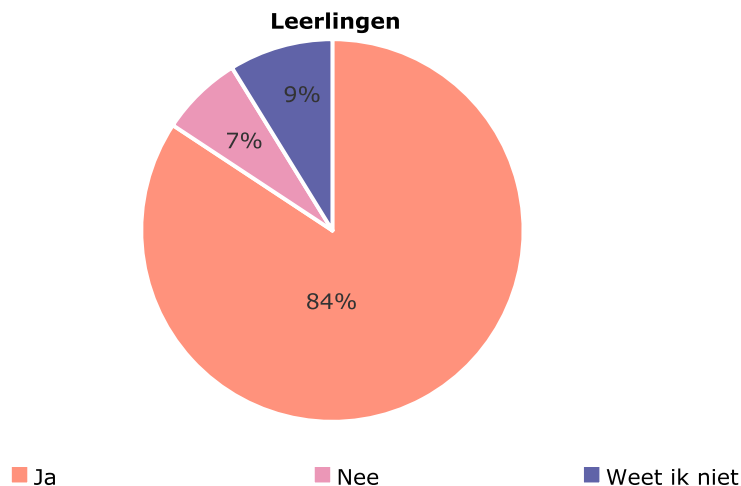
Figuur 17 Tevredenheid contact stagebegeleider (ouders/verzorgers)



Ouders/verzorgers reageren (zeer) positief op stellingen over de tevredenheid over de stagebegeleider. Zo is 95% (heel) tevreden over het contact met de begeleider. Ouders/verzorgers zijn het minst tevreden over de deskundigheid van de begeleider, maar met 82% (heel) tevreden ouders/verzorgers is dit percentage nog steeds hoog.

Tot slot is aan de leerlingen gevraagd of de stagebegeleider makkelijk te vinden is in het schoolgebouw.

Figuur 18 Vindbaarheid stagebegeleider in schoolgebouw



Het overgrote deel van de leerlingen weet de stagebegeleider makkelijk te vinden in het gebouw (84%), 7% vindt de stagebegeleider niet makkelijk te vinden en 9% weet het niet.

In onderstaande tabel is te zien welk cijfer ouders/verzorgers en leerlingen gemiddeld geven aan de stagebegeleider.

Tabel 2 Cijfer stagebegeleider

Doelgroep	Gemiddeld rapportcijfer
Ouders/verzorgers	8,4
Leerlingen	8,5

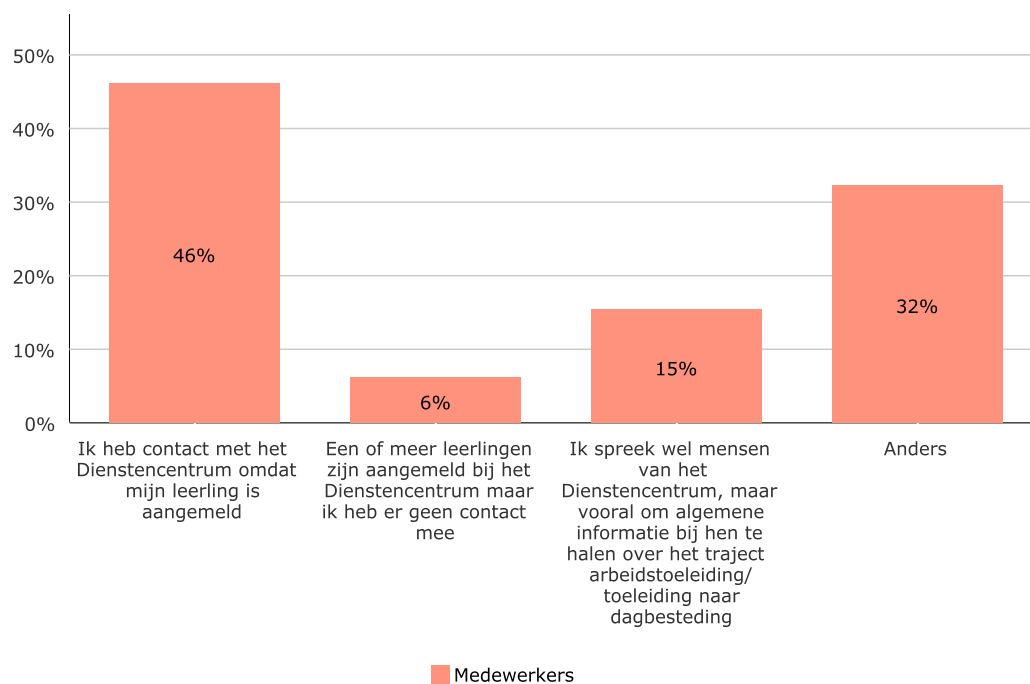
Zowel ouders/verzorgers als leerlingen waarderen de stagebegeleider met een hoog rapportcijfer.

Hoofdstuk 4 Contactpersoon Dienstencentrum

Aan medewerkers, uitstroomconsulenten en contactpersonen van bedrijven en organisaties is gevraagd naar hun ervaringen met hun vaste contactpersoon van het Dienstencentrum.

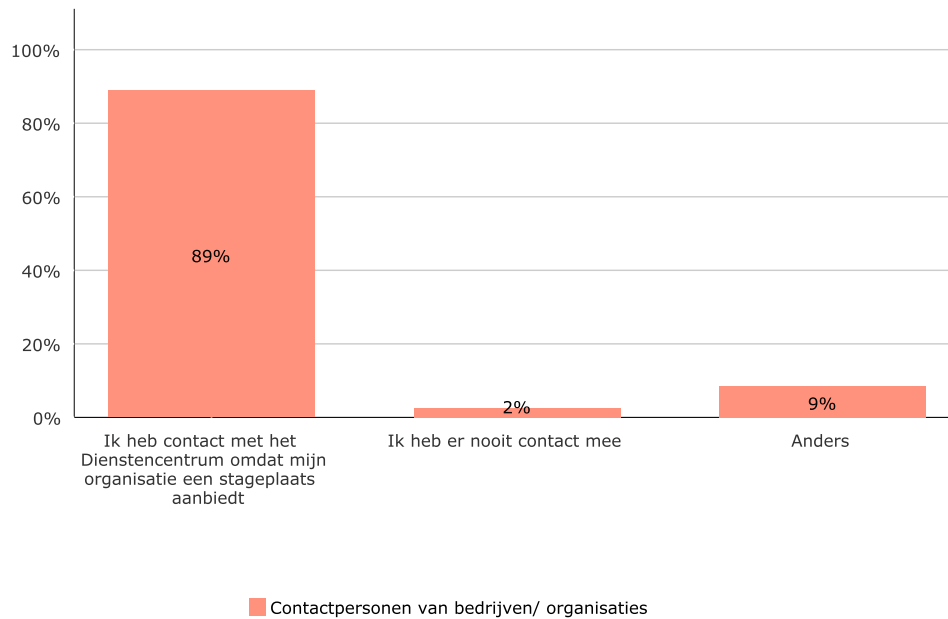
Allereerst geven we weer op welke wijze medewerkers en contactpersonen van bedrijven/organisaties contact hebben met het Dienstencentrum.

Figuur 19 Wijze van contact Dienstencentrum (medewerkers)



Het grootste deel van de medewerkers (46%) heeft contact omdat een leerling is aangemeld.

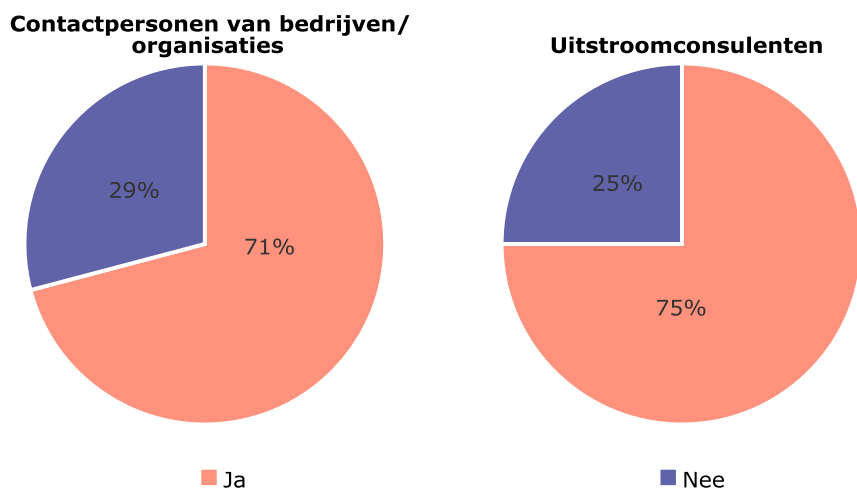
Figuur 20 Wijze van contact Dienstencentrum (contactpersonen bedrijven en organisaties)



89% van de contactpersonen bij bedrijven en organisaties heeft contact omdat de organisatie een stageplaats aanbiedt.

Vervolgens is gevraagd of de respondent een vast contactpersoon heeft bij het Dienstencentrum (figuur 21).

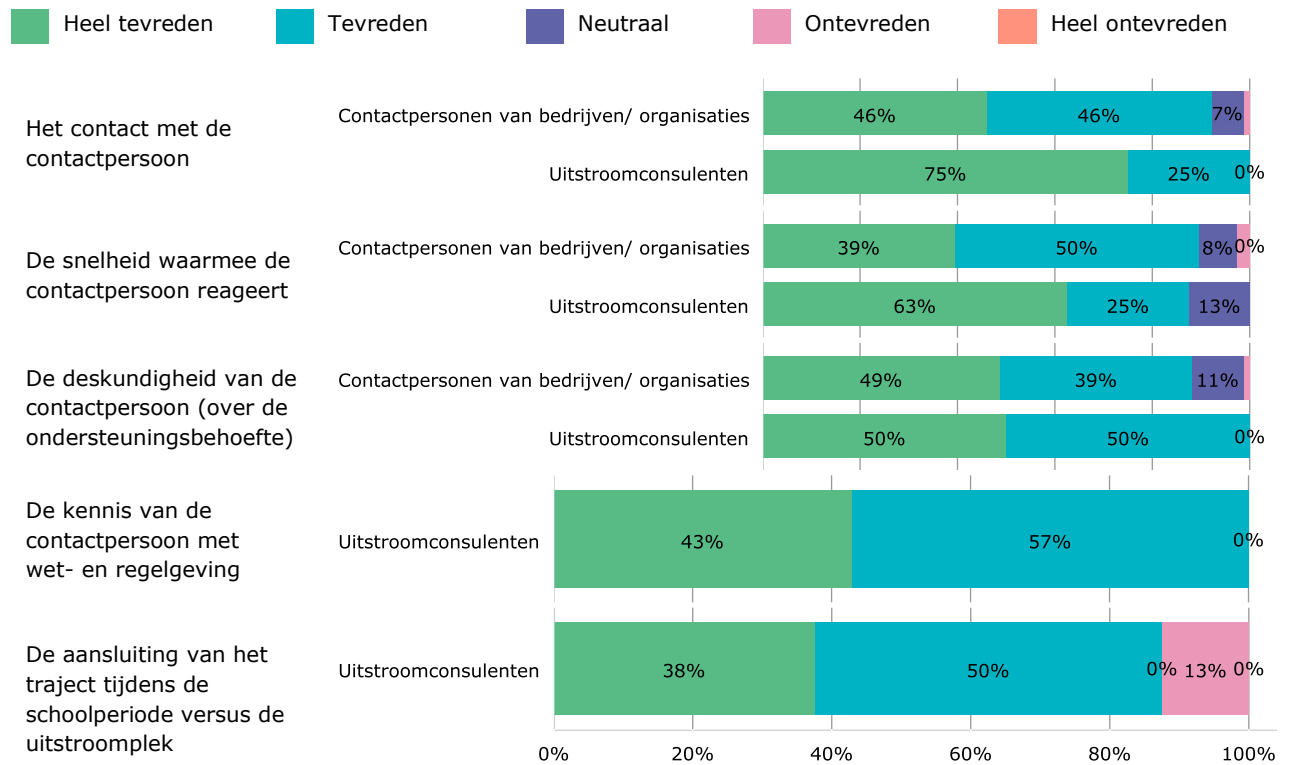
Figuur 21 Vast contactpersoon Dienstencentrum



Het overgrote deel van de contactpersonen van bedrijven en organisaties (71%) en uitstroomconsulenten (75%) heeft een vaste contactpersoon.

Ook is gevraagd naar de tevredenheid over de contactpersoon.

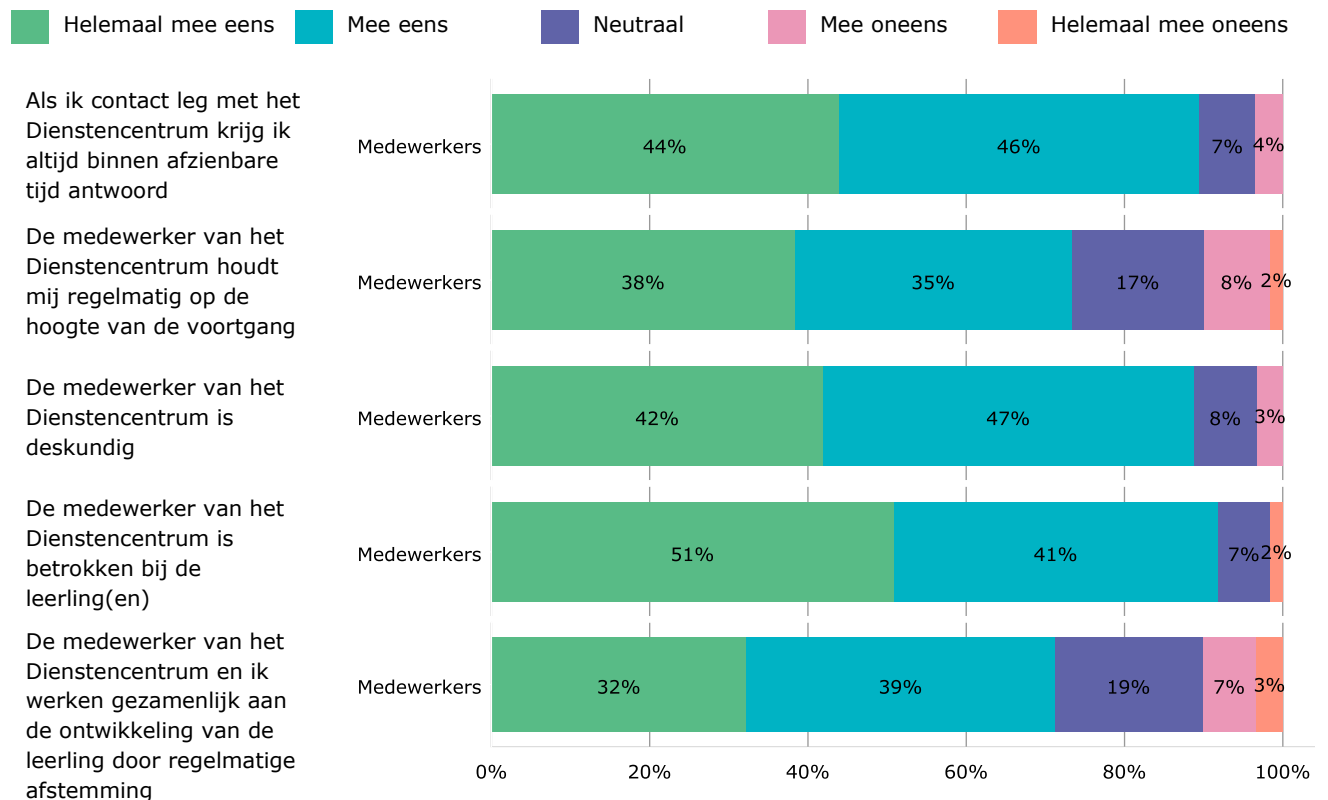
Figuur 22 Tevredenheid contactpersoon



Zowel de contactpersonen van bedrijven en organisaties als de uitstroomconsulenten reageren op alle stellingen over de vaste contactpersoon (heel) positief. Opvallend is dat uitstroomconsulenten het meest ontevreden (13%) zijn over de aansluiting van het traject tijdens de schoolperiode versus de uitstrooimplek.

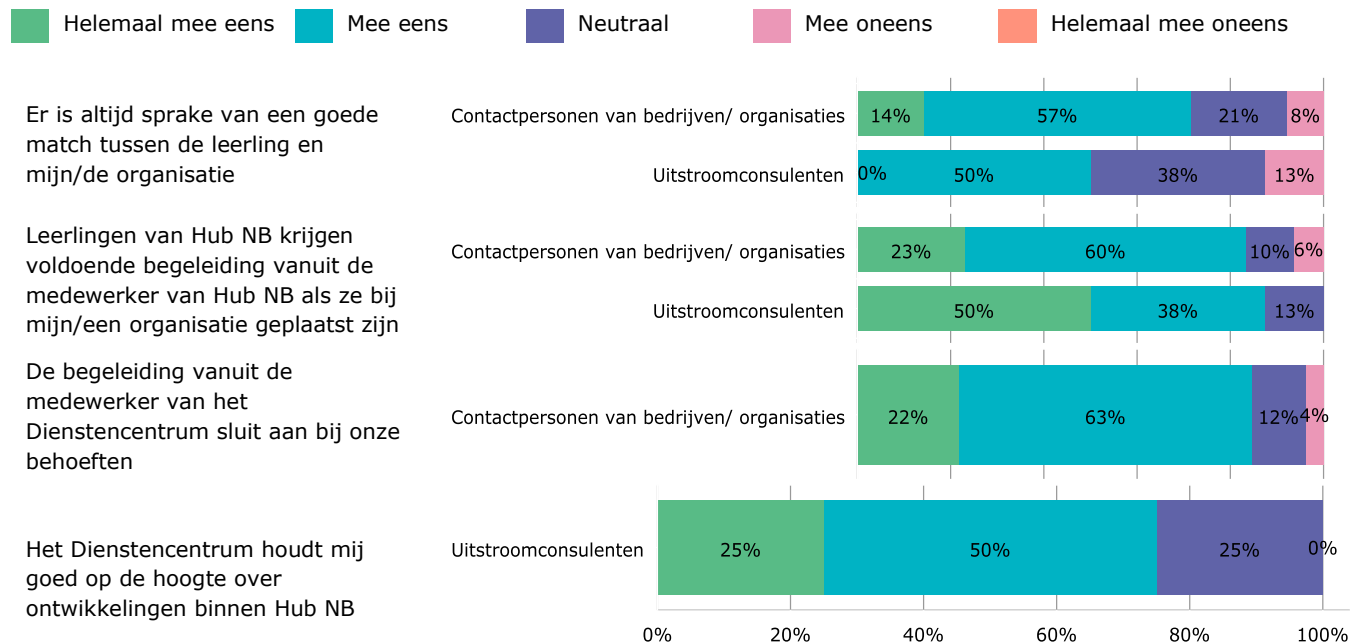
Vervolgens is gevraagd naar hun tevredenheid over het functioneren van het Dienstencentrum. Omdat de vragen voor medewerkers, contactpersonen en uitstroomconsulenten steeds net iets anders gesteld zijn, zijn de resultaten weergegeven in aparte figuren.

Figuur 23 Functioneren Dienstencentrum (medewerkers)



In bovenstaande figuur is te zien dat medewerkers op alle stellingen (heel) positief reageren. Ze zijn het meest tevreden over de stelling dat ze binnen afzienbare tijd antwoord krijgen op vragen (90% (heel) tevreden) en over de betrokkenheid van de medewerkers bij de leerlingen (92% (heel) tevreden).

Figuur 24 Functioneren Dienstencentrum (contactpersonen bedrijven/organisaties en uitstroomconsulenten)



Ook de contactpersonen van bedrijven/organisaties en uitstroomconsulenten zijn tevreden over het functioneren van het Dienstencentrum.

In onderstaande tabel is te zien welk cijfer contactpersonen van bedrijven en organisaties en uitstroomconsulenten geven aan de vaste contactpersoon van het Dienstencentrum.

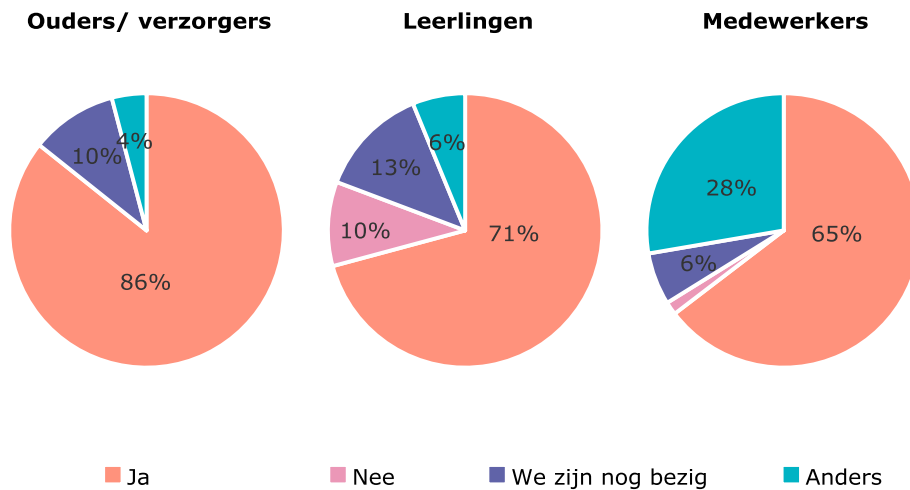
Tabel 3 Cijfer vaste contactpersoon

Doelgroep	Gemiddeld rapportcijfer
Contactpersonen bedrijven en organisaties	8,0
Uitstroomconsulenten	8,4

Hoofdstuk 5 Plaatsing

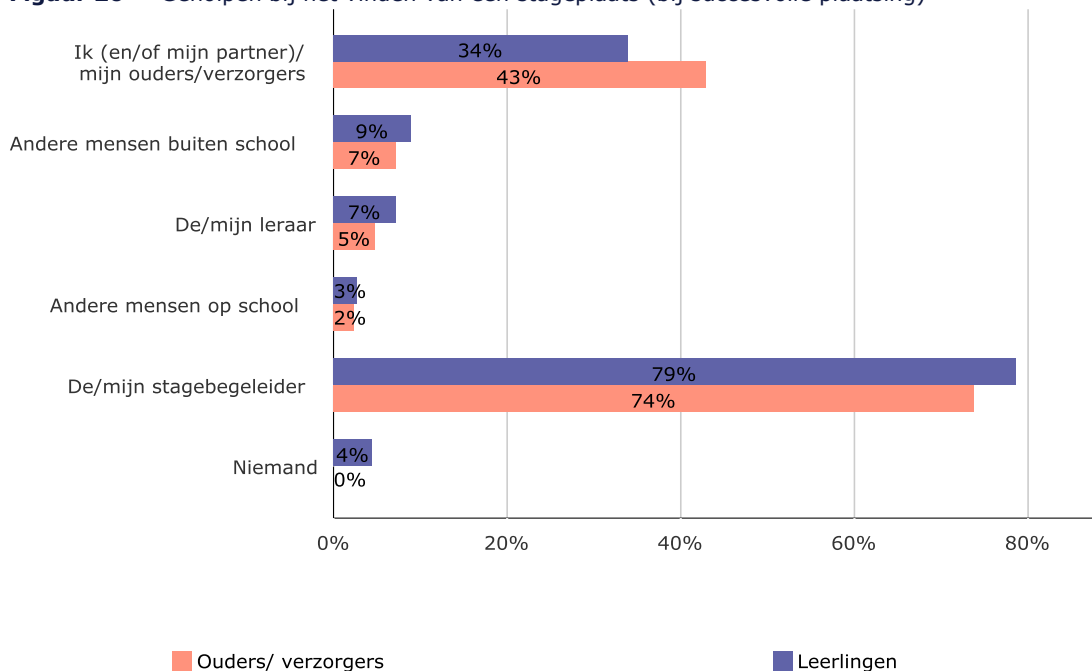
Nadat de leerling en/of ouders/verzorgers gesprekken hebben gevoerd met de stagebegeleider, kan de leerling geplaatst worden bij een stageplek.

Figuur 25 Zoon/dochter/leerling/ikzelf heeft vaste stageplaats gevonden



Aan de leerlingen die een stageplaats hebben gevonden, is gevraagd wie hen geholpen heeft met het vinden van een stageplaats.

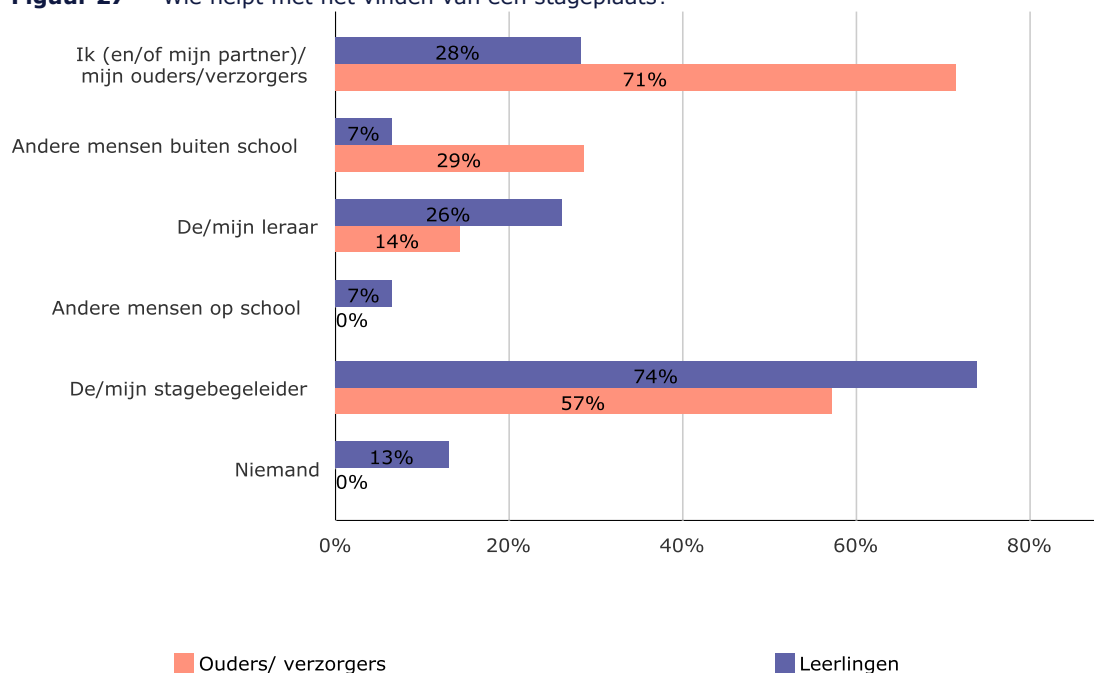
Figuur 26 Geholpen bij het vinden van een stageplaats (bij succesvolle plaatsing)



79% van de leerlingen heeft via de stagebegeleider een stageplaats gevonden en 34% via de ouders/verzorgers. Ook aan ouders/verzorgers is gevraagd wie hun kind geholpen heeft bij het vinden van een stageplaats. In 43% van de gevallen hebben zij als ouder/verzorger geholpen bij het vinden van de stageplaats; in 74% van de gevallen antwoorden de ouders/verzorgers dat de stagebegeleider geholpen heeft.

Ook de mensen die nog geen stageplek hebben gevonden is gevraagd wie hen momenteel helpt met het vinden van een stageplaats.

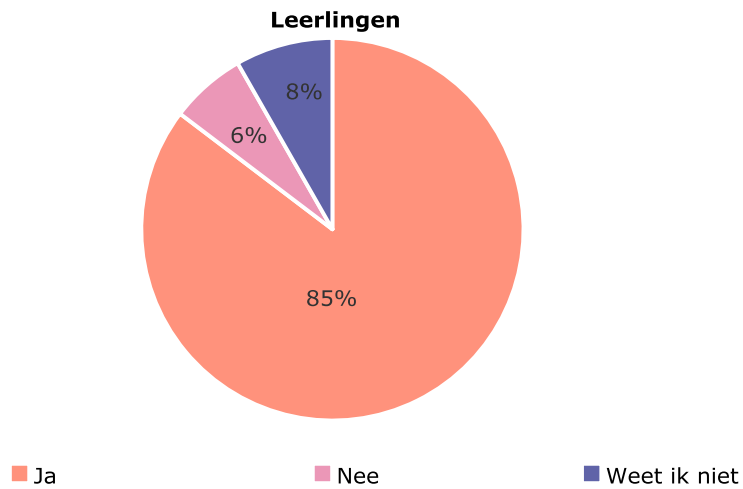
Figuur 27 Wie helpt met het vinden van een stageplaats?



Opvallend is dat 71% van de ouders/verzorgers antwoordt dat zij helpen met het vinden van een stageplaats, tegenover 28% van de leerlingen die noemen dat hun ouders erbij helpen. Ook opvallend is dat een kleiner percentage ouders/verzorgers (57%) dan leerlingen (74%) van mening is dat de stagebegeleider helpt bij het vinden van een stageplaats.

Tot slot is leerlingen gevraagd hoe tevreden ze zijn met de stageplaats.

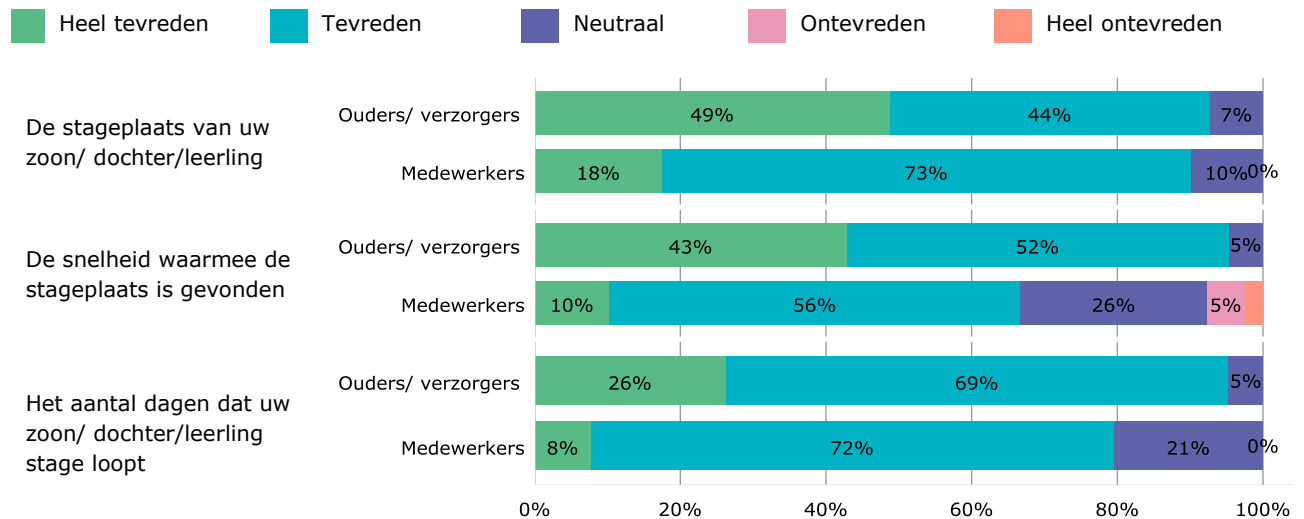
Figuur 28 Tevreden over stageplaats



In bovenstaande figuur is te zien dat 85% van de leerlingen tevreden is over de stageplaats.

Ook aan ouders/verzorgers en medewerkers is gevraagd of ze tevreden zijn over de stageplaats.

Figuur 29 Tevredenheid stageplaats (ouders/verzorgers en medewerkers)

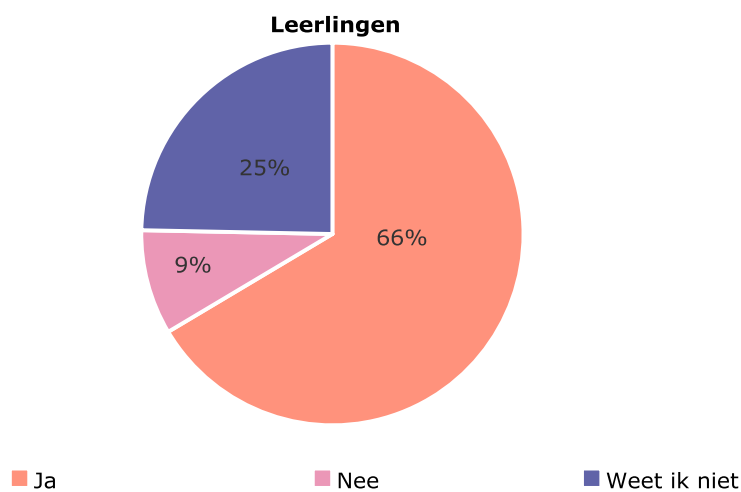


Ouders/verzorgers zijn over het algemeen positiever over de plaatsing dan medewerkers. Er bestaat vooral verschil tussen beide groepen op de stelling over de snelheid waarmee de stageplaats gevonden is (van de ouders/verzorgers is 95% (heel) tevreden en van de medewerkers is 66% (heel) tevreden).

Hoofdstuk 6 Functie Dienstencentrum

Alle respondenten is gevraagd of zij weten wat het Dienstencentrum voor hen kan betekenen. Omdat de vragen niet altijd op dezelfde wijze gesteld zijn, zijn sommige doelgroepen apart weergegeven.

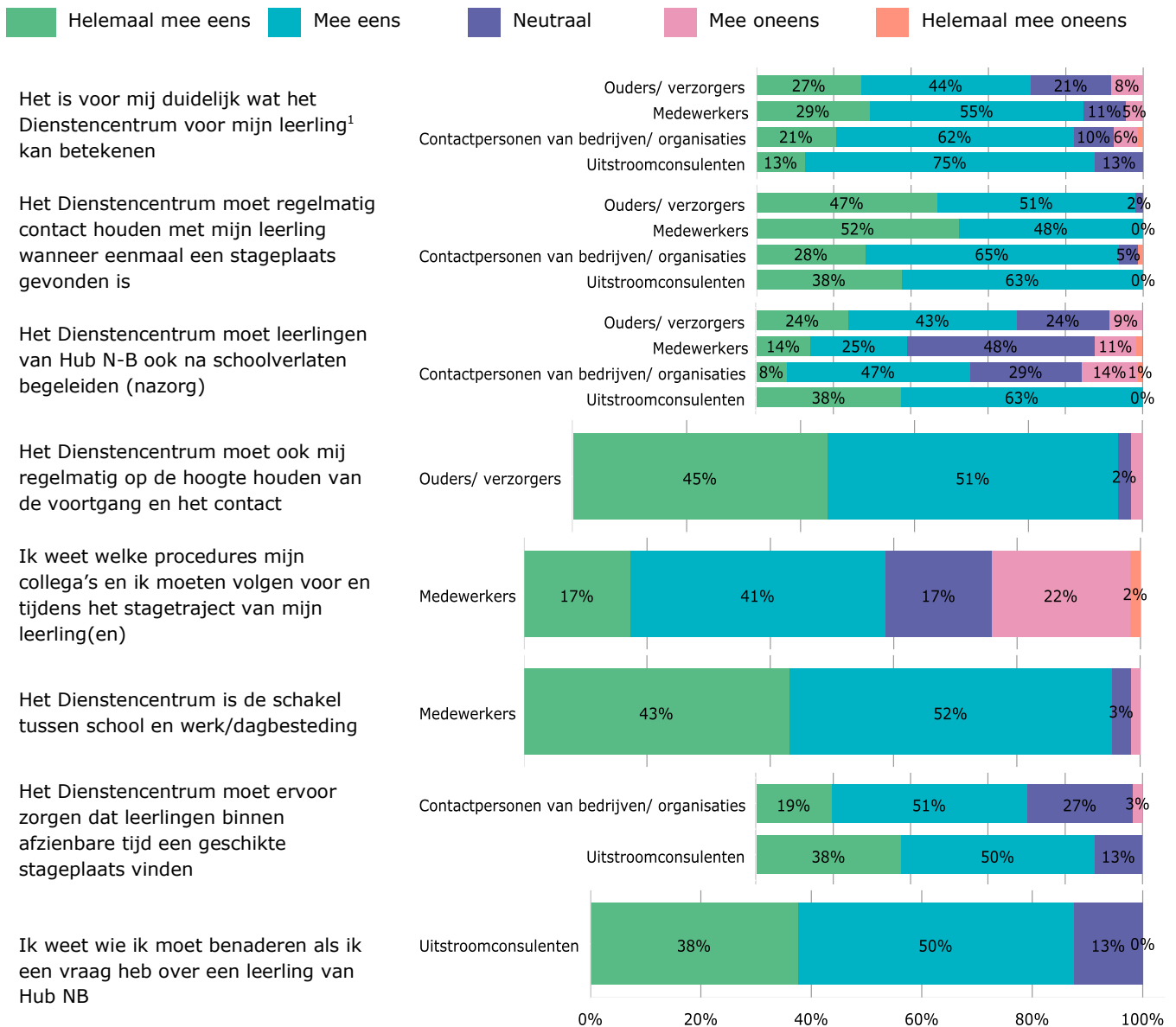
Figuur 30 Duidelijk wat het Dienstencentrum kan betekenen



Voor 66% van de leerlingen is het duidelijk wat het Dienstencentrum kan betekenen, voor 9% is dit niet duidelijk en 25% weet het antwoord op deze vraag niet.

In figuur 31 zijn de resultaten weergegeven voor ouders/verzorgers, medewerkers, contactpersonen bij bedrijven en uitstroomconsulenten. Omdat de vragen niet altijd op dezelfde wijze gesteld zijn, zijn sommige doelgroepen apart weergegeven.

Figuur 31 Functie Dienstencentrum



Voor alle respondenten is het duidelijk wat het Dienstencentrum voor hen kan betekenen. 88% van de uitstroomconsulenten weet wat het Dienstencentrum kan betekenen voor hen, en 84% van de medewerkers ervaart duidelijkheid. Voor ouders/verzorgers is dit iets minder duidelijk: 71% van deze groep weet wat het Dienstencentrum kan betekenen.

¹ Waar staat mijn leerling kan ook gelezen worden mijn zoon/dochter/jongere.

Opvallend is dat iets minder dan de helft van de medewerkers (48%) weet welke procedures zij moeten doorlopen voor en tijdens het stagetraject van de leerlingen.

Tot slot is aan alle respondenten gevraagd om een cijfer te geven aan het Dienstencentrum. De resultaten zijn hieronder zichtbaar.

Tabel 4 Gemiddeld rapportcijfer Dienstencentrum per doelgroep

Doelgroep	Gemiddeld rapportcijfer
Ouders/verzorgers	7,8
Medewerkers	7,5
Contactpersonen	7,7
Uitstroomconsulenten	8,3

Hoofdstuk 7 Open antwoorden

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen weergeven over de dienstverlening van Hub. Enerzijds waar ze tevreden over waren, anderzijds welke verbeterpunten er zijn. Een aantal respondenten heeft het tekstvlak gebruikt om persoonlijke ervaringen over een medewerker weer te geven; deze antwoorden zijn buiten beschouwing gelaten.

7.1 Wat ging goed?

De volgende tabel geeft een top 5 van de meest gegeven antwoorden weer. Deze antwoorden betreffen de tevredenheid over de dienstverlening.

Ouders/verzorgers

Tabel 5 Top 5 opmerkingen ouders/verzorgers

Opmerking	
1	Tevredenheid over de betrokkenheid van de stagebegeleider
2	Tevredenheid over de bereikbaarheid van de stagebegeleider
3	Deskundigheid van de stagebegeleider
4	Het vinden van een passende stageplaats
5	De snelheid waarmee een passende plek is gevonden

Onderstaand staan enkele citaten van ouders ter illustratie van bovengenoemde bevindingen.

1. *'Ik ben zeer tevreden met onze stagebegeleidster [mevrouw X]. Zij is oprecht betrokken.'*
2. *'Komt afspraken na, is correct, zoekt naar mogelijkheden, is makkelijk te bereiken. Kortom, PRIMA!!'*
3. *'Kundige medewerkers met hart voor de leerling.'*
4. *'Mijn kind gaat uitstromen naar zijn stageplek; is hij heel blij mee en ben ik heel blij mee en dat dankzij het Dienstencentrum!'*
5. *'De snelheid waarmee een en ander afgehandeld is m.b.t. stageplaats.'*

Uitstroomconsulenten

Er zijn zes open antwoorden gegeven door uitstroomconsulenten. Hierdoor is het niet mogelijk om een top 5 te maken. Het merendeel van de positieve reacties richt zich op de tevredenheid over de communicatie en goede bereikbaarheid van het Dienstencentrum.

Medewerkers van Hub Noord-Brabant

In tabel 6 staat de top 4 van opmerkingen van medewerkers van Hub Noord-Brabant die contact hebben met het Dienstencentrum. Er is gekozen voor een top 4 omdat dit de lading van de gegeven antwoorden het beste dekte.

Tabel 6 Top 4 opmerkingen medewerkers

Opmerking	
1	Betrokkenheid op de leerling
2	Korte lijnen en goede communicatie
3	De snelheid waarmee gehandeld wordt en resultaat wordt geboekt
4	Het vinden van een passende stageplek

Hieronder staan enkele citaten ter illustratie:

1. *'Betrokkenheid, enthousiasme, bevoegenheid, aansluiten bij de leerling en zijn/haar kwaliteiten en uitdagingen, duidelijkheid over de regels en afspraken en mogelijkheden.'*
2. *'Verder wordt er snel en duidelijk gereageerd op vragen van mijn kant.'*
3. *'De tijd tussen eerste contact met stagebegeleider en een stageplek gaat vaak snel, wat fijn is voor de leerling.'*
4. *'Complimenten voor het gericht zoeken naar geschikte stageplekken voor leerlingen met eventuele uitstroommogelijkheden.'*

Contactpersonen van bedrijven en organisaties

De contactpersonen van bedrijven en organisaties hebben geen gebruikgemaakt van de open antwoordmogelijkheden.

7.2 Wat kan beter?

De volgende verbeterpunten ten aanzien van de dienstverlening worden weergegeven. Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat veel respondenten ook geen verbeterpunten hebben genoemd, waardoor ook hier het aantal effectieve antwoorden te laag is om een top 5 te maken.

Ouders/verzorgers

Hieronder staat de top 3 van verbeterpunten volgens de ouders/verzorgers.

Tabel 7 Top 3 verbeterpunten ouders/verzorgers

Opmerking	
1	Het contact met ouders naast het contact met de leerling
2	Meer tijd per leerling
3	Het hanteren van dezelfde werkwijze door stagebegeleiders/beter contact als er wordt gewisseld tussen begeleiders

De volgende citaten illustreren bovenstaande bevindingen:

1. *'Contact met ouders over traject, eerder meenemen in beslissingen, betere uitleg over de stappen na stage en welke stageplekken welke uitstroom hebben. Welke stappen er genomen moeten worden richting toekomst.'*
2. *'De wachttijden zijn veel te lang. Dit moet sneller, echt sneller. Mijn zoon heeft ruim 5 maanden moeten wachten.'*
3. *'Het zou misschien handig zijn als alle stagebegeleiders ongeveer dezelfde methode van begeleiden hanteren.'*

Uitstroomconsulenten

Van de uitstroomconsulenten hebben vijf respondenten verbeterpunten aangedragen. Deze citaten staan hieronder weergegeven.

De vijf antwoorden die zijn gegeven, variëren allen:

1. *'Bij probleemjongeren eerder contact zoeken voordat de leerling wordt uitgeschreven.'*
2. *'Externe partners (nog) meer betrekken.'*
3. *'Het gesprek met de leerling nog verder uitdiepen om te kijken welke ideeën er zijn over werkplekken en hoe realistisch deze zijn.'*
4. *'Er is altijd verbetering in samenwerking tussen gemeente en Hub. Denk aan korte lijnen met collega's.'*
5. *'Kennis over wet- en regelgeving.'*

Medewerkers Hub Noord-Brabant

Hieronder de top 5 verbeterpunten van de medewerkers.

Tabel 8 Top 5 opmerkingen medewerkers

Opmerking	
1	<i>Het proces sneller opstarten na aanmelding</i>
2	<i>Meer informatie verstrekken aan ouders en leerkrachten</i>
3	<i>Meer verbinding tussen dienstencentrum en praktijkleren</i>
4	<i>Eenduidige werkwijze tussen medewerkers van Dienstencentrum</i>
5	<i>Het verlagen van de werkdruk van medewerkers binnen het Dienstencentrum</i>

De volgende citaten zijn illustratief voor de bevindingen:

1. *'Wanneer een leerling is aangemeld, kan het proces sneller opgestart worden. Bij sommige leerlingen heeft dit echt te lang geduurd.'*
2. *'Afstemming met ouders en alle betrokkenen kost veel tijd. Die is er nu niet altijd.'*
3. *'Een betere terugkoppeling naar de praktijkdocenten van specifieke informatie over welke praktijkvaardigheden er bij een leerling. Juist wel of juist niet uit de verf komen op het stagebedrijf. Hierdoor kun je in de les een betere koppeling maken met wat ze in de bedrijfspraktijk doen en in de schoolpraktijk.'*

4. *'Ik mis een overzichtelijk stappenplan: wat en wanneer gebeurt er eerst, wat daarna. Een lijstje dat je af kunt vinken. Het is nu een warrig geheel.'*
5. *'Weinig personeel voor Dienstencentrum, waardoor leerlingen langer moeten wachten op een stageplek of aanmelding. Dienstencentrum mag belangrijker worden.'*

Contactpersonen bedrijven en organisaties

De contactpersonen bedrijven hebben geen gebruikgemaakt van de open antwoordmogelijkheden.

Bijlage 1 Vragenlijst leerlingen

Vragenlijst tevredenheid Dienstencentrum Hub Noord-Brabant.

De leerlingen van de scholen van Hub Noord-Brabant die ten tijde van het onderzoek zijn aangemeld bij het Dienstencentrum.

1. Op welke locatie ga je naar school?
 - Hub NB Rosmalen
 - Hub NB Stedelijk VSO
 - Hub NB Veghel
 - Hub NB Oss
 - Hub NB Boxtel
2. Wat is je leeftijd? [dropdown menu]

Eerste kennismakingsgesprek

3. Heb je een kennismakingsgesprek gehad met de stagebegeleider?
 - Ja
 - Nee (ga door naar vraag 6)

De volgende vragen gaan over het kennismakingsgesprek.

4. Was er iemand bij je bij het voeren van het kennismakingsgesprek:
 - Nee, ik heb het gesprek alleen gevoerd met de stagebegeleider
 - Mijn ouder/verzorger was erbij
 - Mijn leraar was erbij
 - Anders, namelijk
5. Heb je tijdens het kennismakingsgesprek voldoende informatie gekregen?



ja



nee



weet ik niet

Stagebegeleider

6. Heb je een vaste stagebegeleider?
 - Ja
 - Nee (ga door naar vraag 8)

7. De vragen hieronder gaan over het contact met je stagebegeleider

	Ja	Nee	Weet ik niet
Ben je tevreden over het contact met je stagebegeleider?			
Ben je tevreden over de manier waarop je stagebegeleider naar je luistert?			
Ben je tevreden over de snelheid waarmee je stagebegeleider reageert als je een vraag hebt?			
Ben je tevreden over de deskundigheid/de kennis van je stagebegeleider?			
Is jouw stagebegeleider makkelijk bereikbaar (via de telefoon en/of de mail)?			
Ik word op de hoogte gehouden van ontwikkelingen rond mijn stage door mijn stagebegeleider.			

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Welk rapportcijfer geef je aan je stagebegeleider?										

Resultaat van de dienstverlening (stageplaats)

8. Heb je met de hulp van jouw stagebegeleider een stageplaats gevonden?

- Ja
- Nee (ga door naar vraag 11)
- We zijn nog bezig (ga door naar vraag 11)
- Anders, namelijk...

9. Zij er nog andere mensen die jou helpen met het vinden van een stageplaats?

- Ja, mijn ouders/verzorgers
- Ja, andere mensen buiten school, namelijk: _____
- Ja, mijn leraar
- Ja, andere mensen op school, namelijk: _____
- Nee, alleen mijn stagebegeleider

10. Ben je tevreden over jouw stageplaats?



ja



nee



weet ik niet

Functie/beeldvorming van het Dienstencentrum

11. Het is voor mij duidelijk wat het Dienstencentrum voor mij kan betekenen.



ja



nee



weet ik niet

12. Ik heb regelmatig contact met mijn stagebegeleider, ook nu ik stage loop.



ja



nee



weet ik niet

13. Ik kon mijn stagebegeleider gemakkelijk vinden in het schoolgebouw.



ja



nee



weet ik niet

Tevredenheid over mijn stagebegeleider in het algemeen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Als je jouw stagebegeleider een rapportcijfer kon geven, wat zou je dan geven?										

15. Wat gaat er volgens jou goed bij jouw stagebegeleider? Waarover ben je erg tevreden?

Open vraag

16. Wat kan jouw stagebegeleider volgens jou beter doen?

Open vraag

Bijlage 2 Vragenlijst ouders/verzorgers van die leerlingen

Achtergrondinformatie

1. Op welke locatie volgt uw zoon/dochter onderwijs?
- Hub NB Rosmalen
 - Hub NB Stedelijk VSO
 - Hub NB Veghel
 - Hub NB Oss
 - Hub NB Boxtel

Bekendheid Dienstencentrum

2. Bent u bekend met het Dienstencentrum?
- Ja
 - Nee (einde vragenlijst)
3. Heeft u zelf contact (gehad) met het Dienstencentrum?
(De medewerker van het Dienstencentrum is degene die uw zoon/dochter in het stagetraject begeleidt.)
- Ja, ik heb zelf contact (gehad) met één of meer stagebegeleiders
 - Nee, maar mijn zoon/dochter heeft wel contact met één of meer stagebegeleiders (ga door naar vraag 6)
 - Nee, ik heb er wel van gehoord maar geen contact mee gehad (einde vragenlijst)

Bereikbaarheid van het Dienstencentrum

4. Hoe heeft u gehoord over het Dienstencentrum?
- Mijn zoon/dochter vertelde er over
 - Via de leraar van mijn zoon/dochter
 - Via een andere ouder
 - Door een informatieavond
 - Via de website van Hub Noord-Brabant
 - Een medewerker van het Dienstencentrum heeft contact met mij opgenomen
 - Anders namelijk...

5. Hoe tevreden bent u over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...de bereikbaarheid van het Dienstencentrum (telefonisch en/of per mail)?						

Eerste kennismakingsgesprek

6. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de stagebegeleider van uw zoon/
dochter?
- Ja, gelijktijdig met het kennismakingsgesprek met mijn zoon/dochter
 - Ja, in een apart gesprek
 - Nee (ga door naar vraag 10)
7. Wanneer was uw kennismakingsgesprek met de stagebegeleider?
- Langer dan een jaar geleden
 - Tussen een jaar geleden en een maand geleden
 - Korter dan een maand geleden
8. Waar heeft dit kennismakingsgesprek plaatsgevonden?
- Op school
 - Thuis
 - Op de woongroep
 - Ergens anders, namelijk: _____
9. De volgende vragen gaan over het kennismakingsgesprek.

Hoe tevreden bent u over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...de tijd tussen het eerste contact met het Dienstencentrum en het kennismakingsgesprek?						
...de tijd die er voor u genomen werd tijdens het kennismakingsgesprek?						
...de inhoud van het kennismakingsgesprek?						
...de informatie die u kreeg tijdens het kennismakingsgesprek?						

Medewerkers Dienstencentrum

10. Heeft uw zoon/dochter een vaste stagebegeleider?

- Ja
- Nee

11. Heeft u contact met de stagebegeleider?

- Ja, ik heb zelf contact
- Nee, mijn kind heeft contact
- Nee, maar ik zou wel graag contact willen met de stagebegeleider (ga door naar vraag 13)

12. De vragen hieronder gaan over het contact met de stagebegeleider van het Dienstencentrum

Hoe tevreden bent u over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...het contact met de stagebegeleider?						
...de betrokkenheid van de stagebegeleider?						
...de snelheid waarmee de stagebegeleider reageert als u een vraag heeft?						
... de deskundigheid van de stagebegeleider?						

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Welk rapportcijfer geeft u aan de stagebegeleider?										

Resultaat van de dienstverlening

14. Heeft uw zoon/dochter met de hulp van de stagebegeleider een stageplaats gevonden?
- Ja
 - Nee (ga door naar vraag 16)
 - We zijn nog bezig (ga door naar vraag 16)
 - Anders, namelijk...

15. Hoe tevreden bent u over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...de stageplaats van uw zoon/dochter?						
... de snelheid waarmee de stageplaats is gevonden?						
... het aantal dagen dat uw zoon/dochter stage loopt?						

Functie/beeldvorming van het Dienstencentrum

16. De volgende stellingen gaan over de functie die het Dienstencentrum heeft of zou moeten hebben.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Het is voor mij duidelijk wat het Dienstencentrum voor mij en mijn zoon/dochter kan betekenen						
Het Dienstencentrum moet regelmatig contact houden met mijn zoon/dochter wanneer het eenmaal een stageplaats gevonden heeft						
Het Dienstencentrum moet mijn zoon/dochter ook na schoolverlaten begeleiden.						
Het Dienstencentrum moet ook mij regelmatig op de hoogte houden van de voortgang en het contact						

Tevredenheid over het Dienstencentrum in het algemeen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Als u het Dienstencentrum een rapportcijfer kon geven, wat zou u dan geven?										

18. Wat gaat er volgens u goed bij het Dienstencentrum? Waarover bent u tevreden?

Open vraag

19. Wat kan het Dienstencentrum volgens u beter doen?

Open vraag

Bijlage 3 Vragenlijst medewerkers van de scholen van Hub Noord-Brabant

Groepsleraren, praktijkleraren, IB-ers/orthopedagogen en directeuren/teamleiders.

Achtergrondinformatie

1. Wat is jouw functie binnen Hub Noord-Brabant?
 - Groepsleraar
 - Praktijkleraar
 - Intern begeleider/orthopedagoog
 - Directeur/teamleider
 - Anders, namelijk...
2. Op welke locatie ben je werkzaam?
 - Hub NB Rosmalen
 - Hub NB Stedelijk VSO
 - Hub NB Veghel
 - Hub NB Oss
 - Hub NB Boxtel

Contact met het Dienstencentrum

3. Op welke wijze heb je contact met het Dienstencentrum?
 - Ik heb contact met het Dienstencentrum omdat mijn leerling is aangemeld
 - Een of meer leerlingen zijn aangemeld bij het Dienstencentrum maar ik heb er geen contact mee
 - Ik spreek wel mensen van het Dienstencentrum, maar vooral om algemene informatie bij hen te halen over het traject arbeidstoeleiding/ toeleiding naar dagbesteding
 - Anders, namelijk ...

Bereikbaarheid van het Dienstencentrum

4. Hoe tevreden ben je over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...de bereikbaarheid van het Dienstencentrum (telefonisch en/of per mail)?						

Medewerker van het Dienstencentrum

5. De volgende stellingen gaan over het functioneren van de medewerkers van het Dienstencentrum.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Als ik contact leg met het Dienstencentrum krijg ik altijd binnen afzienbare tijd antwoord						
De medewerker van het Dienstencentrum houdt mij regelmatig op de hoogte van de voortgang						
De medewerker van het Dienstencentrum is deskundig						
De medewerker van het Dienstencentrum is betrokken bij de leerling(en)						
De medewerker van het Dienstencentrum en ik werken gezamenlijk aan de ontwikkeling van de leerling(en) door regelmatige afstemming						

Resultaat van de dienstverlening

6. Hebben leerlingen uit jouw klas/school met de hulp van het Dienstencentrum een stageplaats gevonden?
- Ja
 - Nee (ga door naar vraag 8)
 - We zijn nog bezig (ga door naar vraag 8)
 - Anders, namelijk...

7. Hoe tevreden ben je over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...de stageplaats(en) van je leerling(en)?						
... de snelheid waarmee de stageplaats is gevonden?						
... het aantal dagen dat de leerling(en) stage loopt?						

Functie/beeldvorming van het Dienstencentrum

8. De volgende stellingen gaan over de functie die het Dienstencentrum heeft of zou moeten hebben.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Het is voor mij duidelijk wat het Dienstencentrum voor mij en mijn leerlingen kan betekenen						
Het Dienstencentrum moet regelmatig contact houden met de leerling wanneer het eenmaal een stageplaats gevonden heeft						
Het Dienstencentrum moet ook na schoolverlaten de jongere blijven begeleiden						
Ik weet welke procedures mijn collega's en ik moeten volgen voor en tijdens het stagetraject van mijn leerling(en)						
Het Dienstencentrum is de schakel tussen school en werk/dagbesteding						

Tevredenheid over het Dienstencentrum in het algemeen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Als u het Dienstencentrum een rapportcijfer kon geven, wat zou u dan geven?										

10. Wat gaat er volgens u goed bij het Dienstencentrum? Waarover bent u tevreden?

Open vraag

11. Wat kan het Dienstencentrum volgens u beter doen?

Open vraag

Bijlage 4 Vragenlijst contactpersonen van bedrijven/organisaties waar de leerlingen van Hub Noord-Brabant worden geplaatst

Achtergrondinformatie

1. Bij welke organisatie bent u werkzaam?
 - Zorgaanbieder
 - Werkgever in het vrije bedrijf
 - Werkgever in beschutte arbeid
 - Vrijwilliger
 - Anders, namelijk: ...

Contact met het Dienstencentrum

2. Op welke wijze heeft u contact met het Dienstencentrum van Hub Noord-Brabant?
 - Ik heb contact met het Dienstencentrum omdat mijn organisatie een stageplaats aanbiedt
 - Ik heb er nooit contact mee (einde vragenlijst)
 - Anders, namelijk ...

Medewerker Dienstencentrum

3. Heeft u een vast contactpersoon bij het Dienstencentrum?
 - Ja
 - Nee

De vragen hieronder gaan over het contact met de (vaste) contactpersoon van het Dienstencentrum. (Indien u geen vaste contactpersoon binnen het Dienstencentrum heeft, dan graag de vragen beantwoorden op basis van het contact met degene die u het meeste spreekt.)

4. Hoe tevreden bent u over	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden	N.v.t.
...het contact met de (vaste) contactpersoon?						
...de snelheid waarmee de (vaste) contactpersoon reageert als u een vraag heeft?						
... de deskundigheid van de (vaste) contactpersoon?						

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Welk rapportcijfer geeft u aan de medewerker van het Dienstencentrum?										

Functioneren Dienstencentrum

5. De volgende stellingen gaan over het huidige functioneren van het Dienstencentrum.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Er is altijd sprake van een goede match tussen de leerling en mijn organisatie						

Leerlingen van Hub krijgen voldoende begeleiding vanuit de medewerker van Hub als ze bij mijn organisatie geplaatst zijn						
Het is voor mij duidelijk wat de medewerker van het Dienstencentrum voor onze organisatie kan betekenen						
De begeleiding vanuit de medewerker van het Dienstencentrum sluit aan bij onze behoeften						

Functie/beeldvorming van het Dienstencentrum

6. De volgende stellingen gaan over de functie die het Dienstencentrum heeft of zou moeten hebben.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Het Dienstencentrum moet ervoor zorgen dat leerlingen binnen afzienbare tijd een geschikte stageplaats vinden						

Het Dienstencentrum moet regelmatig contact houden met leerlingen wanneer het eenmaal een stageplaats bij mijn organisatie gevonden heeft									
Het Dienstencentrum moet leerlingen van Hub ook na schoolverlaten blijven begeleiden (nazorg)									

Tevredenheid over het Dienstencentrum in het algemeen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Als u het Dienstencentrum een rapportcijfer kon geven, wat zou u dan geven?										

8. Wat gaat er volgens u goed bij het Dienstencentrum? Waarover bent u tevreden?
 Open vraag

9. Wat kan het Dienstencentrum volgens u beter doen?
 Open vraag

Bijlage 5 Vragenlijst uitstroomconsulenten van de betrokken gemeenten

Contact met het Dienstencentrum

- Op welke wijze heeft u contact met het Dienstencentrum van Hub Noord-Brabant?
 Ik heb contact met het Dienstencentrum omdat ... (aanvullen)
 Ik heb er nooit contact mee (einde vragenlijst)

Medewerker Dienstencentrum

- Heeft u een vast contactpersoon bij het Dienstencentrum?
 Ja
 Nee
- De vragen hieronder gaan over het contact met de (vaste) contactpersoon van het Dienstencentrum (Indien u geen vaste contactpersoon binnen het Dienstencentrum heeft, dan graag de vragen beantwoorden op basis van het contact met degene die u het meeste spreekt.)

Hoe tevreden bent u over	Heel erg tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel erg ontevreden	N.v.t.
...het contact met de (vaste) contactpersoon?						
...de snelheid waarmee de (vaste) contactpersoon reageert als u een vraag heeft?						
... de kennis de (vaste) contactpersoon met wet- en regelgeving?						
... de deskundigheid van de (vaste) contactpersoon over de ondersteuningsbehoefte van de leerling?						

... de aansluiting van het traject tijdens de schoolperiode versus de uitstroomplek?									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Welk rapportcijfer geeft u aan de medewerker van het Dienstencentrum										

Functioneren Dienstencentrum

5. De volgende stellingen gaan over het huidige functioneren van het Dienstencentrum.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Er is altijd sprake van een goede match tussen de leerling en de organisatie						
Leerlingen van Hub krijgen voldoende begeleiding vanuit Hub als ze bij een organisatie geplaatst zijn						

Het Dienstencentrum houdt mij goed op de hoogte over ontwikkelingen binnen Hub.						
---	--	--	--	--	--	--

Functie/beeldvorming van het Dienstencentrum

6. De volgende stellingen gaan over de functie die het Dienstencentrum heeft of zou moeten hebben.

	Heel erg mee eens	Mee eens	Neutraal	Oneens	Heel erg mee oneens	N.v.t.
Het is voor mij duidelijk wat het Dienstencentrum voor de gemeente kan betekenen						
Ik weet wie ik moet benaderen als ik een vraag heb over een leerling van Hub						
Het Dienstencentrum moet ervoor zorgen dat leerlingen binnen afzienbare tijd een geschikte stageplaats vinden						
Het Dienstencentrum moet regelmatig contact houden met leerlingen wanneer het eenmaal een stageplaats heeft gevonden						

Het Dienstencentrum moet leerlingen van Hub ook na schoolverlaten begeleiden (nazorg)										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tevredenheid over het Dienstencentrum in het algemeen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Als u het Dienstencentrum een rapportcijfer kon geven, wat zou u dan geven?										

8. Wat gaat er volgens u goed bij het Dienstencentrum? Waarover bent u tevreden?

Open vraag

9. Wat kan het Dienstencentrum volgens u beter doen?

Open vraag