Klanttevredenheidsonderzoek

Carrière Switch b.v.

11-08-2014

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Carrière Switch b.v. vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING 1

1. ACHTERGROND 1
2. CRITERIA 1
3. METHODE 1
4. PROCEDURE 2

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING 3

BEZOEKVERSLAG 6

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO 8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland vele duizenden commerciële aanbieders van HR-diensten die een veelvoud aan activiteiten aanbieden zoals opleidingen. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies, outplacement of loopbaanbegeleiding en intensieve begeleiding door middel van coaching. Voor veel HR-functionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel.
Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies, outplacementopdrachten, loopbaanbegeleidingtrajecten of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.
Op dit moment zijn op deze wijze ruim 300 bureaus op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand met erkende organisaties opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.
Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, als voor Coaching en Bedrijfsadvies.
De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.
Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Adviseurs②				50%	40%
Afronding③				70%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer		10%		70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding④				70%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				60%	40%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de adviseurs.
③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de afronding.
④ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een gedeelte van de respondenten heeft Carrière Switch b.v. (hierna te noemen Carrière Switch) op het internet gevonden of is door een relatie op het bureau gewezen. Bij anderen is Carrière Switch al langer bekend binnen de organisatie. Ter illustratie: “Een collega had een traject bij hen doorlopen en was daarover heel tevreden”, “Ik heb een van de adviseurs op televisie bezig gezien en dat vond ik ijzersterk. Vervolgens ben ik op het internet gaan zoeken” en “Ik kreeg een ontslagvergoeding mee en heb toen op het internet gezocht naar een bureau.” Verschillende redenen worden aangevoerd om voor dit bureau te kiezen, zoals: de goede ervaringen, de positieve referenties, het juiste aanbod en het prettige kennismakingsgesprek. Enkele uitspraken: “Ik heb gekeken naar drie bureaus en hun website sprak mij aan. De aanpak paste het beste bij mijn wensen”, “Ze reageerden heel snel op mijn vraag om informatie”, “Ik heb een gesprek gehad met de directeur en die had een goed verhaal”, “Ik heb gekozen voor de adviseur” en “We laten de medewerker kiezen uit meerdere bureaus en een daarvan is Carrière Switch.”

In de voorbereiding op de start van het traject worden in de gesprekken de wensen geïnventariseerd van zowel de kandidaat als de opdrachtgever en vervolgens wordt een voorstel gepresenteerd voor een plan van aanpak met bijbehorende offerte. “Als eerste was daar een kennismakingsgesprek, waarin het bureau zich heeft voorgesteld en waarbij uitleg is gegeven over de werkwijze van het bureau. Vervolgens is er een intakegesprek geweest, waarin ook de kandidaat zijn verhaal kon doen en zijn wensen kenbaar kon maken”, aldus een tevreden referent. Allen zijn goed te spreken over het voortraject bij Carrière Switch.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. In goed overleg met de opdrachtgever en de medewerker wordt het programma bepaald. Enkele citaten: “Er is heel goed gekeken naar welke coach het beste past bij de kandidaat en het soort traject. Samen met de betreffende medewerker is toen een programma opgesteld”, “Je wordt geplaatst bij een adviseur die bij je past en vervolgens werk je samen aan een programma, dat voldoet aan je wensen” en “We hebben een vast, redelijk uitgebreid, pakket, dat we de werknemers aanbieden, en de medewerker kan op zijn eigen tijd aan het traject beginnen. Eigenlijk hoeft er nauwelijks van dit vaste plan afgeweken te worden, maar als het nodig is kan dat wel.” De prijs van het traject is van tevoren bekend en de offerte is helder.

Uitvoering

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Carrière Switch uitvoering heeft gegeven aan de trajecten. We spreken in de meeste gevallen over outplacementtrajecten, waarin onder andere aan bod kunnen komen: coachingsgesprekken, testen, sollicitatietrainingen, het optimaliseren van het Curriculum Vitae, het ondersteunen bij het zoeken naar vacatures en het voorbereiden en evalueren van sollicitatiegesprekken. Sommige respondenten zijn in geval van outplacementtrajecten niet echt betrokken bij de uitvoering en gaan met hun beoordeling uit van wat zij van de kandidaat hebben gehoord. Ter illustratie: “In eerste instantie is er een stuk opvang van de medewerker en is samen met hem de tijd genomen om te kijken naar wat er is gebeurd en waar het is misgegaan. Daarna zijn zijn kwaliteiten in kaart gebracht en is gekeken naar hoe hij in elkaar steekt en waar hij het beste zal gedijen. Hij heeft testen gehad en groepsbijeenkomsten op het gebied van het maken van een CV, het schrijven van een sollicitatiebrief, het voeren van gesprekken en het netwerken”, “Ze hebben de vraag goed bestudeerd en hebben samen met de kandidaat gezocht naar welke baan het beste bij hem past”, “We zijn begonnen met een persoonlijk marketingplan en vervolgens zijn er acht gesprekken geweest van anderhalf uur. Dat hield onder andere oefeningen in op het niveau van goede en slechte punten en was heel erg gericht op persoonlijke reflectie. Ik had gehoopt dat het concreter zou zijn, maar voor ik het wist waren de gesprekken voorbij”, “De medewerker had heel lang bij dezelfde baas gewerkt en was niet gewend om te solliciteren. Hij heeft dan ook een driedaagse training gehad op dit gebied. Naast de gesprekken met de coach is er gekeken naar zijn CV en is hij geholpen met de introductie op de arbeidsmarkt en LinkedIn” en “Ik ben heel erg geholpen om grip te krijgen op het hedendaagse proces van het zoeken van een andere werkkring. Mij is duidelijk geworden waar ik energie van krijg en wat me energie kost en vervolgens ben ik begeleid bij het solliciteren, onder andere door een training van vier of vijf dagen.”

Adviseurs

Eén respondent heeft te weinig zicht op de kwaliteit van de adviseur om een oordeel te geven voor dit onderdeel. Van de rest worden positieve geluiden gehoord over de adviseurs van Carrière Switch. Meerdere kwaliteiten worden in de interviews naar voren gebracht, zoals: de flexibiliteit, de deskundigheid, het inlevingsvermogen, het luisteren naar de klant en de betrokkenheid. Enkele citaten ter illustratie: “Hij heeft de kandidaat de ruimte gegeven om dingen uit te zoeken. Hij toonde respect voor hoe de medewerker is en gaf hem de gelegenheid om zelf te groeien in het traject”, “Het is een prettig persoon en hij heeft heel veel kennis van de materie”, “Er was een goede ‘klik’ met de adviseur bij beide kandidaten. Hij snapte heel goed wat er speelde en waar de eventuele aandachtspunten moesten liggen” en “Ook op emotioneel en persoonlijk vlak vond ik hem heel sterk. We konden het samen heel goed vinden en als hij een keer verhinderd was, had hij altijd een goede collega om hem te vervangen.”

Afronding

Bij een van de geïnterviewden is het traject nog niet afgerond en hij geeft dan ook geen score op dit onderdeel. De anderen zijn tevreden of zeer tevreden over de afronding van het traject. De trajecten worden over het algemeen afgerond met een eindrapportage en/of een eindevaluatie. Uit de interviews komt naar voren, dat het bureau actief is op het gebied van nazorg naar de kandidaat. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ik heb een parttime baan gevonden en we hebben de afspraak, dat we weer in gesprek gaan als ik dat nodig vind” en “Ik had een baan geaccepteerd met een jaarcontract, maar na acht maanden is het dienstverband beëindigd. Toen heb ik opnieuw hulp gekregen van hen en als er iets is kan ik altijd contact opnemen.” Men laat zich positief uit over de resultaten, die Carrière Switch heeft geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is men heel goed te spreken. De communicatie is helder en gemaakte afspraken worden altijd nagekomen. Zowel het bureau als de individuele medewerker is goed bereikbaar via de telefoon en via e-mail. “Ze reageren heel snel en ook de adviseur is direct te bereiken”, geeft een van hen aan. Als het gaat om het inwilligen van de wensen van de klant en het verzetten van afspraken toont het bureau grote flexibiliteit. Een van de geïnterviewden merkt in dit kader op dat de adviseur druk bezet is, maar dat er altijd wel iets te regelen valt. Gevraagde informatie komt op tijd bij de klant aan en de facturen kloppen met de uitgemaakte offerte.

Relatiebeheer

De meerderheid is positief over de wijze waarop Carrière Switch de relatie onderhoudt met de klant, ook buiten de trajecten om. Bij sommige klanten is het contact redelijk intensief. Anderen horen weinig van het bureau als er geen traject loopt, maar missen het contact dan ook niet. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ik krijg nu nog af en toe een e-mail en dat is voor mij genoeg” en “Ik ben uitgenodigd voor workshops en netwerkbijeenkomsten.” Een van hen is ontevreden over het relatiebeheer en beargumenteert dit als volgt: “Ik krijg summier nog wel schriftelijke informatie, maar ik zou als ik hen was vaker contact opnemen met de klant.” Een ander heeft de volgende tip voor het bureau: “Eigenlijk zou Carrière Switch, nadat mensen zijn geplaatst, gebruik moeten maken van dat netwerk van tevreden mensen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding wordt door drie respondenten geen oordeel gegeven, omdat zij geen zicht hebben op de prijs van het traject. De anderen zijn goed te spreken over dit onderdeel. Enkele uitspraken: “Volgens mij is het wel marktconform”, “Ik neem aan dat wij centraal goede afspraken daarover hebben gemaakt” en “De geleverde kwaliteit is prima en ze vragen een prijs, die daarbij hoort.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Allen zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en men laat zich positief uit over de samenwerking met het bureau. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de flexibiliteit, de diversiteit in coaches, het snelle schakelen, de duidelijke communicatie en de kwaliteit van de begeleiders. Enkele citaten: “De coach verdiept zich echt in de medewerker en levert maatwerk. Ik vind dat ze heel attent en vriendelijk zijn, waardoor de kandidaat zich welkom voelt. Ze gaan heel zorgvuldig met de mensen om”, “Ik vind de sollicitatietraining samen met anderen heel goed en de individuele gesprekken worden ook als heel prettig en nuttig ervaren. Vanaf het begin is er duidelijkheid over het traject en de gestelde doelen”, “De coach is duidelijk en kan als het nodig is de kandidaat ‘een schop onder de kont geven’. Ik hou niet van de softe aanpak en hij weet de mensen aan te zetten en aan te sporen. Hij geeft op het juiste moment een duwtje in de goede richting” en “Ze geven min of meer de garantie, dat als het binnen een jaar niet goed gaat, dat je dan opnieuw het traject in kan gaan en dat is uniek.” Twee van hen hebben nog wel een aandachtspunt: “Doordat de coach parttime werkt, kan hij niet altijd direct reageren op e-mails en dergelijke” en “Ze doen verwoede pogingen maar het ontsluiten van het netwerk van Carrière Switch lukt nog niet helemaal. Nu is het zo dat mensen min of meer plichtmatig aanwezig zijn en misschien moet er wat meer een wedstrijd van gemaakt worden.” Men is bereid om Carrière Switch aan te bevelen aan anderen en een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Carrière Switch b.v. op 11-08-2014.

Algemeen

Carrière Switch is een gespecialiseerd adviesbureau op het gebied van Human Resource Management: ontslag, outplacement, loopbaanadvies, coaching en mediation. De samenhang tussen deze verschillende gebieden vinden de opdrachtgevers terug in de adviezen. Met sterke betrokkenheid en grote expertise begeleidt Carrière Switch de werkgever en de medewerker naar een snelle, voor beide partijen constructieve, oplossing. Carrière Switch kan gebruik maken van twintig ervaren adviseurs die allemaal beschikken over een brede expertise en die elkaar uitstekend aanvullen. Door deze brede expertise kan Carrière Switch voor elke opdracht het juiste team samenstellen zodat er een efficiënte afronding plaats kan vinden. Actief en innovatief met brede expertise worden zowel opdrachtgevers als cliënten in verschillende branches ondersteund. Vanuit een van de acht vestigingen opereert men dicht bij de klant, geografisch en persoonlijk, en wordt landelijke dekking aangeboden. Het bureau heeft als belangrijkste kernwaarden; professionaliteit, integriteit en persoonlijke betrokkenheid. De opdrachtgevers en cliënten zijn uit verschillende branches afkomstig, zowel de profit- als de non-profitsector. De kracht van Carrière Switch is de combinatie van loopbaanadvies en P&O-advies. Deze unieke formule zorgt voor een professionele en resultaatgerichte begeleiding aan mens en organisatie, op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau. Carrière Switch staat niet alleen voor het vinden van een snelle oplossing maar verbindt resultaatgerichtheid aan vakmanschap en sensitiviteit.

Kwaliteit

Zoals hiervoor vermeld, kan Carrière Switch gebruik maken van een groot team van ervaren adviseurs. Deze adviseurs zijn landelijk inzetbaar en beschikken ieder voor zich over veel kennis en ruime ervaring. Deze ervaring kan zijn opgedaan bij grote en middelgrote bedrijven, bij de overheid of bij een eigen praktijk. Deze (levens)ervaring is een absolute must voor eventuele nieuwe adviseurs die bij Carrière Switch aan de slag willen gaan. Elke zes weken komen de adviseurs bij elkaar op zogenoemde loopbaanavonden om ervaringen en opgedane kennis uit te wisselen en elkaar te adviseren waar dat mogelijk is. Nieuwe opdrachtgevers hebben altijd eerst een gesprek met één van de directeuren waarbij de behoeften van de cliënt goed in kaart worden gebracht. Naar aanleiding van dit gesprek wordt vervolgens een perfecte match gemaakt tussen de cliënt en de adviseur. Deze match is een belangrijke voorwaarde bij de trajecten. Indien in de loop van het traject de behoeften van de cliënt en/of werknemer veranderen dan schroomt Carrière Switch niet om een andere adviseur in te zetten. Carrière Switch staat erop dat elk gesprek van toegevoegde waarde moet zijn en dit kan alleen als er een goede ‘klik’ is tussen de gesprekspartners. Trajecten worden tijdens de uitvoering zorgvuldig gemonitord door het bureau. Om de kwaliteit te waarborgen neemt Carrière Switch haar eigen klanttevredenheidsonderzoeken af en worden er naar aanleiding van de uitkomsten hiervan passende maatregelen genomen.

Continuïteit

Carrière Switch is met haar brede expertise inzetbaar in alle branches. Door het grote netwerk van de directeuren komen er dan ook uit al deze branches opdrachten binnen. Carrière Switch constateert een blijvende (en zelfs groeiende) vraag vanuit de markt naar haar maatwerkoplossingen op het gebied van HRM. Carrière Switch staat voor professionaliteit, integriteit en persoonlijke betrokkenheid en daar blijkt in deze economisch zware tijden duidelijk behoefte aan. Mede op grond van het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de door het instituut verschafte gegevens tijden het bezoek, acht Cedeo de continuïteit van Carrière Switch voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij Carrière Switch is sprake van grote zorgvuldigheid in het voortraject, de doelen, werkwijze en planning worden gezamenlijk vastgelegd. Daarna vindt er een deskundige uitvoering plaats waarbij Carrière Switch staat voor een aanpak die grote persoonlijke aandacht combineert met een doelgericht marktbewerking. Dit alles zorgt voor een waarborg van het realiseren van het beoogde resultaat binnen de gestelde termijn van negen maanden. Het slagingspercentage is erg hoog, 90% van de deelnemers aan een outplacementprogramma wordt binnen twaalf maanden duurzaam geplaatst en na achttien maanden ligt dit percentage zelfs op 98%, waarbij vermeld mag worden dat de helft van de cliënten ouder is dan vijftig jaar. Zowel individuele als groeps trajecten worden door het bureau ter hand genomen. Carrière Switch heeft hart voor de cliënten. Dat blijkt onder meer uit het feit dat de begeleiding niet stopt bij de plaatsing in de nieuwe werkkring. De opdracht wordt pas als afgerond beschouwd na afloop van de proeftijd. Ook is er daarna nog ‘coaching on the job’ mogelijk. Voor Carrière Switch is elke opdracht maatwerk.

Conclusie van de Stichting Cedeo

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren.

Daarnaast heeft het bureau recht op:

- Vermelding in alle relevante uitingen van marketingcommunicatie van Cedeo
- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu