

Klanttevredenheidsonderzoek

USG Restart B.V.

23-02-2015



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van USG Restart 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	7

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, loopbaanbegeleidingstrajecten 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 klanttevredenheidsonderzoek 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				100%	
Plan van aanpak				100%	
Uitvoering				90%	10%
Adviseurs②				80%	10%
Afronding			10%	90%	
Organisatie en Administratie			10%	80%	10%
Relatiebeheer				90%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③				60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				100%	

- 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 Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Op verschillende manieren zijn de respondenten in contact gekomen met USG Restart B.V. (hierna te noemen USG Restart). Bij de meerderheid is het bureau al langer bekend binnen de organisatie. Anderen zijn door een collega, een relatie of de vakbond op USG Restart gewezen. Ter illustratie: "Er is een overkoepelende overeenkomst met dit bureau", "We doen al jaren naar tevredenheid zaken met hen" en "Op advies van derden ben ik vanwege een re-integratie bij hen terecht gekomen." Meerdere redenen worden aangevoerd om voor dit bureau te kiezen, zoals: de goede ervaringen, de positieve referenties, de flexibiliteit, het bestaande contract met het bureau, de prettige samenwerking en de keuze van de kandidaat. Enkele uitspraken ter illustratie: "Hun werkwijze en de afspraken, die we hebben kunnen maken, passen bij ons", "De contacten zijn altijd heel plezierig. Ze zijn laagdrempelig en zijn bereid om te leveren, wat we wensen. Ze hebben geen vast stramien in hun werkwijze" en "Ik vind het belangrijk dat de keuze bij de medewerker wordt gelegd en die heeft voor USG Restart gekozen." Na de aanmelding vindt, indien nodig, een gesprek plaats met de opdrachtgever en wordt relevante informatie verstrekt over de kandidaat en het gewenste traject. Vervolgens wordt een intakegesprek gehouden met de medewerker om hem te informeren over de werkwijze van het bureau en zijn wensen voor het traject helder te krijgen. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak worden in de interviews alleen maar positieve geluiden gehoord. Ter illustratie: “Na het bevestigen van de opdracht neemt de medewerker zelf contact op met het bureau. Aan de hand van de intake wordt voor ons een advies gemaakt met een plan van aanpak, waarbij nog alle ruimte wordt geboden om dingen aan te passen” en “Het initiatief leggen we bij de kandidaat en ik geef schriftelijk of mondeling aanvullende informatie. Na de intake krijg ik een plan van aanpak, dat heel flexibel naar de werkgever en de medewerker is opgesteld.” De kosten van de trajecten zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Men is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten door USG Restart. Tijdens de trajecten wordt de opdrachtgever schriftelijk en/of mondeling in voldoende mate en volgens de gemaakte afspraken op de hoogte gehouden van de vorderingen. Kenmerkend voor de uitvoering vindt men de flexibiliteit en het inspelen op de behoefte van de kandidaat. Enkele citaten: “Het plan was misschien wel iets te optimistisch, gezien de leeftijd van de kandidaat. Het plan was om de medewerker weer aan de slag te krijgen en daarbij is gekeken naar het CV, het solliciteren en het presenteren door de medewerker. Hij is ook nog geholpen bij het opstellen van een LinkedIn-profiel”, “Er is goed gekeken naar de mogelijkheden van de medewerker en hij is prima ondersteund bij het schrijven van brieven en het solliciteren”, “Het traject wordt goed opgebouwd door eerst te kijken naar eventuele negatieve ervaringen. Vervolgens wordt gekeken, waar misschien aan gewerkt moet worden om de kans om een nieuwe baan te vergroten door middel van bijvoorbeeld testen en trainingen” en “We werken met een protocol van gesprekken, testen en trainingen en dat volgen ze.” Een van de geïnterviewden heeft wel een opmerking gekregen van de kandidaat over de nogal schoolse manier, waarop de training in social media werd gegeven.

Adviseurs

Een van de respondenten heeft te weinig zicht op dit onderdeel om een score te geven. De anderen laten zich positief tot zeer positief uit over de kwaliteit van de adviseurs. Men noemt hen flexibel en prettig in de omgang. Ook de kennis van zaken en het goed kunnen luisteren naar de opdrachtgever en de medewerker worden als sterke punten genoemd. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ik vind het betrokken mensen, die je goed een spiegel kunnen voorhouden”, “Ze zijn deskundig. Je merkt wel dat de keuze van de kandidaat voor een bureau vaak is gebaseerd op het contact met de consultant. Het blijft mensenwerk” en “Een keer bleek er toch geen goede klik tussen de medewerker en de adviseur en daar is toen direct naar geluisterd en een andere coach op gezet.”

Afronding

De meerderheid is tevreden over de wijze, waarop de trajecten worden afgerond. De trajecten worden over het algemeen afgerond met een afsluitend gesprek en een eindrapportage, mondeling en/of schriftelijk. Een van de referenten krijgt na afloop geen verslag, maar hoort het resultaat via de telefoon of via de kandidaat. Hij vindt dat hier wel een verbeterpunt ligt en geeft een score drie. Op de vraag naar eventuele nazorg door het bureau, geeft men aan dat de adviseurs altijd nog te benaderen zijn voor vragen. Over het geheel gezien is men tevreden over de resultaten, die zijn geboekt met de trajecten. Enkele uitspraken: “De medewerkers hebben er altijd wat aan gehad en vaak is het resultaat een plaatsing”, “Het mooiste is een nieuwe baan, maar je hebt te maken met inzetbaarheid en de arbeidsmarkt. De inspanning hebben ze absoluut geleverd” en “Er is nog geen andere baan maar de medewerker is wel klaargemaakt voor het solliciteren en hij heeft de nodige handvatten aangereikt gekregen.” Een van hen merkt in dit kader wel op, dat de zaken van tevoren soms wat te rooskleurig worden voorgesteld door het bureau.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn de meesten goed te spreken. De bereikbaarheid van het bureau wordt goed genoemd. Vaak wordt gewerkt met vaste contactpersonen. Enkele uitspraken: "Ik heb vaste aanspreekpunten op een aantal onderwerpen en verder is daar de accountmanager", "Ik krijg direct contact via een centrale contactpersoon" en "Als de betreffende persoon niet te bereiken is, word ik altijd teruggebeld." Een van hen plaatst hierbij de volgende kanttekening: "In sommige gevallen kan het wat beter. We werken met twee personen als aanspreekpunt en dat werkt goed, maar als een kandidaat in een ander gedeelte van het land woont dan loopt het niet altijd soepel." De gemaakte afspraken worden netjes nagekomen en de factuur klopt met de uitgemaakte offerte. Een van de respondenten heeft op dit onderdeel een verbeterpunt, omdat hij de uitleg van de rekening soms wel ingewikkeld vindt waardoor de factuur moeilijker te controleren is. Een enkele referent heeft in het verleden een klacht geuit of feedback gegeven aan het bureau en allen zijn heel tevreden over hoe daarop is gereageerd. Er wordt direct contact gezocht met de klant om een en ander door te spreken en de klachten worden naar tevredenheid opgelost.

Relatiebeheer

De wijze, waarop USG Restart de relatie met de klant onderhoudt, wordt door allen positief beoordeeld. De meerderheid spreekt over een prettig en regelmatig contact met het bureau. Enkele citaten: "Ze zoeken regelmatig contact om even bij te praten", "Ze doen het op een goede manier. Ze zoeken zelf contact, maar gelukkig niet te vaak" en "Ik ben niet de juiste persoon binnen onze organisatie om het contact mee te onderhouden, maar ze hebben nog wel contact gezocht en dat vind ik prima." Enkele geïnterviewden hebben sinds het traject geen contact meer gehad met USG Restart, maar ze missen het contact niet en ze zijn van mening dat ze naar behoefte zelf contact kunnen opnemen met het bureau.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben geen zicht op de prijs van de trajecten of hebben geen vergelijking gemaakt met andere bureaus, die soortgelijke trajecten aanbieden. Ze geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. De rest is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Ze spreken over marktconforme tarieven en prima kwaliteit. Een en ander wordt geïllustreerd door de volgende uitspraken: "De prijs vind ik gunstig en de kwaliteit is in orde", "Ze zijn met hun prijzen niet anders dan andere bureaus en ik ben tevreden over het geleverde werk" en "Ze bieden maatwerk en daar past deze prijs bij."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Men is over het geheel gezien tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met USG Restart. Als positieve punten komen onder andere uit de interviews: het snelle schakelen, de bereikbaarheid, het echt investeren in de mens, de betrokkenheid, de flexibiliteit, de prijs-kwaliteitverhouding en het nakomen van de afspraken. Ter illustratie: "Ze weten de wet en regelgeving goed in de gaten te houden", "Ze passen heel goed bij de nieuwe mentaliteit van geen moeilijke verhalen maar direct aan de slag", "We hebben de mogelijkheid om echt maatwerk af te spreken", "Ze bieden aan de ene kant re-integratie aan en aan de andere kant ook mogelijkheden met alle ingangen voor een nieuwe baan", "De kandidaat leert dat hij niet de enige is in die situatie. Hij komt tijdens de trainingen in contact met lotgenoten en leert nieuwe technieken op het gebied van solliciteren" en "Na de prima intake was duidelijk in welke richting de medewerker wilde gaan en wat hij wilde. Ze hebben ook flexibel gereageerd, toen de kandidaat door een tijdelijke baan even het traject wilde stopzetten." Naast de verbeterpunten, die al eerder zijn aangegeven, hebben enkele respondenten nog een aandachtspunt voor het bureau. Een van hen zou graag wat meer aandacht zien voor de 55+ groep. Een ander vindt het mooi dat er brochures op maat worden gemaakt, maar hij valt over de slordigheden en typfouten in de brochures. Ook geeft hij het bureau als aandachtspunt mee om wat reëler te zijn in het scheppen van verwachtingen. Een derde referent heeft de tip om een vervolg op het traject aan te bieden, als er nog geen baan is gevonden. Ook had hij graag wat meer tussentijdse rapportage gezien. Allen zijn bereid om USG Restart aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met USG Restart B.V. op 23-02-2015.

Algemeen

USG Restart houdt zich bezig met outplacement, re-integratie tweede spoor en jobcoaching, bedoeld voor mensen met een functiebeperking (Wajongers). Doel van de interventies van USG Restart is mensen (weer) op weg te helpen naar een passende werkkring, een liefst duurzame rol in de arbeidsmarkt. Dit kan zijn vanuit een huidige functie of vanuit een uitkeringssituatie. Op jaarbasis worden ruim 10.000 cliënten naar een nieuwe of beter passende plek in de arbeidsmarkt begeleid. USG Restart is een dochtermaatschappij van USG People. Het hoofdkantoor van USG Restart is gevestigd in Almere. USG Restart biedt een landelijke dekking. Niet onvermeld mag blijven dat USG Restart van mening is dat mensen met een Wajongstatus het best kunnen worden begeleid vanuit een werkende positie. Daartoe heeft USG Restart dan ook met een aantal werkgevers in Nederland contracten afgesloten.

Kwaliteit

Het bureau heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en levert maatwerk door nauw aan te sluiten bij de specifieke vraag en omstandigheden van iedere opdrachtgever en cliënt. De teamleider Centrale Administratie en Kwaliteit is ondermeer verantwoordelijk voor de bedrijfsprocessen en het in kaart brengen van de werkzaamheden omtrent de diverse certificeringen (o.a. ISO 9000 en het Blik op Werk keurmerk). Tekenend voor de professionaliteit van de interne organisatie is ondermeer een cliëntvolgsysteem waarin alle betrokken USG Restart-medewerkers de diverse acties nauwlettend kunnen volgen en uitvoeren. Ook heeft het bureau een aantal arbeidsdeskundigen in huis die alle nieuwe wet- en regelgeving nauwlettend volgen en de opgedane kennis deelt met de USG Restart-medewerkers. Er wordt gewerkt vanuit een groot aantal projectteams, die door teamleiders worden aangestuurd. De ruim 300 mobiliteitscoaches van USG Restart zijn over het algemeen HBO-opgeleid en voeren hun werkzaamheden met grote betrokkenheid uit. Door diversiteit aan specialismen is het mogelijk de juiste match te maken tussen de mobiliteitscoach en de voorliggende vraag. Professionalisering van de mobiliteitscoaches is een structureel aandachtspunt: er vinden dan ook op regelmatige basis bijeenkomsten plaats die in het teken staan van intervisie en dergelijke. Ook volgen zij interne en/of externe trainingen. Waar mogelijk en passend zet USG Restart 'Aan de slag!' in, een programma voor outplacement en re-integratie, met stappen en instrumenten waarmee mensen succesvol weer aan het werk worden geholpen. Zo bellen de eerste dag van het programma de deelnemers al naar potentiële werkgevers. Dit blijven ze doen gedurende het programma, ondersteund door workshops over bel-, schrijf-, en gesprekstechnieken.

Continuïteit

USG Restart heeft haar bestaansrecht in de praktijk bewezen door al vele jaren succesvolle trajecten op maat te ontwikkelen. Door een recente reorganisatie en door ontwikkelingen in de markt nauwlettend te volgen en daar op in te spelen wil men groei realiseren. Mede op basis van het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de sterke focus op het vinden van een nieuwe baan en een nieuw toekomstperspectief en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van USG Restart dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trajecten starten met een intake, waarin vragen en einddoel centraal staan. Na de intake wordt een trajectplan opgesteld. Cliënten kunnen naar werk worden geleid via gesprekken, training en coaching. Een begeleidingstraject is altijd 'maatwerk'. USG Restart bezit expertise voor alle doelgroepen. Voor outplacement is men eveneens actief op HBO- en HBO+niveau. Afhankelijk van de duur van het traject wordt een tussenrapportage opgesteld. Van ieder traject wordt in ieder geval een eindrapport samengesteld.

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