Klanttevredenheidsonderzoek

SWA HR Diensten B.V.



1-10-2016

Inhoudsopgave

A. Cedeo-erkenning

B. Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtgevers

C. Conclusie

A. 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 600 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 onder andere erkenningen voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen, Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, 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 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:

- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers, 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.

5. OVAL (Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan)

De Cedeo-erkenning is gebaseerd op het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek dat in het kader van de continue kwaliteitsbewaking periodiek wordt uitgevoerd.
Vanwege afspraken met brancheorganisatie OVAL en de besprekingen die ten gevolge daarvan met OVAL zijn gevoerd, heeft Cedeo voor OVAL-leden een nieuw, aangepast model ontwikkeld voor het uitvoeren van de klanttevredenheidsonderzoeken gericht op deze branche.
Het tweejaarlijks uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek wordt nu vierjaarlijks uitgevoerd; in de tussenliggende periode wordt, na twee jaar, en vervolgens eveneens vierjaarlijks, een elektronisch onderzoek uitgevoerd.

Het klanttevredenheidsonderzoek voorziet enerzijds in een elektronisch onderzoek onder opdrachtgevers op basis waarvan de Cedeo-erkenning kan worden verleend of gecontinueerd. Anderzijds wordt ter aanvulling een onderzoek onder kandidaten van dezelfde opdrachtgevers gehouden, waarvan de uitkomsten niet bepalend zijn voor het al of niet verlenen van de Cedeo-erkenning, maar ter aanvulling en ter kennisname van het instituut worden gerapporteerd.

Cedeo is onderdeel van Lloyd's Register Nederland BV waardoor wij, gezamenlijk met Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA), u eveneens van dienst kunnen zijn met de, naast de eis voor klanttevredenheid, andere twee eisen die het OVAL-lidmaatschap stelt: medewerkers en processen. LRQA verzorgt de totale certificering aan de hand van de OVAL-kwaliteitseisen.

6. Onderzoek

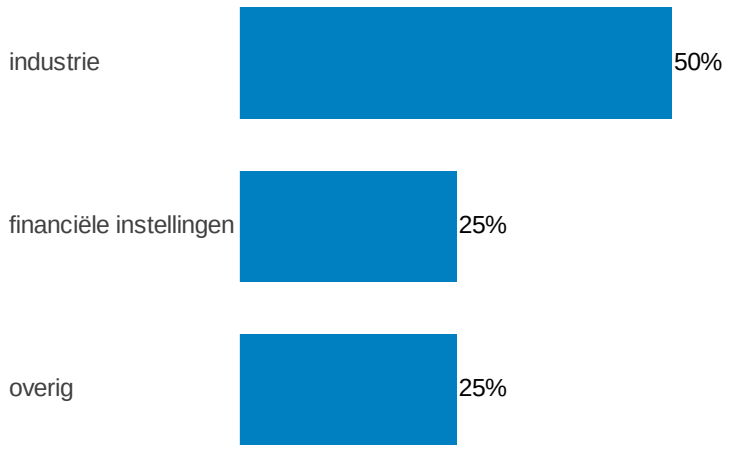
Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van SWA HR Diensten B.V. gevestigd te Nieuwegein.

Voor het onderzoek onder de opdrachtgevers zijn 8 relaties benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan hebben 4 relaties (50%) de vragenlijst compleet ingevuld.

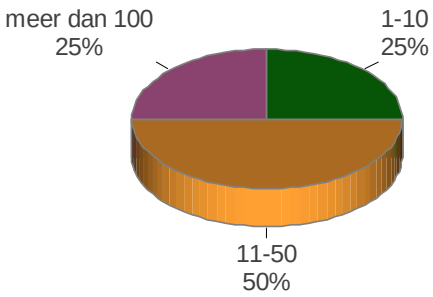
B. Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtgevers

Voortraject

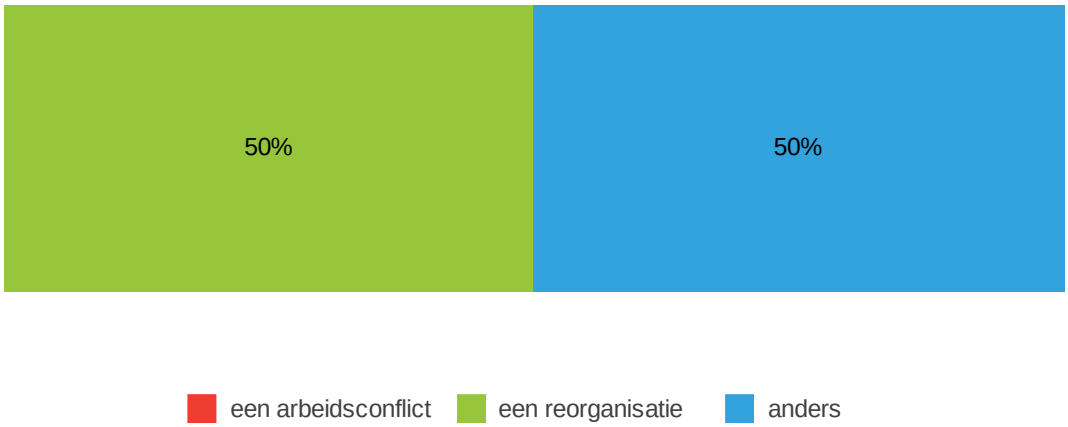
1. In welke branche bent u werkzaam?



2. Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam bij uw organisatie?

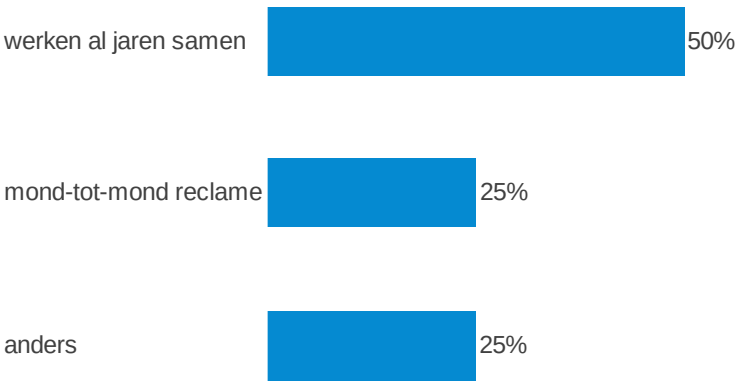


3. Wat was de reden om medewerker(s) een traject bij dit bureau te laten doorlopen?



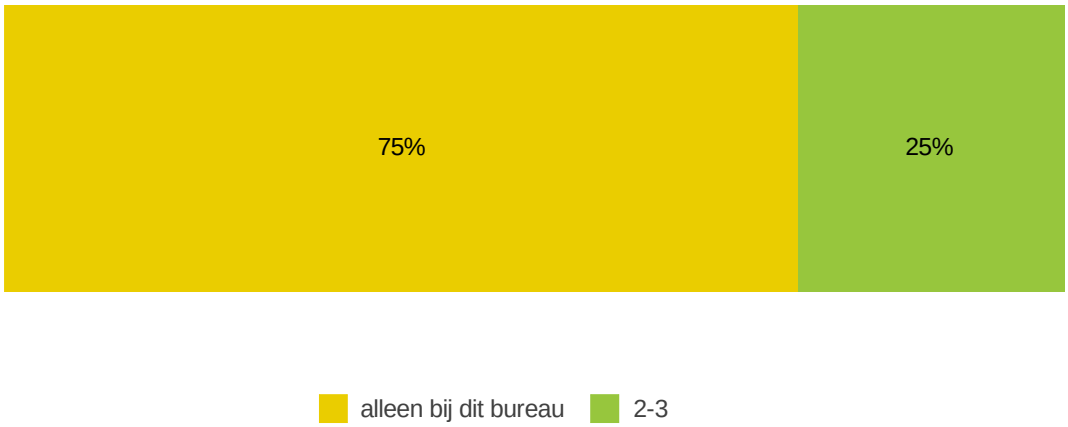
Anders, namelijk ...
om te kijken of iemand op zijn plaats zit
meer aandacht voor eigen loopbaan

4. Hoe heeft u dit bureau gevonden?
(meerdere antwoorden mogelijk)

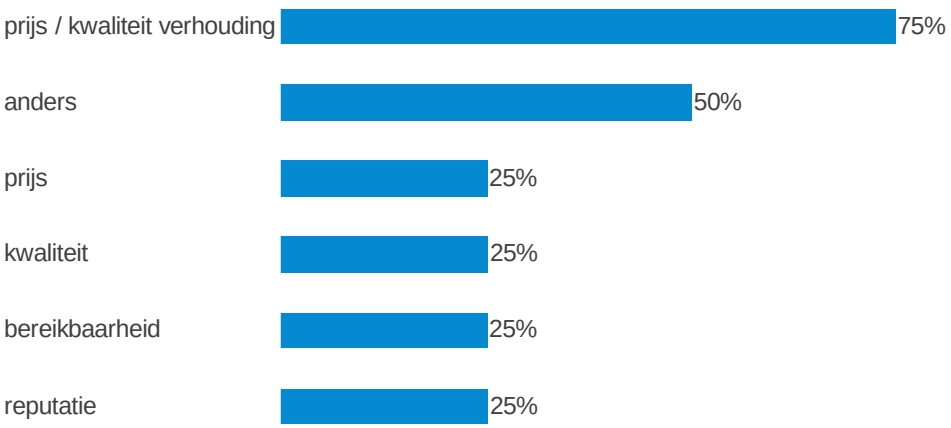


Anders, namelijk ...
via de vakbonden, mn. het CNV

5. Bij hoeveel bureau's heeft u informatie ingewonnen voor u uw keus maakte?

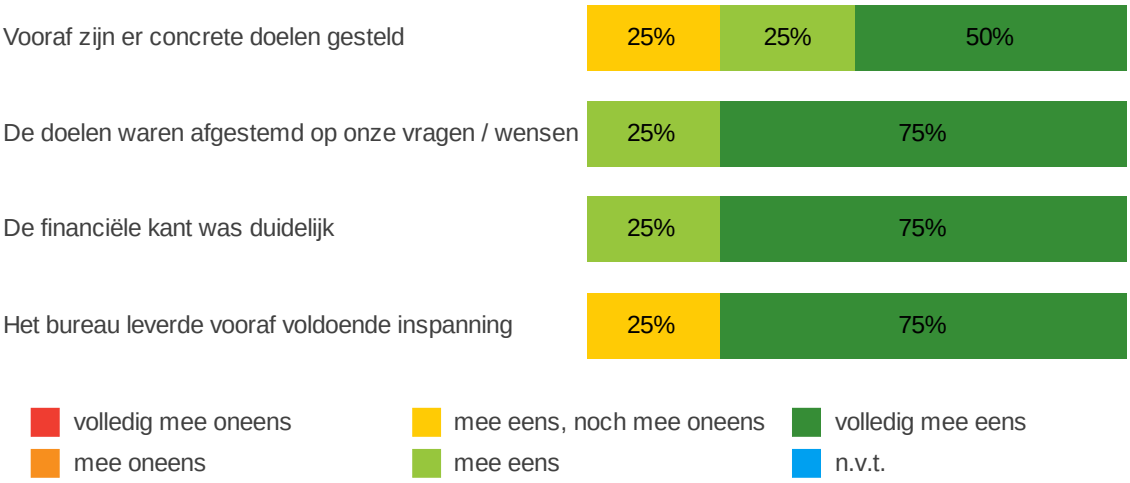


6. Op basis waarvan heeft u de keus voor dit bureau gemaakt?
(meerdere antwoorden mogelijk)



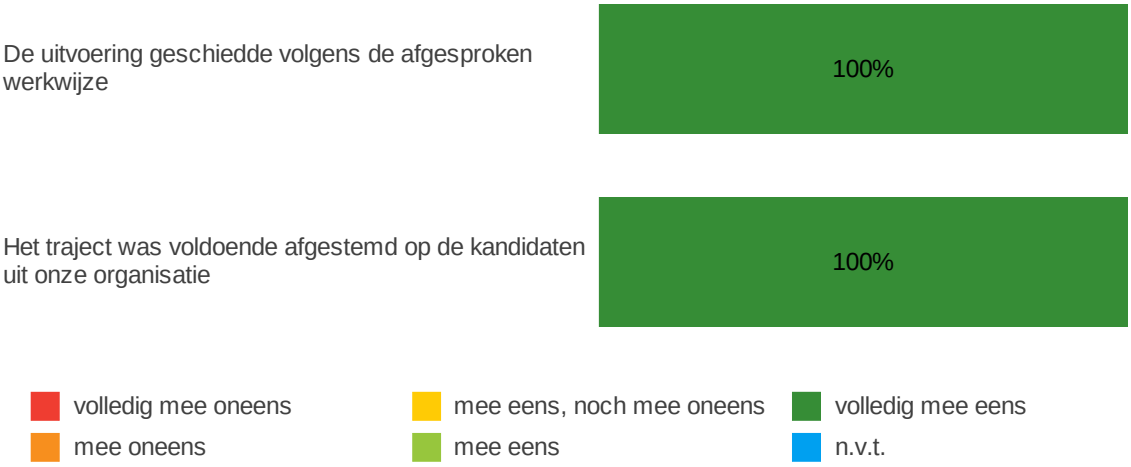
Anders, namelijk ...
had de voorkeur van de vakbonden
meedenken en fijn overleg

7. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

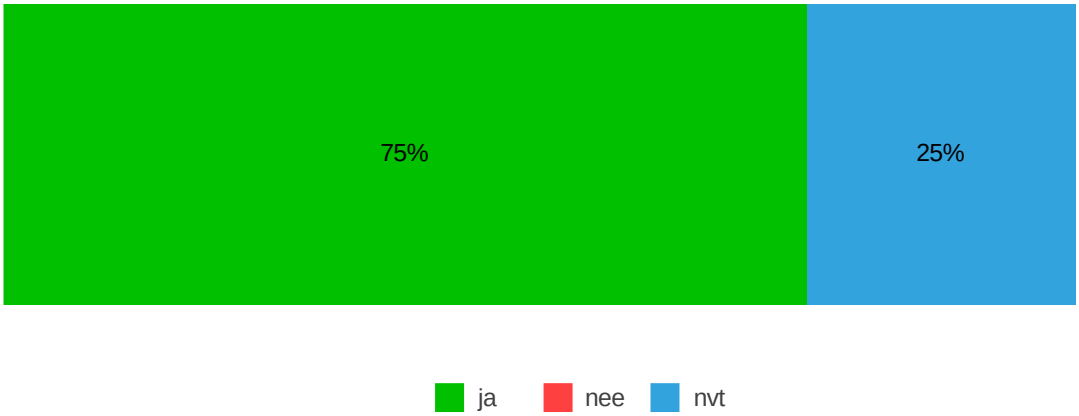


Uitvoering

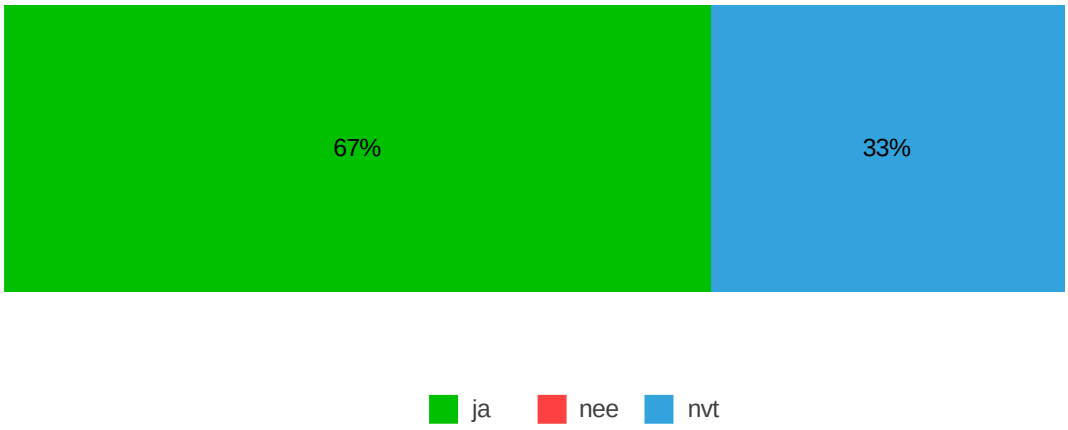
8. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



9. Heeft er een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden over de vorderingen van het traject?

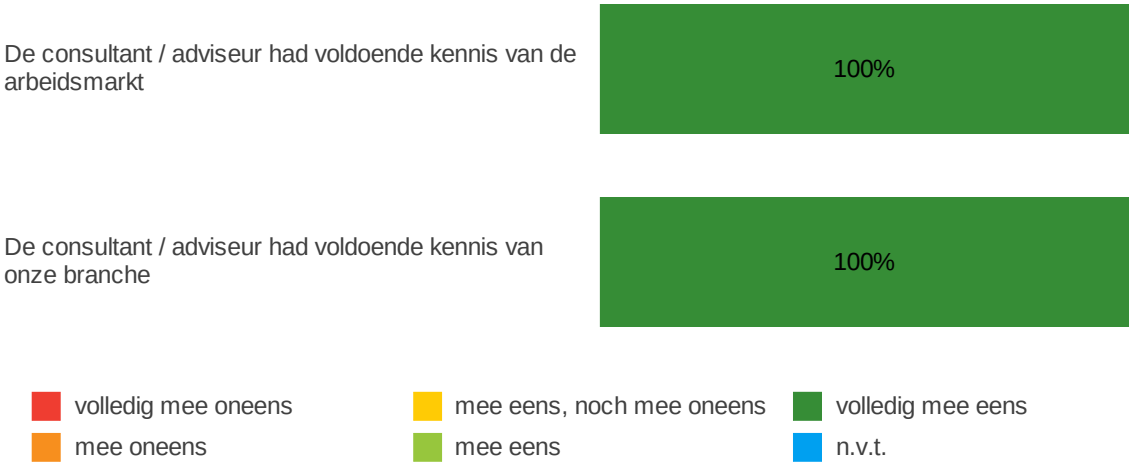


Als ja, Heeft deze evaluatie een positief effect gehad op het verloop van het traject?



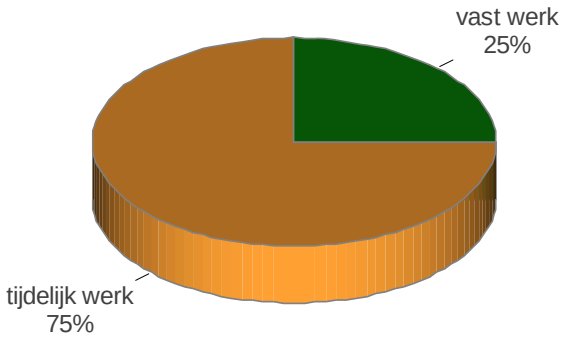
Begeleiders / adviseurs

10. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

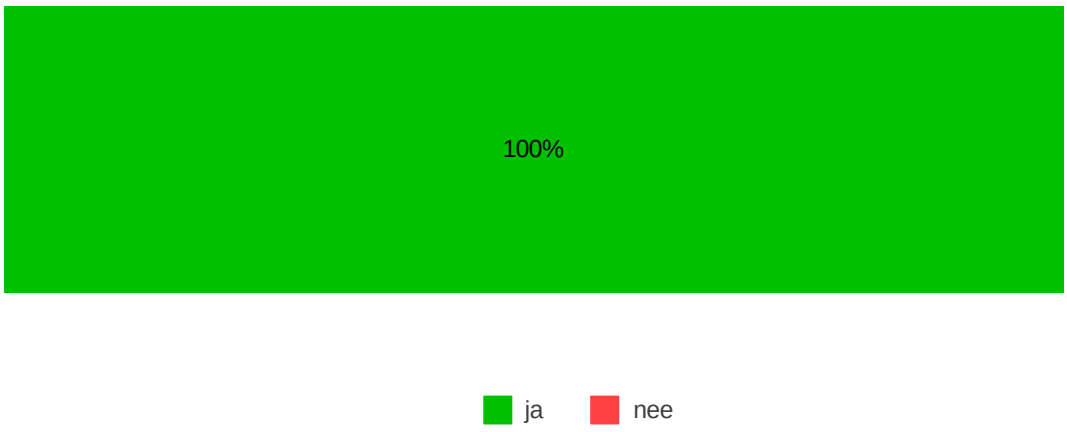


Afronding

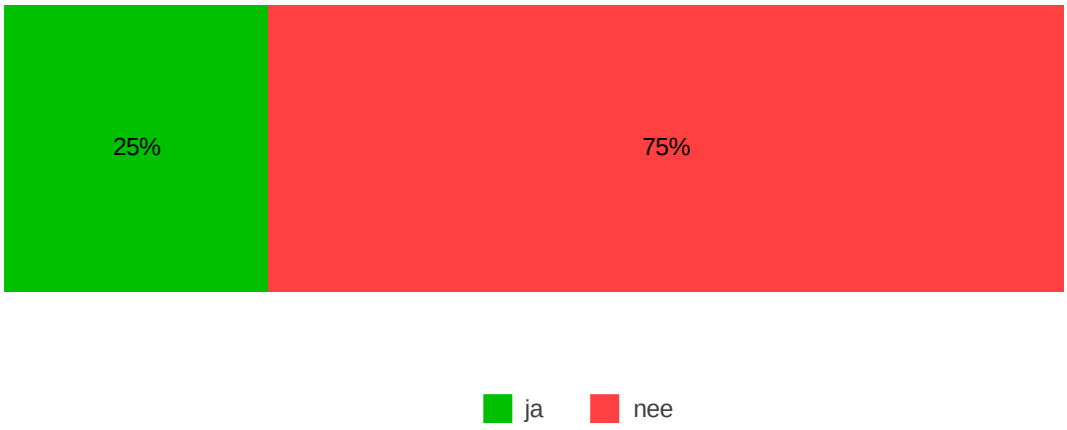
11. Wat was het uiteindelijke resultaat van het traject?



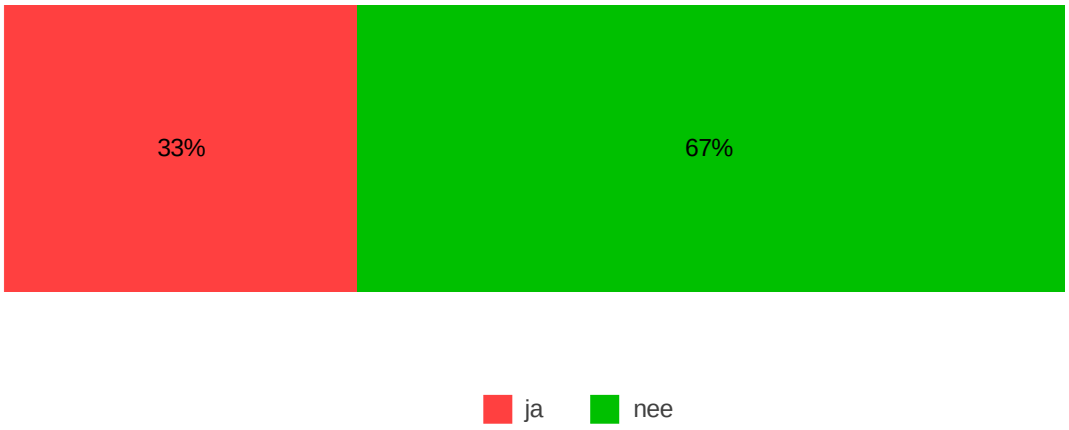
12. Zijn de doelen van het traject naar uw oordeel bereikt?



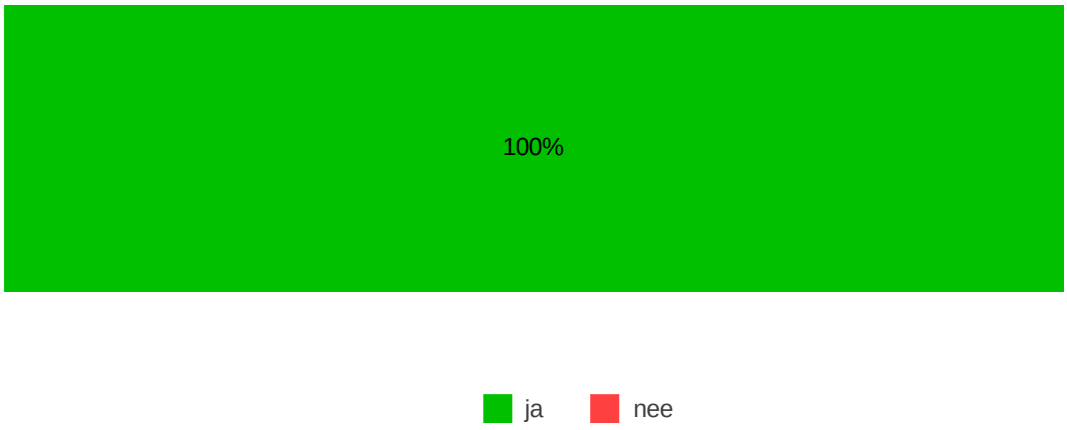
13. Is er een eindevaluatie / eindrapportage geweest?



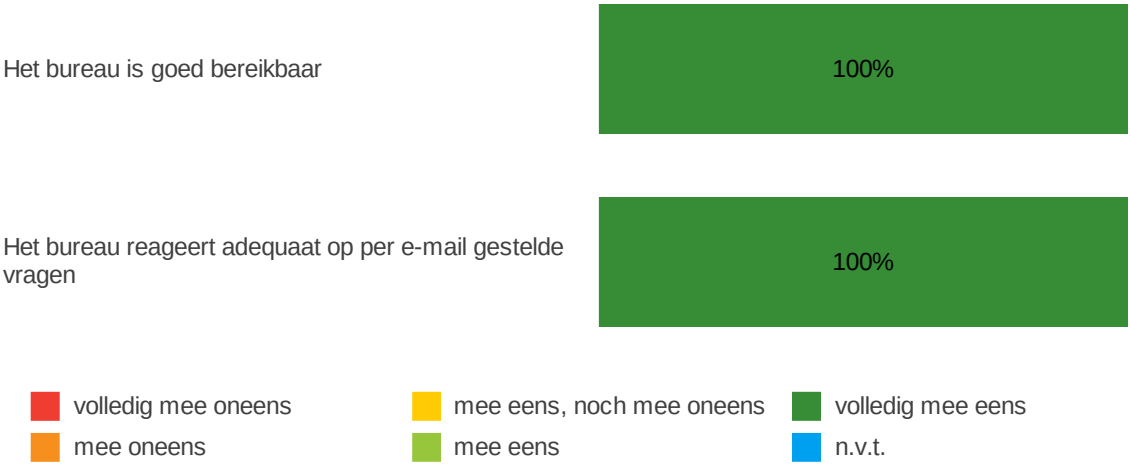
Als nee, Heeft u deze gemist?



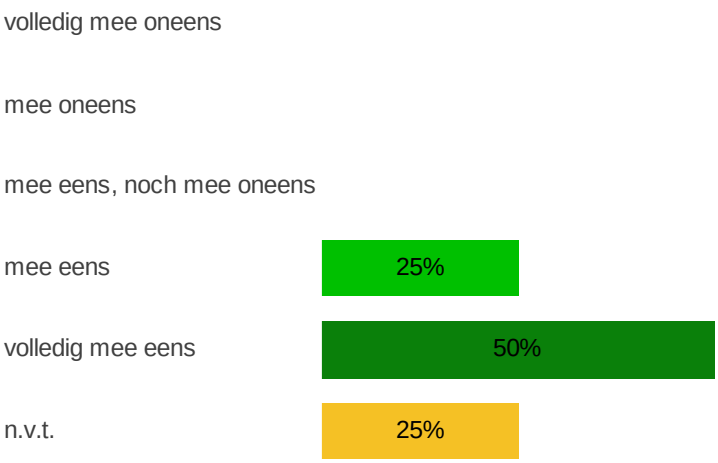
Als ja, Was deze naar tevredenheid?



14. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?

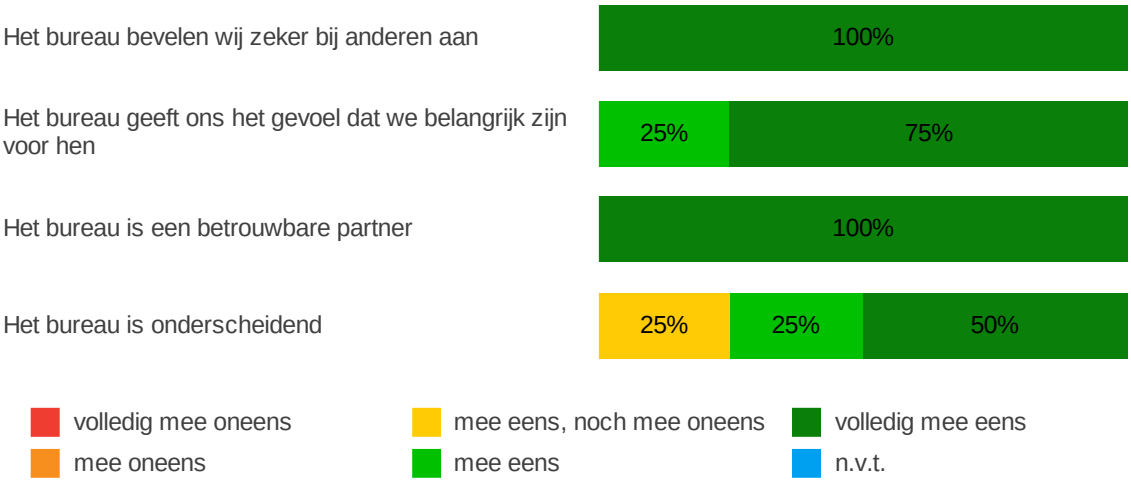


15. Het bureau houdt ons goed op de hoogte van relevante ontwikkelingen



Samenwerking

16. Wat is uw reactie op onderstaande stellingen?



Tevredenheid totaal

17. Wat beschouwt u als de sterke punten van het bureau / adviseur?

persoonlijke contact, begeleiding medewerkers
communicatie en doen wat zij zeggen
flexibiliteit toepassen van het programma obv behoefte individuele medewerker
meedenken en uitgewerkte voorstellen

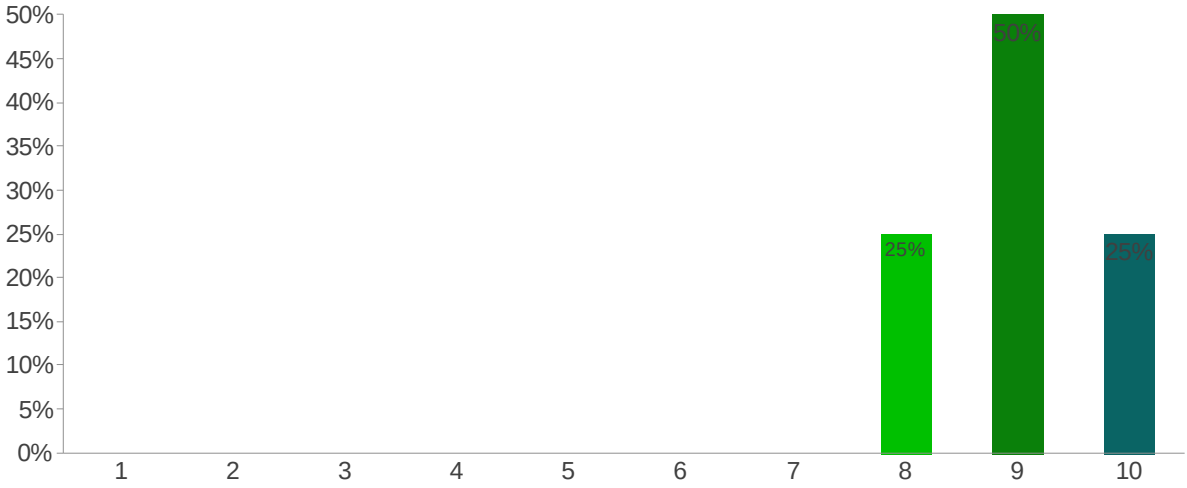
18. Wat beschouwt u als de zwakke punten van het bureau / adviseur?

slordige ontvangstruimte

19. Heeft u nog andere opmerkingen?

het bureau heeft zowel ons als organisatie als de medewerkers persoonlijk geholpen. Dit heeft zeker bijgedragen aan een positievere insteek in een zeer lastige periode
ik zou zo weer met hen in zee gaan

20. Kunt u tot slot een cijfer geven dat uw algehele tevredenheid met het instituut weerspiegelt?



C. 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 <http://www.cedeo.nl>