

Klanttevredenheidsonderzoek

In Person
Outplacement & Mobiliteit

08-05-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van In Person 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.....	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, ondoorgroendelijk 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

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Plan van aanpak				80%	20%
Uitvoering			20%	60%	20%
Adviseurs			10%	60%	30%
Afronding②				30%	20%
Organisatie en Administratie			10%	70%	20%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③				60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				80%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij meerdere respondenten is In Person al jaren bekend binnen de organisatie. Anderen zijn door een collega of de afdeling Human Resources op het bureau gewezen. Meerdere redenen komen uit de interviews naar voren om voor dit bureau te kiezen, zoals: de prijs-kwaliteitverhouding, de tevredenheid over de dienstverlening, het enthousiasme en de duidelijke "klik". Enkele uitspraken ter illustratie: "Ze zijn bekend binnen ons bedrijf en ze hebben veel kennis van de markt", "De gesprekken zijn heel prettig en je hebt bij hen het gevoel, dat ze echt meedenken en niet uit zijn op eigen gewin of voordeel. Ze zijn er echt voor jou", "We hebben twee partijen geselecteerd en die hebben een presentatie gegeven. De medewerkers hebben vervolgens individueel een keuze gemaakt", "Ik had een goed gevoel bij de eerste gesprekken en ben op grond daarvan met hen in zee gegaan" en "Ze hebben een hele laagdrempelige organisatie met weinig niveaus. Je kunt snel schakelen." Ter voorbereiding op een traject worden gesprekken gevoerd met de opdrachtgever en de deelnemers om de wensen te inventariseren en zo een passend voorstel te doen. "Ook in het voortraject gaan ze heel gestructureerd te werk met eerst een aantal verkennende gesprekken", aldus één van hen. Men laat zich positief uit over de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Allen zijn goed te spreken over het plan van aanpak, dat in samenwerking met de opdrachtgever en de kandidaat wordt opgesteld. In het overleg vooraf wordt goed geluisterd naar de klant en wordt daarnaast goed gebruik gemaakt van de expertise van het bureau. Enkele citaten: "We hebben heel fijn overleg gehad en ze hebben ook goede tips gegeven over subsidies en dergelijke" en "Ze hebben het plan van aanpak en de offerte uitgebreid toegelicht en maakten een goede indruk, heel professioneel en betrouwbaar." De kosten van de trajecten zijn van tevoren bekend en worden toegelicht in een heldere offerte.

Uitvoering

De meerderheid van de respondenten laat zich positief uit over de uitvoering van de trajecten. Zij spreken over uitstekend maatwerk. Afhankelijk van het soort traject en de gemaakte afspraken is er meer of minder contact en overleg tijdens de uitvoering. Ter illustratie: "Het ging om outplacementtrajecten en ik ben via de telefoon en mail op de hoogte gehouden. Ook bij problemen namen zij contact met mij op. De trajecten bestonden uit gesprekken, testen en trainingen, zowel met de groep als individueel. Ook waren er inloopmomenten, waarop de medewerker bijvoorbeeld op de computer kon werken", "Ze hebben ons begeleid gedurende het proces naar duurzame inzetbaarheid. Ze hebben de aanvraag geschreven voor de subsidie en de rapportage verzorgd", "Ze hebben heel goed in de gaten, wat we nodig hebben. In groepssessies worden casussen met elkaar besproken en daarnaast is er ook nog een stuk individuele coaching", "We hebben hen ingezet voor een traject reïntegratie tweede spoor. Ik vond, dat ze heel erg meedachten in het traject en heel behulpzaam waren, maar ze waren daarnaast ook goed in het voorhouden van een spiegel" en "Ze hebben de profielen van de medewerkers in kaart gebracht in verhouding tot elkaar en de vervolgstap was het werken aan de competenties." Een van de respondenten geeft een neutrale score, omdat hij graag wekelijks een korte update van het traject wilde en dit tot nu toe niet is waargemaakt. Een ander doet dit met de volgende toelichting: "Ze hebben tot een bepaald punt zeker geholpen met het CV, het schrijven van een motivatiebrief en het solliciteren, maar ik had verwacht, dat ze meer actie zouden ondernemen om de kandidaat voor te stellen bij bedrijven."

Adviseurs

Bij de meeste geïnterviewden heerst tevredenheid over de kwaliteit van de adviseurs. Er wordt gesproken over deskundige mensen, die betrokken en prettig in de omgang zijn. Enkele citaten, die de positieve beoordeling illustreren: "Ik heb in korte tijd wel veel wisselingen in personeel meegemaakt bij hen, maar de kwaliteit is goed", "Ik heb er nu drie meegemaakt. Ze hebben alle drie dezelfde werkwijze en daarover ben ik heel tevreden", "Wij zijn heel enthousiast. Zij zijn zeer ter zake kundig en ook scherp naar ons toe om de doelstellingen goed vast te stellen. Hun inbreng wordt zeker gewaardeerd" en "De coach weet heel goed te luisteren en is heel prettig in het contact." De gebrekkige terugkoppeling tijdens het traject en het gevoel, dat er nog niet alles is gehaald uit een zeer gemotiveerde kandidaat, is voor een van de geïnterviewden reden om het geheel neutraal te waarderen.

Afronding

Vijf referenten geven geen score voor dit onderdeel, omdat het traject nog niet is afgesloten. De anderen zijn goed te spreken over de afronding. Over het algemeen worden per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek het verloop van het traject en de behaalde resultaten besproken. In sommige gevallen hoort daar ook een schriftelijke rapportage bij. Ter illustratie: "Ik krijg netjes bericht over de behaalde resultaten en dat vind ik voldoende", "Het traject wordt afgesloten met een eindgesprek", "De eindrapportage is heel uitgebreid. Alles wordt daarin goed omschreven" en "Ik heb alleen van de medewerker gehoord, dat hij het traject als heel prettig heeft ervaren, en meer was ook niet afgesproken." Op het gebied van de nazorg geven meerdere referenten aan, dat er nog contact opgenomen kan worden met de adviseur als er vragen zijn. Men is over het algemeen tevreden over de doelen, die zijn bereikt in de trajecten. "Meerdere mensen hadden al snel ander werk en bij anderen is het traject verlengd", vertelt een van hen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het bureau verlopen volgens de geïnterviewden naar wens. Telefonisch en per e-mail zijn de medewerkers van het bureau goed bereikbaar. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ze reageren altijd snel en ook de wisseling van contactpersoon is door hen goed opgelost" en "Het contact met de coaches verloopt prima." Een van hen heeft hier nog wel een aandachtspunt en verwoordt dit als volgt: "Ik heb een vast aanspreekpunt en dat contact verloopt redelijk. De trainers mogen soms wat vlotter reageren op een vraag". Hij geeft om deze reden een score drie. De gemaakte afspraken worden nagekomen en er is voldoende flexibiliteit, als het gaat om het plannen en verzetten van afspraken. Ook de facturatie verloopt zonder problemen. "We hebben vaste tariefafspraken en daar houden zij zich keurig aan", aldus een van hen. Een van de respondenten heeft nog wel een aandachtspunt voor het bureau. "Er worden coaches ingehuurd en offertes daarvoor ingediend, maar het tarief moet aan bepaalde regels voldoen om voor subsidie in aanmerking te komen en dat is niet altijd goed verlopen", geeft hij aan. Eventuele feedback van de klant wordt door het bureau gewaardeerd en wordt serieus genomen.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer is bij In Person in goede handen. Regelmatig wordt contact gezocht met de relaties via e-mail, telefoon of face-to-face. Enkele citaten: "We hebben op meerdere gebieden contact met elkaar, als klant en als leverancier, en dat loopt goed", "Zo af en toe heb ik contact met mijn vaste aanspreekpunt en dat vind ik voldoende", "Buiten de trajecten om hebben we weinig contact en dat vind ik ook niet nodig. Aan de andere kant zijn zij zo nodig een fijne sparringpartner", "Door het jaar heen sturen zij e-mails met relevante informatie" en "Ze doen mee aan evenementen en daardoor onderhouden zij op een informele en prettige manier de relatie."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben te weinig zicht op de prijs of hebben geen vergelijking gemaakt met andere bureaus, die soortgelijke trajecten aanbieden. De rest geeft een positieve beoordeling over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijzen "redelijk" en "prima" en zij vinden de geleverde kwaliteit "goed" en "heel goed". Enkele uitspraken: "Dat soort trajecten is altijd prijzig, maar zij zijn wel marktconform met hun prijs", "Er zijn bureaus, die duurder zijn, en ik vind het bij hen wel prima" en "Ik word heel blij van hun prijs en de kwaliteit, die zij leveren."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn allen tevreden of zeer tevreden over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten komen uit de interviews onder andere naar voren: de kennis van de regionale markt, de sterke begeleiding, de kennis van zaken en het prettige contact. Illustratief zijn de volgende citaten: "Ze zijn heel erg open en doortastend en ze informeren je op het juiste moment. Ze communiceren duidelijk en verbloemen niets. Daarnaast vind ik hen heel overzichtelijk te werk gaan", "Sterk is hun enthousiasme. Ze zitten er echt bovenop. De mensen hebben voor hen gekozen, omdat de aanpak bij ons past en bij de mentaliteit van onze mensen", "Ze hebben heel goed de doelgroep voor ogen bij het informeren over, wat er allemaal op je afkomt bij een traject", "Ze denken echt mee en zijn voor mij regelmatig een vraagbaak", "Ze sluiten heel goed aan bij wat er speelt binnen ons bedrijf en weten de vinger op de zere plek te leggen" en "Ze stemmen het traject echt af op ons bedrijf en de behoefte." Twee referenten hebben nog wel een tip of verbeterpunt voor het bureau, te weten: "Ze kunnen wat meer proactief zijn in de communicatie en terugkoppeling over het verloop van het traject" en "Het zou mooi zijn als ze konden werken aan een meer stabiele organisatie met minder personeelsswisselingen." Men is bereid om In Person aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met In Person Outplacement & Mobiliteit op 08-05-2017.

Algemeen

In Person is in 1999 ontstaan uit een fusie van twee uitzendbureaus. Het bureau plaatst op een andere manier werknemers bij haar relaties dan uitzendbureaus gewoon zijn te doen. Anders van mentaliteit en anders in ondernemen. Uitgangspunt is levensvreugde, optimisme en dienstverlening op hoog niveau. Het bureau, van oorsprong gevestigd in Twente, heeft vestigingen in heel Nederland, maar is nog steeds nadrukkelijk in de oostelijke regio actief. Het dienstenpakket, bestaat uit uitzenden, in house dienstverlening, outsourcing, payroll, werving en selectie en last but not least outplacement en mobiliteit. Het onderhavige onderzoek heeft alleen betrekking op de outplacement en mobiliteitsvraagstukken van In Person.

Kwaliteit

Door een grondige analyse van wat er speelt binnen de organisatie waarvan medewerkers in aanmerking moeten komen voor een outplacement of mobiliteitstraject, worden de knelpunten gedefinieerd en de doelen gesteld in overleg met de opdrachtgever. Adviseurs hebben meer dan voldoende ervaring en kennis van de markt waarin de klant opereert. Zij zijn eveneens lid van de beroepsvereniging en werken conform de gedragscode. Voor professionalisering van medewerkers en adviseurs organiseert In Person ieder kwartaal bijeenkomsten waar onderlinge ervaringen worden uitgewisseld en naar wens training en begeleiding wordt verzorgd. Kandidaten worden gestimuleerd ook naar andere branches te kijken, juist daar waar men meent nog geen ervaring te hebben; kortom om een ruimer blikveld te hanteren dan alleen naar die functie waar men juist weer wel ervaring in heeft. Dat zal de kans op plaatsing aanzienlijk verbeteren. Bij de intake van opdrachten wordt de adviseur direct betrokken, waarbij de tevredenheid van de opdrachtgever richtinggevend is. Relaties kunnen zich via de website breed oriënteren op het totale aanbod van In Person. Om de klant nog beter van dienst te zijn is een loopbaanplein ontwikkeld, gericht op de outplacement- en mobiliteitsdiensten van In Person. Het openbare deel van dit Mobiliteitsplein is te bezoeken op www.mobiliteitsplein.inperson.nl.

Continuïteit

In Person heeft zich ontwikkeld door gerichte eigen acquisitie, een andere dan anders aanpak en een sterke mond tot mond reclame. Het totale aanbod van dienstverlening op het gebied van personeel en HR vraagstukken voor de klantenportefeuille zorgt voor een solide basis. Voor de komende jaren wordt een beheerste groei, die zich ook in de afgelopen jaren heeft voorgedaan, verder nagestreefd. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde onderzoek en het gesprek ter plaatse, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het doel van de klant is het doel van In Person Outplacement & Mobiliteit, waarbij de laatste het middel is om het doel te bereiken. De bedrijfsdoelstellingen vormen dan ook de basis van de trajecten die door In Person worden verzorgd. Een traject wordt flexibel en individueel opgebouwd. Het traject wordt afgestemd op de kandidaat, rekening houdend met wensen en doelstellingen. Dat zal naar het inzicht van In Person het snelste leiden tot het beoogde resultaat. Er wordt in de trajecten gebruik gemaakt van een achttal flexibel in te zetten modules: intake, inkomen, coaching, training, loopbaantest, sollicitatietraining, jobsearch en nazorg na de plaatsing. De kandidaten kunnen naast de face-to-face begeleiding ook gebruik maken van online ondersteuning middels ons Mobiliteitsplein. Al naar gelang van de afgesproken zwaarte en doorlooptijd van het traject met de opdrachtgever worden (delen van) deze modules ingezet. Het vervolgens afgesproken totaal biedt oog op het meeste succes, ook bij moeilijk plaatsbare kandidaten. Bedrijven kunnen voor grotere mobiliteitsvraagstukken ook een licentie krijgen op het Mobiliteitsplein waarmee ze in hun eigen digitale omgeving onze dienstverlening kunnen inzetten.

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