Klanttevredenheidsonderzoek

Tempo-Team Employability

12-09-2017

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Tempo-Team Employability 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 7

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 geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Plan van aanpak				60%	40%
Uitvoering				80%	20%
Adviseurs				40%	60%
Afronding			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer②				70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				60%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				90%	10%

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 het relatiebeheer.

③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten zijn via het uitzendbureau Tempo Team terecht gekomen bij Tempo Team Employability (hierna te noemen Tempo Team). Anderen hebben op het internet gezocht naar een bureau of zijn door een collega of de afdeling Human Resources op Tempo Team gewezen en één referent spreekt over een jarenlange prettige samenwerking. Bij meerdere geïnterviewden is de keuze voor dit bureau mede bepaald door de grootte van het bureau en de verbinding met Tempo Team uitzendbureau. Uit de volgende citaten komen daarnaast nog andere redenen naar voren, die de keuze hebben bepaald: “Door logisch nadenken kwamen we bij hen terecht, een grote naam en een grote speler”, “We hebben gekozen op de inhoud van het programma met deels persoonlijke begeleiding en deels een groepsgebeuren. Ook het grote netwerk en het uitzendbureau speelden mee”, “Wij waren niet tevreden over onze toenmalige partner en toen heeft een van de accountmanagers contact opgenomen. Dat gesprek was heel prettig en voor ons is het ook belangrijk dat zij gecertificeerd zijn” en “Wij hebben gekozen op grond van hun methodiek om een andere werkkring te vinden.”

In de voorbereiding op het traject vinden gesprekken plaats met de opdrachtgever en de kandidaten om de loopbaanvraag en de wensen helder te krijgen. Soms wordt er aan de voorkant een presentatie gegeven voor de betrokken medewerkers en men spreekt in dat kader over een professioneel en duidelijk verhaal. Allen zijn goed te spreken over de werkzaamheden in het voortraject.

Plan van aanpak

Aan de hand van het overleg met de opdrachtgever en de intake met de kandidaat wordt het plan van aanpak opgesteld en wordt de offerte gepresenteerd. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze hebben groepsbijeenkomsten gehouden en zijn zelf ook met de mensen in gesprek gegaan om het programma op te stellen”, “Er was direct wederzijds een goed gevoel. We hebben met elkaar een menukaart opgesteld met de bijbehorende tarieven, waaruit de medewerkers naar behoefte konden kiezen” en “Er waren groepsbijeenkomsten en vervolgens individuele gesprekken met de kandidaten, dat zeker heeft geleid tot een passend programma voor de verschillende trajecten.” De kosten van de trajecten zijn van tevoren bekend en de offerte is volgens de referenten heel duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over de uitvoering van de trajecten. Dit heeft zeker te maken met het leveren van maatwerk voor de kandidaat en de kwaliteit van de adviseurs. Ter illustratie: “In het begin werd ruimte geboden voor een stuk rouwverwerking en verder was het heel praktisch en op maat voor iedere medewerker. Er werd goed rekening gehouden met de doelgroep, die veel ondersteuning nodig had en ook kreeg bij presentatievaardigheden en het solliciteren”, “Ze leveren zeker geen eenheidsworst, maar kijken naar de behoefte. Ze communiceren keurig over de vorderingen door middel van voortgangsrapportages”, “Maandelijks krijgen we een voortgangsrapport en dat loopt prima. Ik vind dat ze op een goede manier contact hebben gemaakt met de medewerkers en de mensen in de beginperiode heel goed hebben opgevangen. Daardoor hebben de medewerkers ook de stap kunnen maken om weer verder te kijken en daarbij is heel erg op maat gekeken naar de persoon en zijn behoefte in het traject”, “We hebben regelmatig managementrapportages en evaluatiegesprekken om te monitoren of alles goed blijft lopen. Ik kan via een portal kijken naar de voortgang, die door de kandidaat zelf en Tempo Team wordt bijgehouden. Ze bieden een cocktail van instrumenten aan voor een periode van drie, zes of negen maanden. Het is echt maatwerk en afhankelijk van de kandidaat en zijn loopbaanvraag” en “Er wordt gekeken waar je op de arbeidsmarkt staat en verteld hoe alles in zijn werk gaat. Het cv wordt aangepakt en er worden vacatures gezocht. Ze organiseren ook een workshop over hoe je een vacature kunt lezen en hoe je het beste erop kunt reageren.”

Adviseurs

Met enthousiasme wordt in de interviews gesproken over de kwaliteit van de adviseurs. Men noemt hen heel betrokken met een groot inlevingsvermogen en zeer deskundig. Ook de ‘klik’ met de kandidaat vindt men van essentieel belang en daaraan wordt bij Tempo Team veel aandacht besteed. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “Ze zijn succesvol en dat alles tot volle tevredenheid van de medewerker en de leidinggevende”, “Ze pasten hartstikke goed bij de doelgroep van laagopgeleide medewerkers, die al heel lang niet gesolliciteerd hadden”, “Ik hoor positieve verhalen van de kandidaten. Ze voelen dat ze professioneel ondersteund worden bij vragen over wie ze eigenlijk zijn, wat hun kwaliteiten zijn en waar hun ambitie ligt”, “De bevlogenheid van de adviseurs vind ik heel sterk. Ze proberen echt maatwerk te leveren en denken mee met de kandidaat over wat nodig is en wat niet in het traject”, “Ik vond de twee adviseurs, die ik heb meegemaakt, heel doortastend met veel verstand van zaken. Ze dachten mee met de werkgever en de werknemer”, “Vanaf het eerste moment was er een ‘klik’ en al heel snel een vertrouwensband” en “Ze komen professioneel en deskundig over en dat was tijdens de presentatie vooraf ook een van de redenen om voor hen te kiezen. Ze hebben oog voor de werkgever en de medewerker.”

Afronding

De meerderheid is tevreden of zeer tevreden over de afronding van de trajecten. Ze worden afgesloten met een eindgesprek en een rapportage over het verloop van het traject en de behaalde resultaten. Ter illustratie: “Zowel tussentijds als na afloop verzorgen zij keurige rapportages”, “Iedere drie maanden hebben we een gesprek over de voortgang van de trajecten en het aantal geplaatste medewerkers” en “Ik krijg na afloop een telefoontje en vervolgens een eindrapportage.” Een van hen geeft een neutrale score en beargumenteert dit als volgt: “Een van de trajecten is een beetje doodgebloed door de kandidaat. De terugkoppeling en nazorg bij dit traject had wat beter gekund, want je hoopt toch op een goed resultaat voor het geld, dat je uitgeeft.” De nazorg is volgens de geïnterviewden bij Tempo Team in goede handen. Er wordt nagebeld en de kandidaat krijgt de ruimte om na afloop nog met vragen bij de adviseur aan te kloppen. Enkele citaten op dit gebied: “In het afsluitend gesprek wordt de kandidaat verteld, dat hij altijd contact kan opnemen, als hij ergens tegenaan loopt en vragen heeft” en “Ik weet dat ze na enige tijd minimaal een keer contact opnemen om te vragen naar hoe het ermee gaat.” Men is over het algemeen tevreden over de resultaten, die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het bureau laten de meeste respondenten zich positief uit. Er is flexibiliteit naar de klant toe, als het gaat om het maken en verzetten van afspraken, en relevante informatie wordt op tijd verstrekt. Gemaakte afspraken worden altijd nagekomen en de facturatie verloopt zonder problemen. De communicatie en bereikbaarheid per e-mail en telefoon is volgens de respondenten in orde en dat spreekt ook uit de volgende citaten: “De lijnen zijn kort. Je krijgt dezelfde dag een reactie”, “Ik heb meestal direct contact en anders word ik snel teruggebeld” en “Voor de eerste gesprekken zat de accountmanager erbij en daarna kreeg ik een vaste contactpersoon, wat heel prettig en snel werkte.” Eén van hen geeft een score drie, omdat het even duurde voordat de portal naar de informatie over de lopende trajecten goed werkte. Feedback wordt door het bureau gewaardeerd en opmerkingen van de klant worden serieus genomen en direct opgepakt.

Relatiebeheer

Bij een van de referenten is er niet echt sprake van relatiebeheer, maar hij heeft ook geen behoefte daaraan en geeft om die reden geen score. De anderen zijn goed te spreken over de wijze, waarop Tempo Team de relatie met de klant onderhoudt. De meesten spreken over een regelmatig contact via e-mail en telefoon of face-to-face en sommigen noemen in dit kader ook events, waarvoor zij worden uitgenodigd door het bureau. Enkele citaten: “De contacten lopen via mijn collega en dat gaat prima”, “Doordat er regelmatig wat speelt, zien we elkaar best vaak”, “Via de mail en een nieuwsbrief houden ze ons op de hoogte en dat is voldoende”, “Er lopen nog trajecten en de relatie is prima”, “Ze sturen uitnodigingen voor netwerkbijeenkomsten en bellen soms even op” en “We hebben altijd een heel prettig contact en vaak nemen zij daarin het initiatief.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén van de geïnterviewden heeft geen zicht op de prijs van het traject. Een ander heeft via een speciale regeling de trajecten tegen een sterk gereduceerd tarief kunnen afnemen en weet niet wat de reguliere tarieven zijn. Beiden onthouden zich van een score. De rest is positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijs “marktconform” en de kwaliteit “goed”, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Ik vind het goed door de praktische insteek en de praktische begeleiding, ook op groepsniveau”, “Volgens mij is de verhouding wel goed, maar eerlijk gezegd vind ik het soms wel wat prijzig, als het traject in korte tijd al succesvol wordt afgesloten”, “Voor ons is de verhouding goed, omdat het resultaat goed is. Hun prijzen zijn prima voor wat ze doen” en “Onze inkoopafdeling is er goed uitgekomen met het bureau.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten komen onder andere uit de interviews naar voren: het persoonlijk contact, de korte lijnen, het grote netwerk, de deskundigheid, het meedenken, de structuur in de aanpak en het maatwerk. Ter illustratie enkele uitspraken op dit gebied: “Ze wisten precies wat de groep nodig had”, “Ze kunnen snel schakelen en de ervaring is dat de mensen echt professioneel geholpen worden”, “We zochten een grote partij als mobiliteitsbureau en zij hadden een goed aanbod voor een redelijke prijs”, “De samenwerking is goed en dan is er voor mij geen reden om verder te kijken”, “Ze hebben een hele persoonlijke manier van benaderen van de kandidaat. Verder is iedereen binnen hun organisatie heel goed intern geïnformeerd over de klanten en de trajecten. Sterk punt vind ik dan ook hun interne communicatie”, “Ze hebben een groot netwerk, waardoor ze toegang bieden tot andere richtingen. De kandidaat kan daardoor breder kijken en ook laagdrempelig solliciteren” en “Ze geven de medewerker een beeld, waar hij staat in de arbeidsmarkt. Hij wordt geactiveerd om niet te klein te denken en ervoor te gaan.” Eén van hen heeft nog wel een tip voor het bureau, te weten: “Het zou fijn zijn als de portal voor meerdere mensen toegankelijk wordt, bijvoorbeeld naast de HR-manager ook voor de leidinggevende.” Men is bereid om Tempo Team aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Tempo-Team Employability op 12-09-2017.

Algemeen

In een continu veranderende omgeving moeten werkgevers en werknemers flexibel kunnen schakelen. In deze markt opereert Tempo-Team Employability bij trajecten van outplacement, re-integratie en duurzame inzetbaarheid. Sinds 1 september 2017 is zij als bedrijfsonderdeel toegevoegd aan Randstad HR Solutions waarbij de merknaam Tempo-Team Employability als zelfstandig label in de markt blijft bestaan. Mede dankzij deze samenwerking verwachten Randstad HR Solutions en Tempo Team Employability meer synergie te creëren en nog beter te kunnen anticiperen op veranderende vraagstukken en ontwikkelingen. Het gesprek vond plaats met mevrouw B. Bergmans (senior operationeel manager Tempo-Team Employability) en mevrouw I. de Bruin (manager kwaliteit en processen Randstad HR Solutions).

Kwaliteit

De adviseurs zijn deels in dienst maar men maakt ook gebruik van de diensten van externe specialisten. De strikte criteria die in de Wet DBA verankerd zijn, zorgen ervoor dat de selectie van specialisten aan de voorkant nog strenger gebeurt. Docenten dienen over passende ervaring te beschikken en arbeidsmarktgericht te opereren. Een gedegen inwerkperiode, onder meer bestaande uit trainingen, methodieken en het werken volgens protocollen en binnen bepaalde systemen, vormt de basis om diensten voor Tempo-Team Employability te kunnen gaan uitvoeren. Evaluaties en voortgangsrapportages evenals klanttevredenheidsonderzoeken meten de kwaliteit van de dienstverlening, zowel bij kandidaten als bij opdrachtgevers. De komende periode werken beide partijen aan verdere integratie van de verschillende onderdelen binnen de dienstverlening waarbij men nauwgezet elkaars toegevoegde waarde monitort en bekijkt hoe men elkaar kan versterken, ten behoeve van duurzame inzetbaarheid.

Continuïteit

Naast verdere integratie en verbetering van bestaande producten presenteert Randstad HR Solutions een volledig nieuwe dienst, Rise Smart waarbij de gehele ondersteuning online en digitaal plaatsvindt. Daarbij spelen coach (op afstand), jobcrafter (begeleider op ondersteuning) en jobhunter (zoekt naar passende vacatures) een essentiële rol in de begeleiding van de kandidaten. De coach vormt daarbij het eerste aanspreekpunt en is gedurende het hele proces in ‘the lead’. Deze ontwikkeling is mede ingegeven doordat de meerderheid van de trajecten is gericht op plaatsing van de kandidaat. Dat in combinatie met kortlopende trajecten die goedkoper uitgevoerd moeten worden, maakt dat Tempo-Team Employability / Randstand HR Solutions continu investeren in het peilen van veranderende behoeften in de markt en daar op een zo passend mogelijke wijze op anticiperen.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij het feit dat Tempo-Team Employability kwalitatief goede adviseurs aan zich heeft weten te binden, dat de communicatie helder verloopt, dat het bureau korte lijnen hanteert en inspeelt op de behoefte maakt dat de klanten hun dienstverlening hoog waarderen. De sterke en positieve kanten van beide labels zullen dan ook in de komende tijd veel aandacht krijgen waarbij men streeft naar optimalisatie van de totale dienstverlening ten behoeve van het maximaal ondersteunen van de klant-vraag.

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