

Klanttevredenheidsonderzoek

Langenberg Advies in Verandering

01-05-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Langenberg Advies in Verandering 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				60%	40%
Plan van aanpak				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs				10%	90%
Afronding②				70%	20%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer③				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	50%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				20%	80%

- 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 afronding.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste referenten bestaat al langer een relatie met Langenberg Advies in Verandering (hierna te noemen Langenberg). Anderen zijn via het internet, via collega's of op voorstel van de kandidaat in contact gekomen met het bureau. Ter illustratie: "Via het netwerk van de kandidaat ben ik bij hen terechtgekomen", "Er zijn hele goede contacten tussen de Rabobank en het bureau", "Jaren geleden heb ik zelf een traject bij hen gelopen" en "Via social media heb ik hen gevonden." Als reden om voor dit bureau te kiezen wordt onder andere genoemd: de prettige relatie, de deskundigheid, de keuze van de kandidaat en de goede ervaringen van een collega. Enkele uitspraken: "Ze zijn preferred supplier", "Ze zijn heel goed in staat om snel helder te krijgen, wat mensen willen en kunnen. Ze kunnen mensen mobiliseren en een passende baan vinden. Ze maken het traject af", "Ik ben in het verleden uitstekend door hen bijgestaan" en "Mijn persoonlijke ervaringen met dit bureau waren heel goed en ik had een collega met een loopbaanvraag." Voor de start van het traject vindt overleg plaats met de opdrachtgever en met de kandidaat wordt een intakegesprek gehouden. Allen zijn goed te spreken over het voortraject bij Langenberg.

Plan van aanpak

Met tevredenheid wordt teruggekeken op het plan van aanpak. In de contacten vooraf met de opdrachtgever en de kandidaat wordt een helder beeld geschetst van de werkwijze van het bureau. Bij het bepalen van het plan van aanpak wordt heel goed geluisterd naar de verwachtingen en wensen van de kandidaat en de opdrachtgever. Ter illustratie enkele citaten: "Het gesprek vooraf was heel prettig. Ze waren begripvol en ook helder in de aanpak van het traject", "Er was duidelijk een "klik" met de medewerker in het gesprek. Er is toen heel goed geluisterd naar de wensen en gekeken naar de doelstellingen. Daar is een prima plan van aanpak uitgekomen" en "Ze hebben heel goed scherp gekregen, wat onze wensen waren." De kosten van de trajecten zijn vooraf aan de opdrachtgevers op een duidelijke manier geoffreerd.

Uitvoering

De referenten spreken zich alleen maar positief tot zeer positief uit over de uitvoering van de trajecten. Men spreekt over echt maatwerk en grote tevredenheid bij de kandidaten. Illustratief zijn de volgende citaten: "De medewerker heeft een hele grote duw in de goede richting gekregen met een advies over een vervolgopleiding. Er is gekeken naar wat zijn kracht is en gezorgd voor een soort stok achter de deur in zijn ontwikkeling", "We hebben regelmatig contact tijdens de trajecten. Ze denken mee, analyseren het verloop en zorgen voor een goede terugkoppeling. Bij de ene kandidaat gaat het om 'een ontwikkellijn en coaching om meer inzicht te krijgen in het eigen functioneren', bij de ander is het 'begeleiden naar een nieuwe baan' of 'het analyseren van je situatie en het kijken naar je kernkwaliteiten'. Een aantal referenten vertellen dat ze flink aan het werk zijn gezet met opdrachten voor thuis, die dan vervolgens besproken werden.

Adviseurs

Zeer grote tevredenheid heerst er bij de respondenten over de kwaliteit van de adviseurs. Er wordt gesproken over zeer betrokken en deskundige mensen die een goede band weten op te bouwen met de kandidaat om het maximale uit het traject te kunnen halen. Enkele citaten: "Ik vind hen heel prettig en professioneel. Ze maken het traject zinvol. Ze zetten je aan het denken en zijn pragmatisch met een no-nonsense mentaliteit", "Zij is heel ervaren, en kritisch als het nodig is", "Ze brengen over, dat ze er samen met je voor gaan. Ze durven dingen te zeggen, maar brengen het altijd positief. Verder weten ze neutraal te blijven en laten ze niets merken van hun eigen mening", "De trainer is heel professioneel en weet goed de verschillende belangen van de kandidaat en de organisatie af te wegen", "Ik ben zuinig met wie ik als kandidaat aan deze coach koppel. Zo goed is zij", "Ik vind haar heel open, heel toegankelijk en heel direct" en "Zij verstaat haar vak, blijft op de hoogte van alle relevante thema's en is echt een heel prettig mensenmens."

Afronding

Bij een van de referenten is het traject nog bezig en deze geeft geen score. De anderen zijn goed te spreken over de afronding van de trajecten. De trajecten worden afgesloten met een eindgesprek en vaak ook met een rapportage, die door de kandidaat zelf is geschreven. Ook wordt het verloop van het traject met de deelnemer en de opdrachtgever/leidinggevende geëvalueerd. Enkele uitspraken: "Ik ben zelf een soort intermediair. De terugkoppeling en de evaluatie vinden plaats met de leidinggevende en de kandidaat" en "De medewerker verwoordt het doel en verzorgt de reflectie. Het wordt afgesloten met een eindrapportage. Samen met mij en de coach wordt een eindgesprek gevoerd en kijken we naar het vervolg op het traject." Ook de nazorg in het traject is goed verzorgd bij dit bureau. Langenberg is heel toegankelijk volgens de geïnterviewden en is zeker bereid om nog vragen te beantwoorden en een stukje ondersteuning te verzorgen. "Na enige tijd zijn ze nog langs geweest om terug te kijken op het traject om te zien wat het heeft gebracht en wat er nog nodig is", aldus een zeer tevreden referent. Allen zijn positief over de resultaten, die zijn geboekt met de trajecten. Ter illustratie: "Het resultaat is nog niet een andere baan, maar er is zeker het nodige in beweging gezet, ik kan ermee verder" en "Het heeft zeker gebracht, wat de kandidaat nodig had."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie wordt in alle interviews een positieve beoordeling gegeven. Er wordt gesproken over een professionele organisatie, die alle zaken prima op orde heeft. De bereikbaarheid is prima, zowel per telefoon als per e-mail. “Zelfs tijdens de vakantie krijg je nog antwoord”, aldus een van hen. Er wordt snel op vragen gereageerd. Ook toont het bureau veel flexibiliteit als het gaat om het aanpassen van de afspraken aan de wensen van de klant. Enkele citaten op dit gebied: “Er is ruimte voor afspraken, ook buiten de reguliere tijden” en “De samenwerking is prima en we kunnen heel gemakkelijk in overleg tot afspraken komen.” De gemaakte afspraken worden altijd nagekomen en de facturen kloppen met de offerte.

Relatiebeheer

Bij een van de referenten is er niet echt sprake van relatiebeheer. Hij geeft aan daar ook geen behoefte aan te hebben. Een ander vindt het nog te vroeg om over relatiebeheer te praten, omdat het traject nog bezig is. Beiden onthouden zich van een score. De rest is heel positief over de wijze waarop de relatie met de klant wordt onderhouden. Er worden mailingen en nieuwsbrieven gestuurd en de klanten worden uitgenodigd voor bijeenkomsten en relatiedagen. Enkele uitspraken ter illustratie van deze positieve beoordeling: “Ze sturen een nieuwsbrief en zitten in mijn netwerk. Ze zijn ook nog langs geweest”, “Naast de nieuwsbrief sturen ze ook uitnodigingen voor bijeenkomsten en thema-avonden” en “We hebben sindsdien nog wel gesprekken gevoerd over volgende trajecten en ik heb uitnodigingen gekregen voor meetings.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft zich niet verdiept in de prijzen van de trajecten in vergelijking met andere bureaus, die soortgelijke trajecten aanbieden. De anderen zijn in meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: “We hebben een mantelafpraak met goede tarieven”, “Het past mooi binnen het budget dat we voor de medewerkers beschikbaar hebben en ze zijn in lijn met andere bureaus”, “Ze zijn niet goedkoop, maar ik heb er wel een goed gevoel over” en “De verhouding is prima. Er is een raamovereenkomst en zij zijn met de prijzen niet afwijkend in de markt.” Een van hen geeft een neutrale score. Doordat de groep klein was, werd het traject volgens hem per persoon heel duur.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten worden in de interviews onder andere genoemd: de daadkracht in de trajecten, de grote mensenkennis, de snelle manier van schakelen en de kleinschaligheid. Ter illustratie: “Het is een hele professionele coach”, “Je krijgt duidelijke handvaten en tips over hoe je je sterke punten naar voren kunt brengen en hoe je je kunt presenteren. Je krijgt een goed inzicht in jezelf”, “De coach is enorm betrokken en integer. Ze hebben geen trucje om zoveel mogelijk handel binnen te halen. Als zij niet het juiste bureau zijn voor de kandidaat, zeggen ze dat ook”, “Sterk vind ik de toegankelijkheid en de directheid. Ze kunnen heel goed de spiegel voorhouden” en “Ze hebben veel kennis van onze organisatie. Ze zijn vrij stevig en duidelijk in het traject en dat past bij mij.” Men is zeker bereid om Langenberg 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 Langenberg Advies in Verandering op 01-05-2018.

Algemeen

Langenberg Advies in Verandering (verder te noemen Langenberg) werd in 2002 opgericht door de naamdrager van het bureau Marieke Langenberg. Vanuit een vergaande belangstelling, diverse studies en jarenlange ervaring als HR-adviseur, lijnmanager, loopbaancoach/trainer en veranderconsultant, leidt zij het bureau op enthousiaste wijze. Sinds medio 2015 werkt het bureau met een franchiseformule en is op dit moment een viertal deskundige collega's aangesloten, waardoor Langenberg landelijk een compleet dienstenpakket aan diverse doelgroepen kan aanbieden. Door middel van training, coaching en loopbaanadvies worden medewerkers en manager ondersteund die te maken hebben met werkgerelateerde veranderingen.

Kwaliteit

De coaches en loopbaanadviseurs die namens Langenberg opdrachten uitvoeren zijn geregistreerd in het beroepenregister van beroepsorganisatie Noloc en mogen zich als loopbaanprofessional profileren. Zij leggen zichzelf en elkaar hoge kwaliteitsnormen op. Regelmatig komen de professionals van Langenberg bijeen voor onderlinge reflectie en verdieping en het maken van plannen om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verhogen. Wendbaarheid, maatwerk, een heldere, zakelijke aanpak en de sterke gerichtheid op resultaat kunnen onderscheidend zijn bij het uitvoeren van de opdrachten. Door de kleinschaligheid biedt Langenberg een hoge mate van flexibiliteit en kan men snel schakelen of inspelen op specifieke eisen en wensen van de opdrachtgevers. De manier van werken kenmerkt zich door transparantie, eenvoud, humor, integriteit, zorgvuldigheid en onderling vertrouwen. Eigenaar en initiatiefnemer Marieke Langenberg houdt dan ook van een "hands-on" aanpak; haar werkwijze is altijd praktisch en concreet.

Continuïteit

In de loop van haar bestaan heeft Langenberg een uitstekende naamsbekendheid opgebouwd en met een groot aantal opdrachtgevers bestaat dan ook al een langdurige samenwerkingsrelatie. Voor de vijfde maal op rij behaalt Langenberg een hoge score met de Cedeo klanttevredenheidsonderzoeken. Cliënten spreken onomwonden hun tevredenheid uit, waardoor ook nieuwe opdrachtgevers de weg naar het bureau goed weten te vinden. Door de in 2015 geïntroduceerde franchiseformule kunnen ook grotere groepen worden bediend. Op basis van voornoemde onderzoeken, het gesprek met de leiding van het bureau en de stabiele cliëntenkring, acht Cedeo de continuïteit van het bureau voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ieder traject is maatwerk en wordt afgestemd op de situatie van de cliënt in samenspraak met de werkgever/opdrachtgever. Er wordt dus niet met standaardoplossingen gewerkt. Met de hiervoor genoemde hands-on aanpak ('met hoofd, hart en handen') en de focus op resultaat brengt Langenberg de opdracht goed in kaart met oog voor de belangen van opdrachtgever en kandidaat.

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