

Klanttevredenheidsonderzoek

BMCTalent

03-07-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van BMCtalent 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, 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 waarden 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 geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				10%	90%
Adviseurs				40%	60%
Afronding②			10%	60%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- 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 Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten geven aan, dat BMCTalent binnen de organisatie een van de preferred suppliers is. Een enkeling is door een collega op het bureau gewezen of heeft op het internet gezocht. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ze zijn mijn favoriet, omdat ze deskundig zijn en echt goed luisteren naar de vraag. Bovendien komen ze met pragmatische oplossingen", "Ik heb gekozen op grond van de persoonlijke aanpak en het maatwerk", "Het is een prettig, kleinschalig en deskundig bureau en de medewerkers, die daar een traject hebben gelopen, zijn positief", "Hun aanpak past ons. Ze verdiepen zich in de wensen van ons team en combineren dat met hun kennis van de situatie binnen ons bedrijf. Ze weten dan de juiste mensen in te zetten" en "Er was een goede 'klik' tussen de kandidaat en de coach. Ze spreken de taal van de doelgroep, die het betreft." In de voorbereiding op het traject wordt informatie verstrekt over de werkwijze van het bureau en worden de wensen van de klant geïnterviewd. Ter illustratie: "De medewerkers werden door het bureau in een algemene sessie ingelicht over de mogelijkheid van het traject bij BMCTalent. Het was op vrijwillige basis en de volgende stap was een persoonlijk intakegesprek met de medewerker" en "We hebben ongeveer drie intakegesprekken gehad om te kijken naar wat er nodig is en waar je tegenaan kunt lopen." Allen geven een positieve beoordeling voor de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Met tevredenheid wordt teruggekeken op het plan van aanpak, dat in overleg met de opdrachtgever en de kandidaat is opgesteld. Er wordt de tijd genomen om te luisteren naar de klant en zo een programma op maat te kunnen aanbieden. Enkele citaten: "Het plan van aanpak was helder. Er is goed doorgevraagd naar de reden van het traject en de specifieke wensen", "Ze doen dat heel goed. Ze bieden echt een luisterend oor en vragen goed door om het probleem boven tafel te krijgen en daarop de aanpak af te stemmen" en "De afstemming vooraf door mij met het bureau is meestal telefonisch. Ik geef dan informatie over het loopbaanvraagstuk en de wensen en geef hen zo nodig nog wat achtergrondinformatie over de kandidaat. Vervolgens nemen zij contact op met de kandidaat voor het intakegesprek en sturen ze mij de offerte ter goedkeuring. Dat loopt allemaal heel soepel." Van tevoren zijn de kosten van het traject helder en de offerte is duidelijk, zo blijkt uit de interviews.

Uitvoering

Met enthousiasme wordt door de respondenten gesproken over de uitvoering van de trajecten. Er worden van tevoren verwachtingen uitgesproken en daaraan wordt in de uitvoering voldaan. De volgende uitspraken illustreren de tevredenheid op dit onderdeel: "We zetten dit bureau niet voor alle trajecten in, maar hun no nonsense aanpak en pragmatische benadering past bij ons in bepaalde gevallen. Ze stralen ook een stuk positiviteit uit en scheppen duidelijkheid in het traject. Ja is ja en nee is nee", "Ze verzorgen voor ons een breed spectrum van loopbaancoaching en ondersteuning bij reorganisaties en vastgelopen teams. Ze hebben heel veel coaching van leidinggevenden gedaan en ooit heb ik zelf naar volle tevredenheid een assessment bij hen gedaan", "Het model van het traject is redelijk standaard met een aantal vaste onderdelen die ingezet kunnen worden, zoals testen, optimaliseren van het CV en een sollicitatietraining, maar het wordt wel maatwerk gemaakt door het kijken naar de behoefte van de medewerker", "Ze hebben mijn team ondersteund bij de transitie en los daarvan hebben ze een aantal individuele coachingstrajecten verzorgd. Ze hebben heel veel gedaan voor het team. Dat zit hem in het faciliteren, ondersteunen en klankborden en soms zorgden ze ervoor, dat ik even mijn handen vrij had voor andere dingen", "We hebben in het sociaal plan een traject afgesproken van negen of twaalf maanden en elke drie maanden hebben we formeel overleg over de stand van zaken", "Ik heb zelf ook een persoonlijk assessment gedaan met mijn valkuilen en mijn verbeterpunten en dat is heel goed bevallen" en "Bij outplacement word ik door hen telefonisch globaal op de hoogte gehouden. Zij leggen er ook de nadruk op, dat de kandidaat zelf contact houdt met mij en me inlicht over de vorderingen."

Adviseurs

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de kwaliteit van de adviseurs. Men noemt hen bijvoorbeeld doortastend, energiek, begripvol, meelevend, niet bevooroordeeld, flexibel en openstaand voor de mening van anderen. Enkele citaten ter illustratie van deze positieve beoordeling: "Ik ben geweldig goed begeleid. Hij kon goed luisteren en meedenken en wist ook goed uitleg te geven. Ik kon altijd bij hem terecht met mijn vragen", "We hebben vaste begeleiders en ik kan gemakkelijk met hen schakelen, doordat het een relatief klein bureau is. Ook sparren we regelmatig, terwijl dat niet hoeft te resulteren in een opdracht voor hen", "Ze zorgen voor een professionele begeleiding en ze zeggen het ook eerlijk, als zij iets niet kunnen", "Ze zijn heel goed. Ze denken mee, zijn flexibel en kunnen per medewerker goed inschatten, wat er nodig is. Daarnaast hebben ze een breed netwerk, ook voor de kandidaat", "Ze hebben een groot inlevingsvermogen en hebben kennis opgebouwd van onze organisatie. Ze laten de mensen niet los, maar blijven zorgen voor begeleiding" en "Het zijn ervaren coaches met vakkennis en veel levenservaring. Ze zijn door de wol geverfd en hebben een groot netwerk. Ze weten goed, hoe de arbeidsmarkt zich ontwikkelt."

Afronding

Bij een van de geïnterviewden is het traject nog bezig en hij geeft dan ook geen score. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de afronding van de trajecten. Vaak gebeurt dit door middel van een eindrapportage/eindgesprek. Ter illustratie: "We krijgen een algemene rapportage op de hoofdlijnen en dat is prima", "De teamsessies worden mondeling geëvalueerd en van de assessments krijgen we een rapportage. Dat is natuurlijk een momentopname, maar zij hebben het met hun conclusies wel vaak aan het rechte eind", "Het traject wordt op een goede manier afgerond. Vaak is er een afsluitend gesprek met de leidinggevende erbij en soms ook iemand van personeelszaken, waarbij de gecoachte zijn verhaal doet. In sommige gevallen voldoet een kort rapport via de e-mail. Bij outplacement gaat er een rapport naar de HR-manager" en "De medewerker schrijft zelf een rapport met daarin het verloop en de behaalde resultaten."

Eén van hen geeft een neutrale score voor dit onderdeel en verklaart dit als volgt: “De rapportages mogen soms iets zakelijker en in sommige gevallen mag wat duidelijker naar voren komen, dat een traject is afgerond.” Meerdere referenten geven aan, dat het bureau bereid is om na afloop van het traject naar behoefte nog een stukje ondersteuning te geven. Soms worden in het eindgesprek adviezen gegeven voor de toekomst of worden afspraken gemaakt voor een vervolg op het traject. “Er komt een vervolg in de vorm van een stukje continue ondersteuning op het moment, dat het nodig is”, aldus een zeer tevreden referent. Men is goed te spreken over de resultaten, die worden geboekt in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Allen geven een positieve beoordeling voor de organisatie en de administratie. Het bureau heeft zijn zaken volgens de geïnterviewden goed op orde. Over de bereikbaarheid per telefoon en per e-mail worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Ter illustratie: “Dat is echt supergoed. Ik heb binnen een dag antwoord op mijn vraag”, “Ik heb een heel goed contact met een aantal vaste mensen. Ze hebben geen ‘negen tot vijf’ mentaliteit”, “Van het secretariaat heb ik altijd dezelfde dag een reactie” en “Het contact is goed. Ik schakel zelf direct met de betrokken adviseur of psycholoog.” Ook de flexibiliteit van het bureau en zijn medewerkers wordt als sterk punt genoemd. “Zowel naar ons als naar de kandidaat zijn ze heel flexibel in het aanpassen van afspraken”, geeft een van hen aan. BMCtalent is volgens de respondenten een betrouwbaar bureau, als het gaat om het nakomen van de afspraken en het helder communiceren met de klant. Ook kloppen de rekeningen met de uitgebrachte offerte.

Relatiebeheer

Over de wijze waarop BMCtalent de relatie met de klant onderhoudt, is men goed te spreken. Er wordt in dit kader gesproken over “telefoontjes”, “even bijpraten” en “sparren”. De geïnterviewden vinden het bureau voldoende proactief in het benaderen van de klant buiten de trajecten om. Ter illustratie: “Ik krijg wel attente telefoontjes, waarin even belangstellend wordt gevraagd naar de stand van zaken bij ons”, “We praten af en toe even bij via de telefoon of face-to-face en dat is voldoende”, “Ze nemen regelmatig contact op. Ze zijn proactief en zijn daarbij oprecht geïnteresseerd in de mens”, “Het feit, dat ik steeds bij hen terugkom, is een goed teken. De relatie is prima en ze houden me op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen” en “We hebben intensief contact door de lopende zaken en dan heb ik geen behoefte aan extra contact in het kader van relatiebeheer.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de referenten heeft geen zicht op de prijzen van de trajecten en onthoudt zich van een oordeel over dit onderdeel. De anderen zijn positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de tarieven “zeer gunstig” en “keurig” en ze zijn tevreden of zeer tevreden over de geleverde kwaliteit. Enkele citaten op dit gebied: “We hebben goede afspraken kunnen maken over de prijs en ze leveren kwaliteit”, “Als ik naar de assessments kijk, vind ik de prijs-kwaliteitverhouding zeer goed”, “Ook als ik vergelijk met de andere bureaus, is de verhouding bij hen heel goed”, “Ik maak zelf de selectie niet, maar ze leveren goede kwaliteit en ik denk dat we wel een prima prijs hebben afgesproken” en “Er zijn bureaus duurder dan BMCtalent en die zijn niet per definitie beter.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn allen tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Als positieve punten komen in de interviews onder andere naar voren: de persoonlijke aandacht voor de mensen, de kleinschaligheid, de prijs-kwaliteitverhouding, de plezierige samenwerking en de kennis van zaken. Enkele citaten ter illustratie: “De coach was heel meelevend en meegaand. Hij was betrokken en wilde echt helpen”, “Het is met name de persoonlijke aanpak. Ze weten het juiste in te brengen om het totale plaatje compleet te krijgen”, “Sterk vind ik de pragmatische aanpak. Ze staan met de voeten in de klei”, “Ze hebben kennis van de mensen en onze organisatie. Hun adviezen zijn echt op de persoon gericht”, “Afspraak is afspraak voor hen. De gesprekken worden op een goede en zorgvuldige manier teruggekoppeld en soms hebben we even een voorbespreking voor de volgende sessie. Ze werken op een hele nette en begripvolle manier en geven goede adviezen. Ze leven zich oprecht in in de mens” en “Ze hebben vrij snel in beeld, wat de vraag van de medewerker is, en kunnen zich ook goed verplaatsen in wat de rol van de werkgever daarin is.” Men is bereid om BMCtalent aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit al gedaan.

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 BMCtalent op 03-07-2018.

Algemeen

BMCtalent is een gespecialiseerd adviesbureau voor loopbaanvraagstukken en HRM ondersteunende diensten zoals HRM & beleid, outplacement, training, assessment, loopbaanadvies, vitaliteitsmeting, management coaching en de bedrijfsschool. Belangrijke kernkwaliteiten van BMCtalent zijn enthousiasme, gedrevenheid, oplossingsgerichtheid en betrokkenheid, naast een sterke focus op resultaat. Kenmerkend in de aanpak is het stimuleren van eigen verantwoordelijkheid door de kandidaat. Het Cedeo onderzoek richt zich op loopbaanbegeleiding, coaching en outplacement. Het gesprek vond plaats met de heer D. Jansen en mevrouw W. Kleuver (beiden partner en managementteam).

Kwaliteit

BMCtalent kijkt heel zorgvuldig naar hetgeen kandidaten nodig hebben. Dat start altijd met een 'klik' tussen de professional, die namens het bureau een traject op zich neemt, en de individuele kandidaat. Een gedegen intake vormt de basis voor uitvoering. De begeleiders die het bureau aan zich heeft weten te binden, zijn allen zeer ervaren. Zij hebben zelf bij BMCtalent gewerkt waardoor zij uitstekend op de hoogte zijn van alle protocollen op basis waarvan de dienstverlening wordt uitgevoerd. Ook beschikken zij over de nodige praktijkervaring en hebben zij geen '9 tot 5'-mentaliteit. Het management, mevrouw Kleuver en de heer Jansen, staan zelf ook actief in het werkveld waardoor zij de markt zeer goed zelf kunnen monitoren en binding houden met de praktijk. Duurzaam inzetbaar en employability zijn begrippen die in hun ogen een steeds belangrijkere rol gaan innemen en waar BMCtalent dan ook direct op anticipeert. Evaluaties vormen een voorname graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Het bureau investeert veel in het stimuleren van contacten tussen de professionals die allen als zelfstandige opereren; onder meer door het organiseren van bijeenkomsten.

Continuïteit

Trends en marktbewegingen worden nauwgezet gemonitord zodat BMCtalent alert kan inspelen op veranderingen. Het streven van het management is er niet op gericht om groter te groeien maar juist wel om de beste service aan de kandidaat te kunnen leveren. Het bureau streeft naar langdurige relaties met opdrachtgevers waardoor trajecten op basis van co creatie en op basis van wederzijds vertrouwen vorm en inhoud kunnen krijgen. Alle trajecten zijn dan ook maatwerk en ingestoken op individuele wensen van de kandidaat in combinatie met de eisen vanuit de werkgever. Mede dankzij hun jarenlange ervaring, hun naamsbekendheid en imago en het vakmanschap onderscheidt BMCtalent zich nadrukkelijk in de markt. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van BMCtalent voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De pragmatische benadering en de no nonsens aanpak zijn aansprekende zaken waarom men met BMCtalent in zee gaat. De adviseurs beschikken over veel levenservaring en vakkennis waardoor zij in staat zijn om goed, snel en flexibel te kunnen schakelen. De persoonlijke aanpak wordt door de referenten zeer gewaardeerd, evenals een zorgvuldige begeleiding, zowel richting kandidaat als werkgever. Dat maakt dat opdrachtgevers graag met hen samenwerken.

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