

Klanttevredenheidsonderzoek

Matchcare B.V.

30-03-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Matchcare B.V. 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	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, 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 jaaronzet 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, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs				50%	50%
Afronding②			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer③				10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- 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 het relatiebeheer.
- ④ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de referenten is Matchcare B.V. (hierna te noemen Matchcare) al vanuit het verleden een partner op het gebied van loopbaanbegeleiding en outplacement. Sommigen spreken over een aanbesteding jaren geleden, waaruit Matchcare als beste partij naar voren is gekomen. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede resultaten, de aansluiting bij de medewerkers, de prettige samenwerking en de flexibiliteit. Enkele citaten: "Ze zijn de beste partij als het gaat om de prijs en de kwaliteit", "Het gaat met name om loopbaanbegeleiding en de signalen van de medewerkers zijn positief. Het wordt dan ook aangeboden aan onze medewerkers in onze catalogus", "Ze verzorgen re-integratietrajecten voor ons en behalen goede resultaten", "Ik wilde mij verder ontwikkelen en via mijn werkgever kreeg ik een traject bij Matchcare aangeboden" en "Ze zijn ooit in beeld gekomen bij een reorganisatie en dat is goed bevallen. Sindsdien hebben we nog een kleine reorganisatie en individuele trajecten afgenomen en ze zorgen voor een goed gevoel bij de kandidaten." In de voorbereiding op het traject is er in de meeste gevallen contact met de opdrachtgever over de loopbaanvraag en vervolgens wordt contact opgenomen met de kandidaat voor een kennismaking en een intakegesprek. In het intakegesprek wordt de tijd genomen om de behoefte helder te krijgen. Bij sommige klanten kan de medewerker na toestemming zichzelf in het eigen online systeem aanmelden voor een loopbaanbegeleiding en dan verloopt het verder zonder problemen. Men is goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt in overleg met de klant opgesteld en men is positief over de manier waarop het programma van het traject wordt vastgesteld. Er wordt voor aanvang van het traject goed gekeken en geluisterd naar de wensen van zowel de opdrachtgever als de kandidaat om zo een goed voorstel te doen voor een programma. De respondenten zijn goed te spreken over het plan van aanpak dat volgens hen prima past bij de loopbaanvraag. De kosten van de trajecten zijn vooraf helder en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Bij allen heerst tevredenheid over de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen die vooraf zijn gewekt bij de opdrachtgever en de kandidaat. Er worden voor gedurende het traject vaste afspraken gemaakt over rapportages en daar houdt het bureau zich goed aan. Een van de referenten merkt in dit kader op dat hij bij dit bureau er niet achteraan hoeft te zitten om op tijd de rapportages te krijgen. Hij merkt bij de re-integratietrajecten tweede spoor dat de coach de regels mede bewaakt en ook wel een kattenbelletje naar hem stuurt om op tijd volgens de regels de dingen aan te leveren. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: “Ze nemen de tijd om zich in je te verdiepen. Het is ook heel fijn dat ze als bureau de ruimte geven om met verschillende mensen te sparren. Iedereen bracht mij weer iets anders. Ze zijn ook echt binnen bij het bedrijf, waardoor je zo binnen kunt lopen”, “Ik ben meer te weten gekomen over mezelf. Het was een mooi traject in een voor mij moeilijke periode. Er is uitgekomen dat ik voor mezelf zou gaan beginnen. Het traject heeft mij het vertrouwen gegeven om deze stap te durven zetten en dat is mij ook gelukt”, “De geluiden zijn positief. Ik krijg van de medewerker zelf een terugkoppeling van de vorderingen en we hebben een driegesprek, als dat nodig is. Het traject is heel kansgericht en loopt prima met een aantal afgesproken rapportages over de stand van zaken en de prognose” en “Ik had al eerder een aantal stappen doorlopen van een loopbaantraject en daarom kon ik dit traject op maat naar behoefte invullen.

Adviseurs

Over de adviseurs van Matchcare worden in de interviews alleen maar positieve beoordelingen gegeven. Dit heeft onder andere te maken met: de professionaliteit, de klantgerichtheid, de expertise, het luisterend oor en het meedenken. Ter illustratie enkele citaten: “Ik kon erg goed praten met de coach en met hem sparren. Hij kon zich goed inleven in mij en had zelf ook een carrièreswitch gemaakt”, “Ik had te maken met meerdere coaches voor verschillende onderdelen. Die namen ook de tijd om met je te overleggen over onderwerpen die eigenlijk niet bij hun taak pasten”, “Ik hoor alleen maar positieve geluiden van de medewerkers. Ze kennen onze organisatie goed en dat is ook heel prettig”, “Ik vond hem heel vakkundig. Hij wist precies wat ik nodig had. Hij wist te stimuleren en zorgde dat ik zelf ging nadenken over de toekomst”, “We kijken heel erg naar de ‘klik’ met de kandidaat en dat doen zij heel goed”, “Ik heb te maken gehad met meerdere adviseurs en mij viel naast de deskundigheid hun betrokkenheid en beschikbaarheid op. Het is best een heftige situatie, waarin je terecht komt, en ze denken daarin heel goed met je mee” en “Het was een zelfstandige coach die voor mij een goede gesprekspartner was.”

Afronding

Bij een van de referenten is het traject nog niet afgesloten en hij geeft dan ook geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn in meerderheid tevreden of zeer tevreden over de afronding. Afhankelijk van het soort traject kan er aan het einde een afsluitende rapportage zijn. Ook wordt na afloop feedback gevraagd op het traject en de kwaliteit van de coach in de vorm van een evaluatieformulier. Sommigen spreken over regelmatige rapportages over de lopende trajecten met de doorlooptijden en de resultaten. Enkele uitspraken: “Voor de tweede spoor trajecten zijn er regels voor de rapportages en dat wordt door hen prima verzorgd”, “Aan het einde is er een soort evaluatie met de doelstellingen erin die samen met de leidinggevende besproken worden” en “Het is op een goede manier afgesloten. Er is binnen mijn organisatie ook al een vervolg aan gegeven door een opleiding die ik heb gevolgd en er komen voor mij nog meer stappen door deze loopbaanbegeleiding.” Een van de geïnterviewden geeft een neutrale score, omdat hij graag ziet dat de adviseur op individuele basis naar de leidinggevende nog wat meer mondelinge toelichting geeft. Allen zijn goed te spreken over de resultaten die worden geboekt met de trajecten. Ter illustratie: “Ze houden goed de vinger aan de pols en gaan actief op zoek naar vacatures. Zo heeft een medewerker die bijna twee jaar buiten het arbeidsproces stond alsnog een nieuwe baan gevonden” en “Er wordt niet altijd direct in het traject een andere werkkring gevonden, maar de medewerker is altijd wel op weg geholpen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Het bureau heeft zijn zaken goed op orde en men ziet Matchcare dan ook als een professionele organisatie. Er wordt gesproken over vaste contactpersonen die goed bereikbaar zijn en snel reageren op vragen. Ter illustratie enkele citaten: “Ik heb een heel prettig contact met de accountmanager, waarmee ik snel kan schakelen” en “Ze verdiepen zich echt in de klant en zelfs ‘s avonds reageert mijn contactpersoon op mijn vragen.” Ook noemt men het bureau flexibel naar de klant, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “Ik heb onregelmatige diensten en met onze agenda’s erbij wist de coach zich daaraan goed aan te passen”, “Ze zijn heel flexibel als bijvoorbeeld een kandidaat graag de gesprekken op een neutrale locatie of op een bijzondere plek wil. Dat kan allemaal” en “Ze stellen de klant centraal in alles.” De gemaakte afspraken worden keurig nagekomen en de facturen kloppen met de afspraken in het voortraject.

Relatiebeheer

Een van de geïnterviewden geeft geen score voor het relatiebeheer. Doordat er de afgelopen tijd steeds wel trajecten speelden, was er een goed contact en had hij niet echt behoefte aan extra contactmomenten buiten de trajecten om in het kader van relatiebeheer. De rest laat zich positief uit over de manier waarop Matchcare de relatie met de klant onderhoudt en dat komt naar voren in de volgende citaten: “We hebben tot nu toe regelmatig contact, doordat er trajecten bezig zijn”, “Ik heb de coach op LinkedIn”, “Ik heb twee trajecten gedaan bij hen en heb sindsdien nog contact gehad over tips en tricks. Ook sturen ze een nieuwsbrief”, “We hebben sindsdien nog bij elkaar gezeten om over hun trajecten te spreken” en “Ze houden contact en informeren naar hoe het gaat en welke dingen eventueel spelen in de komende tijd.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en geven daarom geen score. Daarbij merken zij wel op dat de kwaliteit goed is. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de prijzen in lijn met andere bureaus en de geleverde kwaliteit prima. Enkele citaten op dit gebied: “Ze zitten redelijk op de gemiddelde prijs van een traject”, “Ze zijn met de kosten marktconform, als je het vergelijkt met anderen. Bovendien bel ik ook wel even op om te overleggen en advies te vragen en daar staat dan geen factuur tegenover” en “Ze zijn niet goedkoop, maar ze leveren wel wat is afgesproken. We maken altijd een keuze uit drie partijen en zij staan voor een goede prijs-kwaliteitverhouding.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: de toegankelijkheid, de kwaliteit van het traject en de adviseurs, de flexibiliteit en de behaalde resultaten. Ter illustratie: “Belangrijk is dat ze altijd goede resultaten boeken”, “Ze maken een reële inschatting, maken dat ook waar en komen tot resultaten”, “Ze zijn breed inzetbaar in alle branches en verder verzorgen ze zoals het hoort een prima traject”, “Door het traject heb ik zelf mijn ogen geopend en is er geen twijfel meer over wat ik kan. Het heeft aan alle verwachtingen voldaan” en “De medewerkers zijn tevreden over de dienstverlening en ik ervaar de samenwerking als heel prettig.” Twee van hen hebben nog wel een tip of aandachtspunt, te weten: “Omdat iedere kandidaat in een andere fase zit, zou het misschien een idee zijn om met modules te werken” en “Ik had vooraf de verwachting dat ze hun eigen netwerk en relaties zouden gebruiken in het traject, maar ze zijn geen kruiwagen. Je moet het zelf doen.” Allen zijn bereid om Matchcare aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Matchcare B.V. op 30-03-2021.

Algemeen

Matchcare (1999) profileert zich als een veelzijdig loopbaanbureau voor succesvolle loopbaanbegeleiding, training en outplacement. Het bureau biedt brede dienstverlening op het gebied van talentmanagement, talentontwikkeling en participatieondersteuning. Matchcare streeft ernaar ondersteuning te bieden aan duurzaam aantrekkelijke organisaties en werknemers. Met diverse tools, zowel online als offline, advies en trainingen wordt aan talentontwikkeling en talentmanagement invulling gegeven. Duurzame inzetbaarheid wordt bevorderd door te investeren in de ontwikkeling van mensen. De activiteiten van Matchcare worden gekenmerkt door een sterke focus op resultaat en een 'hands on' karakter. Begeleiding kan worden verzorgd door middel van advies, het aanreiken van de juiste boeken, online ondersteuning, diverse vaardigheidstrainingen en -workshops of door middel het verbeteren van vakinhoudelijke kennis. Het Cedeo onderzoek richt zich op de trajecten met betrekking tot outplacement, loopbaanbegeleiding en coaching. Het gesprek met Mariette de Haan (Matchcare Customer Service) vond in verband met de maatregelen rondom COVID-19 telefonisch plaats.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Matchcare hoog in het vaandel. Zo is het bureau o.a. ISO 9001 en ISO 27001 gecertificeerd. Deze laatste is gericht op informatiebeveiliging. Naast loopbaanprofessionals in vaste dienst werkt het bureau met een 40-tal associés. Van hen wordt verwacht dat zij bekend zijn met de (lokale) arbeidsmarkt en een sterke feeling hebben met de sectoren -profit en non-profit- waarin Matchcare actief is. Bij de werkzaamheden dienen zij niet alleen oog voor de cliënten/kandidaten te hebben, maar ook voor de opdrachtgevers. Het 'van elkaar' leren staat bij Matchcare hoog in het vaandel. De associés worden voor evenementen uitgenodigd en goed geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie. In het kader van de professionalisering zijn er regelmatig bijeenkomsten. Hier worden ervaringen uitgewisseld, komen ontwikkelingen in de markt aan de orde, evenals eventuele nieuwe tools en systemen. Het contact met de klanten wordt door de accountmanagers onderhouden. Zij inventariseren de wensen van de klanten, voeren de intakegesprekken en beoordelen welke adviseur het beste kan worden ingezet. Door de diversiteit aan persoonlijkheden is het mogelijk de juiste match te maken tussen de adviseurs en de klantvraag. In de persoonlijke oriëntatiefase kunnen testen en analyses worden ingezet ter ondersteuning van het gehele proces.

Continuïteit

Matchcare is actief in heel Nederland. Werkgevers waarderen het feit dat trajecten on- en offline kunnen worden uitgevoerd. Matchcare is breed actief in het bedrijfsleven en intersectoraal partner. De brede spreiding aan activiteiten binnen de sectoren levert een bijdrage aan de continuïteit, evenals de alerte wijze waarop men inspeelt op ontwikkelingen. De innovatieve applicaties en werkwijze van het bureau, bieden werkgevers én werknemers waardevolle instrumenten om duurzaamheid te realiseren en zijn onderscheidende kenmerken van het bureau. Gezien de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt verwacht Cedeo dat de continuïteit van Matchcare voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Reflectie is de basis van de activiteiten van Matchcare. Wie is de persoon en wat is de vraag? Eenmaal in kaart gebracht kan de volgende stap worden gezet. Met gesprekken en ondersteuning door het digitale platform, waarbij online coaching mogelijk is, wordt de kandidaat begeleid naar zijn volgende stap. Dat kan zijn in de huidige functie of een oriëntatie op een volgende functie.

Kenmerkend voor het instrument is dat aangesloten wordt bij het werk- en denkniveau van de kandidaten, van lbo tot mbo/hbo-niveau. Binnen alle trajecten is het uitgangspunt zelfredzaamheid van de kandidaten. De verantwoordelijkheid voor het vinden van een nieuwe werkkring ligt in eerste instantie bij henzelf. Matchcare faciliteert met een combinatie van intensieve begeleiding en de optie om met geavanceerde systemen de match te kunnen maken tussen wensen, competenties en vacatures. Deze brede scope van mogelijkheden helpen de kandidaten op weg zodat zij met begeleiding van Matchcare kunnen bepalen wat zij willen bereiken en hoe zij dat kunnen realiseren.

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