

Klanttevredenheidsonderzoek

Compagnon
Career Services

20-01-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Compagnon 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand 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 en deelnemers, 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 en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor een Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- 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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut 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 referenten 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 en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Plan van aanpak				38%	62%
Uitvoering				25%	75%
Adviseurs				25%	75%
Afronding				38%	62%
Organisatie en Administratie				62%	38%
Relatiebeheer②				13%	62%
Prijs-kwaliteitverhouding③				38%	13%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				25%	75%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten vertellen dat ze al vanuit het verleden bekend waren met Compagnon. Anderen zijn door een relatie of de werkgever op het bureau geweest. Verschillende redenen worden genoemd om voor Compagnon te kiezen, zoals ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "We maken al heel lang gebruik van hen voor loopbaanbegeleiding en outplacement. We sturen naar tevredenheid regelmatig medewerkers naar hen toe", "De vestiging werd opgeheven en we zochten een goed bureau voor de begeleiding van de medewerkers", "In verband met een recente grote reorganisatie hebben we twee bureaus uitgenodigd voor de outplacement, waaronder Compagnon die al bekend was van eerdere trajecten" en "Ze waren al bekend bij ons als een goed outplacementbureau en daarom hebben we hen voor het groepstraject weer benaderd." In de voorbereiding op de trajecten wordt samen met de klant gekeken naar de loopbaanvraag en daarop wordt een voorstel gedaan voor het traject. "De kracht is dat ik samen met de accountmanager en de coaches van Compagnon een presentatie hebben gegeven voor de mensen over het outplacementtraject. De medewerkers hebben twee uur de ruimte gekregen om vragen te stellen en daar zijn toen ook de kandidaten aan een coach gekoppeld. Dat is op een hele goede manier verlopen", vertelt een van de geïnterviewden over de voorbereiding op het traject. Allen laten zich positief uit over de werkwijze van compagnon in het voortraject.

Plan van aanpak

Men is goed te spreken over het plan van aanpak van het traject. Als een kandidaat is aangemeld wordt een intakegesprek met hem ingepland met een adviseur van Compagnon. Aan de hand van de loopbaanvraag en wensen van de kandidaat en de opdracht van de werkgever wordt een plan van aanpak opgesteld voor het traject. Enkele citaten op dit gebied: “Na de aanmelding heb ik een intakegesprek gehad en dat heb ik als prettig en duidelijk ervaren. Het gaf mij vertrouwen in het traject”, “Bij de intake bent ik gekoppeld aan een coach en dat voelde als een hele goede match. Hij is heel ervaren en heeft een open houding”, “Men kon zich inschrijven voor een traject en er is online door het bureau een presentatie gegeven. Vervolgens is door een coach samen met de kandidaat een individueel plan van aanpak opgesteld dat bij de persoon paste” en “Door de coronamaatregelen heb ik via Teams een gesprek gehad met de coach. Dat was een prettig gesprek, waarin door hem goed is geluisterd naar mijn verhaal en wensen. Ik voelde mij zeker gehoord.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord in de interviews over de uitvoering van de loopbaantrajecten. Het traject wordt afgestemd op de kandidaat en in de uitvoering wordt voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de kandidaat. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het is maatwerk. Ze kijken per medewerker, wat er bij hem past. Elke maand krijg ik dan keurig een rapportage over wat er is gebeurd in de afgelopen tijd”, “Het is veel meer dan een outplacementtraject. Het is zorg voor de mens en dat is heel belangrijk en heel mooi. De coach heeft mijn vertrouwen gewonnen, nadat ik niet zo prettig ben weggegaan bij mijn vorige werkgever. Naast de prettige gesprekken heeft hij mij onder andere aangemeld bij een workshop over transitie en dat bleek ‘life changing’. Dat was perfect voor mij”, “Afhankelijk van de deeltijdfunctie was er voor iedereen een budget met een aantal gesprekken. Alle mensen hebben in het traject een workshop aangeboden gekregen over transitie en het solliciteren en daarnaast individuele coachingsgesprekken. Vooral in het begin had ik ongeveer dagelijks contact met de adviseur van Compagnon. Ik ben door hem echt ontzorgd. Verder was er ieder kwartaal een terugkoppeling over de voortgang”, “Na veertig jaar moest ik opeens gaan solliciteren. Alles was natuurlijk veranderd ten opzichte van vroeger en ik heb echt goede adviezen en begeleiding gekregen van het bureau” en “De medewerker had een loopbaanvraagstuk. De uitvoering is buiten mij om gegaan en dat wilde ik ook. Het was iets tussen de medewerker en het bureau en het traject heeft de medewerker goed geholpen met zijn loopbaanvraag.”

Adviseurs

Uit de vraaggesprekken komt tevredenheid en grote tevredenheid naar voren over de kwaliteit van de adviseurs van Compagnon. Men noemt hen betrokken en klantgericht. Ook de expertise en de flexibiliteit tijdens het traject komen als sterke punten naar voren. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Ik vond hem deskundig en daarnaast een prettig persoon die alle aandacht had voor mij”, “Ik vond hem fantastisch. Ik heb hem als zeer professioneel ervaren. Hij was als persoon zeer warm, heel inlevend en zeer behulpzaam”, “Het was een heel prettig persoon die een goede ‘klik’ had met de kandidaat en dat is belangrijk”, “Het was een echt ervaren iemand. Ik voelde me niet veroordeeld door hem. Hij heeft me gesteund met allerlei nuttige dingen rondom het solliciteren. Hij reageerde ook heel snel en gaf ontzettend goede feedback. Ik vond hem heel motiverend, heel open en meegaand, bijvoorbeeld toen ik even de pauzeknop wilde indrukken in het traject”, “Hij heeft mij geholpen met de contacten met het UWV. Daarnaast heeft hij mij begeleid bij het schrijven van brieven en het voeren van sollicitatiegesprekken. Door hem kwam ik zelfverzekerd over in de gesprekken en het heeft ook gezorgd voor het heel snel vinden van een andere baan” en “Ik krijg positieve signalen van de medewerkers over hen. Ook zorgen zij voor goede rapportages en resultaten.”

Afronding

Allen zijn goed te spreken over de afronding van de trajecten. Afhankelijk van het soort traject en de afspraken kan het afgesloten worden met een rapportage. “Het is afgerond met een rapport met adviezen voor de medewerker, waar hij wat mee kon”, aldus een van de opdrachtgevers. Een andere respondent vertelt dat het traject oorspronkelijk drie maanden was, maar dat de coach iets langer is doorgedaan om zo het traject op een goede manier af te ronden. Na afloop wordt zowel aan de opdrachtgever als de kandidaat feedback gevraagd op de uitvoering van het traject en de kwaliteit van de coach. Als het gaat om de nazorg geven meerdere respondenten aan dat dit bij Compagnon goed geregeld is. De coach is volgens hen na afloop altijd nog bereid om een stukje begeleiding te geven of vragen te beantwoorden. Dit wordt door de coach actief aangeboden. Ter illustratie: “Ik heb kortgeleden nog contact gehad met de coach met wat vragen over het werken als zzp’er” en “Ik kan de coach altijd nog bellen, als ik ergens tegenaan loop.” Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trajecten. Enkele citaten: “Het resultaat is dat ik zelf weer werk heb gevonden en daar heeft het traject aan meegeholpen”, “Het gevolg was een andere baan en dat was ook wat de medewerker wilde” en “Ik heb er heel veel aan gehad. Vooral het luisterend oor was heel belangrijk. Uiteindelijk was het resultaat dat ik naar tevredenheid bij mijn huidige werkgever ben gebleven.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het bureau laten allen zich positief uit. Men spreekt over een betrouwbaar en professioneel bureau met professionele adviseurs, dat zijn zaken organisatorisch en administratief goed geregeld heeft. Men roemt de bereikbaarheid van de verschillende adviseurs, zoals ook duidelijk wordt in de volgende uitspraken: “We bellen en mailen en dat werkt heel goed”, “De bereikbaarheid is fantastisch. We bellen, e-mailen en Appen en dezelfde dag heb ik een reactie” en “Zelfs buiten kantooruren krijg ik een reactie van de coach op mijn vraag.” Volgens de referenten staat bij Compagnon en zijn medewerkers flexibiliteit hoog in het vaandel. Er is ruimte om de afspraken aan te passen aan de wensen van de klant. Een en ander spreekt ook uit de volgende citaten: “Ze denken echt met je mee en dan kan er veel” en “Ze zijn heel flexibel. De klant en zijn wens staat centraal.” Verder worden de gemaakte afspraken correct nagekomen en kloppen de facturen met de uitgemaakte offerte.

Relatiebeheer

Bij twee van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer en zij geven om die reden geen oordeel over dit onderdeel. Ze maken daarbij de opmerking dat ze ook geen behoefte hebben aan initiatieven van het bureau op dit gebied. “Voor mij is het niet nodig dat ze het contact onderhouden. Als ik het bureau weer nodig heb, weet ik ze te vinden”, geeft een van hen aan. De anderen zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Compagnon de relatie met de klant onderhoudt. Men spreekt over een prettige relatie met de contactpersoon en de coach. Enkele uitspraken op dit gebied: “Ze bellen en mailen en soms komen ze even langs. De relatie is goed”, “Ik heb redelijk recent nog contact gehad met de adviseur van compagnon”, “De coach heeft mij gevraagd of ik het prettig vond, als hij na enige tijd nog contact zou opnemen en dat is ook gebeurd” en “Het contact is niet structureel, maar ik heb wel een prettige relatie met de vaste contactpersoon.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vier respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject bij Compagnon. Zij geven geen score voor de prijs-kwaliteitverhouding met daarbij de opmerking dat ze tevreden zijn over de geleverde kwaliteit. De rest is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij Compagnon. Men spreekt over reële prijzen en hoge kwaliteit. Enkele citaten: “Ze hanteren normale prijzen voor hun trajecten”, “Ik ben heel tevreden over de kwaliteit van het werk en daar past hun prijs bij” en “Ik vind het de prijs zeker waard.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau daarbij. Als sterke punten worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: de kwaliteit van de coach, de klantgerichtheid, het maatwerk en de flexibiliteit. Enkele uitspraken ter illustratie: “De hulp die ik nodig had was er. De coach stond altijd voor me klaar met antwoord op mijn vragen, ook 's avonds en in het weekend”, “Het beste dat we hebben gedaan is voor deze partner kiezen. Alles was heel prettig geregeld met een spreekkamer bij ons op het bedrijf, waar de medewerkers terecht konden voor de gesprekken. Naderhand liep de coach dan nog even bij mij langs, waardoor het contact heel gemakkelijk verliep”, “Ze kunnen grote groepen mensen aan zonder dat ze onpersoonlijk worden”, “Ik zou het traject een cadeautje noemen, zeker als mensen al heel lang hetzelfde werk doen. Het heeft mij verrast dat het zo waardevol was en mij zoveel moois heeft gebracht. Ik denk dat het goed zou zijn, als bedrijven iets meer weten op te pikken dat de mens zo belangrijk is”, “Je kunt goede afspraken maken met hen en ze kunnen snel schakelen”, “De medewerker heeft gekregen wat hij wilde. Het advies was om over te stappen naar een andere baan” en “Het heeft mij echt verder geholpen bij het zoeken naar werk.” Men is bereid om Compagnon aan anderen aan te bevelen als bureau voor outplacement en loopbaanbegeleiding.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Compagnon Career Services op 20-01-2022.

Algemeen

Compagnon is HR-specialist en biedt complete oplossingen voor recruitment-, career- en HR-management. De organisatie is opgericht in 2000 en helpt mensen en bedrijven succesvol te zijn op de arbeidsmarkt. Het streven is een echte compagnon te zijn door zowel op relatie als op resultaat hoog te scoren. Voor Compagnon is onderling vertrouwen de basis voor een optimale samenwerking en gezamenlijke groei. De Businessunit Career Services van Compagnon richt zich op loopbaanbegeleiding, outplacement 2^e spoortrajecten. Het dienstenpakket van Compagnon bestrijkt het totale gebied van in-, door-, en uitstroom van medewerkers. Door gebruik te maken van elkaars kennis en netwerk is er sprake van synergie tussen de verschillende businessunits. Compagnon kan worden omschreven als een klantgerichte, dynamische, vooruitstrevende, betrouwbare organisatie die met grote betrokkenheid en kennis van zaken diensten verzorgt.

Kwaliteit

Voor de uitvoering van de werkzaamheden maakt Compagnon Career Services vooral gebruik van een flexibele schil van vaste adviseurs. Aan hen worden hoge eisen gesteld. Allen zijn HBO/academisch geschoold, hebben minimaal vijf jaar ervaring in het vak, zijn lid van de NOLOC, NOBCO en/of CMI gecertificeerd. Van de adviseurs wordt verwacht dat zij gedegen kennis van de (lokale) arbeidsmarkt hebben en een sterke feeling met de sectoren waarin Compagnon Career Services actief is. Bij hun werkzaamheden dienen zij niet alleen oog voor de cliënten/kandidaten te hebben, maar ook voor de opdrachtgevers. Het 'van elkaar' leren staat bij Compagnon hoog in het vaandel. Zo lopen adviseurs incidenteel met collega-adviseurs mee en geeft men elkaar feedback. Freelancers worden als 'eigen medewerkers' benaderd, voor evenementen uitgenodigd en goed geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen binnen de Compagnon-organisatie. In het kader van de professionalisering worden met enige regelmaat adviseursbijeenkomsten gehouden. Hier worden ervaringen uitgewisseld, komen ontwikkelingen in de markt aan de orde, evenals nieuwe tools en systemen.

Continuïteit

Veel klanten weten Compagnon Career Services door mond-tot-mond reclame en het uitgebreide Compagnon netwerk van HR-professionals te vinden. De organisatie heeft een landelijke dekking en verdere professionalisering heeft continue aandacht. De dienstverlening van Compagnon Career Services bestaat voornamelijk uit outplacementtrajecten. Om te kunnen inspelen op signalen en ontwikkelingen in de markt blijft men scherp op het ontwikkelen van programma's op het gebied van loopbaanbegeleiding, coaching, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Compagnon Career Services wordt door de deelnemers aan het Cedeo-onderzoek flexibel genoemd en daarnaast heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Compagnon Career Services voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De hoge succesratio illustreert het succes van de aanpak van de outplacementtrajecten van Compagnon. De positieve benadering van outplacement, als kans en als nieuw perspectief, in combinatie met een positieve, actieve en resultaatgerichte aanpak, draagt hieraan bij. Dat geldt ook voor de zorgvuldige analyse van het potentieel van de kandidaten, onder meer met behulp van tests en assessments uit Compagnon Career Center. Tenslotte draagt het grote netwerk in HR bij aan het succes van de trajecten, Compagnon Career Services heeft meer dan 60.000 professionals in beeld.

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