

Klanttevredenheidsonderzoek

Brand New Job

22-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Brand New Job 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: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				29%	71%
Plan van aanpak				29%	71%
Uitvoering				14%	86%
Adviseurs				29%	71%
Afronding				29%	71%
Organisatie en Administratie				14%	86%
Relatiebeheer				29%	71%
Prijs-kwaliteitverhouding②				14%	71%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				14%	86%

- 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 prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de referenten bestaat vanuit het verleden al een relatie met Brand New Job. Enkele citaten: “We zijn ooit tijdens een reorganisatie met hen in contact gekomen”, “Lang geleden zijn we in het kader van acquisitie door het bureau benaderd” en “We zijn bij een reorganisatie op zoek gegaan naar een grote partij en naar een kleine lokale partij voor de begeleiding van de medewerkers en daarvoor was Brand New Job in het vizier.” Uit de interviews komen verschillende redenen naar voren om voor dit bureau te kiezen, waaronder de kleinschaligheid, de flexibiliteit, het maatwerk en de resultaatgerichte aanpak. Enkele uitspraken zijn: “Ze zijn succesvol in hun werk en behalen goede resultaten”, “Wat mij toen enorm aansprak en nu nog steeds, was dat ze passende begeleiding geven en echt mensen aan het werk willen helpen. Ik weet dat ze ook mensen in de schuldsanering helpen om via werk er weer bovenop te komen en dat is een mooi initiatief. Bovendien is het niet zo’n groot concern en dat maakt het persoonlijker”, “Hun insteek is om mensen zo spoedig mogelijk een nieuwe functie aan te bieden.

De nadruk en focus is bij hen op het vinden van een nieuwe baan binnen of buiten de organisatie” en “Ze zijn heel toegankelijk en hebben een hands-on mentaliteit. Ze gaan je echt helpen.” Nadat de medewerker is aangemeld met de nodige relevante informatie, neemt het bureau op korte termijn contact op met de kandidaat voor een kennismakingsgesprek en dat proces verloopt volgens allen heel soepel. “Ik neem contact op met hen, als ik een kandidaat heb. Vervolgens nemen zij contact op met de medewerker om hem uit te nodigen voor een gesprek. Als die er een goed gevoel bij heeft, kan het traject van start gaan met een intake en het bepalen van het plan van aanpak”, geeft een van hen aan. Men is goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak wordt door de ondervraagden alleen maar positieve feedback gegeven. Zij vinden dat er alle ruimte is om een programma te maken dat goed is afgestemd op de vraag en behoefte van de kandidaat. Ter illustratie: “De medewerkers hebben de keuze uit een groot en klein bureau en tijdens de intake wordt gekeken of er een ‘klik’ is. Er is in het plan van aanpak voldoende ruimte om maatwerk aan te bieden binnen het budget dat is vastgesteld”, “We hebben een vaste fee afgesproken, maar daarbinnen liggen alle opties open en wordt gekeken naar wat de medewerker nodig heeft”, “Ongeacht de duur van het traject is altijd wel ruimte voor iets extra’s. Daar komen we samen altijd wel uit” en “Het is een vast pakket voor een bepaald bedrag, maar daarbinnen kan wel maatwerk geleverd worden en als het traject korter of langer blijkt, wordt de offerte aangepast.” Er zijn met de klant goede afspraken gemaakt over de kosten van de trajecten en de bijbehorende offerte is helder.

Uitvoering

Uit de interviews spreekt grote tevredenheid over de uitvoering van de trajecten. De respondenten worden keurig en volgens afspraak op de hoogte gehouden van de vorderingen en men hoort positieve geluiden terug van de kandidaten. Enkele uitspraken: “We hebben vaste afspraken over de terugkoppeling. Om de maand hebben we mailcontact of bellen ze met een update. De lijnen zijn kort en ik ben positief over hoe het loopt. Er zijn in het traject een aantal vaste onderdelen, maar er is zeker ruimte voor maatwerk. De lijn die wordt gevolgd is afhankelijk van de kandidaat”, “De signalen die ik krijg zijn dat de medewerkers heel tevreden zijn over de aanpak en met name ook over de goede match met de coach”, “Er is wekelijks contact over de voortgang en per maand krijg ik een overzicht van de lopende trajecten. Het is echt afgestemd op de persoon. Ze kijken naar wat de medewerker nodig heeft en gaan daarmee aan de slag. In het begin kozen de meeste medewerkers voor de zekerheid en de gelikte presentatie van het grote bureau, maar gaandeweg het traject zijn veel kandidaten overgestapt naar Brand New Job door de hands-on werkwijze en het programma op maat”, “Periodiek word ik geïnformeerd over de voortgang door mijn vaste contactpersoon en ik heb in de loop der tijd ook regelmatig contact gehad met de consultants in de trajecten” en “Ze zorgen ook dat ik als HR contact hou met de kandidaat en dat vind ik belangrijk. We hebben kandidaten van allerlei niveaus en dat kunnen ze goed aan.”

Adviseurs

Allen laten zich positief uit over de kwaliteit van de adviseurs van Brand New Job. Men noemt hen klantgericht, deskundig en flexibel. Ook de goede ‘klik’ met de kandidaat wordt als belangrijk punt genoemd. “Mijn contact verloopt via mijn vaste contactpersoon en niet via de adviseur van de kandidaat en dat gaat prima. Ik heb dus niet zoveel zicht op de adviseur, maar wij zijn een bedrijf met een hoog klaaggehalte. Dus als men niet tevreden is over de adviseur, dan hoor ik dat zeker”, “Ze hebben een groot netwerk aan coaches waaruit ze kunnen putten om een passende coach aan te kunnen bieden”, “Het zijn coaches uit de regio, uit de buurt die heel flexibel bereid zijn om op locaties naar de wens van de medewerker te komen. Ik heb ervaring met twee coaches en ik zou hen deskundig en streng, maar rechtvaardig noemen”, “Ik ben echt tevreden over de kwaliteit. Ze hebben tijdens de trajecten dezelfde focus die naar voren komt in hun verkooppraatje. De kandidaat zal niet altijd erg gemotiveerd zijn en kan een bepaalde passiviteit hebben. Dat weten ze goed om te buigen, want stilzitten is geen optie” en “De signalen die ik krijg van de medewerkers in een traject zijn heel positief.”

Afronding

Over de afronding van de trajecten zijn alle referenten goed te spreken. De opdrachtgever krijgt na afloop te horen welke resultaten zijn behaald in de trajecten. Ook worden de werkzaamheden van het bureau aan het einde geëvalueerd met de opdrachtgever. Opmerkingen zijn: "Ik word over de behaalde resultaten keurig geïnformeerd via de e-mail. Daarnaast is er met mij regelmatig evaluatie en overleg over het verloop en resultaat van de trajecten" en "Vaak al voor het einde van het traject is er contact met hen over hoe het traject is verlopen en over het vinden van een geschikte baan." Ook op het gebied van de nazorg na afloop van het traject vertelt men dat het bureau voldoende initiatief laat zien. Enkele citaten: "Er is zeker ruimte voor een stukje nazorg en begeleiding naderhand en dat is ook wel gebeurd. Mensen die na twee jaar uit dienst gaan en nog geen ander werk hebben, worden dan nog wel door hen geholpen" en "In de coronatijd kwamen ze bij ons op de site en waren daardoor heel benaderbaar voor de medewerkers, als die nog vragen hadden." Volgens de geïnterviewden worden door Brand New Job goede resultaten behaald. Ter illustratie: "Een prima percentage vindt binnen het traject ander werk en de anderen zijn goed op weg geholpen door het traject" en "Ik heb het afgelopen jaar meerdere trajecten bij hen afgenomen en alle kandidaten hebben in het traject een passende baan gevonden."

Organisatie en Administratie

Volgens de respondenten heeft Brand New Job de zaken organisatorisch en administratief goed op orde. Men spreekt over het gebruik van vaste aanspreekpunten die volgens allen heel goed bereikbaar zijn via de telefoon en e-mail. Illustratief zijn de volgende citaten: "Ik heb een vaste contactpersoon en hij is goed te bereiken. Hij belt snel terug als hij even niet kan opnemen en reageert heel snel op vragen via de e-mail", "Het contact verloopt heel gemakkelijk en soepel" en "Ik vind het echt top zoals het contact met hem verloopt." De gemaakte afspraken worden altijd keurig nagekomen en de facturen kloppen met de afspraken in de offerte. Ook noemt men het bureau heel flexibel naar de klant toe, wat naar voren komt in de volgende citaten: "We nemen hen al vroegtijdig mee in de ontwikkelingen, als er weer iets speelt, en daar gaan zij dan al mee aan de slag" en "Ze denken echt mee. Ik heb op een bepaald moment een banenmarkt georganiseerd en daar hebben ze echt mee geholpen zonder dat we daarvoor moesten betalen."

Relatiebeheer

Allen geven een positieve beoordeling voor de manier waarop Brand New Job de relatie met de klant onderhoudt. Men noemt de relatie met het bureau heel prettig en persoonlijk. Er wordt gebruik gemaakt van vaste contactpersonen die zorg dragen voor een goede relatie. Ter illustratie: "Met mijn vaste contactpersoon heb ik een regelmatig en heel prettig contact", "We hebben regelmatig contact en praten dan even bij over wat er speelt binnen de organisatie zonder dat daar direct nieuwe trajecten aan vast zitten", "Er is regelmatig een belletje, of ze komen even langs op kantoor" en "We hebben zeker een goede relatie. Ze houden ons op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en ze ondersteunen ons bij initiatieven binnen onze organisatie."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van geïnterviewden geeft geen oordeel over dit onderdeel. Naar zijn mening hanteert het bureau hele gangbare prijzen, maar hij heeft niet echt vergeleken met anderen en onthoudt zich daarom van een score. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Men noemt de prijs marktconform en reëel en de geleverde kwaliteit prima. "De verhouding is heel goed. Ze hanteren normale tarieven en leveren heel goed werk" en "Als ik zie wat ze in de trajecten bereiken, vind ik het de prijs zeker waard."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen spreekt er grote tevredenheid uit de interviews over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Meerdere sterke punten worden genoemd van het bureau, waaronder: het maatwerk, de behaalde resultaten, de laagdrempeligheid, de flexibiliteit, het meedenken en de prettige relatie. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze gaan er echt voor om mensen in een nieuwe functie te krijgen en het is een kleiner bedrijf”, “Ze hebben echt de focus op het begeleiden naar werk”, “Ze zitten in dezelfde regio maar hebben ook een landelijk netwerk” en “De directeur weet op een hele duidelijke, maar ook menselijke manier richting te geven. Ik hoor van kandidaten dat ze anders naar zichzelf zijn gaan kijken en dat ze op die manier dichtbij zichzelf kunnen blijven op zoek naar een andere baan.” Een van hen geeft nog wel de tip om een goede leaflet maken met informatie voor de kandidaat. Een ander vertelt dat het bureau er nog steeds niet helemaal in geslaagd is om ervoor te zorgen dat hij zelf rechtstreeks in het systeem kan kijken naar de voortgang. Dat is nog wel een wens van hem. Men is bereid om Brand New Job 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 Brand New Job op 22-06-2022.

Algemeen

Brand New Job, opgericht in 2010, is een succesvol outplacement en re-integratie bureau dat maatwerkoplossingen biedt om bedrijven en kandidaten te ondersteunen bij het anticiperen op de toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt. Het bureau begeleidt medewerkers binnen zes maanden naar een nieuwe baan, volgens een gestructureerde en resultaatgerichte aanpak. Dit gebeurt op een respectvolle en persoonlijke manier, altijd in goed overleg met de klant én de kandidaat. Het bureau bestaat uit een tweekoppige directie; ieder met een eigen specialisme. Er wordt samengewerkt met zo'n vijftieng coaches door het hele land.

Kwaliteit

Het bureau werkt met een vaste werkwijze die garant staat voor kwaliteit: Het traject kent korte doorlooptijden, met een realistisch stappenplan en heldere afspraken over de voortgang en rapportage. Dankzij een intensieve, persoonlijke en resultaatgerichte coaching worden kandidaten in staat gesteld snel en succesvol te solliciteren. Het bureau heeft een uitgebreid netwerk en goede contacten met werkgevers in heel Nederland en werkt met lokaal actieve coaches. Daardoor heeft 90% van hun kandidaten binnen zes maanden een nieuwe baan. Coaches worden zorgvuldig geselecteerd. Zij dienen minimaal tien jaar werkervaring als coach te hebben naast kennis over de arbeidsmarkt en de moderne manier van solliciteren. Voorts worden zij geselecteerd op hun resultaatgerichtheid en hun zakelijke benadering van de arbeidsmarkt. De meeste coaches zijn CMI gecertificeerd of zijn aangesloten bij Noloc, de vereniging voor loopbaanprofessionals. Met regelmaat worden er klanten- of coachdagen georganiseerd, waar inhoudelijke thema's worden besproken en er een mogelijkheid tot netwerken wordt geboden. De kwaliteit van het proces wordt zorgvuldig gemonitord door middel van een online voortgangsrapportagesysteem. Alle activiteiten worden daarin zorgvuldig geregistreerd. Met inachtneming van scherpe privacyregels worden rapportages aan opdrachtgevers verstrekt, zodat zij op de hoogte blijven van de voortgang van het proces. Inhoudelijke gegevens worden slechts gedeeld tussen coach en coachees.

Continuïteit

Veel klanten weten Brand New Job te vinden door mond-tot-mond reclame en het uitgebreide netwerk van HR-professionals. Het bureau heeft een landelijke dekking en richt zich op alle sectoren. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt spreken van een oprechte en betrokken partner die helder en concreet voorstellen creëert en uitvoert op een voortvarende, gedreven en enthousiaste manier, waarbij afspraken concreet worden vastgelegd en nagekomen. Op basis van het goede kwaliteitsbesef, de verwachte veranderingen in de arbeidsmarkt, maar vooral ook de 100% tevredenheidsscore van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Brand New Job voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De Coronacrisis heeft Brand New Job destijds gedwongen tot versneld digitaliseren. Hierdoor is een snelle omschakeling naar online Webinars en trainingen gerealiseerd. Ook is video-coaching ingevoerd. Daarmee heeft het bureau zich snel aan veranderde marktomstandigheden aangepast. Voorts biedt Brand New Job steeds meer maatwerkoplossingen, passend bij het sociaal plan van de desbetreffende organisatie. Op basis van de budgetten wordt gekeken naar wat mogelijk is aan bijvoorbeeld groepstraining en/of individuele coaching in plaats van het aanbieden van een totaalpakket. Daardoor kan een bredere doelgroep worden aangeboord. De goede inrichting van de processen en het grote aantal beschikbare coaches maakt dat Brand New Job klaar staat om de komende periode te kunnen versnellen en op te schalen. De dienstverlening is de laatste tijd fors uitgebreid vanuit een klant gestuurde vraag. Naast outplacement en re-integratie trajecten biedt het bedrijf ook financiële coaching, budget trainingen, (pre) mobiliteit en STAP trainingen aan. Tot slot is Brand New Job ook maatschappelijk betrokken bij een aantal grotere projecten met meerdere samenwerkende partijen. Hiermee tonen zij aan dat hun intensieve aanpak ook succesvol is bij mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

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