

# Klanttevredenheidsonderzoek

Labor Redimo

28-06-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Labor Redimo vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ORGANISATIEADVIES .....	6
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN</b> .....	<b>12</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgankelijk 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 onder inkopers van deze diensten.

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 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 Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- 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
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 3

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Opleidingsprogramma②				33%	33%
Uitvoering			33%		67%
Opleiders			33%		67%
Trainingsmateriaal③			33%		33%
Accommodatie④					
Natraject				67%	33%
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer				67%	33%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				33%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② 1 referent geeft geen score
- ③ 1 referent geeft geen score
- ④ Er worden geen scores gegeven op dit onderdeel
- ⑤ 1 referent geeft geen score

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek naar de maatwerktrainingen van Labor Redimo. Er zijn drie referenten bevraagd naar hun ervaringen met Labor Redimo. Referenten vertellen voor Labor Redimo te hebben gekozen vanwege de goede naamsbekendheid die de organisatie geniet: "In de markt is Labor Redimo een vooraanstaande speler en een begrip. Labor Redimo heeft kennis van zaken omtrent de inhuurtarieven. Wij hebben destijds een benchmark naar de tarieven laten uitvoeren. Naar aanleiding van de positieve ervaring met hen hebben wij hen vervolgens gevraagd een training uit te voeren. Hiertoe is een standaard training omgevormd naar onze specifieke situatie waardoor er echt een maatwerktraining is ontstaan. Daartoe is er een goede uitvraag geweest naar de behoeften en wensen."

Een ander vertelt dat hij zich via de website van Labor Redimo op de hoogte heeft gesteld van een training Total Workforce Management die incompany is uitgevoerd. Een derde referent vertelt dat Labor Redimo heeft meegedacht over het opzetten van een interne recruitment afdeling. Daartoe hebben zij intensief op de vloer meegelopen: “Er is goed meegedacht over waar wij rekening mee moesten houden en hoe wij een systeem konden inrichten. Er is een intensieve samenwerking geweest”, licht hij toe. Alle referenten geven het voortraject een positieve score.

### **Opleidingsprogramma**

Twee referenten geven een (positieve) score op dit onderdeel. De derde referent scoort niet omdat hij niet bij het offertetraject betrokken is geweest. De referenten die wél een score geven vertellen dat de gesprekken in het voortraject hebben geleid tot goede offertes. Het daarin opgenomen opleidingsprogramma stemt tot tevredenheid voor wat betreft de inhoud, opbouw en tijdsduur. Dit wordt in overleg bepaald. Referenten noemen het opleidingsprogramma “volledig” en “duidelijk”. De doorlooptijd is in orde.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering vertellen de referenten het volgende: “Het programma was gebaseerd op een boek dat zij geschreven hebben. Het programma was heel interessant. Het gaf een verdieping en inzicht in de praktijk”. De meeste programma’s zijn vanwege Covid-19 online uitgevoerd. Men vindt dat dit goed is verlopen. Een referent vertelt: “Er is een check-in gedaan met de deelnemers. Er was voldoende mogelijkheid om vragen te stellen en ervaringen te delen en er werden voldoende pauzes ingelast. Ook technisch verliep het goed. Er was een goede verbinding.” Een ander vertelt over de uitvoering: “Wij hebben continu kunnen sparren met de projectmanager. Zij zijn veel in de organisatie aanwezig geweest. Er is goed meegewerkt in de uitvoering. Ook na afloop van het traject kunnen wij nog altijd op hen rekenen.” Zij geven een positieve score (“zeer tevreden”) op dit onderdeel. Eén referent geeft de uitvoering een neutrale score omdat de training in eerste instantie te diepgaand was voor de doelgroep. Het was naar zijn mening té theoretisch. De training is toen onderbroken. Het tweede deel van de training sloeg beter aan omdat dit meer aansloot op de praktijk. De referent meldt dat het wellicht beter was geweest de training wat later in de tijd uit te laten voeren omdat de deelnemers nog niet ver genoeg waren in het proces. Zij konden hetgeen werd geleerd nog niet concreet maken. Dat vindt hij jammer.

### **Opleiders**

Eén referent geeft een neutrale score voor de opleider/trainer. Deze referent is van mening dat de trainer niet goed aansloot bij de doelgroep: “Het betrof een online training. Hij was een beetje monotoon en bleef maar doorgaan. De trainer was niet zo bedreven in het online lesgeven. Wij hebben moeten inspringen om de training een andere wending te geven. De tweede bijeenkomst is er een andere trainer ingezet. Dat ging goed: “De tweede trainer was uit de praktijk afkomstig en was in staat een leuk verhaal te vertellen”, aldus voornoemde referent. De overige referenten geven beide de score “zeer tevreden” op het onderdeel “opleiders”. De een is van mening dat de trainers over voldoende kennis en kunde beschikken en noemt hen voorts “innovatief”, “enthousiasmerend” en “communicatief vaardig.” Bovendien vond hij dat de trainers goed luisterden naar de deelnemers. Zij namen de tijd voor hen en konden inzoomen op vragen. De ander vertelt dat de uitvoerende consultants van het maatwerktraject prettig in de omgang waren en een goede vertaalslag naar de organisatie wisten te maken. “Er was een goede klik. Zij brachten goede ervaring mee en gingen steeds op zoek naar hoe wij de zaken het beste konden aanpakken”, aldus voornoemde referent.

### **Trainingsmateriaal**

Ook op dit onderdeel geeft één referent een neutrale score. Deze referent heeft slechts de PowerPointpresentaties ontvangen. De tweede referent is “zeer tevreden” over het trainingsmateriaal dat is verstrekt. Hij vindt dat het materiaal goed aansloot bij de stof en goed als naslagwerk te gebruiken is. “Ik deel het ook met anderen, omdat ik er erg enthousiast over ben”, zegt hij.. Ook ontving deze referent het boek dat als basis voor de training heeft gediend. Het boek noemt hij “interessant”. De derde referent geeft geen score op dit onderdeel omdat er geen sprake is geweest van trainingsmateriaal.

### **Accommodatie**

Geen van de referenten heeft gebruik gemaakt van een accommodatie van Labor Redimo. Zij geven daarom geen scores op dit onderdeel.

**Natraject**

Alle referenten vertellen dat de opdrachten goed zijn nabesproken. Er was voldoende aandacht voor het natraject. Een referent geeft aan Labor Redimo nog steeds in te zetten voor benchmarking. Een ander is vooral enthousiast over het resultaat dat met de training is behaald: "Ik gebruik dat wat ik heb geleerd nog steeds in mijn werk. Ik kan het vertalen naar mijn eigen omgeving", aldus vernoemde referent. Een derde referent meldt dat er met regelmaat goede evaluatiegesprekken zijn gevoerd: "Waar staan we nu? En hoe gaat het nu? Dat is steeds gemonitord. En daar werd goede opvolging aan gegeven. Labor Redimo is nog lang beschikbaar geweest voor het stellen van korte vragen. Het hele traject heeft bij ons veel waarde toegevoegd", zegt hij. Allen geven een positieve score ("tevreden" of "zeer tevreden") op dit onderdeel.

**Organisatie en Administratie**

Geen van de referenten heeft op- of aanmerkingen op de organisatie en administratie van Labor Redimo. Zij geven allen de score "tevreden" op dit onderdeel. Referenten vertellen dat de organisatie goed bereikbaar is en dat zij klantvriendelijk te woord worden gestaan. Ook zijn de facturen in orde.

**Relatiebeheer**

Alle referenten vertellen een goede relatie met Labor Redimo te onderhouden. "Ze houden ons aangesloten bij ontwikkelingen in de markt of op HR-gebied", zegt een referent. En een ander: "Zij hebben niet specifiek geïnformeerd naar deze training, maar we houden goed contact. Ik weet hen wel te vinden. Bovendien bieden zij hun netwerk aan. Dat is prettig." Weliswaar geeft één referent aan dat Labor Redimo wellicht eens zou kunnen bellen om te vragen hoe het nu gaat: "Daar zou wellicht wat uit te halen zijn", meent deze referent. Allen vertellen dat de relatie met Labor Redimo goed is. Zij vertellen onder meer dat er wel eens webinars of andere events worden georganiseerd waarvoor zij worden uitgenodigd. Dat wordt gewaardeerd.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Ook de prijs/kwaliteitverhouding is naar de mening van de referenten die daar zicht op hebben (twee van de drie) in orde. Eén referent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen score op dit onderdeel. Een ander, die weliswaar een positieve score op dit onderdeel geeft, zegt dat de eerste sessie wat tegenviel, maar is wél van mening dat Labor Redimo normale tarieven hanteert voor hetgeen ze doen. De derde referent is van mening dat de prijs "prima" is: "Wij letten wel op de prijs. We kunnen weer goed verder met wat we hebben geleerd, dus de prijs is prima", aldus deze referent.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van het onderzoek geeft één referent de score "tevreden" voor het maatwerktraject dat door Labor Redimo is uitgevoerd en de samenwerking met hen hierin. De twee overige referenten zijn "zeer tevreden" over de werkwijze en samenwerking in zijn totaliteit. Zij zijn vooral tevreden over de expertise die bij Labor Redimo aanwezig is. Een van de referenten geeft als verbeterpunt mee dat het wellicht een idee is om de trainingen op verschillende niveaus aan te bieden, met bijvoorbeeld een masterclass voor hen die al meer gevorderd zijn. Allen zijn bereid Labor Redimo aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Organisatieadvies

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Plan van aanpak / offerte②				40%	50%
Uitvoering				40%	60%
Adviseur(s)/consulente(s)				40%	60%
Afronding③				20%	70%
Organisatie en Administratie④				60%	30%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	40%
Globaal: project / samenwerking				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Eén referent geeft geen score
- ④ Eén referent geeft geen score
- ⑤ Eén referent geeft geen score

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de adviestrajecten van Labor Redimo geven aan (zeer) tevreden te zijn over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meeste referenten geven aan al langere tijd ervaring te hebben met dit adviesbureau. Bij anderen is de samenwerking van recenter datum. Enkelen lichten hun keuze voor Labor Redimo als volgt toe: "Wij kenden Labor Redimo al. Bij een van onze aanbestedingstrajecten hebben wij besloten expertise in te huren om tijdens het traject kennis en kunde te kunnen delen met elkaar. Wij zijn ervan overtuigd dat zij de juiste kennis en kunde hebben voor het begeleiding van ons hierin", "Labor Redimo is een van de grootste spelers in de markt omtrent flexibele arbeid. Zij zijn een bekende naam in de markt en de betere partij op dit vlak." Een uitgebreide uitvraag naar de hulpvraag behoort tot de vaste gang van zaken. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Enkelen vertellen: "In het voortraject zijn de partners van Labor Redimo op gesprek gekomen. Zij hebben goed geschetst hoe het traject eruit zou kunnen komen te zien waardoor het heel concreet werd. Er werden verschillende mogelijkheden geboden" en "In het begin was het even aftasten en moesten wij de context goed duiden om alles goed af te kunnen stemmen. En er moesten wat cijfermatige dingen worden opgediept. Ook hebben zij kennis gemaakt met onze stuurgroep. Het heeft even wat tijd en moeite gekost om elkaar te vinden. Misschien kwam dat omdat zij wellicht iets minder ervaring met een zorgorganisatie hebben. Maar dat is allemaal goed gekomen."



### Plan van aanpak / offerte

De gesprekken in het voortraject leiden tot duidelijke en overzichtelijk offertes. De offertes roepen uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het is een goede weergave van wat er in het voortraject is besproken. “Met een gedegen uitgeschreven plan van aanpak”, aldus een geïnterviewde. Al zegt één van de referenten dat hierover nog wel wat afstemming plaats heeft moeten vinden omdat sommige dingen niet helemaal klopten. “Daar hadden ze wellicht iets zorgvuldiger in kunnen zijn”, aldus vernoemde referent. Weliswaar geeft hij een positieve beoordeling op dit onderdeel. Andere referenten vertellen: “We hadden van te voren niet een duidelijk omlijd programma, omdat we niet precies wisten wat we nodig zouden hebben. Wel zijn de tarieven van te voren duidelijk gecommuniceerd en is er een goede ureninschatting gemaakt” en “Er is een heel gedetailleerd plan van aanpak uitgewerkt. Er werd goed uitgelegd wat dat zou kunnen opleveren en een goede inschatting van het aantal daarvoor benodigde uren gemaakt.” Allen melden dat de financiële kant van de zaak van te voren helder is. Er zijn op dit punt geen onduidelijkheden: “Het uurtarief voor additionele werkzaamheden is goed toegelicht in de offerte, zodat duidelijk is wat daar wél en niet onder valt”, licht een geïnterviewde toe. Ook melden de referenten dat het offertetraject een vlotte doorloopsnelheid kent. Eén referent scoort niet op dit onderdeel omdat hij niet bij het offertetraject betrokken is geweest. Alle overige referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden”.

### Uitvoering

Over de uitvoering van de adviestrajecten zijn alle referenten positief. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score. Zij vinden dat de trajecten prima zijn uitgevoerd. Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de kennis en kunde die de consultants tentoon hebben gespreid, waardoor de trajecten naar tevredenheid zijn verlopen. Ook heeft Labor Redimo voldoende aan projectcontrole gedaan. Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is geweest voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het traject als dat nodig was. Over de uitvoering vertelt men onder meer: “Labor Redimo heeft ons begeleid in een aanbestedingstraject. We hebben eerst hele intensieve sessies gehad voor het vaststellen van onze programma’s van eisen en wensen. Daarover zijn we met elkaar in discussie gegaan. Dankzij Labor Redimo hebben we de deadlines gehaald. In een hele korte tijd is er heel veel gedaan. De sessies werden goed voorbereid. Zij wisten goede voorbeelden aan te reiken. Vervolgens zijn de programma’s van eisen en wensen gepresenteerd aan de stuurgroep. Vanuit de markt hebben wij goede feedback gekregen. Wij hebben goede tools gekregen en leerervaringen opgedaan om het in de toekomst zelf te kunnen doen. We zijn heel erg tevreden over de hulp die Labor Redimo heeft geboden.” En een ander: “Wij gingen een aanbestedingstraject in de markt zetten. Labor Redimo heeft ons door het hele proces geleid. Daardoor hebben wij een goede partij kunnen selecteren en hebben wij een hoop kennis opgedaan. Labor Redimo blijft op de achtergrond als klankbord fungeren.” Anderen vertellen de tarieventool van Labor Redimo af te nemen: “Met hun toelichting kunnen wij die goed toepassen in praktijksituaties. Dat is heel prettig. Labor Redimo heeft ons geholpen met de implementatie daarvan in onze organisatie. Zij hebben ons een goede spiegel voorgehouden en een belangrijke rol vervuld bij het gebruik van de tarieventool.” En een ander hierover: “. Labor Redimo heeft marktkennis in het specifieke werkgebied van flexarbeid. Bovendien kennen ze ook alle juridische wet- en regelgeving. Het heeft even geduurd om de tarieventool te kunnen doorgronden. Daarin ben ik door hen prima ondersteund. De onderliggende cijfers achter de tariefactoren zijn duidelijk gemaakt. Alle onderdelen van de kostprijs zijn erin opgenomen. Door het gebruik van de tarieventool kunnen wij heel transparant het gesprek voeren met uitzendbureaus en elk jaar nieuwe prijsafspraken maken.”

### **Adviseur(s)/consulente(s)**

Aan de consultants kennen de referenten hoge scores toe. Zestig procent geeft hen de hoogst mogelijke score “zeer tevreden”; veertig procent is “tevreden” over de consultants. Ze worden omschreven als professioneel, deskundig en zorgvuldig. Men prijst hen om hun kennis, kunde, analytisch vermogen en persoonlijke kwaliteiten. Men zegt over hen onder meer: “De consultant wist op een hele prettige manier een goede presentatie neer te zetten, waardoor er goede discussies op gang kwamen. Hij kende in korte tijd de hele groep en wist hun goed mee te nemen. Dat vind ik knap.” En: “De kennis en kunde van de consultants is enorm. Zij kennen de markt door en door. Zij weten hun kennis te koppelen aan de business. Ze zijn gestructureerd en komen de afspraken na. Ze werken pragmatisch.” Een ander meldt: “De consultants doen hun best de organisatie te ondersteunen. De contacten zijn fijn en de samenwerking is prima. Zij zijn prettig in de omgang. Ook onderling werken ze prettig samen. Zij zetten dingen bij anderen uit als dat nodig is.” Een derde: “De consultants zijn communicatief heel duidelijk en geven veel advies. Ze hebben mij alle kneepjes van de tarieventool geleerd. Ze zijn super servicegericht en professioneel.” Tot slot vindt men de consultants goed bereikbaar.

### **Afronding**

Referenten melden dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over de afronding van het traject. Het is van te voren duidelijk wat wél en wat niet onder de opdracht valt. Een referent geeft geen oordeel omdat het traject nog niet is afgerond. Alle overige referenten zijn ook over de afronding (zeer) tevreden. In de meeste gevallen is er sprake van een eindevaluatie. Enkelen zeggen: “We hebben een goed evaluatiegesprek gevoerd. Het contact blijft doorlopen. Wij zijn nu de tarieventool aan het implementeren. Nu is het even wat rustiger, maar rond de jaarwisseling is het weer topdrukte.” Gevraagd naar de resultaten van de trajecten reageert men enthousiast. Alle referenten zijn van mening dat de trajecten voldoende hebben opgeleverd. Veelal is er een adviesrapport geschreven. De meesten zijn hierover (zeer) tevreden. Al zegt één referent hierover: “De gebezigde terminologie in het adviesrapport was voor ons niet altijd helemaal duidelijk. Het vergt soms wat meer toelichting. Maar de uitkomsten waren goed.” Weliswaar geeft ook hij een positieve score op dit onderdeel. Een ander zegt: “Alles wat ze hebben gedaan is heel professioneel. Het biedt inzicht en handvaten.” Over nazorg en opvolging is men tevreden: “We hebben nog steeds op regelmatige basis contact om te toetsen of alles nog naar wens verloopt. Zo nu en dan geven ze ons advies. Ze blijven betrokken en belangstellend en bieden een luisterend oor” en “De consultants richten zich op hun specialisme. Zij geven soms zaken aan waar wij zelf niet aan hebben gedacht. Zonder onderliggende commerciële belangen. Het is belangrijk dat zij een neutrale partij zijn. Wij hebben een soort strippenkaart bij hen afgenomen waarvan we gebruik maken als we advies wensen. Er wordt goed gekaderd wat wel en niet bij de opdracht hoort en hoeveel advies uren we nog open hebben staan.” Ook anderen vertellen bij tussentijdse vragen altijd contact met hen op te mogen nemen: “Je krijgt vlug antwoord. Ze zijn heel behulpzaam.”

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten zijn eveneens tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén referent heeft hier geen zicht op en geeft daarom geen score. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Hetzelfde geldt, over het geheel genomen, voor de accuratesse, de snelheid van handelen en de facturering. Een referent: “Onze administratie schakelt rechtstreeks met hun administratie. Beide backoffices werken goed met elkaar samen.” Labor Redimo houdt zich goed aan de afspraken is de algemene beleving. Weliswaar zegt één referent (die overigens een positieve score op dit onderdeel geeft): “De afstemming en de planning zou wellicht wat beter kunnen. Je merkte dat de agenda’s van de consultants erg vol waren. Soms hadden ze iets van ons nodig waardoor wij acuut, op het laatste moment, moesten handelen. Dan moesten we ad hoc iets oplossen of het bleef even liggen. Soms was de vraagstelling per mail niet genoeg gedetailleerd. Dan was het naar mijn mening makkelijker geweest om elkaar te bellen. Het hele proces had wellicht wat efficiënter kunnen verlopen. Maar het eindresultaat is prima.” De meeste referenten melden dat de facturering prima is verlopen, al zegt één referent het een beetje jammer te vinden dat hij dit jaar alle facturen van vorig jaar heeft gekregen, doordat er een update van het nieuwe factureringsprogramma bij Labor Redimo is geïnstalleerd. “Weliswaar is daar goed over gecommuniceerd”, meent hij.

**Relatiebeheer**

Ook over het relatiebeheer zijn alle tien de referenten tevreden tot zeer tevreden. Enkelene geven aan weleens een nieuwsbrief of mailing te ontvangen. Anderen vertellen zo af en toe een uitnodiging te krijgen voor een online forum waar nieuwe actualiteiten of een casus wordt besproken. "Deze forums zijn voor iedereen toegankelijk, ongeacht je klant bent of niet. Ik vind dat een prettige vorm van relatiebeheer. Het voelt in ieder geval niet commercieel of opdringerig", licht een geïnterviewde toe. Een ander vertelt te zijn uitgenodigd voor de viering van een jubileum. Dit heeft hij gewaardeerd. Ook het persoonlijk contact met de consultants wordt door de geïnterviewden als prettig en frequent genoeg ervaren. Nog een (zeer) tevreden reactie: "We worden regelmatig uitgenodigd voor evenementen. Het is merkbaar dat we als klant worden gewaardeerd."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Op één referent na, die een neutrale score op dit onderdeel geeft, zijn de referenten eveneens (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Voorts is er één referent die de prijs-kwaliteitverhouding geen score toekent bij gebrek aan informatie. Een greep uit de reacties: "Wij hebben goede prijsafspraken gemaakt. De tarieven zijn niet disproportioneel", "Ik vergelijk de tarieven wel eens met andere partijen. De tarieven van Labor Redimo zijn marktconform. Voor ons was het prima", "De prijs is pittig, maar de kwaliteit is top!" en "De tarieven zijn prima. Het is het geld meer dan waard. Het was peanuts in vergelijking met wat ermee te winnen viel." Ook anderen geven aan door Labor Redimo al veel kosten te hebben bespaard. Voorts geven verschillende referenten aan het prettig te vinden dat er niet "voor ieder uurtje een factuurtje" wordt gestuurd.

**Globaal: project / samenwerking**

In hun eindoordeel over de adviestrajecten van Labor Redimo zijn alle referenten positief. Vijftig procent zegt "tevreden" te zijn; de overige vijftig procent kent maar liefst de hoogst mogelijke score toe: "zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Labor Redimo prijst men het bureau allereerst om de kwaliteit van de consultants: "Ze hebben kennis van zaken, kunnen goed schakelen en je kunt goed met hen sparren", aldus een van de referenten. Voorts wordt genoemd: "De organisatie kenmerkt zich door een prettige sfeer", "Labor Redimo opereert in een niche in de markt. Zij zijn vrij uniek in hun dienstverlening. Zij hebben een onafhankelijke rol. Die vullen ze goed in" en "Labor Redimo heeft een zeer klantgerichte aanpak. Ze staan altijd voor je klaar en kunnen je overal mee helpen." Naast deze lovende woorden geeft een van de referenten ook een verbeterpunt: "De afstemming en de planning zouden wat meer aandacht kunnen krijgen en ze zouden ervoor kunnen waken om niet te veel hun kunstje door te drukken", aldus één van de referenten. Alle referenten geven desgevraagd aan dat zij de adviestrajecten van Labor Redimo zonder meer aanbevelen bij derden of hebben dit al eens gedaan. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: "Labor Redimo is er voor de klant. Je voelt je geholpen. Mijn complimenten!"

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Labor Redimo op 28-06-2022.

### Algemeen

Labor Redimo (opgericht in 2005) ontwerpt en implementeert programma's op het gebied van externe inhuur, Total Workforce Management en Talent Acquisition. Met hun kennis en ervaring helpt Labor Redimo bedrijven en organisaties (zowel in de publieke als de private sector) bij het ontwikkelen en implementeren van innovatieve werving- en inhuurstrategieën en onboarding van personeel. Een bedrijfskundige benadering, meetbare doelen en het creëren van draagvlak binnen de organisatie staan daarbij voorop.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Labor Redimo. Doelstelling van de organisatie is de klant zo goed mogelijk te bedienen met een breed dienstenpakket door onafhankelijke, hoogstaande kwaliteit van dienstverlening te leveren. Labor Redimo werkt met een team van 21 adviseurs; allen met gedegen vakkennis en ervaring. Labor Redimo beschikt over benchmarkgegevens van de markt en gebruikt doordachte en zelfontworpen modellen, scans- en tools. Op alle producten/diensten wordt het "vier ogen-principe" toegepast alvorens het product/dienst aan de klant wordt gepresenteerd: zo wordt een kwalitatief hoogstaand resultaat voor de klant bewerkstelligd. Labor Redimo is een volstrekt onafhankelijk adviesbureau. Zij adviseren niet over diensten die zij zelf leveren en nemen geen betaalde opdrachten aan van leveranciers, zoals uitzend-, detachering-, en werving- en selectiebureaus en systeemleveranciers. Onafhankelijkheid is voor hen een principiële keuze. Labor Redimo onderscheidt zich hiermee in de markt. Kwaliteit van dienstverlening wordt onder meer geborgd door een zorgvuldige aanname van adviseurs waarbij niet alleen op kennis en kunde wordt geselecteerd, maar ook op competenties zoals onafhankelijkheid, kritisch handelen, het kunnen bedenken van creatieve oplossingen enzovoorts. Daarnaast vindt er een scherpe koppeling plaats tussen de vraagstelling van de opdrachtgever en de inzet van de juiste adviseur; niet alleen op kennis en kunde, maar ook moet er sprake zijn van een klik met de opdrachtgever. Ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving worden nauwlettend gevolgd en de tools worden continu doorontwikkeld. Wekelijks vindt er tussen de adviseurs onderling overleg plaats om inhoudelijke zaken door te spreken. Voorts worden er expertmeetings georganiseerd; soms onder leiding van een extern deskundige.

### Continuïteit

Labor Redimo hecht veel waarde aan het tot stand brengen en onderhouden van persoonlijke klantcontacten. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten hen prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening, de enorme kennis van de markt, de gedrevenheid van de adviseurs en de prettige samenwerking. Het unieke concept dat Labor Redimo met haar zogenoemde tarieventool biedt, maakt dat de organisatie nog steeds groeiende is. Maar ook de onderdelen Total Workforce Management (het integraal en samenhangend kijken naar de in-, door- en uitstroom van vat en flexibel personeel gelinkt aan het HR-beleid van organisaties) en Talent Acquisition zijn inmiddels goed in de markt gezet en laten een stevige groei zien. Het leveren van kwaliteit gaat daarbij voor kwantiteit. Ten tijde van de corona-crisis is er een snelle omslag naar online dienstverlening gemaakt. Er zijn vooral essentials trainingen en masterclasses georganiseerd. Thans draait de organisatie weer op volle toeren. Op basis van de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Labor Redimo kan inmiddels bogen op een uitgebreide (vaste) klantenkring met meer dan 200 opdrachtgevers. De afgelopen periode is men, naast haar bestaande klantenkring, ook veel werkzaam in de zorgsector. De website is de afgelopen periode vernieuwd. Ook is er een boek verschenen. Naast het uitgeven van nieuwsbrieven organiseert Labor Redimo vier keer per jaar het 'Labor Forum'. Dit kennisnetwerk-event brengt professionals op het vlak van inhuur en recruitment bij elkaar en is tevens een belangrijk verkoopkanaal. Opdrachtgevers presenteren praktijkcases en actuele thema's worden behandeld. En het biedt een gelegenheid om collega's van andere organisaties te spreken.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo