

Klanttevredenheidsonderzoek

Menea

09-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Menea 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 MAATWERK OPLEIDINGEN | 3 |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT | 6 |
| BEZOEKVERSLAG | 10 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO | 11 |

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 5

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|------|-----|
| Voortraject | | | | 80% | 20% |
| Opleidingsprogramma | | | | 80% | 20% |
| Uitvoering | | | | 60% | 40% |
| Opleiders | | | | 80% | 20% |
| Trainingsmateriaal | | | | 80% | 20% |
| Accommodatie② | | | | | |
| Natraject | | | | 80% | 20% |
| Organisatie en Administratie | | | | 60% | 40% |
| Relatiebeheer | | | | 60% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 100% | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 80% | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste respondenten is Menea al vanuit het verleden bekend binnen de organisatie. Een van hen had bij een vorige werkgever te maken gehad met het bureau en is in contact gebleven met Menea, nadat hij is veranderd van werkring. Meerdere redenen spelen mee om ook daadwerkelijk in zee te gaan met het bureau voor de maatwerktrainingen, wat naar voren komt in de volgende citaten: "We hebben een aantal trainingen met hen gedaan en het is maatwerk naar de organisatie toe. We komen gezamenlijk tot een programma", "Ze hebben vooraf heel goed geluisterd naar onze behoefte en goed gekeken naar maatwerk voor onze vraag" en "Hun aanpak met de combinatie van theorie en praktijk paste bij onze populatie." In het voortraject wordt de tijd genomen om samen met de opdrachtgever te kijken naar de vraag en op die manier een passend voorstel te kunnen doen. Over het voortraject wordt dan ook door allen met tevredenheid gesproken.

Opleidingsprogramma

Het programma van de maatwerktrainingen wordt door de respondenten positief beoordeeld. Zij spreken over een programma van de training dat echt maatwerk is naar de klant toe. De wensen van de opdrachtgever worden op een goede manier geïnventariseerd en daarnaast worden op grond van de expertise van het bureau adviezen gegeven om zo een goed programma aan te bieden. “Ze kijken heel goed naar de organisatie van de klant, de specifieke wensen en de doelgroep en komen dan met een passend voorstel voor de training”, geeft een van de geïnterviewden aan. De kosten van de maatwerktraining zijn vooraf bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Bij allen heerst tevredenheid over de uitvoering van de maatwerktrainingen door Menea. Er wordt gesproken over een goede mix tussen de theorie en de praktijk in de training die goed is afgestemd op de dagelijkse praktijk binnen de organisatie van de klant. Ook is men blij met de nuttige tips en handvaten die worden aangereikt tijdens de training. Enkele uitspraken ter illustratie van de positieve beoordelingen: “We zijn door de training als team heel goed op weg geholpen en willen nu dan ook meer”, “Het bestond uit een stukje theorie en verder de nodige praktijk met rollenspelen. Er werd daarbij geoefend met de deelnemers in verschillende rollen en dat vond ik heel fijn en leerzaam” en “Het was een goede opfriscursus over wat er allemaal komt kijken bij een verzuimtraject en wat je wel en niet mag vragen.”

Opleiders

Uit de vraaggesprekken komen alleen maar positieve beoordelingen naar voren van de kwaliteit van de opleiders die worden ingezet in de trainingen. De referenten vertellen over alleen maar positieve geluiden van de deelnemers aan de trainingen. Illustratief zijn de volgende citaten: “Ze zijn inhoudelijk sterk en weten de cursus te brengen in Jip en Janneke taal. Ze hebben casussen behandeld die wezenlijk waren voor het team met de nodige tips erbij”, “Ik heb zelf als tweede trainer meegedaan en ben door de trainer van Menea daarin gecoacht. Ik vond hem zeer ervaren en deskundig” en “Ik heb met verschillende mensen bij hen te maken gehad en de kwaliteit is altijd goed. Ze denken altijd goed mee en komen zelf ook met nieuwe ideeën.”

Trainingsmateriaal

Allen laten zich tevreden uit over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt onder andere gesproken over: hand-outs, powerpointpresentaties en online materiaal. Ter illustratie: “Naast de slides van de presentaties was er een privacy-wijzer en het nodige naslagwerk over het onderwerp” en “Ze hadden met name verwijzingen naar LinkedIn en filmpjes en ook verwijzingen naar boeken.”

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompany maatwerktrajecten en om die reden wordt geen score gegeven voor dit onderdeel.

Natraject

Men is goed te spreken over het natraject bij Menea. Bij een enkele respondent is de training afgesloten met een certificaat en bij de anderen zijn daarover geen afspraken gemaakt. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd in de vorm van een evaluatie. Ook met de opdrachtgever worden over het algemeen na afloop het verloop en het resultaat van de training doorgenomen. Allen laten zich positief uit over de resultaten die zijn behaald met de maatwerktrajecten. Op het gebied van het stukje nazorg na afloop van de training geven de geïnterviewden aan dat dit bij Menea wel goed zit. Zij spreken over een zodanige relatie met Menea dat er altijd nog wel de mogelijkheid is om naderhand vragen te stellen en een stukje ondersteuning te krijgen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het bureau heerst bij allen tevredenheid. Een van hen vertelt in dit kader dat de training goed georganiseerd was met ook hybride sessies. Ook noemt men het bureau flexibel in het ad hoc aanpassen van de training als dat nodig is. "In allerlei trajecten die ze aanbieden tonen ze zich meer dan flexibel. We kunnen altijd goed en snel met hen schakelen", geeft een van de respondenten aan. Er wordt gesproken over het gebruik van vaste aanspreekpunten binnen Menea die volgens de referenten goed en snel bereikbaar zijn. Ter illustratie enkele citaten: "Eens per twee weken hebben we in ieder geval contact en soms tussendoor nog via de mail en dat verloopt soepel" en "Er valt met hen altijd goed te sparren." Het bureau houdt zich goed aan de gemaakte afspraken en ook de facturen kloppen met de uitgemaakte offerte.

Relatiebeheer

De referenten zijn positief tot zeer positief over de wijze waarop Menea het contact met de klanten onderhoudt ook buiten de maatwerktrajecten om. Er wordt gesproken over een prettige relatie met Menea die ook proactief wordt onderhouden door het bureau. Ter illustratie: "Er speelt regelmatig een aanvraag voor een traject en de relatie is van beide kanten heel prettig", "We hebben regelmatig even contact via de telefoon en WhatsApp of we gaan even samen een kopje koffie drinken" en "Ik heb een relatiemanager en ze bieden regelmatig overleg aan over hun dienstverlening. Verder weet ik wie ik bij hen moet hebben voor mijn vragen." Een van hen geeft Menea de tip dat ze nog wat meer onder de aandacht van de klant kunnen brengen, wat het bureau nog meer te bieden heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij Menea. Zij vinden dat Menea ten opzichte van anderen redelijk in de markt ligt qua prijs en de geleverde kwaliteit wordt hoog gewaardeerd. Illustratief zijn de volgende citaten: "De prijs-kwaliteitverhouding is keurig en ze helpen ook met de subsidiemogelijkheden", "Ik vind het supergoed voor wat ze ervoor leveren, ook vergeleken met andere organisaties" en "Het zit goed bij hen en daarom blijven we nog steeds bij hen. Andere bureaus vervallen in het grote denken, terwijl zij bij ons blijven met het kleine en het goede maatwerk."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken is men tevreden over de afgenomen maatwerktrainingen en de samenwerking met Menea in zijn algemeenheid. Als sterke punten komen onder andere naar voren in de vraaggesprekken: de kleinschaligheid, de professionaliteit en het menselijke aspect dat hoog in het vaandel staat bij Menea. Enkele uitspraken: "Ze denken heel goed mee met de klant en leveren goed werk af. Door hun tips over regelingen hebben ze ook voor een stukje kostenbesparing gezorgd", "Ze houden nauw contact en denken mee in maatwerk en oplossingen. Ze komen met oplossingen, maar zeggen het ook als iets niet bij hen past", "Sterk is de veelheid aan diensten die ze kunnen aanbieden voor de medewerkers" en "Ze zijn goed in het schakelen tussen de theorie en de praktijk." Men is tevreden over het bureau en is bereid om Menea aan te bevelen aan anderen.

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 | | | | 40% | 60% |
| Afronding | | | | 50% | 50% |
| Organisatie en Administratie | | | | 50% | 50% |
| Relatiebeheer② | | | | 10% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding③ | | | | 40% | |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal | | | | 40% | 60% |

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meeste referenten is Menea al vanuit het verleden bekend als loopbaanbegeleidingsbureau. Anderen hebben op advies van een collega of via het internet het bureau gevonden. Enkele citaten op dit gebied: Via Google kwam ik bij hen terecht als een bureau dat in de buurt zit en goede recensies heeft” en “De keuze ligt bij de directie. We werken al langere tijd samen met Menea.” Meerdere redenen worden in de vraaggesprekken genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de professionaliteit, de toegankelijkheid, de vriendelijkheid, de klantgerichtheid, de ‘klik’ met de coach en de goede ervaringen in het verleden. Ter illustratie enkele uitspraken: “We werken met een pakket dat we bij hen afnemen en dat is een prettige samenwerking. Bovendien kennen ze de organisatie en ons type medewerker”, “Ze kennen het bedrijf en je bouwt iets op met een bureau. Het gaat daarbij met name om de mensen en het menselijk contact” en “De HR-manager kwam met dit bureau en ik had privé ook goede verhalen gehoord over hen.” In het voortraject is er in eerste instantie contact tussen het bureau en de opdrachtgever die de kandidaat aanmeldt en vervolgens wordt er een gesprek gepland met de coach en de kandidaat, waarin de behoefte wordt geïnventariseerd en ook uitleg wordt gegeven over wat het bureau in het traject kan bieden.

Ter illustratie: “Vooraf heb ik telefonisch contact met hen om de casus te bespreken en daarna nemen zij contact op met de medewerker om een kennismaking en intakegesprek af te spreken”, “Ik heb een heel prettig gesprek gehad met de coach, waarin we afspraken hebben gemaakt over het aantal sessies en de inhoud. Hij begreep goed wat ik nodig had” en “Ik heb een intake gehad met de jobcoach die goed luisterde naar mijn verhaal en ook uitleg gaf over hun werkwijze. Het was een coach met een hands-on aanpak die bij mij paste en we zijn ook direct van start gegaan.” Men is goed te spreken over de handelwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak van het traject wordt door allen positief gewaardeerd. Zowel de opdrachtgevers als de kandidaten voelen zich gehoord bij het bepalen van het plan van aanpak van het traject. Sommige respondenten spreken over een bepaald pakket dat zij als werkgever aanbieden aan de medewerker, waar dan wel naar behoefte gemotiveerd en in goed onderling overleg van afgeweken kan worden. De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een heldere offerte. Enkele uitspraken: “We hebben een standaardpakket en als het nodig is kan dat aangepast worden. Daar hebben ze het dan ook over met mij” en “De afspraken over het traject en de kosten worden vastgelegd in de offerte die ter goedkeuring naar mij wordt verstuurd.”

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de werkgever als de betrokken medewerker. De opdrachtgevers spreken bij de uitvoering over goede afspraken over de tussentijdse rapportages en de eindrapportages in het traject, zodat zij op de grote lijnen op de hoogte worden gehouden van de vorderingen in het traject. Ook wordt contact gezocht met hen door de adviseur voor overleg als er tijdens het traject aanpassingen gewenst zijn. De kandidaten voelen zich geholpen door het traject en zijn blij dat zij een traject bij Menea hebben kunnen volgen. Enkele uitspraken: “Ik ben heel positief over hoe het proces verloopt en over de toegankelijkheid van de consultant. Als ik vragen heb, is hij direct te bereiken en dat werkt heel prettig”, “Ik was toe aan een nieuwe uitdaging en een keer buiten mijn huidige werkkring kijken. Het traject heeft mij op sommige momenten bevestiging gegeven en op andere momenten was het ook een eye-opener. Na lange tijd als leidinggevende van een groot team was ik op zoek naar een andere rol binnen een organisatie. We zijn toen gericht op zoek gegaan naar iets dat beter bij mij past en de coach heeft toen een passende vacature aangedragen”, “Er waren duidelijke afspraken over het aantal gesprekken en verder was er ruimte voor maatwerk. Van de medewerker heb ik teruggehoord dat hij heel tevreden was. Hij vond het ook heel prettig dat hij zelf de regie hield in het traject”, “Naast de gesprekken waren er ook online testen en werden sollicitatiegesprekken geoefend. Het heeft mij een nieuwe baan gebracht en er zit meer in het traject dan dat ik van tevoren had verwacht. Ze gaan met name ook de diepte in om te kijken hoe je in het traject zit”, “Ik zag mijn huidige functie niet zitten en heb toen een aantal sessies gekregen met een coach. Dat heeft mij meer duidelijkheid gegeven over welke koers ik wil varen” en “Ik heb tussentijds goed contact met de coach via de telefoon en e-mail en ze verzorgen prima terugkoppelingen. Zeker bij een reïntegratietraject zijn er vaste regels voor de rapportages en daar houden zij zich prima aan. Bij outplacement gelden die regels niet, maar ook in die trajecten wordt regelmatig en helder gecommuniceerd over de vorderingen.”

Adviseurs

Over de kwaliteit van de adviseurs laten allen zich tevreden uit. Men spreekt onder andere over de expertise op het vakgebied, het inlevingsvermogen en de professionaliteit als sterke punten. Ook het meedenken met de opdrachtgever en de kandidaat en de flexibiliteit in het traject worden zeer gewaardeerd. Deze positieve beoordeling komt ook naar voren in de volgende citaten: “De persoonlijke aandacht en de wijze waarop de coach te werk gaat vind ik heel goed. Hij gaat echt spitten en je voelt je echt centraal staan in het traject. Hij weet je uit te dagen naar wat je eigenlijk niet meer wilt”, “Ik was heel blij met hem. Hij kon goed doorvragen en kwam met de juiste oefeningen. Hij wist precies wat ik nodig had”, “Het zijn professionals. Uit mijn gesprekken met de medewerkers komt naar voren dat ze altijd laaiend enthousiast zijn. Ze vinden dat ze veel aan de coach hebben en dat hij goed luistert en meedenkt”, “Hij was heel prettig in de omgang en er was echt een ‘klik’ met hem. Naast dat hij heel kundig was, was hij ook heel betrokken” en “Hij was vooral heel goed in het doorvragen en de vinger op de zere plek leggen.”

Afronding

Men is goed te spreken over de manier van afronden van het traject door het bureau. Illustratief zijn de volgende citaten: “De resultaten werden netjes naar mij teruggekoppeld. We hadden vaste evaluatiemomenten, waarop de adviseur mij belde met een update en dat gebeurde ook aan het einde van het traject” en “Er is een eindgesprek geweest waarin alles is besproken. Daarin hebben ze ook nog tips gegeven.” Als het gaat om een stukje nazorg na afloop van het traject vertellen meerdere geïnterviewden dat er altijd nog ruimte is om contact op te nemen met de coach met vragen. Enkele uitspraken: “Als ik nog hulp of advies nodig heb, kan ik de coach altijd nog benaderen” en “Er was de ruimte om nog een stukje begeleiding te vragen, maar dat was niet nodig. We hebben naderhand nog wel via de mail contact gehad.” Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten. Ter illustratie: “Uiteindelijk is er bij de huidige werkgever een functie gecreëerd die goed bij mij past”, “Ik ben tevreden over het beantwoorden van de hulpvraag en het bereiken van de gestelde doelen” en “Ik heb zelf gemengde gevoelens bij het resultaat. De kandidaat wilde met het traject een andere richting inslaan in zijn carrière en uiteindelijk heeft hij toch weer voor een baan in het onderwijs gekozen. Hij was zelf tevreden over het resultaat en hij voelde zich geholpen bij het maken van de keuze, maar ik vraag mij als opdrachtgever af of het traject dan wel nodig was.”

Organisatie en Administratie

Met tevredenheid en grote tevredenheid wordt gesproken over de organisatie en administratie van Menea. Er wordt gesproken over vaste contactpersonen bij het bureau die goed bereikbaar zijn en waarmee snel geschakeld kan worden. Ter illustratie: “Ik heb met name contact met de coach en dat loopt heel soepel via de e-mail”, “Vanuit mijn persoonlijk contact heb ik bij hen een vast aanspreekpunt, waarmee het contact goed verloopt” en “Ik werk met meerdere mensen bij Menea en hun bereikbaarheid is super.” Op het gebied van de flexibiliteit naar de klant toe vertellen meerdere referenten dat het geen probleem is om de agenda's op elkaar af te stemmen en eventueel afspraken aan te passen. De facturatie verloopt zonder problemen en de afspraken worden altijd correct nagekomen door het bureau.

Relatiebeheer

Bij vijf van de respondenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door het bureau buiten het traject om en zij onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. Zij zien dit niet als een aandachtspunt voor Menea, omdat zij ook geen behoefte hebben aan meer activiteiten op dit gebied van het bureau. Deze respondenten voelen zich vrij om zelf contact op te nemen, als zij dat nodig vinden. “Buiten de trajecten om is het contact minimaal en dat vind ik prima zo. We weten elkaar te vinden als het nodig is”, geeft een van hen aan. De rest laat zich positief tot zeer positief uit over de wijze waarop de relatie met de klant wordt onderhouden, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Er loopt regelmatig iets bij ons en daardoor kom ik hen met enige regelmaat tegen op de werkvloer”, “Ook als we niemand in de begeleiding hebben, hebben we contact en gaan we bijvoorbeeld lunchen en bijpraten”, “Na enige tijd hebben ze nog wel geïnformeerd naar hoe het gaat” en “Eens in de zoveel tijd is er overleg op kantoor over wat wij doen en wat er bij ons speelt binnen de context van wat zij kunnen aanbieden.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes van de geïnterviewden hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en geven dan ook geen score voor dit onderdeel. Daarbij merken ze wel op dat de geleverde kwaliteit goed is. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij Menea. Er wordt gesproken over marktconforme prijzen voor trajecten die voldoen aan de verwachtingen en van goede kwaliteit zijn. Enkele citaten ter illustratie: “Trajecten zijn kostbaar, maar bij hen is de verhouding met de kwaliteit prima” en “Ze gaan heel flexibel om met het budget voor een traject. Als het nog niet is verbruikt, dan kan het restant overgeheveld worden naar een ander. Daarin zijn ze niet star.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar heerst bij allen tevredenheid en grote tevredenheid over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau in de trajecten. Als positieve punten worden onder andere genoemd: het persoonlijke aspect in het traject, het maatwerk en de behaalde resultaten. Enkele uitspraken: "Ik zat met mijn werk in mijn comfortzone en eigenlijk wilde ik wat anders. Het traject heeft mij die boost gegeven", "Het sterke en belangrijke punt is dat de medewerker zich geholpen en gehoord voelt", "Goed vind ik bij hen de mensgerichte aanpak. Ook is er bij hen aandacht voor de opdrachtgever die ze op een goede manier op de hoogte houden", "Belangrijk was voor mij de duidelijkheid en openheid van de coach. Direct aan het begin heeft hij aangegeven hoe ze in het traject te werk zouden gaan", "De kandidaat heeft de leiding. Ze zijn daarbij helpend vanuit de intrinsieke motivatie" en "Prettig is de mate waarin ze onze organisatie kennen. Er is vertrouwen en ze hebben weinig woorden nodig." Een van hen heeft als tip het beschikbaar stellen van een portal, waarin de organisatie online rapporten kan terughalen en bekijken. Men is bereid om de trajecten bij Menea aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Menea op 09-05-2023.

Algemeen

Menea staat voor 'Mens en Arbeid'. Al ruim 30 jaar biedt zij via een professionele en mensgerichte aanpak, begeleiding om mensen in hun kracht te zetten en passende keuzes te maken. Zo draagt zij bij aan een optimale match tussen drijfveren, competenties en werkinhoud. Menea gelooft in de human flow: organisaties putten kracht uit mensen die positief en bevlogen zijn. Duurzaam inzetbaar en actief meedenken in het HR-domein bij opdrachtgevers staat bij Menea voorop. Het bureau heeft een breed netwerk waarbij de focus ligt op verbinding, betrokkenheid, deskundigheid en werkplezier. Dit Cedeo onderzoek richt zich op outplacement, loopbaanbegeleiding, coaching en op maatwerkopleidingen. Het gesprek vond plaats met mevrouw E. Hirdes en de heer S. Sijsma.

Kwaliteit

De begeleiding vanuit Menea is persoonlijk. Trajecten zijn dan ook maatwerk en gericht op de wensen en behoeften van de individuele kandidaten. Daarmee slaat zij een brug tussen innovatie en vakmanschap. De professionals die Menea inzet, zijn betrokken in de uitvoering van diverse trajecten bijvoorbeeld vanuit een rol als coach dan wel adviseur. Meer en meer ligt de focus op preventie en duurzame inzetbaarheid om mensen gezond aan het werk te houden. De coaches met wie men samenwerkt, zijn al lang aan Menea gelieerd en werken regionaal onder andere binnen de sectoren zorg, onderwijs, financieel-zakelijke dienstverlening, energiesector, retail en gemeenten. Werkplezier en werkgeluk vormen basispijlers in de uitvoering van trajecten, alsmede in de eigen interne organisatie. Continu focust men op het leveren van optimale kwaliteit door een combinatie van de vragen: wat gaat goed en wat kan beter. Via interne evaluaties en gesprekken met opdrachtgevers en kandidaten wordt de kwaliteit gemeten en geborgd. Kennis, achtergrond, certificeringen, ervaring en het beschikken over de juiste didactische kwaliteiten zijn criteria waaraan de professionals die Menea inzet, moeten voldoen. De wens van de opdrachtgever vormt in de basis het uitgangspunt voor een traject; aangevuld met specifieke eisen vanuit de deelnemer. Bijeenkomsten zoals 'Meet-up with Menea' dragen bij tot kennisoverdracht, netwerken en verdieping.

Continuïteit

De focus van Menea is gericht op duurzame inzetbaarheid en preventie. Haar totale dienstverlening is daarop afgestemd. Coaches zijn inmiddels ook allemaal opgeleid en gecertificeerd op deelgebieden als burn-out en long-covid. De vraagstellingen vanuit de markt worden nauwgezet gemonitord waarbij de expertise van Menea ook meer en meer verschuift richting advisering. Hiermee komt zij tegemoet aan de focus op het voorkomen van verzuim en het behouden van de professional voor de arbeidsmarkt. Loopbaanontwikkeling en ontwikkel-assessments zijn instrumenten die daarbij een prominente rol krijgen. Menea streeft naar langlopende verbindingen met opdrachtgevers zodat haar professionals snel en kordaat kunnen acteren op de context. Sinds 2018 is Menea in het bezit van een ISO/IEC 27001 certificaat zodat men een managementsysteem voor informatiebeveiliging adequaat heeft ingericht. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Menea bij outplacementtrajecten, loopbaanbegeleiding, coaching en maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De hoge waardering voor Menea, die ook uit dit voorliggende onderzoek blijkt, is mede gelegen in het feit dat men betrokken, flexibel en inlevend is. Het bureau wordt steeds meer inhoudelijk als deskundig sparringpartner gezien. In de vraagstelling bij de opdrachtgevers ziet Menea een verschuiving optreden ten gunste van trajecten die gericht zijn op loopbaanbegeleiding en coaching en minder op outplacement. Door krapte op de arbeidsmarkt is opdrachtgevers er alles aan gelegen om mensen binnen hun organisatie of bedrijf vast te houden, waarbij werkplezier en werkgeluk hand in hand gaan. Dat maakt dat men al vele jaren naar volle tevredenheid met Menea samenwerkt.

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