

Klanttevredenheidsonderzoek

Xynthesis

27-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Xynthesis 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	7

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 jaaromzet 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 Outplacement

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van aanpak				80%	20%
Uitvoering②			10%	40%	30%
Adviseurs③			10%	10%	30%
Afronding④			20%	50%	10%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer		10%	10%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	70%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op de uitvoering
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op de adviseurs
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de afronding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Xynthesis dit bij outplacement, loopbaancoaching en re-integratie 2^e spoortrajecten aanpakt, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. Zoals een van hen verklaart: "We werken al lang samen. Zij denken altijd mee en zijn hartelijk maar ook zakelijk. Het fijne is dat we een vaste contactpersoon hebben bij wie we alle wensen kunnen neerleggen." Het meedenken, de positieve ervaringen uit het verleden en de heldere communicatie komt in meerdere interviews naar voren. Er wordt goed ingezoomd of er een klik is tussen kandidaat en beoogde coach. Indien dat niet het geval is, wordt er een alternatief aangeboden zoals blijkt uit het volgende citaat: "Men heeft goed naar de wensen geluisterd en daar de juiste dingen uitgehaald. Ze kijken ook naar zaken als woonomgeving, type coach en de ervaring. De eerste keer was er geen match tussen coach en kandidaat. Xynthesis heeft toen snel geschakeld en is met een nieuw voorstel gekomen." Daarnaast zegt men nog: "De kandidaat had van Xynthesis gehoord en vervolgens hebben we contact opgenomen. De samenwerking is positief bevallen", "We hebben gezocht binnen ons netwerk. Het fijne is ook dat zij een landelijke dekking hebben", "Bij mijn vorige werkgever had ik met hen positieve ervaringen opgedaan" en "Zij bieden veel mogelijkheden op maat."

Plan van aanpak

Het daaruit voortvloeiende plan van aanpak komt overeen met hetgeen in het voortraject is besproken. Men ervaart dat alles helder staat verwoord. “Men denkt heel erg mee; zeker ook met de kandidaat”, “Er heeft ook nog een gesprek met de drie partijen plaatsgevonden over de doelen. Ook dat was opgenomen in het voorstel” en “Na het gesprek tussen coach en kandidaat hebben we een voorstel en een offerte gekregen. Alles stond duidelijk verwoord. Ook de kosten waren helder”, zijn enkele uitspraken van referenten. Dat laatste wordt door meerderen eveneens benoemd.

Uitvoering

Twee referenten hebben geen zicht op de uitvoering omdat ze er te ver vanaf staan en de sessies privé zijn. “Ik ben alleen voor het proces verantwoordelijk”, zegt een van hen daarbij. De respondenten die hier wel zicht op hebben, zijn overwegend positief gestemd. Dat heeft er mede mee te maken dat alles maatwerk is. Tevens wordt opgemerkt dat Xynthesis openstaat voor feedback en kan schakelen wanneer dat nodig is. “In een van de trajecten die ik met hen heb gedaan, was ik van mening dat de wensen van de medewerker te leidend waren in het proces. Het leek teveel op gewone coaching. Dat mocht echt scherper en daar stond men voor open”, “Ondanks dat de trajecten niet geheel succesvol waren, ben ik wel tevreden over de inzet van Xynthesis”, “De contacten zijn heel fijn geweest. Ook in ogenschouw de vertrouwensband nemend”, “Van de kandidaat kreeg ik te horen dat de gesprekken heel helpend waren” en “Als het ergens stagneert, kunnen we snel schakelen omdat we alles goed met elkaar afstemmen. Binnen 2^e spoor trajecten gaat het wat moeizamer vanwege de ingewikkelde dossiers”, geeft een aantal als verklaring aan. Een geïnterviewde is neutraal en zegt: “Een kandidaat kwam op een bepaald moment een vacature op het spoor. We hebben met elkaar besproken of en hoe wij die re-integratieplek konden faciliteren. Onze eigen arbodienst vroeg of de kandidaat ook een coach had. Die zou alle ins en outs moeten weten en de kandidaat verder moeten begeleiden. De betreffende coach van Xynthesis wist daar niets van, heeft het intern ook niet verder uitgezet en is er nooit op teruggekomen. Alleen kreeg ik daarna een verzoek om een evaluatieformulier in te vullen. Dit is niet naar tevredenheid opgelost.”

Adviseurs

Vijf referenten hebben te weinig zicht op het functioneren van de adviseurs. Zij geven dan ook geen mening op dit onderdeel. Van de overige vijf zijn er vier tevreden. Zo worden zij onder meer omschreven: “De adviseur heeft een eigen netwerk dat hij kan inschakelen. Daarnaast is deze punctueel, deskundig en meedenkend”, “De ervaring is dat het een hele goede coach is. Deze heeft de kandidaat de nodige tools aangereikt en er vond voldoende afstemming plaats”, “De coach is objectief, professioneel en kundig. Ook weet deze direct door te pakken” en “Het is een warme persoonlijkheid die luistert naar de wensen van de cliënt. Deze hield van coaching in de natuur en daar is ook rekening mee gehouden. Het is echt helpend voor de kandidaat geweest.” Een referent is neutraal, vooral om redenen omschreven onder uitvoering en vult nog aan: “Ik heb nooit meer iets gehoord van deze coach maar ook niet van Xynthesis zelf.”

Afronding

Twee referenten hebben geen zicht op de afronding. Van de overige acht zijn er zes tevreden. “De eindevaluatie gaat rond ter ondertekening. We hebben ook tussentijds afgestemd”, verklaart een van hen. Een tweede: “Binnen de Wet Poortwachter is alles strak geregeld. Tussentijdse gesprekken gaven inzicht in de voortgang. Voor een kandidaat is het traject succesvol geweest; voor de ander niet maar dat lag niet aan Xynthesis.” “Soms is er ook nog een gesprek tussen leidinggevende, medewerker en coach gepland. Ook dat ervaren we als prettig”, zegt een derde. Uit de gesprekken blijkt dat er altijd tussenevaluaties plaatsvinden en in de meeste gevallen ook een eindgesprek. “En dat was goed zo. Het geheel werd daarmee afgerond”, verklaart een volgende. Tot slot: “Het geheel is wel afgehecht. Het proces heb ik goed kunnen volgen en alles was voor mij helder.” Twee respondenten zijn neutraal: “Ik ben gedurende het traject niet op de hoogte gehouden van de voortgang. En dat vind ik jammer want dan had ik tijdig kunnen bijsturen” en “Er heeft geen gesprek plaatsgevonden. Het geheel werd nogal abrupt afgesloten.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij Xynthesis in goede handen, aldus de referenten. Men ervaart dat het bureau goed bereikbaar is en dat ze de afspraken nakomen. "Ik werk graag met hen samen. In korte tijd kan alles worden geregeld en kunnen we aan de slag", zegt een geïnterviewde. "Ik heb twee contactpersonen met wie ik prima kan schakelen. Zij weten alles snel in orde te maken", deelt een volgende mee. De meesten geven aan dat de financiële afhandeling door een collega gebeurt. "De leidinggevende geeft ook akkoord op de offerte en ziet de eindfactuur", geeft een respondent aan. Ook blijkt dat alles tijdig wordt toegestuurd en dat men, zeker per mail, snel antwoord krijgt.

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten zijn (zeer) tevreden over het relatiebeheer. Men heeft vaak een of meerdere vaste contactpersonen met wie men goed kan schakelen. "Ik ervaar hen als servicegericht en flexibel" en "Ze denken echt met je mee", zijn twee opmerkingen van referenten. Een derde: "Onze arbeidsdeskundige kwam met drie bureaus. Ik heb toch ook met Xynthesis contact opgenomen maar de kandidaat koos een ander bureau. Xynthesis heeft eerlijk advies gegeven en juist dat kan ik waarderen." Daarnaast merkt men op dat de contactpersoon makkelijk in de omgang is en dat de relatie goed wordt onderhouden. Hoewel een enkeling ook aangeeft dat er na afloop nauwelijks nog contact is. En dat vinden zij goed zo. Diegene die ontevreden is, meldt hierbij: "Bel ook nog even na afloop. Ik heb alleen van de coach de vraag gekregen of ik even wilde tekenen. Daarna heb ik niets meer gehoord." De neutrale respondent zegt: "Zij zijn bij mij een beetje uit beeld. Ik maak gebruik van meerdere bureaus maar van hen hoor ik niets. Ik zou hen adviseren om toch iets meer aan promotie te doen."

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door negen van de tien referenten met goed tot zeer goed beoordeeld. Zoals een van hen verklaart: "Ik heb meerdere offertes vergeleken." Datzelfde komt in meerdere interviews naar voren. Ook typeert men de verhouding als 'prima', 'goed' en 'realistisch'. Een van hen is neutraal en meldt: "De prijs voor 2^e spoor-trajecten is fors. Kijk ook eens naar andere bureaus. En laat het wat meer maatwerk zijn zodat ik niet een heel pakket hoeft af te nemen."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat negen van de tien referenten tevreden zijn over de uitvoering en samenwerking met Xynthesis. Zo schetsen zij de positieve kanten van het bureau: "Ze denken oprecht mee en ontzorgen. Het persoonlijke contact en de goede bereikbaarheid spreken aan", "Het bureau heeft een landelijk netwerk en een groot portfolio. De snelheid van handelen en de mogelijkheden voor maatwerk, vind ik een pre", "De lijnen in de communicatie zijn kort en ze reageren snel. Het is echt een klantgerichte, dienstverlenende en professionele leverancier", "Zij hebben veel kennis van de arbeidsmarkt in huis" en "Men zit bovenop de trajecten." Daarnaast geeft men nog een paar tips: "Hou ook de opdrachtgever goed op de hoogte al is het maar met een kort mailtje tussendoor" en "Spreek nog duidelijker aan de voorkant af hoe een tussentijdse en eindevaluatie eruit ziet." Deze referenten zijn bereid om Xynthesis aan te bevelen aan anderen. Een respondent is neutraal om redenen zoals eerder in dit rapport aangegeven. Daarnaast verklaart deze nog: "Aan de voorkant heb ik hen als prima ervaren maar minder in de uitvoering en afronding. Ik weet dat een project staat of valt met een coach maar ik heb een contract met Xynthesis. En daar heb ik weinig tot niets van gemerkt." Deze geeft aan het bureau niet aan te zullen bevelen.

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 Xynthesis op 27-06-2024.

Algemeen

Xynthesis staat voor vitaliteit, plezier, ontwikkeling en perspectief in werk. Zij is gespecialiseerd in re-integratie 2^e Spoor, burn-out herstel, coaching, vitaliteit en loopbaancoaching. Resultaatgerichtheid staat voorop. De diensten worden afgestemd op wensen, behoeften, situatie en mogelijkheden. Doelstellingen worden vooraf duidelijk gecommuniceerd en bij wijziging worden alle betrokkenen op de hoogte gesteld. De missie van het bureau is om de juiste persoon duurzaam en energiek op de juiste plaats in het arbeids(proces) terug te brengen.

Kwaliteit

Sinds 2000 opereert Xynthesis binnen de markt van begeleiding. De circa 45 coaches, die het bureau aan zich heeft weten te binden, zijn allen zelfstandig. Ervaring binnen het vakgebied is een must. Tevens dienen coaches gepassioneerd en gemotiveerd te zijn en een achtergrond in loopbaanondersteuning te hebben. Jaarlijks draait het bureau ongeveer 500 projecten. Twee keer per jaar komen de coaches en het bureau live bij elkaar. Op die manier worden nieuwe ontwikkelingen, inhoud en werkwijze gekoppeld. Daarnaast zijn er werkgroepen ingericht op een specialistisch vakgebied en/of per branche. Feedback, onder andere uit het voorliggende Cedeo-onderzoek, wordt ter harte genomen en intern besproken. De aandacht en focus gaan voor de komende tijd uit naar relatiebeheer en accountmanagement, zowel naar opdrachtgevers als naar de coaches.

Continuïteit

In de afgelopen periode heeft Xynthesis een aantal producten ontwikkeld. Een drie maanden traject van een online training, gericht op MBO4+ niveau. Deze training wordt mede aan con-collega's aangeboden en loopt sinds ongeveer een jaar. Tevens is er een app ontwikkeld, voor het niveau MBO2-, als keuzeprogramma voor mensen die de Nederlandse taal niet volledig beheersen. Tot slot heeft men een vitaliteitsapp in de markt gezet waarbij deelnemers elke dag drie opdrachten meekrijgen. Gericht op mentaal niveau, bewegen en ontspannen, om te eindigen met een reflectie op de dag. De directeur van Xynthesis is daarnaast nauw betrokken bij OVAL en de week van de werkstress. Netwerken en contacten opdoen staat voor de komende tijd als focusgebied vermeld zodat de drie bovengenoemde initiatieven ruim onder de aandacht worden gebracht. Contacten met grote en intermediaire spelers worden daarin meegenomen. Gezien de nieuwe ontwikkelingen, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de resultaten van het meest recent uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Xynthesis voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zien in Xynthesis een betrouwbare partner met een landelijk netwerk en een ruim portfolio. Het bureau levert maatwerk waardoor het optimaal kan schakelen tussen de wensen van zowel de opdrachtgevers als de cliënten. Dat Xynthesis veel kennis heeft van de arbeidsmarkt om kandidaten op een juiste manier (terug) te brengen in het arbeidsproces, wordt eveneens zeer gewaardeerd.

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