

Klanttevredenheidsonderzoek

NextJob Outplacement

06-01-2025



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NextJob Outplacement 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, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	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 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, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak				60%	40%
Uitvoering		10%	10%	70%	10%
Adviseurs		10%		30%	60%
Afronding			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie		10%		30%	60%
Relatiebeheer		10%		50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding②			10%	40%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal		10%		50%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht op dit onderdeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden met het voortraject bij Nextjob. De meeste mensen komen terecht bij Nextjob via Google of de werkgever heeft de keuze gemaakt. Vooral de heldere communicatie, flexibiliteit en de duidelijke uitleg over het proces worden gewaardeerd. Eén respondent deelt: "Het contact via mail verliep uitstekend; alles werd heel helder uitgelegd en ze reageerden ontzettend snel" en "We hadden drie partijen uitgenodigd, maar uiteindelijk kozen we voor dit bureau. Ze waren niet alleen gunstig geprijsd, maar ook heel flexibel. Dat gaf ons vertrouwen." Hoewel het contact in het voortraject vaak soepel verloopt, benoemt een respondent een verbeterpunt voor de interne afstemming: "Het contact met de accountmanager was heel prettig, maar zodra het overging naar de casemanager, verliep de communicatie minder goed. Dat kan echt beter." Doelen werden meestal goed gesteld en er was ruimte voor overleg en aanpassingen. Eén geïnterviewde geeft aan: "We kregen via ArboNed een standaardadvies, maar daar waren we niet tevreden over. Daarna kregen we een offerte van dit bureau en het contact was heel fijn. Er werden daarna ook goede concrete doelen gesteld."

Plan van aanpak

Het opstellen van het plan van aanpak en de offerte loopt naar tevredenheid. De meeste referenten ervaren het plan als goed afgestemd op hun behoeften en wensen en zij waarderen de transparantie en professionaliteit. Een geïnterviewde merkt op: "Het plan wordt altijd besproken met de kandidaat en vervolgens krijgen wij het te zien. Alles is goed geregeld." De duidelijke structuur en tijdige levering van de offerte komen ook regelmatig terug als positieve punten. Een respondent deelt: "Ik maak samen met de deelnemer en de teamleider het plan van aanpak, en hier worden ook rapportages van gemaakt. De offerte kwam keurig op tijd, en afspraken zijn altijd nagekomen." Hoewel de meeste respondenten tevreden zijn over de duidelijkheid van het plan en de doelen, merkt een enkeling op dat de terugkoppeling en samenwerking beter kunnen worden uitgewerkt. Zoals één respondent aangeeft: "Er was geen goed uitgewerkt stappenplan voor samenwerking en terugkoppeling, al was het contract zelf wel duidelijk."

Uitvoering

De uitvoering van het outplacementtraject wordt door de meeste geïnterviewden positief beoordeeld. Het bureau wordt over het algemeen gezien als professioneel en goed georganiseerd. De begeleiding voldoet in veel gevallen aan de verwachtingen en afspraken uit het plan van aanpak worden doorgaans nagekomen. Zoals een respondent opmerkt: "Tussentijds krijg ik steeds netjes rapportages en word ik goed op de hoogte gehouden. De meeste mensen die we sturen, zijn tevreden." Er wordt eveneens positief gesproken over de voortgangsrapportages en de betrokkenheid bij het proces. Een andere respondent deelt: "Elke twee maanden krijgen we een voortgangsrapport, en medewerkers zijn zelf heel positief over de gesprekken." Deze regelmatige communicatie draagt bij aan vertrouwen en duidelijkheid voor zowel medewerkers als opdrachtgevers. Ondanks de algemene tevredenheid zijn er enkele aandachtspunten. Een geïnterviewde is ontevreden over de samenwerking met een casemanager, omdat gemaakte afspraken niet werden nagekomen. Dit leidde tot frustratie en stagnatie in het traject: "Er zouden evaluaties plaatsvinden, maar dat gebeurde niet. Hierdoor kwam de medewerker vast te zitten omdat er geen overleg met ons was." Daarnaast wordt genoemd dat het aanbod van werkmogelijkheden niet altijd goed aansluit bij de capaciteiten van de kandidaat. Eén respondent merkt op: "Het werk dat werd aangeboden was totaal niet passend en onder mijn niveau. Er werd niet goed afgestemd." Verder ervaren sommige opdrachtgevers het volledig digitale karakter van de uitvoering als een verbeterpunt.

Adviseurs

De meeste respondenten zijn zeer tevreden over de begeleiders en adviseurs die betrokken waren bij het traject. Ze benadrukken de kundigheid, empathie en betrokkenheid van de begeleiders. Zoals een respondent verwoordt: "De begeleider was zeker kundig en heel empathisch. Naast de inhoud van het traject was er ook ruimte om over andere zaken te praten, wat erg prettig was." Dit persoonlijke contact draagt bij aan een positieve ervaring voor de kandidaten. Meerdere geïnterviewden prijzen de luistervaardigheden en de ondersteuning die ze hebben gekregen. Een ander deelt: "De begeleider was heel lief, luisterde goed en dacht echt met me mee. Ik voelde me gesteund gedurende het hele traject." Daarnaast wordt genoemd dat de begeleiders praktische ondersteuning bieden, zoals hulp bij het opstellen van een cv. Een geïnterviewde zegt: "De begeleider heeft me enorm geholpen met mijn cv. Het eindresultaat was echt supermooi, en daar was ik heel blij mee." Hoewel de meeste ervaringen positief zijn, is er één referent ontevreden over de samenwerking met een casemanager. Deze persoon geeft aan dat afspraken niet worden nagekomen en dat er geen terugkoppeling wordt gegeven: "We verwachten feedback, maar we krijgen niks terug. Dit gebrek aan communicatie zorgde voor frustratie."

Afronding

De afronding van het outplacementtraject wordt over het algemeen positief ervaren door de respondenten. Ze benadrukken de duidelijke communicatie tijdens de eindevaluatie en de begeleiding in de laatste fase. Het uiteindelijke resultaat van het traject verschilt echter aanzienlijk per situatie: in sommige gevallen resulteert het in het vinden van werk, terwijl dit in andere situaties niet mogelijk blijkt. Werkgevers geven aan dat het traject vaak helpt om kandidaten inzicht te bieden in hun mogelijkheden en hen te begeleiden naar passende vervolgstappen, zelfs als dat niet altijd direct leidt tot een nieuwe baan. Een geïnterviewde vertelt: “Het eindgesprek en de eindevaluatie waren duidelijk. Hoewel ik 100% ben afgekeurd, heeft de begeleider goed uitgelegd wat mij de komende jaren te wachten kan staan.” Een andere respondent zegt: “Het traject kon niet volledig worden afgerond vanwege fysieke beperkingen, maar ik ben wel goed geïnformeerd over wat ik kon verwachten.” Werkgevers waarderen dat er een eindverslag wordt gedeeld en dat er een eindevaluatie plaatsvindt. Een referent geeft een neutrale score en is niet tevreden over de afronding. Hij zegt hierover: “Bij normale gesprekken wordt dit heel goed afgerond, maar bij het tweede spoor was ik niet tevreden. Hier ontbrak een duidelijke afronding en werd er slecht teruggekoppeld.”

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van het bureau worden door de meeste referenten als efficiënt en klantvriendelijk ervaren. De bereikbaarheid via e-mail en telefoon, evenals de snelheid van handelen, worden vaak geprezen. Referenten benadrukken dat gemaakte afspraken doorgaans goed worden nagekomen en dat de facturering naar wens is. Eén referent zegt: “Alles loopt echt supergoed. Ze zijn heel netjes en tijdig met mailen en contact zoeken.” Een ander voegt toe: “Heel tevreden over de samenwerking. Ze zijn snel en leveren volgens afspraak alle rapportages.”

Eén referent uit echter ontevredenheid over de samenwerking in specifieke situaties, met name bij tweede spoor-trajecten. Hier ontbrak het volgens deze referent aan adequate terugkoppeling en duidelijke communicatie vanuit de casemanager. Dit leidde tot frustraties: “We hebben meerdere keren teruggekoppeld dat het niet loopt met deze casemanager. Toch wordt er niks aan gedaan door de accountmanager. Het loopt telkens uit op discussie.” Dit lijkt echter een uitzondering te zijn, aangezien andere trajecten volgens deze referent normaal gesproken wel soepel verlopen.

Relatiebeheer

De meeste respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer van het bureau en ervaren het contact als prettig en professioneel. Een respondent geeft aan: “Ik heb altijd het gevoel gehad dat ik haar nog kon benaderen met vragen, dus dat was heel fijn en warm contact.” Een ander deelt: “Heb later nog eens gemaild met een vraag toen het traject afgerond was. Heel fijn dat dat nog mogelijk was.” Voor enkele respondenten is het contact na afloop beperkt of afhankelijk van eigen initiatief, maar referenten geven niet aan hier ontevreden over te zijn. Zo zegt een respondent: “Er was wel een goede relatie, maar daarna was het wel over. Ik vind dat wel prima zo, als we ze nodig hebben weten we ze te vinden.”

Echter, een enkele respondent is ontevreden over het relatiebeheer, met name in situaties waarin klachten niet goed worden opgepakt: “Er is geen goede relatie op dit moment, want ze gaan niet goed om met onze klachten. Ze nemen ook geen goed initiatief om het op te lossen. Ik zou ook niet meer met ze samenwerken.” Hoewel de accountmanager in dit geval goed functioneert, ontbreekt volgens deze respondent een adequate opvolging om problemen op te lossen.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meerderheid van de respondenten is tevreden met de prijs-kwaliteitverhouding. Een respondent merkt op: “Ze zijn heel betaalbaar en zeker niet een van de duurste. De prijs is voor ons ook een reden om voor hen te kiezen.” Een ander geeft aan: “We zijn heel tevreden over de geboden prijs. Het is zeker marktconform.”

Toch is er een enkele kanttekening. Een respondent vindt de prijs niet in verhouding tot wat er is geleverd: “Het is veel te duur voor wat we krijgen, want het traject loopt op verschillende onderdelen niet. De prijs op zichzelf is oké, alleen niet als je er dit voor terug krijgt.” Vier referenten geven geen score op dit onderdeel omdat zij als deelnemer geen zicht hebben op de kosten.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De meeste respondenten zijn positief over het traject en de inspanningen van Nextjob. Eén respondent zegt: "Ik zou ze zeker aanbevelen, het traject liep gewoon heel soepel." De sterke punten die naar voren komen zijn onder andere de efficiënte uitvoering, de toegankelijke begeleiding en de flexibiliteit in het contact. Een andere respondent benadrukt: "Ik ben over hun eigenlijk heel tevreden, ondanks dat het traject niet eindigde in een baan. Als aandachtspuntje zou ik het wel interessant hebben gevonden om meer te doen met de uitkomsten van de test die wij in het begin hebben gedaan. Bijvoorbeeld om te kijken wat je hiermee kan en welke beroepen dan meer geschikt zijn." Beeldbellen wordt door een respondent genoemd als iets wat vaker de norm mag worden, omdat dit als efficiënt en prettig wordt ervaren. Daarnaast is er een aandachtspunt genoemd over het baanaanbod dat niet altijd passend werd ervaren: "Ik ben uiteindelijk heel tevreden, behalve over het baanaanbod dat je wekelijks op de mail kreeg. Dat was totaal niet toegepast op mijn situatie." Eén respondent is ontevreden vanwege problemen met de casemanager, wat de algehele waardering voor het traject heeft beïnvloed. Over het algemeen wordt het bureau door de meeste respondenten aanbevolen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met NextJob Outplacement op 06-01-2025.

Algemeen

Outplacement- en re-integratiebureau Nextjob begeleidt mensen bij het vinden van een nieuwe baan. Het bureau heeft diverse vestigingen en coachhuizen, waarmee het bereik landelijk dekkend is. In vijf stappen worden werknemers aan een nieuwe baan geholpen. Het bureau is gelieerd aan de bureaus 'Onafhankelijk Financieel Adviseurs' en 'Juristen Arbeidsrecht Nederland'. Klanten van Nextjob geven aan dit een pluspunt te vinden omdat hierdoor in de outplacementtrajecten ook de nodige begeleiding en advies op het juridische en financiële vlak kan worden geboden. De begeleiding door Nextjob vindt zowel op een digitale manier als via live persoonlijk contact plaats. Iedere kandidaat krijgt maatwerk volgens een zorgvuldig opgesteld plan van aanpak om zo optimale resultaten te boeken.

Kwaliteit

Nextjob staat voor het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten. Zelf verzorgt het bureau eveneens klanttevredenheidsonderzoeken onder zowel werknemers als opdrachtgevers. De coaches van Nextjob zijn klantvriendelijk, flexibel en betrouwbaar. Zij zijn erop gericht kandidaten te begeleiden naar een zo passend mogelijke nieuwe werkkring. Van de kandidaten wordt verwacht dat zij de verantwoordelijkheid nemen voor het al dan niet slagen van een traject. Mede dankzij de samenwerking met de andere twee bureaus heeft Nextjob een breed aanbod.

Aan de start van het traject brengt de jobcoach de wensen en de capaciteiten van de kandidaat zorgvuldig in kaart en worden de verwachtingen geïnventariseerd. Daarna volgt een traject op maat van gesprekken en activiteiten onder andere op het gebied van netwerken en solliciteren. Nextjob beschikt over een uitgebreide database van vacatures. Het vacatureaanbod wordt op basis van het zoekprofiel steeds verder afgestemd op de kandidaat.

Na afloop van ieder traject wordt er geëvalueerd met de kandidaat en met de opdrachtgever en volgt er een afsluitend gesprek.

De jobcoaches en adviseurs van Nextjob zijn in vaste dienst en hebben hoogwaardige kennis van de arbeidsmarkt. Ook zijn zij bereid na afloop als het nodig is de vinger aan de pols te houden bij de individuele kandidaat. Een nieuwe adviseur doorloopt een inwerktraject begeleid door een senior adviseur.

De jobcoaches en adviseurs houden elkaar scherp door kennis te delen en zij hebben alle mogelijkheden voor opleiding en professionalisering.

Continuïteit

Nextjob ziet naast de outplacementtrajecten een stijging in het aantal Tweede Spoortrajecten. Klanten weten het bureau te vinden vooral via mond-tot-mondreclame. Ook is de samenwerking met de vakbond FNV een pre net als de samenwerking met de gelieerde bureaus 'Onafhankelijk Financieel Adviseurs' en 'Juristen Arbeidsrecht Nederland'. Nextjob focust op voortzetten van de kwalitatief hoge dienstverlening.

Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Nextjob voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De kwaliteit van de trajecten, de deskundigheid van de jobcoaches en de flexibiliteit van het bureau zijn kenmerkende en positieve eigenschappen van Nextjob, die de deelnemers aan dit onderzoek waarderen. Opdrachtgevers stellen bovendien prijs op de heldere terugkoppeling van de lopende trajecten. De accountmanager van Nextjob bezoekt de werkgevers om de vinger aan de pols te houden. De positieve ervaringen maken dat zij als klant terugkeren bij Nextjob.

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