

Klanttevredenheidsonderzoek

Menea

14-04-2025



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, LOOPBAANBEGELEIDING EN RE-INTEGRATIE .	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	12

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, re-integratie 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, Re-integratie 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim-Management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma②				50%	40%
Uitvoering		10%		50%	40%
Opleiders		10%		40%	50%
Trainingsmateriaal		10%	10%		10%
Accommodatie③				50%	10%
Natraject			10%	60%	30%
Organisatie en Administratie				60%	30%
Relatiebeheer④				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal		10%		70%	20%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten zijn via hun werkgever of via een bestaand samenwerkingsverband met Menea in het traject terechtgekomen. In enkele gevallen betreft het deelnemers die door hun werkgever zijn aangemeld, maar er zijn ook respondenten die het traject als inkoper hebben geregeld voor hun organisatie. In sommige organisaties bestaat al jarenlang een samenwerking met Menea, waarbij het traject als vanzelfsprekende optie wordt ingezet. Een referent licht toe: "Wij werken al heel lang samen, het is inhoudelijk altijd goed en er is vertrouwen in hun aanpak." In veel gevallen vindt er vooraf een kort telefonisch contactmoment of intake plaats, waarin wordt afgestemd wat iemand uit de opleiding wil halen. Dit wordt als prettig en laagdrempelig ervaren. Een deelnemer zegt hierover: "Van tevoren hebben we wel contact gehad over wat ik eruit wilde halen, dat was een telefonisch gesprekje en dat was prettig." De meeste respondenten zijn tevreden over het voortraject: de aanmelding verloopt soepel en de communicatie is duidelijk. Een deelnemer merkt op: "Van tevoren is er uitgebreid gesproken, en het was mij goed duidelijk wat ik kon verwachten."

Wel is er één respondent die niet tevreden is en aangeeft dat de opleiding achteraf gezien geen goede match bleek met haar sector. Zij vindt dat dit in het voortraject beter afgestemd had kunnen worden: “Ik had mijn twijfels of ze wel konden helpen in mijn sector, dit heb ik ook aangegeven. Achteraf bleek ook inderdaad dat het niet een goede match was helaas, en ik denk dat ik beter aan iemand anders gekoppeld had kunnen worden.”

Opleidingsprogramma

De informatie die verstrekt is voorafgaand aan de opleiding wordt als duidelijk, volledig en correct ervaren. Meerdere respondenten geven aan dat ze precies weten wat ze konden verwachten. Een referent merkt op: “Alles was helemaal duidelijk.” Een ander vult aan: “Ik had zelfs nog een persoonlijk gesprek waarin ik vragen kon stellen, dat was heel prettig.” De meeste deelnemers hebben vooraf het programma ontvangen of bekeken en vonden de inhoud helder omschreven.

Wel geven twee respondenten aan dat niet alles even concreet was. Zo geeft iemand aan: “Ik vond het niet heel duidelijk wat ik kon verwachten, maar dat hoort misschien ook bij het traject.” Een ander noemt specifiek dat het niet helder was hoeveel tijd aan zelfstudie besteed moest worden. Voor een andere deelnemer geldt juist dat de verwachting al helder was op basis van eerdere ervaring, en dat er daardoor niet naar het programma is gekeken. Deze persoon geeft dan ook geen score op dit gebied.

Uitvoering

In de interviews is zowel gesproken met mensen die een training hebben gevolgd als met deelnemers die een persoonlijk begeleidingstraject hebben doorlopen. De referenten zijn over het algemeen positief over de uitvoering. De trainingen worden als interactief en gevarieerd ervaren, met een goede balans tussen theorie en praktijk. Een deelnemer zegt hierover: “We deden groepsopdrachten, presentaties, en zelfs een sessie met het management erbij. Die afwisseling vond ik heel fijn.” Ook de aandacht voor persoonlijke leerdoelen wordt gewaardeerd. “Er werd echt stilgestaan bij wat je zelf wilde en eruit wilde halen. Het gaf veel inzicht in wie ik ben en hoe ik in situaties reageer,” licht iemand toe. Verschillende respondenten benoemen dat de één-op-één gesprekken veel opleveren. Een deelnemer zegt: “Die gesprekken vond ik echt heel waardevol. De gezamenlijke workshops wat minder, die waren voor mij te algemeen en te weinig praktisch.” Een ander merkt op dat het persoonlijke karakter van het traject zorgt voor verdieping, maar dat het soms ook wat langer duurt. Tegelijkertijd wordt de sfeer als prettig en veilig omschreven.

Er zijn wel enkele kritische geluiden. Een deelnemer geeft een score van ontevreden en vertelt dat het traject voor haar situatie onvoldoende passend is, mede door gebrek aan aansluiting met haar sector. Verder geven enkele respondenten aan dat de groepen soms erg gemengd zijn qua achtergrond en ervaring, waardoor workshops als te algemeen worden ervaren.

Opleiders

De meeste respondenten zijn erg positief over de begeleiders die betrokken zijn bij hun training of traject. Er wordt regelmatig genoemd dat de trainers een veilige en prettige sfeer weten te creëren en veel persoonlijke aandacht geven. “De coach had veel mensenkennis en gaf enorm goede feedback. Dat was heel fijn, want het was een heel persoonlijke training,” licht een deelnemer toe. Ook de empathie en betrokkenheid van de trainer komen in meerdere interviews naar voren. Een deelnemer zegt: “De trainer was heel empathisch, liet iedereen aan het woord en wist op een vrijblijvende manier toch een open sfeer te creëren waarin mensen echt gingen delen.” De deskundigheid en didactische vaardigheden worden over het algemeen als goed beoordeeld. Trainers en coaches worden ervaren als professioneel, meedenkend en in staat om zich in te leven in de situatie van deelnemers. “In de één-op-één gesprekken merkte ik hoe goed ze kon meedenken en aanvoelen wat ik nodig had,” aldus een deelnemer. Ook wordt gewaardeerd dat sommige de coaches vaak bereid zijn een stukje extra begeleiding te bieden buiten de gemaakte afspraken. Een respondent ligt toe: “We hebben regelmatig dat mensen een WIA-aanvraag moeten doen of nog naar de Arbo-arts moeten. De coaches zijn eigenlijk altijd bereid tot nu toe om dan mee te gaan, dit is echt heel fijn en steunend voor onze medewerkers.”

Er is wel één deelnemer die niet tevreden is. Zij ervaart dat de begeleider weinig ervaring heeft met haar specifieke situatie en zichzelf ook onvoldoende toegerust voelde. “Ze deed heel erg haar best maar ze kon me gewoon niet helpen. Ze gaf dit zelf ook aan, dat ze het gevoel had mij niet goed te kunnen helpen en dat ze te weinig ervaring had met mensen met burn-out klachten. Dit maakte het wel soms heel frustrerend.”

Trainingsmateriaal

Over het opleidingsmateriaal zijn bijna alle referenten te spreken. Twee referenten geven aan dat dit onderdeel niet van toepassing is in hun situatie. Dit lijkt samen te hangen met het type traject (bijvoorbeeld een persoonlijke begeleiding zonder voorbereidingsmateriaal). De voorbereidende opdrachten en instructies worden in de meeste gevallen als duidelijk en bruikbaar ervaren. “De voorbereidende opdrachten waren heel goed en duidelijk,” aldus een deelnemer. Het materiaal sluit in grote lijnen goed aan op de opleiding en is over het algemeen goed te volgen. Ook de instructies voor zelfstudie en de thuisopdrachten worden gewaardeerd.

Een deelnemer is wat ontevreden over dit onderdeel. Zij merkt op dat het materiaal verouderd is en niet meer aansluit bij de huidige praktijk in haar sector: “De testen waren echt verouderd. Ze gingen over beroepen die niet meer bestaan en sollicitatietips die niet meer van deze tijd zijn. In mijn vakgebied is Instagram veel belangrijker dan LinkedIn, maar daar was totaal geen aandacht voor.” Ook geeft één referent hier een neutrale score omdat hij het materiaal te algemeen vindt en te weinig diepgaand.

Accommodatie

De referenten hebben trajecten gevolgd op zowel locaties die door Menea worden verzorgd of in company of online. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de faciliteiten. De locaties zijn netjes, goed ingericht en beschikken over de benodigde voorzieningen. Eén referent zegt hierover: “Alle faciliteiten waren aanwezig. Ik ben gewoon met de fiets gegaan, maar met de auto kun je er ook prima parkeren.” Ook wordt aangegeven dat de bereikbaarheid met het openbaar vervoer niet altijd ideaal is, maar voor de meesten vormt dat geen probleem. Enkele trajecten zijn online of in company aangeboden; deze respondenten geven dan ook geen score op dit onderdeel.

Natraject

De meeste respondenten geven aan dat het traject op een duidelijke manier wordt afgerond, vaak met een reflectiemoment of eindopdracht. In veel gevallen is er een terugkomdag georganiseerd, waarin deelnemers de kans krijgen om te delen wat ze geleerd hebben en hoe ze het geleerde toepassen in hun werk. Eén deelnemer vertelt: “We hebben een terugkomdag gehad en dat was heel fijn. Je merkte dat er echt een zaadje geplant is; mensen zijn echt dingen anders gaan doen, dat zie ik bij mezelf én bij collega's.” Een ander voegt toe: “Na drie maanden was er nog een terugkomdag. Je moest dan afsluiten met wat je geleerd had en wat je meeneemt. Dat heeft echt impact gehad op mijn keuzes daarna.”

De nazorg wordt over het algemeen als waardevol ervaren, zeker wanneer er aandacht is voor reflectie en implementatie. Zo geeft een deelnemer aan dat hij ook na het traject nog zijn werk kon laten reviewen, wat als zeer prettig werd ervaren. In enkele gevallen zijn deelnemers na het traject doorverwezen naar een ander passend vervolgtraject. De evaluatie van het traject wordt meestal via een formulier gedaan of mondeling tijdens de laatste bijeenkomst.

Eén deelnemer geeft een neutrale score over het natraject en geeft daarbij aan: “We moesten ons presenteren aan verschillende managers over wat we geleerd hadden en hoe het ging. Voor mij was dat niet nodig geweest.” En een ander merkt op: “Er was geen terugkommoment of opdracht die later nog werd besproken. Als ik daar zelf om had gevraagd, denk ik dat het wel gekund had, maar het werd niet automatisch aangeboden en dat was voor mij nog wel een toevoeging geweest.”

Organisatie en Administratie

De geïnterviewden geven aan dat afspraken altijd goed worden nagekomen, informatie duidelijk wordt verstrekt en de bereikbaarheid goed is. Eén deelnemer zegt: “Alles was gewoon goed geregeld.” Ook de snelheid van handelen en de klantvriendelijkheid worden positief benoemd. Een referent licht toe: “Alle afspraken gingen door, alles goed en netjes volgens afspraak.” Daarnaast wordt er door enkele respondenten benoemd dat Menea goed omgaat met feedback. Zo zegt een deelnemer: “Er was gewoon een goed evaluatiemoment en ze hebben echt iets gedaan met de punten waar we niet tevreden over waren. Daar ben ik heel blij mee.” Alle referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden op dit onderdeel.

Relatiebeheer

In het algemeen zijn de referenten tevreden over de manier waarop het contact buiten de training om verloopt. Het contact wordt als persoonlijk, betrokken en toegankelijk omschreven. Een referent vertelt: “De lijnen zijn heel kort en dat is heel prettig. We spreken elkaar gewoon op regelmatige basis en we hebben een hele fijne accountmanager.” Ook de mogelijkheid om na het traject nog contact te zoeken wordt door veel referenten als positief ervaren “Ik kon mijn begeleider zeker nog mailen of bellen met vragen en dat was een superfijn gevoel.” In sommige gevallen is er geen direct contact meer met Menea, omdat het traject via de werkgever is georganiseerd en alle communicatie via hen verloopt. Twee referenten geven dan ook geen score om die reden.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste geïnterviewden geven aan geen zicht te hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, omdat het traject via de werkgever is aangeboden. De twee respondenten die wel zicht hebben op de prijs geven aan dat de prijs als marktconform en passend wordt ervaren. Een geïnterviewde merkt op: “We zijn over het algemeen tevreden. Het blijft een hoop geld maar het voelt wel als een fair bedrag.” Een ander voegt toe: “Ja ze zijn zeker marktconform en heel vergelijkbaar met andere aanbieders.” Een derde referent vindt de prijs wel aan de hoge kant in vergelijking met goedkopere alternatieven: “Ik schrok best wel van de prijs. Deze prijzen zie ik wel ook bij andere organisaties die vergelijkbaar werken. Maar tegenwoordig heb je ook een aantal organisaties zoals die volledig online werken en daardoor veel goedkoper zijn. Dat is wel iets wat wij overwegen want het scheelt fors in de kosten.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden over de opleiding of het traject dat zij bij Menea hebben gevolgd. Zij waarderen vooral de deskundigheid en persoonlijke aanpak van zowel de trainers als de coaches, de praktische toepasbaarheid van de inhoud en het prettige contact gedurende het traject. Een deelnemer zegt hierover: “Ik vond de trainer gewoon echt supergoed. Die heeft hele goede feedback gegeven en het heeft mij echt heel veel inzichten gegeven.” Een ander benoemt: “Wat echt top was, was de docent die goed inging op alle vragen en echt een expert was op dat gebied.”

De persoonlijke betrokkenheid van de coaches wordt breed gewaardeerd. Naast de reguliere begeleiding zijn zij vaak bereid om ook in complexe of gevoelige situaties mee te denken of mee te gaan, bijvoorbeeld naar een WIA-keuring of gesprek met de bedrijfsarts.

Ook opdrachtgevers spreken hun waardering uit over de samenwerking met Menea. Ze zijn met name te spreken over het vaste aanspreekpunt, dat laagdrempelig bereikbaar is en meedenkt bij praktische of inhoudelijke vragen. Eén van hen geeft aan: “Het contact met de accountmanager verloopt altijd soepel. Ze denken mee, houden de lijntjes kort en zijn goed bereikbaar. Dat maakt samenwerken makkelijk en plezierig.”

Tegelijkertijd worden ook enkele aandachtspunten genoemd. Zo vindt een enkele deelnemer dat het traject onvoldoende aansloot bij haar situatie en sector zij is dan ook niet tevreden. “De begeleider deed echt haar best, maar had te weinig ervaring met mijn achtergrond. Ze gaf ook zelf aan dat ze me niet echt kon helpen. Ik denk dat een betere match veel had gescheeld.” Anderen noemen de wens voor meer variatie in werkvormen of een korter traject voor deelnemers met veel voorkennis. Een respondent merkt op: “Ik heb dit al heel vaak gedaan, dus misschien is een e-learning een goede optie voor mensen met meer ervaring.” Een ander zegt: “Het niveau was voor sommige deelnemers aan de hoge kant. Voor hen zouden wat meer toegankelijke werkvormen prettig zijn.”

Al met al blijkt uit de reacties dat Menea door zowel deelnemers als opdrachtgevers wordt gewaardeerd en vele zouden hun ook zeker aanbevelen bij anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Plan van aanpak②				40%	40%
Uitvoering③				30%	50%
Adviseur④				20%	70%
Afronding				50%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤				30%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				40%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste respondenten zijn via hun opdrachtgever of via een bestaand samenwerkingsverband met Menea in het traject terechtgekomen. In sommige gevallen is er al jarenlang sprake van een samenwerking, waarbij Menea standaard wordt ingezet als vaste begeleidingspartner. Een opdrachtgever vertelt: "We werken al jaren met ze samen via ons moederbedrijf. Ik heb één vast aanspreekpunt dat heel snel reageert, ook de follow-up van de vervanger is altijd snel en professioneel." Een andere opdrachtgever vult aan: "We stemmen af en dat loopt heel soepel. We zijn gewoon heel tevreden en werken ook al lang samen." Bij kandidaten verloopt het voortraject doorgaans via de opdrachtgever, die hen aanmeldt voor een traject of meerdere opties aandraagt. In veel gevallen vindt er vooraf een kennismakingsgesprek plaats, waarna de kandidaat kan besluiten of hij of zij met de voorgestelde coach of trainingstraject wil starten. Een referent zegt hierover: "Ik had een kennismaking gehad en mocht daarna beslissen of ik ermee door wilde. Maar ik had wel echt keuze." Anderen benoemen dat zij meerdere voorstellen kregen, en op basis daarvan zelf een keuze konden maken. Een respondent licht toe: "Ze kwamen met drie voorstellen en ik heb gekozen voor deze. Deze had namelijk de beste reviews."

Plan van aanpak

De meeste opdrachtgevers geven aan dat het plan van aanpak en de offerte helder zijn opgesteld, goed aansluiten op de gemaakte afspraken en tijdig worden aangeleverd. Een opdrachtgever licht toe: "De offerte is altijd heel duidelijk. Het komt ook weleens voor dat een traject nog aangepast wordt, maar dat wordt allemaal goed overlegd." Een andere referent vult aan: "Alle partijen worden goed geïnformeerd en er zijn duidelijke afspraken over de aanpak. De offerte is altijd netjes op tijd en zonder fouten." In enkele gevallen is ervoor gekozen om de opdrachtgever niet actief op de hoogte te houden van de inhoud van het traject, bijvoorbeeld omdat de kandidaat dit liever niet wilde. In deze situaties wordt daar in overleg vooraf duidelijk over gecommuniceerd. Kandidaten geven eveneens aan dat het plan van aanpak of de toelichting voorafgaand aan het traject duidelijk is. Zij weten wat zij kunnen verwachten en ervaren de communicatie hierover als transparant. Een kandidaat zegt: "Het was allemaal heel duidelijk wat de aanpak zou worden." Ook de mate van flexibiliteit in het traject wordt gewaardeerd. Een ander merkt op: "Alles werd goed omschreven en ik kon ook snel beginnen."

Uitvoering

Sommige opdrachtgevers hebben beperkt zicht op de uitvoering van het traject, omdat deze grotendeels buiten hun organisatie plaatsvindt. In twee gevallen is er expliciet afgesproken dat zij niet op de hoogte gehouden worden van de voortgang, omdat de betrokken kandidaat dit niet wenselijk vond. In andere gevallen is de referent juist heel betrokken bij het traject en is de referent positief te spreken over het contact en de terugkoppeling. Een opdrachtgever merkt op: "We horen hele goede berichten en het is fijn dat we zelf ook op de hoogte gehouden worden en regelmatige updates krijgen." Kandidaten geven aan dat de uitvoering van het traject goed aansluit bij hun verwachtingen en persoonlijke situatie. Ze voelen zich gehoord en geholpen in het vinden van passende vervolgstappen. Eén referent zegt: "Ik ben gewoon heel tevreden over de uitvoering en het proces. Ze hebben mij echt geholpen met uitzoeken wat bij mij past en hoe ik verder kon." Ook de inhoudelijke begeleiding wordt gewaardeerd. De inzet van testen en opdrachten wordt door meerdere respondenten genoemd als inzichtgevend. Wat ook vaak genoemd wordt is de flexibiliteit om het traject aan te passen en bij te stellen als dat nodig is. Een referent zegt hierover: "We begonnen met een aantal doelen, maar kwamen er snel achter dat het niet de juiste waren. We hebben dat toen omgegooid naar iets dat meer passend was. De coach dacht daarin echt goed mee."

Adviseur

De opdrachtgevers zijn allen tevreden over de inzet en deskundigheid van de begeleiders. Eén referent merkt daarbij op dat de kwaliteit enigszins kan wisselen per traject, maar over het algemeen goed is. Een andere respondent is uitgesproken positief over de persoonlijke benadering: "Er is veel persoonlijke aandacht voor wensen en behoeftes. Mensen gaan er vaak onzeker in, en die onzekerheid slaat al snel om." Vanuit kandidaten komt een zeer positief beeld naar voren. De begeleiding wordt als persoonlijk, betrokken en flexibel ervaren. Referenten geven aan dat de begeleider goed inspeelt op hun situatie en tempo. Eén van hen zegt: "Fijn dat het tempo goed aangepast werd aan mijn behoefte en dat er veel begrip was voor mijn situatie." Ook het informele karakter wordt gewaardeerd: "Heel fijn dat ze niet zo strak overal op de regeltjes zat. Soms gingen we wel eens wandelen, dat werkte heel prettig." De begeleiders worden daarnaast gezien als deskundig, duidelijk en empathisch. Een respondent zegt hierover: "Ze luisterde goed naar me en gaf duidelijke uitleg. Het was een heel open persoon." Een ander voegt toe: "Wat heel fijn was, was de flexibiliteit van de begeleider. Het matchte ook heel goed qua begeleiding. Je zit op zo'n moment niet lekker in je vel, en het is dan fijn als iemand daar goed mee omgaat en niet doet alsof alles jouw fout is." Eén referent heeft helemaal geen contact met de begeleider van het traject gehad en geeft dan ook geen score op dit onderdeel.

Afronding

Zowel opdrachtgevers als kandidaten geven aan over het algemeen tevreden te zijn met de afronding van het traject. Vanuit opdrachtgevers klinkt waardering voor de terugkoppeling na afloop, waarin kort wordt aangegeven wat het resultaat van het traject is geweest. De meeste kandidaten ervaren de afronding als logisch en passend bij het traject. De gesprekken leiden vaak tot nieuwe inzichten, meer richting of duidelijkheid over de vervolgstap. Meerdere respondenten geven aan dat het traject hen waardevolle reflectie heeft opgeleverd. Zo zegt iemand: "Het heeft me echt inzicht opgeleverd dat ik van baan moest wisselen. Tijdens het proces kwam ook een functie vrij die me goed leek. Dus dat was echt perfect." Een ander vertelt: "Het leverde me vooral richting op en duidelijkheid, en inzicht." In de meeste gevallen vindt er aan het eind een evaluatie of eindgesprek plaats, waarin wordt teruggeblikt op de doelen en het proces. Eén respondent merkt op: "We hebben in het laatste gesprek een evaluatie gehad, dat was een mooie afronding."

Hoewel vervolgactiviteiten zoals terugkommomenten of nazorg niet altijd worden ingezet, vinden de meeste respondenten dit ook niet noodzakelijk. Eén referent geeft echter aan dat hij misschien een afspraak na een tijdje wel fijn had gevonden: "Ik weet dat ik zelf initiatief kan nemen als ik nog een gesprek zou willen maar op eens of ander manier doe je dat toch niet zo snel. Misschien was het beter geweest als er toch een afspraak nog ingepland had gestaan een maand of drie na het laatste gesprek."

Organisatie en Administratie

Referenten zijn unaniem tevreden over de organisatie en administratie van Menea. Opdrachtgevers spreken van een soepele samenwerking met de backoffice, waarbij afspraken goed worden nagekomen en communicatie vlot verloopt. Een respondent zegt hierover: "Ze zijn altijd sneller dan ikzelf en ook heel netjes met de follow-up." Een ander bevestigt: "Het gaat altijd heel vlot, heel snel geregeld." Wanneer er incidenteel iets misgaat, wordt dit volgens een van de referenten snel en adequaat opgepakt: "De facturering gaat soms wel eens mis, maar dat is dan ook gewoon snel opgelost." Ook kandidaten zijn overwegend positief over de administratieve afhandeling. Zij ervaren de informatievoorziening, afspraken en bereikbaarheid als goed geregeld. Een respondent benadrukt: "Alles was goed en op tijd geregeld, ook de website is duidelijk en ze houden zich aan de afspraken."

Relatiebeheer

Alle referenten zijn zeer te spreken over de manier waarop Menea het relatiebeheer vormgeeft. Het contact wordt als prettig en informeel ervaren. Bij alle opdrachtgevers is er sprake van een vaste contactpersoon. Dat zorgt voor continuïteit en vertrouwen. Een referent merkt op: "We hebben al heel lang dezelfde contactpersoon. Het contact voelt niet commercieel, maar juist als een echte partner." Een ander vult aan: "Onze accountmanager en ik hebben af en toe een koffiemomentje. Dat zijn fijne gesprekken." Het initiatief voor contact komt zowel vanuit Menea als vanuit de opdrachtgever en lijkt voor de meeste referenten een prima frequentie. Tegelijkertijd is er bij één referent behoefte aan wat meer structurele updates: "Misschien zouden ze iets van een nieuwsbrief kunnen doen om ons op de hoogte te houden van ontwikkelingen in hun bedrijf die mogelijk interessant zijn voor ons." Vanuit de kandidaten wordt de betrokkenheid eveneens als positief ervaren. De relatie met de coach is in veel gevallen warm en persoonlijk, ook na afronding van het traject, in sommige gevallen blijft het contact informeel bestaan. De meeste respondenten geven aan dat ze altijd contact mogen opnemen als ze nog vragen hebben, ook al maken ze daar niet altijd gebruik van. Een kandidaat zegt hierover: "Ik heb het gevoel dat ik haar altijd kan benaderen als ik vragen heb en dat voelt heel steunend." Eén referent geeft aan dat er helemaal geen contact is meer en alles nu via werkgever loopt, hij geeft dan ook geen score op dit onderdeel.

Prijs-kwaliteitverhouding

De respondenten ervaren Menea als een partij met marktconforme tarieven die in lijn liggen met wat er wordt geboden. Een referent vat het samen: "Op prijs zitten ze gewoon goed. Ze bieden kwaliteit en daar betalen we graag voor. Hun prijzen zijn heel vergelijkbaar met andere partijen." Tegelijkertijd wordt benoemd dat de ervaren kwaliteit ook afhankelijk is van de toegewezen begeleider. Eén respondent merkt op: "De kwaliteit is over het algemeen goed, maar we hebben wel eens iemand gehad die wat minder was. In die situatie zijn we dan ook niet tevreden over de geboden kwaliteit." De kandidaten hebben geen zicht op de prijs van het traject.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Respondenten kijken overwegend positief terug op hun ervaringen met Menea. Zowel opdrachtgevers als kandidaten geven aan dat de trajecten professioneel worden uitgevoerd en dat de begeleiding als waardevol wordt ervaren. De snelheid van reageren en het persoonlijke contact worden regelmatig genoemd als sterke punten. Een respondent licht toe: “We zijn gewoon ontzettend tevreden, vooral over hun reactiesnelheid. Dat is heel fijn. Heel betrouwbaar.” Een ander vult aan: “We zijn heel tevreden. Misschien zouden ze nog iets meer kunnen laten zien wat ze allemaal in huis hebben. Soms ontdekken we pas achteraf wat ze nog meer bieden.” Een enkele opdrachtgever benoemt als aandachtspunt dat in tweede-spoortrajecten kandidaten minder vaak naar een andere baan doorstromen dan bij sommige andere bureaus. Tegelijkertijd geeft deze referent aan dat Menea juist heel geschikt is in trajecten waar juist meer eigen initiatief bevorderd moet worden: “Ze zijn heel goed in het bevorderen van eigen initiatief van werknemers wat ze heel geschikt maakt voor onze meer hoogopgeleide werkgevers.”

Ook de kandidaten spreken hun tevredenheid uit over het traject. Zij beschrijven de begeleiding als empathisch, behulpzaam en goed afgestemd op hun situatie. Een respondent zegt hierover: “Ik ben gewoon heel tevreden, ik heb er echt heel veel aan gehad.” Een ander voegt toe: “Ik heb heel veel gehad aan het traject, veel meer dan ik verwacht had. Als tip zou ik ze mee willen geven dat het misschien zou het goed zijn als ze na een tijdje nog even vinger aan de pols houden.”

Samenvattend wordt Menea door zowel opdrachtgevers als kandidaten gewaardeerd als een betrouwbare, toegankelijke en deskundige partner voor outplacement, met veel aandacht voor persoonlijke begeleiding en maatwerk. De referenten zouden ook zeker de organisatie aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyman voerde met Menea op 14-04-2025.

Algemeen

Menea staat voor 'Mens en Arbeid'. Al ruim 30 jaar biedt het bureau met 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. In de ondersteunende trainingen wordt gefocust op thema's als omgaan met verandering, verzuimmanagement, communicatie, leiderschap en transitie. Menea gelooft in de human flow: organisaties putten kracht uit mensen die positief en bevroegen 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, re-integratie en op maatwerkopleidingen. Het gesprek vond plaats met mevrouw Ellie Hirdes en de heer Sjoerd Sijsma.

Kwaliteit

De begeleiding vanuit Menea is persoonlijk. Trajecten zijn dan ook maatwerk en gericht op de wensen en behoeften van de individuele kandidaten. De professionals die Menea inzet, zijn vanuit een rol als coach dan wel adviseur. Driekwart van de professionals is in vaste dienst en daaromheen wordt gewerkt met een flexibele schil van zzp'ers. Kennis, achtergrond, certificeringen, ervaring en het beschikken over de juiste didactische kwaliteiten zijn criteria waaraan de professionals die Menea inzet, moeten voldoen. De coaches en adviseurs met wie men samenwerkt, zijn al lang aan Menea gelieerd en werken regionaal onder andere binnen de sectoren zorg, onderwijs, financieel-zakelijke dienstverlening, energiesector, industrie, retail en gemeenten. Bijeenkomsten zoals 'Meet-up with Menea' met externe sprekers dragen bij aan kennisoverdracht, netwerken en verdieping bij de betrokken professionals. Menea zet ook bij hen in op: Wat heb je nodig? Wat maakt je gelukkig in je werk?

Menea focust op het leveren van optimale kwaliteit door een combinatie van de vragen: wat gaat goed en wat kan beter in onze trajecten? Via interne evaluaties en gesprekken met opdrachtgevers en kandidaten wordt de kwaliteit gemeten en geborgd. Met een digitaal portal wordt real time de kwaliteit van de uitgevoerde trajecten gemeten. Sinds 2018 is Menea in het bezit van een ISO/IEC 27001 certificaat.

Continuïteit

Menea heeft veel langlopende verbindingen met opdrachtgevers zodat haar professionals snel en kordaat kunnen acteren op de context. De vraagstellingen vanuit de markt worden nauwgezet gemonitord. Er is een groei zichtbaar in de sectoren zorg, onderwijs en zakelijke dienstverlening. Ook zijn er meer vragen naar outplacement en loopbaanontwikkeling.

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, re-integratie en maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Menea werkt met vijf regiomanagers die de lokale arbeidsmarkt en de klanten goed kennen. Aan een traject gaat altijd klantcontact vooraf waarbij de wens van de opdrachtgever wordt onderzocht. De deskundigheid en persoonlijke aanpak van Menea, worden zeer gewaardeerd, zo komt uit de onderzoeksresultaten naar voren. Het bureau wordt als deskundige sparringpartner gezien. Door krapte op de arbeidsmarkt is opdrachtgevers er alles aan gelegen mensen binnen hun organisatie of bedrijf vast te houden, waarbij werkplezier en werkgeluk essentieel zijn. Menea speelt hierop in vanuit jarenlange ervaring en deskundigheid.

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 re-integratie voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu