

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

Doornbosch Loopbaanmanagement

24-08-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Doornbosch Loopbaanmanagement 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 vele duizenden commerciële aanbieders van HR-diensten die een veelvoud aan activiteiten aanbieden zoals opleidingen. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies, outplacement of loopbaanbegeleiding en intensieve begeleiding door middel van coaching. Voor veel HR-functionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies, outplacementopdrachten, loopbaanbegeleidingstrajecten of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze ruim 300 bureaus op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand met erkende organisaties 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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, als voor Coaching en Bedrijfsadvies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd geweekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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 Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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 opdrachtgevers 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
 - 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 ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Plan van aanpak				90%	10%
Uitvoering			10%	80%	10%
Adviseurs②				70%	20%
Afronding③				70%	10%
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer			40%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	70%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	90%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent onthoudt zich van een oordeel over de adviseurs.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding van het traject.
- ④ Een referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Doornbosch Loopbaanmanagement (hierna te noemen Doornbosch). Meerdere referenten hebben het bureau gevonden op het internet. Anderen zijn hierin geadviseerd door de afdeling Personeel & Organisatie of hebben zelf al langer ervaring opgedaan met Doornbosch. Bij twee referenten heeft de kandidaat zelf het bureau aangedragen. De referenten geven meerdere redenen aan om voor Doornbosch te kiezen: de goede ervaringen in het verleden, de aanbeveling van een collega, de locatie en het netwerk in het noorden van het land, de spreiding van de locaties over het gehele land, het prettige kennismakingsgesprek, de aanpak die past bij de wensen, de heldere communicatie, de goede terugkoppeling en het snelle schakelen. Ter voorbereiding op de presentatie van het plan van aanpak en de offerte voert het bureau gesprekken met de opdrachtgever en de kandidaat om de loopbaanvraag en de wensen helder te krijgen. "Vooraf was er een intake met de kandidaat en een consultant van Doornbosch. Toen bleek dat er geen 'klik' was met deze consultant, is er een ander op het traject gezet, waarmee het wel 'klikte'", vertelt een van de referenten. Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze, waarop Doornbosch zich heeft ingespannen in het voortraject.

Plan van aanpak

Alle referenten zijn goed te spreken over het plan van aanpak van Doornbosch. Het plan is in voldoende mate afgestemd op de loopbaanvraag en de wensen en de referenten hebben ook voldoende invloed kunnen uitoefenen op het plan van aanpak. Een referent plaatst hierbij de kanttekening, dat dit wel een leermoment voor de eigen organisatie is geweest. "Het plan was wel goed afgestemd op de vraag, maar wij hadden de loopbaanvraag scherper moeten formuleren. Ons doel was een baan maar dan wel buiten de organisatie en dat hebben we vooraf niet voldoende duidelijk gemaakt", aldus deze referent. De kandidaten zijn van tevoren op de hoogte gesteld van het plan van aanpak en de beoogde resultaten en zijn ook betrokken bij het opstellen van het plan. De financiële kant van het geheel is duidelijk en de offerte is helder.

Uitvoering

De meeste referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de loopbaantrajecten door Doornbosch. De uitvoering geschiedt conform de afspraken in het plan van aanpak en vindt over het algemeen extern plaats. De referenten spreken in het kader van de uitvoering onder andere over: (coachings)gesprekken, een psychologisch onderzoek, testen op het gebied van interesses en competenties, ondersteuning bij het opstellen van een Curriculum Vitae, zoeken naar vacatures en sollicitatietrainingen. Ter illustratie: "Het traject bestond uit verschillende onderdelen. Eerst was daar de acceptatiefase en vervolgens het in kaart brengen van de persoon aan de hand van gesprekken en testen. Daarna kwam de marktverkenning met begeleiding tijdens het solliciteren. De consultant heeft daarbij ook zijn eigen netwerk aangeboord", "Er wordt gekeken waar de kandidaat behoefte aan heeft en daar wordt de ondersteuning op afgestemd" en "De kandidaat had last van chronische vermoeidheid en samen met de adviseur is gekeken wat zijn mogelijkheden nog waren. Hij heeft de gesprekken als erg prettig ervaren. Er was duidelijk een klik met de adviseur." Meerdere referenten geven aan dat een tussentijdse evaluatie heeft plaatsgevonden. In de meeste gevallen is dit mondeling gebeurd en soms ook schriftelijk. Een van deze referenten merkt hierbij op, dat hij had verwacht dat bij deze evaluatie meer inhoudelijk op het traject zou worden ingegaan. Dit was echter niet het geval. Het was volgens de referent meer een opsomming van wat er tot dan toe in het traject was ingezet. Een referent geeft een score drie voor de uitvoering, omdat hij de resultaten in het traject vond tegenvallen en hij de tussentijdse rapportage te summier vond.

Adviseurs

Een referent heeft te weinig zicht op de kwaliteiten van de adviseurs van Doornbosch en onthoudt zich van een oordeel. De overige referenten zijn allen positief op dit onderdeel. Bij de trajecten is er sprake van een vaste adviseur voor de kandidaat. Als sterke kanten van de adviseurs noemen de referenten onder andere: het invoelend vermogen naar de kandidaat, de prettige persoonlijkheid, de kennis van zaken, de coachingskwaliteiten en het luisteren naar de klant. Ter illustratie: "Hij voelde de kandidaat goed aan. De gesprekken waren heel prettig en hij gaf de kandidaat echt de ruimte om zich te uiten" en "Hij was prima. De kandidaat had veel vertrouwen in deze adviseur en dat vind ik belangrijk" De kandidaten zijn in voldoende mate begeleid en er is voldoende ingegaan op de vragen, de belangstelling en de mogelijkheden van de kandidaten.

Afronding

Bij twee referenten is het traject nog niet afgerond en zij onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. De overige referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de afronding van de loopbaantrajecten door Doornbosch. De trajecten worden over het algemeen afgesloten met een eindrapportage en/of eindevaluatie. Deze kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden. Meerdere referenten geven aan dat Doornbosch na afloop van het traject nog activiteiten ontplooit om het succes op langere termijn te bevorderen. Zij spreken in dit kader over "nog een stukje ondersteuning voor de kandidaat" en "naar behoefte nog gesprekken met de adviseur". De meeste referenten zijn tevreden over de doelen die door Doornbosch zijn bereikt met de loopbaantrajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van Doornbosch laten alle referenten zich positief uit. De bereikbaarheid telefonisch en per e-mail noemen de referenten “goed” en “heel goed”. Als de gewenste persoon even niet bereikbaar is, wordt vlot teruggebeld en ook op e-mails wordt snel gereageerd. Het bureau is flexibel in het verschuiven van afspraken en het aanpassen aan specifieke wensen. Gevraagde informatie komt op tijd, gemaakte afspraken worden altijd goed nagekomen en de rekening klopt met de afspraken. Een referent heeft bij een traject een keer de klacht geuit, dat de eerste fase van het traject wat te lang duurde, en dat heeft het bureau op een goede manier opgepakt. De overige referenten hebben geen ervaring opgedaan met het klachtenmanagement van Doornbosch.

Relatiebeheer

De meerderheid van de referenten is tevreden over de wijze, waarop Doornbosch de relatie onderhoudt. Enkele referenten spreken over een regelmatig contact met het bureau. Vaak gebeurt dit telefonisch. Anderen geven aan dat ze buiten de trajecten om geen contact hebben met Doornbosch, maar dat zij het contact niet missen. Als er weer behoefte is aan een loopbaanbegeleiding, dan weten zij het bureau te vinden. Een aantal referenten geeft aan dat ze door het bureau op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen via de e-mail. Drie referenten zijn niet helemaal tevreden over het relatiebeheer van Doornbosch, omdat het bureau naar hun mening te weinig doet aan het onderhouden van de relatie. Zij horen weinig tot niets van het bureau buiten de trajecten om. Een vierde referent geeft een score drie, omdat volgens hem Doornbosch beter vooraf kan peilen bij de klant of er behoefte is aan contact en e-mails. Nu krijgt hij e-mails, terwijl hij daar geen behoefte aan heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een referent onthoudt zich van een oordeel over dit onderdeel, omdat hij geen vergelijking heeft gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke loopbaantrajecten. Van de overige referenten is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij Doornbosch. Deze referenten noemen de prijs “marktconform” en zij vinden de prijs-kwaliteitverhouding “goed” en “prima”. Ter illustratie: “Er valt over de prijs te onderhandelen en de definitieve bedragen zijn oké.” Een referent geeft een score drie voor de prijs-kwaliteitverhouding. “Ze zijn wel wat duurder dan andere bureaus. Je neemt bij hen een traject af voor een vaste prijs, of het nu een lang of een kort traject is”, geeft deze referent aan.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

De meeste referenten zijn tevreden over de wijze, waarop Doornbosch de loopbaantrajecten ten uitvoer heeft gebracht en laten zich ook positief uit over de samenwerking met het bureau. Als sterke kanten van Doornbosch komen onder andere naar voren: de landelijke spreiding, het nakomen van de afspraken, het meedenken met de klant, de persoonlijke aandacht, de match tussen de adviseur en de kandidaat, de kwaliteit van de terugkoppeling en de praktische en pragmatische aanpak van het traject. Ter illustratie: “Wat ik prettig vind is dat ze wel commercieel zijn, maar ook met je meedenken en goed kijken naar de kandidaat en de klant”, “Ze sloten goed aan bij het type persoon van de kandidaat, namelijk het gevoelige type” en “Er moet duidelijk een ‘klik’ zijn met de kandidaat, anders wordt er verder gekeken.” Enkele referenten hebben nog een aandachtspunt of verbeterpunt voor het bureau. Twee van hen hebben als verbeterpunt het relatiebeheer en de tussentijdse rapportage, die afwezig of te summier is. Een derde referent merkt op: “Hoe realistisch is het om voor sommige mensen met weinig ervaring outplacement aan te bieden. Misschien moeten vooraf of binnen twee of drie gesprekken de beperkingen van het traject beter bepaald worden.” Een referent geeft een score drie, omdat hij bij de uitvoering niet tevreden is over de terugkoppeling en de resultaten. De overige referenten zijn bereid om Doornbosch aan te bevelen aan anderen en een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Doornbosch Loopbaanmanagement op 24-08-2010.

Algemeen

Doornbosch loopbaanmanagement biedt dienstverlening op de drie hoofdthema's loopbaanmanagement (o.a. loopbaanprogramma's, coaching, carrièreadvies, adviseren van organisaties die starten met loopbaanbeleid als onderdeel van het personeelsbeleid) outplacement en assessment. Gezien de huidige economische omstandigheden is nu al anderhalf jaar zo'n 75% van de werkzaamheden van Doornbosch gericht op outplacement. Bij deze trajecten wordt professionele ondersteuning geboden om een goed passende nieuwe werkring te vinden. De loopbaanprogramma's en dergelijke zijn gericht op het zicht krijgen op wensen en mogelijkheden wat betreft toekomstige functies. Het bureau bedient met haar activiteiten vooral het hoger kader: HBO'ers en academisch geschoolden, afkomstig uit allerlei sectoren en branches, profit en non-profit. Met een hoofdkantoor in Den Haag en vestigingen in Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Leeuwarden en Groningen is sprake van een bijna landelijke dekking.

Kwaliteit

Voor de uitvoering van haar werkzaamheden heeft Doornbosch 7 consultants in vaste dienst en wordt in voorkomende gevallen geput uit een netwerk van freelancers. De achtergrond van de consultants is divers. Zij hebben allen eerder een eigen carrière in een bepaald vakgebied gehad alvorens als consultant te zijn gaan werken. Zij zijn allen CMI-gecertificeerd (Career Management Institute). Bij nieuwe opdrachtgevers voert de heer Doornbosch of de regiomanager het eerste kennismakingsgesprek waarna gekeken wordt welke consultant het best kan worden ingezet. Specialismen van consultants staan garant voor een optimale aansluiting bij de specifieke achtergrond van de cliënten/opdrachtgevers. Aan de verdere professionalisering van de consultants wordt continu aandacht besteed. Met regelmaat worden er professionaliseringsbijeenkomsten georganiseerd waarbij aan diverse thema's aandacht wordt geschonken. Zo zal binnenkort aandacht uitgaan naar het spanningsveld tussen consultant, cliënt en opdrachtgever. De consultants volgen tevens externe of interne trainingen en leergangen en wonen vakinhoudelijke seminars bij. Ook intervisie staat bij Doornbosch hoog op de agenda.

Doornbosch hecht groot belang aan de combinatie van twee fases in de outplacementtrajecten. Allereerst zullen de kandidaten in de oriëntatiefase door middel van een werkboek, testen en individuele gesprekken worden begeleid bij het krijgen van een reëel zelfbeeld in de zin van niveau en mogelijkheden (wie ben ik?, wat kan ik? wat wil ik?). Daarna helpt Doornbosch de kandidaten concreet door hen de mogelijkheid te bieden met 1 of 2 mensen uit het eigen netwerk te spreken om te verifiëren of hetgeen tijdens het traject is bedacht ook daadwerkelijk 'past'.

Continuïteit

In de loop van haar bestaan heeft Doornbosch een goede naamsbekendheid opgebouwd en met een groot aantal klanten bestaat dan ook al een langer durende samenwerkingsrelatie. Daarnaast weten veel opdrachtgevers het bureau door mond-tot-mond reclame en de website te vinden. Mede op grond van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Doornbosch loopbaanmanagement dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ieder maatwerktraject wordt op de situatie van de cliënt afgestemd waarbij ook (afhankelijk van de vraag) de belangen van de organisatie niet uit het oog worden verloren. De wijze van rapporteren richting opdrachtgevers gebeurt bij outplacementtrajecten veelal in overleg. Bij carrièreadvies volgt altijd een eindgesprek waarbij Doornbosch de voorkeur geeft aan een driegesprek tussen opdrachtgever, medewerker en consultant. Doornbosch biedt ook na het vinden van een nieuwe baan nazorg. De kandidaten kunnen op de evaluatieformulieren aangeven aan welke vorm van nazorg (gesprekken, nabellen en dergelijke) zij behoefte hebben.

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