

Klanttevredenheidsonderzoek

Brand New Job

24-07-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Brand New Job 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	8

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 jaaronzet 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 gewekte 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				44%	56%
Plan van aanpak				44%	56%
Uitvoering				67%	33%
Adviseurs				89%	11%
Afronding				78%	22%
Organisatie en Administratie				56%	44%
Relatiebeheer				33%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding②				33%	56%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				67%	33%

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

- ② Eén referent onthoudt zich van een score voor de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij meerdere respondenten is Brand New Job Outplacement (hierna te noemen Brand New Job) al langer bekend als outplacementbureau. Anderen hebben op het internet gezocht of hebben de tip gekregen van een collega of relatie. Ter illustratie: "Mijn collega op het hoofdkantoor gaf mij de tip" en "Bij de reorganisatie waren in het sociaal plan afspraken gemaakt over outplacement. Daarvoor hebben we op het internet gezocht en drie bureaus uitgenodigd." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen zoals naar voren komt in de volgende uitspraken: "Hun verkoopverhaal zat goed in elkaar en paste bij ons bedrijf", "In het gesprek bleken zij heel goed aan te sluiten op de klantvraag. Verder konden ze maatwerk leveren en kwamen ze snel met de offerte", "Er waren goede verhalen van collega's uit mijn netwerk en we konden goede prijsafspraken maken", "Ze profileren zich als een bureau dat zo snel mogelijk mensen aan een baan wil helpen, waarbij ze ook naar alternatieven kijken. De focus ligt bij hen op de nieuwe baan", "Voor het outplacementtraject konden de medewerkers kiezen uit twee bureaus, een grote landelijke speler en Brand New Job als lokaal bureau. Een lokaal bureau kent de regio beter en spreekt de taal van de mensen. Ook weten zij echt de helpende hand te bieden. Bij het grote bureau was de aanpak wat minder persoonlijk", "We hebben een aanbod gekregen van verschillende partijen en hebben voor dit bureau gekozen op grond van de goede resultaten in het verleden", "We zijn tevreden over hun werk. We hebben een mantelovereenkomst met hen en werken verder met separate opdrachten" en "Ze zijn actief in de regio en hebben goede contacten. Ook verliep het kennismakingsgesprek in een goede sfeer."

In de voorbereiding op het traject wordt samen met de klant gekeken naar de specifieke wensen om op die manier het juiste aanbod te kunnen doen. Vervolgens wordt de kandidaat aangemeld en worden met hem afspraken gemaakt over de kennismaking en een intakegesprek. Enkele citaten: “Het gaat voornamelijk om mensen die al zonder werk zitten en in het kader van de zorgplicht melden we hen met hun goedkeuring aan voor een traject. Via de mail en telefonisch verstrekken we dan vooraf de nodige informatie” en “We melden de kandidaat aan en geven enige achtergrondinformatie. Dan volgt een intake met de medewerker waarin de werkwijze van het bureau wordt uitgelegd en wordt gekeken naar de behoefte van de medewerker.” Allen geven een positieve beoordeling voor de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak heerst bij alle geïnterviewden tevredenheid. In het overleg over het programma en de verschillende onderdelen van het traject wordt goed geluisterd naar de klant en zijn wensen. Ter illustratie: “Ze denken goed met je mee. Ook de kandidaat voelt zich daarbij gehoord”, “Uiteindelijk heeft negentig procent van de mensen gekozen voor Brand New Job en niet voor het andere bureau. Dat heeft alles te maken met het leveren van maatwerk”, “We hebben goede afspraken kunnen maken over het plan van aanpak. Bij het bepalen van het programma van het traject hebben ze goed gekeken naar maatwerk voor de kandidaat”, “Er zijn afspraken gemaakt over wat er in het pakket zou zitten. Dit kon ook naar behoefte voor de mensen worden aangepast” en “Het programma is redelijk standaard met een aantal vaste onderdelen, maar in specifieke gevallen kan het zeker aangepast worden.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een duidelijke offerte. “De kosten zijn helder. We hebben een goede prijs per deelnemer kunnen afspreken”, aldus een tevreden respondent.

Uitvoering

Alleen maar positieve verhalen worden gehoord als gevraagd wordt naar de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen. De referenten zijn de opdrachtgevers van het traject en zijn in verband met de privacy alleen op de grote lijnen op de hoogte gehouden van de uitvoering. Enkele citaten over dit onderdeel: “Er zijn goede afspraken over de terugkoppeling in het traject. Maandelijks worden we op de hoogte gehouden van de voortgang”, “De afspraken over de rapportages waren helder. Er was ook regelmatig telefonisch overleg als er even snel geschakeld moest worden”, “Ze sturen keurig een overzicht van de kandidaten met hun status en wat er in de afgelopen tijd is gebeurd in het traject”, “Het is maatwerk met een aantal standaardmodules die naar behoefte kunnen worden ingezet”, “Ze hebben ons echt alles uit handen genomen en zijn rechtstreeks met de kandidaten aan het werk gegaan. De loopbaanbegeleiding is helemaal naar wens verlopen. Er is goed gekeken naar het cv van de medewerker. Het outplacementtraject bevat ook scholing op het gebied van social media en snuffelstages. Wij krijgen regelmatig rapportages over de vorderingen” en “Het traject is maatwerk. Hun filosofie gaat uit van het cv en het begeleiden van de kandidaat van werk naar werk.”

Adviseurs

Allen geven een positieve beoordeling voor de kwaliteit van de adviseurs van Brand New Job. Dat heeft onder andere te maken met de professionaliteit, de deskundigheid en de flexibiliteit in het traject naar zowel de opdrachtgever als de kandidaat. Enkele citaten: “Ik heb te maken met een vaste adviseur als contactpersoon en dat contact verloopt heel prettig”, “Ze hebben ook gezorgd voor specialisten bij ons in het pand, wat heel prettig was voor de medewerkers. Er zijn twee coaches ingezet waarbij is gezocht naar de beste match voor de kandidaat. Op een gegeven moment is daar nog een derde coach bijgekomen. We zijn goed te spreken over de kwaliteit”, “Er was vooraf bij de kandidaten wat weerstand. Daar is de coach heel goed mee omgegaan. Hij heeft dat kunnen ombuigen en daarnaast was het een heel prettig persoon”, “Ik ben tevreden over de kwaliteit. Heel af en toe hadden ze wat steviger mogen zijn in het mobiliseren van de kandidaat, bijvoorbeeld wanneer die wat langer in de slachtofferrol bleef steken”, “Tot dusver krijg ik hele positieve geluiden van de deelnemers. We hebben te maken gehad met verschillende coaches die een goede match vormden met de kandidaten” en “Ze wisten zich heel flexibel aan te passen aan de kandidaat en zijn behoefte in het traject.”

Afronding

Over de afronding van de trajecten is men goed te spreken. Als opdrachtgever van de trajecten worden de referenten geïnformeerd over de behaalde resultaten. Enkele citaten op dit gebied: "Aan het einde van het traject krijgen we een telefoontje of een e-mail over de afloop. Verder wordt de evaluatie van hun werk gedaan met de directeur van Brand New Job", "We krijgen van hen duidelijke rapportages. Alle mensen zitten bij ons in het sociaal kader waarbij ze twee jaar de tijd hebben voor het vinden van een andere baan. De trajecten zijn zes tot negen maanden en kunnen eventueel worden verlengd" en "Maandelijks krijg ik een statusoverzicht van de trajecten. Een traject kan aan het einde van de termijn eventueel worden verlengd maar dat is tot nu toe nog niet nodig geweest." Allen zijn tevreden over het bereiken van de gestelde doelen door Brand New Job.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van Brand New Job laten alle respondenten zich positief uit. Er wordt gesproken over een professioneel bureau dat zijn zaken goed op orde heeft. In het contact met de klant wordt gewerkt met vaste contactpersonen die volgens de respondenten zowel via de telefoon als de e-mail goed te bereiken zijn en snel reageren op vragen. Enkele citaten: "Hij is altijd goed bereikbaar om even te sparren", "Ik heb een vast aanspreekpunt en hij is prima bereikbaar. Hij reageert snel op mails en belt direct terug" en "De bereikbaarheid is bij hen honderd procent. Ik heb goede contacten met mijn vaste contactpersoon en in het traject met de betrokken coach." De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturatie verloopt zonder problemen. Flexibiliteit in het traject en ook in de organisatie wordt door meerdere respondenten genoemd als sterk punt van het bureau. Er wordt in de interviews ook gesproken over het uit handen nemen van werk door het bureau.

Relatiebeheer

De wijze waarop Brand New Job de relatie met de klant weet te onderhouden kan bij alle geïnterviewden rekenen op een positieve score. Er wordt gesproken over een goede relatie en een regelmatig contact met de vaste contactpersonen. Ter illustratie: "Het loopt goed. We hebben een prettige relatie die door hen op een goede manier wordt onderhouden", "Het contact is informeel en heel prettig. Ze komen ook bij mij op kantoor om met de kandidaat te praten en met mij", "In ieder geval hebben we jaarlijks een gesprek over de werkzaamheden die zijn gedaan en de plannen voor de komende tijd" en "Ze blijven in contact door een telefoontje of een bezoekje. Dat doen ze goed."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de referenten heeft zich niet beziggehouden met de prijs van het traject in vergelijking met andere soortgelijke bureaus en hij geeft dan ook geen score. De anderen zijn positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding. Men spreekt in meerderheid over een marktconforme en redelijke prijs voor een goed traject. Enkele citaten: "Vergeleken met anderen was hun prijs veel scherper en de verhouding veel beter. We hebben meer waar voor ons geld gekregen", "Ik vind dat ze veel en goed werk hebben verricht voor het geld", "We hebben goede afspraken gemaakt over de prijs en ik ben heel tevreden over de verhouding met de geleverde kwaliteit" en "De prijs is marktconform en voor wat ze ervoor doen is dat het geld zeker waard."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook is men goed te spreken over de samenwerking met het bureau. Als sterke punten worden onder andere genoemd: het aanpassen van het traject aan de kandidaat, het flexibel meebewegen met de kandidaat, de heldere communicatie naar de opdrachtgever, het nakomen van de afspraken en de behaalde resultaten. Ter illustratie: “Ze hebben goede resultaten geboekt bij mensen die al langer zonder werk zitten. Sterk is hun begeleiding van werk naar werk. Onder andere door hun arbeidsmarktbenadering en het bouwen van een goed cv”, “Ik ben heel positief. Met name over hun betrokkenheid en veelzijdigheid. Ze hebben mij bijvoorbeeld geholpen met het opzetten en organiseren van een banenmarkt”, “De lijnen waren kort en we konden snel schakelen. Ze wisten in het voortraject de juiste vragen te stellen en goed te luisteren. Sterk is voor mij dan ook de samenwerking en de communicatie”, “Ze maken veel gebruik van lokale coaches met goede lokale netwerken en daardoor boeken ze goede resultaten” en “Het is een commerciële en professionele partij die goed meedenkt en doet wat is beloofd.” Twee van hen hebben nog wel een tip of aandachtspunt voor het bureau, te weten: “Hun pitch sloot wat minder aan bij de vraag. Het andere bureau wist het verhaal mooier te brengen waardoor de mensen in eerste instantie voor dat bureau wilden kiezen. Uiteindelijk is de overgrote meerderheid toch in zee gegaan met Brand New Job” en “Ze voldoen voor een bepaald segment van onze kandidaten. Ik zet hen minder in voor de echte coaching.” Men is bereid om Brand New Job aan te bevelen aan anderen, zoals blijkt uit de volgende opmerking van een van de referenten tijdens het interview: “Ik beveel het bureau echt van harte aan anderen aan.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Brand New Job op 24-07-2020.

Algemeen

Brand New Job, opgericht in 2010, is een succesvol outplacement en re-integratie bureau dat maatwerkoplossingen biedt om bedrijven en kandidaten te ondersteunen bij het anticiperen op de toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt. Het bureau begeleidt medewerkers binnen zes maanden naar een nieuwe baan, volgens een gestructureerde en resultaatgerichte aanpak. Dit gebeurt op een respectvolle en persoonlijke manier, altijd in goed overleg met de klant én de kandidaat. Het bureau bestaat uit een driekoppige directie; ieder met een eigen specialisme. Er wordt samengewerkt met een dertigtal coaches door het hele land. Brand New Job heeft in 2017 en 2018 de FD Gazellen Awards gewonnen; een prestigieuze ondernemingsprijs.

Kwaliteit

Het bureau werkt met een vaste werkwijze die garant staat voor kwaliteit: Het traject kent korte doorlooptijden, met een realistisch stappenplan en heldere afspraken over de voortgang en rapportage. Dankzij een intensieve, persoonlijke en resultaatgerichte coaching worden kandidaten in staat gesteld snel en succesvol te solliciteren. Het bureau heeft een uitgebreid netwerk en goede contacten met werkgevers in heel Nederland en werkt met lokaal actieve coaches. Daardoor heeft 90% van hun kandidaten binnen zes maanden een nieuwe baan. Coaches worden zorgvuldig geselecteerd. Zij dienen minimaal tien jaar werkervaring als coach te hebben naast kennis over de arbeidsmarkt en de moderne manier van solliciteren. Voorts worden zij geselecteerd op hun resultaatgerichtheid en hun zakelijke benadering van de arbeidsmarkt. De meeste coaches zijn CMI gecertificeerd of zijn aangesloten bij Noloc, de vereniging voor loopbaanprofessionals. Met regelmaat worden er klanten- of coachdagen georganiseerd, waar inhoudelijke thema's worden besproken en er een mogelijkheid tot netwerken wordt geboden. De kwaliteit van het proces wordt zorgvuldig gemonitord door middel van een online voortgangsrapportagesysteem. Alle activiteiten worden daarin zorgvuldig geregistreerd. Met inachtneming van scherpe privacyregels worden rapportages aan opdrachtgevers verstrekt, zodat zij op de hoogte blijven van de voortgang van het proces. Inhoudelijke gegevens worden slechts gedeeld tussen coach en coachees.

Continuïteit

Veel klanten weten Brand New Job te vinden door mond-tot-mond reclame en het uitgebreide netwerk van Hr-professionals. Het bureau heeft een landelijke dekking en richt zich op alle sectoren. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt spreken van een oprechte en betrokken partner die helder en concreet voorstellen creëert en uitvoert op een voortvarende, gedreven en enthousiaste manier, waarbij afspraken concreet worden vastgelegd en nagekomen. Op basis van het goede kwaliteitsbesef, de verwachte veranderingen in de arbeidsmarkt, maar vooral ook de 100% tevredenheidsscore van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Brand New Job voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode waarin de Corona-crisis zijn intrede heeft gedaan, heeft het bureau een snelle omschakeling gemaakt door veel meer online webinars en trainingen te verzorgen. Ook video-coaching is ingevoerd. Daarmee heeft het bureau laten zien zich snel aan te kunnen passen aan veranderde marktomstandigheden. Voorts biedt Brand New Job steeds meer maatwerkoplossingen, passend bij het sociaal plan van de desbetreffende organisatie. Op basis van de budgetten wordt gekeken naar wat mogelijk is aan bijvoorbeeld groepstraining en/of individuele coaching in plaats van het aanbieden van een totaalpakket. Daardoor kan een bredere doelgroep worden aangeboord. De goede inrichting van de processen en het grote aantal beschikbare coaches maakt dat Brand New Job klaar staat om de komende periode te kunnen versnellen en op te schalen. Tot slot is Brand New Job ook maatschappelijk betrokken bij een aantal grotere projecten met meerdere samenwerkende partijen. Hiermee tonen zij aan dat hun intensieve aanpak ook succesvol is bij mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

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