

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Nederland

21-09-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Nederland 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	6
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 waarden 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, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering				30%	70%
Adviseurs				30%	70%
Afronding			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③				30%	40%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Focus Nederland (hierna te noemen Focus). Sommigen waren al bekend met het bureau. Anderen zijn door collega's of een relatie op het bureau geweest. Enkele citaten: "Ik kende het bureau al vanuit mijn eigen netwerk", "Ik ben door een van hun medewerkers benaderd en daaruit is een samenwerking voortgekomen" en "Onze arbodienst heeft dit bureau voorgesteld door de goede resultaten." Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om voor een traject bij dit bureau te kiezen. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Een collega was verminderd inzetbaar en eventueel toe aan een carrièremove. We hebben toen in overleg met de arbodienst Focus voorgesteld", "Ik had de keuze uit drie bureaus en op grond van hun verhaal en de locatie heb ik voor Focus gekozen", "Ze hebben samen met mij een coachingstraject ontwikkeld voor de medewerkers en dat is heel goed uitpak" en "Ik ben tevreden over hun werk. Ze weten de mensen naar een nieuwe baan te begeleiden." In de voorbereiding op het traject wordt op een goede manier overlegd met de opdrachtgever over de loopbaanvraag. Vervolgens vinden gesprekken plaats met de kandidaten waarin uitleg wordt gegeven over de werkwijze van het bureau en ook hun wensen voor het traject aan bod komen. Allen zijn positief tot zeer positief over de werkzaamheden van Focus in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Door Focus wordt voldoende de tijd genomen om in goed overleg een passend plan van aanpak aan te bieden. Ter illustratie: “We kennen elkaar al langere tijd en het loopt soepel. De medewerker meldt zich aan op een locatie in de buurt en gaat vervolgens in gesprek over het programma. Het is een combinatie van een aantal standaard onderdelen en een stuk maatwerk naar de medewerker toe”, “De medewerker heeft een bepaald budget en hij kijkt daarbinnen samen met de coach naar de wensen en mogelijkheden. Dat loopt prima” en “Het was een prettig gesprek en ze hebben daarbij goed geluisterd naar mijn verhaal en wensen.” Bij meerdere respondenten zijn er vaste afspraken over de kosten van de trajecten. De bijbehorende offerte is helder over de opbouw van de prijs van het traject. Een van de respondenten plaatst in dit kader nog wel de opmerking dat er een voorstel was gedaan voor het traject met een bepaalde prijs. Op de offerte stonden daarnaast extra kosten voor het portaal en dat vond hij vreemd omdat het volgens hem vooraf niet vermeld was.

Uitvoering

Men is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop door het bureau het traject wordt uitgevoerd. Er wordt volgens de respondenten voldaan aan de verwachtingen die vooraf zijn gewekt over het traject. Enkele uitspraken van de opdrachtgevers ter illustratie: “De medewerker heeft de keuze. Het is maatwerk met wel een aantal vaste stappen. De ene keer krijg ik meer terugkoppeling dan de andere, maar ik heb er vertrouwen in bij dit bureau en de medewerkers zijn positief”, “Loopbaanbegeleiding is als traject heel privé en ik volg het dan ook alleen vanaf de zijlijn. Het loopt goed en het belangrijke is dat onze medewerkers heel tevreden zijn”, “We nemen bij hen trajecten af om de medewerkers inzetbaar te houden en dat werkt naar tevredenheid” en “Door de privacy hoor ik weinig inhoudelijk over de trajecten, maar ik krijg wel regelmatig een overzicht met de status van de trajecten. Verder hoor ik van de kandidaten positieve geluiden.” Ook uit de verhalen van kandidaten komt tevredenheid naar voren over de uitvoering. Enkele citaten: “Ik wilde iets als zelfstandige gaan beginnen en ik ben daarmee heel goed geholpen. Ik kreeg alle tijd en aandacht, maar er werd ook doorgepakt waardoor ik verder werd geholpen” en “Ik ben zeer goed geholpen. Het traject was maatwerk en precies wat ik nodig had om de volgende stap in mijn carrière te zetten.”

Adviseurs

Alleen maar positieve en zeer positieve verhalen worden verteld over de adviseurs en coaches in het traject. Dit heeft onder andere te maken met de deskundigheid, de betrokkenheid en de flexibiliteit van de adviseur. Ook de goede match met de kandidaat is daarbij heel belangrijk. Enkele citaten ter illustratie: “Het was een heel prettig en heel kundig persoon die mij echt geholpen heeft. Hij had veel aandacht voor mij en mijn verhaal, maar hij zorgde er ook voor dat ik op een bepaald moment door kon gaan en niet bleef hangen in het negatieve gevoel”, “Het zijn duidelijk ervaren coaches en professionals die de kandidaat in zijn waarde laten en de ruimte geven”, “Ik heb terug gehoord dat het een heel fijn persoon was van ongeveer de leeftijd van de medewerker en ze hadden een hele goede ‘klik’”, “De medewerker stond eerst wat sceptisch tegenover het traject maar de adviseur heeft hem helemaal meegekregen in het traject”, “Hij gaf goede begeleiding, was invoelend maar kon zo nodig ook kritisch zijn” en “Ik vond hem heel open-minded. Hij wist een prettige omgeving te creëren voor de medewerker en we hadden heel leuk en persoonlijk overleg.”

Afronding

In meerderheid is men goed te spreken over de afsluiting van het traject. De trajecten worden afgerond met een afsluitend gesprek en in sommige gevallen ook met een eindrapportage. Het verloop van het traject wordt aan het einde geëvalueerd met de kandidaat en soms met de opdrachtgever. Ook op het gebied van de nazorg worden in de interviews positieve verhalen gehoord. De kandidaat kan naar behoefte altijd nog de coach benaderen voor een stukje ondersteuning. Meerdere referenten vertellen in dit kader dat de betrokken coach zelf na enige tijd contact opneemt met de kandidaat en daarmee zijn belangstelling toont. Twee van hen geven een neutrale score voor dit onderdeel. Bij beiden heeft dit te maken met de terugkoppeling van de resultaten naar hen als opdrachtgever. Dat mag van hen wat uitgebreider. Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie bij Focus. De gemaakte afspraken worden altijd netjes nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. “We hebben vaste afspraken voor de prijs van standaardtrajecten. Als het meer maatwerk is, worden in goed overleg afspraken gemaakt over de kosten en ook dan klopt de factuur”, aldus een zeer tevreden respondent. Een van de geïnterviewden geeft op dit gebied nog wel de tip om op de factuur de naam van de kandidaat te vermelden zodat het gemakkelijker te controleren is. Het bureau en ook de individuele adviseurs zijn goed bereikbaar via de telefoon en e-mail. Er wordt snel gereageerd op vragen. Ook vindt men Focus flexibel naar de klant toe als er afspraken veranderd of bijgesteld moeten worden. “Ze weten heel snel en vlot dingen aan te passen aan onze wensen”, vertelt een van de respondenten. Men vindt Focus dan ook een professioneel bureau dat zijn zaken goed op orde heeft.

Relatiebeheer

Bij een van de geïnterviewden is er niet echt sprake van relatiebeheer door Focus en hij geeft geen score op dit onderdeel. Van de overige respondenten is de meerderheid goed te spreken over de wijze waarop door het bureau vorm wordt gegeven aan het relatiebeheer. Dit gebeurt volgens hen onder andere in de vorm van mailings en bijeenkomsten om de klant op de hoogte te brengen van nieuwe ontwikkelingen. Enkele citaten: “Ze hebben sindsdien nog wel contact gehouden over hoe het nu gaat”, “Ik heb in ieder geval jaarlijks een gesprek met de accountmanager”, “Het was vooral de coach die naar mij toe het contact heeft onderhouden na afloop en dat was prima” en “Ze sturen mailings met nieuwigheden en organiseren workshops. Ook zien we hen op beurzen.” Een van hen vindt dat er wel wat meer aan relatiebeheer mag gebeuren in de vorm van vaker het gesprek aan gaan en daarbij ook de diepte opzoeken. Hij geeft om die reden een score drie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben geen zicht op de kosten van het traject en zij geven om die reden geen score. Over de geleverde kwaliteit zijn zij tevreden. De anderen geven een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding. Zij spreken over reële en marktconforme prijzen voor trajecten van goede kwaliteit. Enkele uitspraken op dit gebied: “Het kost wel wat maar het brengt ontzettend veel”, “Ik vind het netjes in balans” en “Het zijn nette prijzen voor goede kwaliteit.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Dat komt ook naar voren in de volgende citaten over de sterke punten van het bureau: “Ze hebben in een relatief korte tijd de medewerker weer in zijn kracht gezet en hij was dan ook zeer tevreden”, “Ze hebben een landelijke dekking, waardoor er altijd een coach in de buurt van de kandidaat is te vinden. Ze kunnen ook omgaan met kandidaten van hoog tot laag”, “Positief vind ik dat je het zelf moet uitvinden en ontdekken en niets op een presenteerblaadje krijgt. Daardoor heb je het zelf gedaan met de nodige ondersteuning van de coach”, “Sterk is hun manier van zaken doen. Je hebt direct de juiste coach voor het traject. Er wordt goed uitleg gegeven en ze behalen hele goede resultaten”, “De samenwerking is heel prettig. Ze helpen ons met ons werk en de dilemma’s die we tegenkomen” en “Ze ontzorgen en doen daardoor meer dan alleen het verzorgen van een outplacementtraject.” Tot besluit geeft men aan bereid te zijn Focus aan anderen aan te bevelen als bureau voor outplacement en loopbaanbegeleiding.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Focus Nederland op 21-09-2020.

Algemeen

Focus Nederland is onderdeel van HumanTotalCare, een gezondheidsdienstverlener die vanuit verschillende merken (HumanCapitalCare, ArboNed, Mensely en IT&Care) werkt aan een gezonder en vitaler werkend Nederland. Focus richt zich als loopbaanadvies- en coaching bureau op concrete oplossingen voor duurzame inzetbaarheid en (pre)mobiliteit voor werknemers en werkgevers. Het bureau stimuleert en inspireert werknemers om zich te ontwikkelen en in beweging te komen. Leidinggevenden en HR krijgen concrete handvatten aangereikt om dat proces te stimuleren en te faciliteren. Focus manifesteert zich nadrukkelijk als partner en niet als leverancier. Men biedt diensten op organisatie-, team-, en individueel niveau. Voor medewerkers biedt Focus begeleiding op maat bij outplacement, re-integratie tweede spoor, loopbaanontwikkeling, coaching, assessment en trainingen. Het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek heeft vooral betrekking op outplacement, loopbaancoaching en begeleiding. Het gesprek vond telefonisch plaats met mevrouw C. Logemann (algemeen directeur).

Kwaliteit

Voor de uitvoering van de werkzaamheden maakt Focus gebruik van twintig vaste medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening van Focus. Daarnaast heeft men de beschikking over circa 60 adviseurs die flexibel kunnen worden ingezet. Aan alle adviseurs worden hoge eisen gesteld. In het kader van de professionalisering worden regelmatig adviseursbijeenkomsten gehouden. Hier worden ervaringen uitgewisseld, komen ontwikkelingen in de markt aan de orde, evenals eventueel nieuwe tools en systemen. Kwaliteit staat bij Focus hoog in het vaandel. Diensten zijn gericht op de behoefte van werknemers en de organisatie. Alle Focus-professionals zijn deskundig, klantgericht en professioneel. Daarnaast tonen zij een hoge mate van betrokkenheid en beschikken zij over empathisch en inlevend vermogen. Adviseurs blijven na afloop betrokken bij de kandidaat. Ook na afloop kan men nog altijd contact opnemen met het bureau. Focus is scherp op het bewaken van de kwaliteit van de totale dienstverlening. Zo monitort men gedurende het traject regelmatig de tevredenheid door formeel en informeel te evalueren met zowel kandidaten als werkgevers. Met het brede aanbod van het servicepakket verwacht Focus als onderdeel van HumanTotalCare ook in de toekomst de markt goed te kunnen blijven bedienen. Zo zijn de bestaande activiteiten binnen Re-integratietrajecten 1^e en 2^e spoor uitgebreid met Re-integratie 3^e spoor om mensen verder te begeleiden van uitkering naar werk.

Continuïteit

Focus Nederland fungeert binnen HumanTotalCare als apart label in het brede terrein van duurzame inzetbaarheid. De focus ligt op loopbaanbegeleiding, coaching en mobiliteit van medewerkers. Om organisaties optimaal te ontzorgen, ontwikkelt men pakketten die intern kunnen worden ingezet. Een voorbeeld hiervan is de Nationale Loopbaan APK. Een instrument dat werknemers inzicht geeft in de kansen op de arbeidsmarkt. De tool bestaat uit de arbeidsmarktkansenscan (online), toegang tot het Focus loopbaanportaal en een persoonlijk adviesgesprek met een loopbaancoach. Ook de ontwikkelingen op het gebied van Big Data blijft Focus Nederland nauwgezet volgen. Daarnaast heeft Focus samen met HumanTotalCare een Executive Scan ontwikkeld. Hier ligt de focus op medisch onderzoek, leefstijl en mentaliteit. Deelnemers krijgen een totale check-up en een persoonlijk gesprek met drie specialisten. Focus Nederland verzorgt het onderdeel mentaal en loopbaan. Gezien het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Focus Nederland voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Bij Focus Nederland blijft het persoonlijk contact altijd het uitgangspunt. Daarnaast houdt men oog voor de nieuwste ontwikkelingen en technieken om de dienstverlening verder te optimaliseren. Gedrevenheid vanuit vakmanschap blijft het onderscheidend vermogen. Continu monitort men veranderende vraagstellingen en behoeften vanuit de markt. Focus Nederland heeft een landelijke dekking en verdere professionalisering heeft continue aandacht. Ook de manier waarop Focus heeft ingespeeld op de ontwikkelingen rondom de uitbraak van COVID-19 is een goed voorbeeld van de service- en bedrijfsgerichtheid. Zo is de aandacht, waar mogelijk, direct verschoven naar aanwezige alternatieven in de vorm van E-coaching op het Focus-portaal en is er veelvuldig gebruik gemaakt van videobellen.

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