

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Baanvak

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Baanvak vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CLIËNTENAUDIT BLIK OP WERK	1
1. ACHTERGROND.....	1
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO CLIËNTENAUDIT	3
STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....	5

Cliëntenaudit Blik op Werk

1. Achtergrond

Er zijn duizenden bureaus in Nederland die zich actief bezig houden met arbo-, interventie-, reïntegratiedienstverlening en inburgeringcursussen. Voor veel inhoudelijke opdrachtgevers en cliënten vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en cliënten trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers en cliënten. Dit onderzoek betreft de zogenaamde cliëntenaudit, dat, tezamen met het tweejaarlijks uit te voeren tevredenheidsonderzoek, onderdeel vormt van het Blik op Werk Keurmerk, dat door de Stichting Blik op Werk te 's Gravenhage op basis van positieve resultaten, die blijken uit onderzoeken en audits, wordt afgegeven.

Het Blik op Werk Keurmerk vergroot de transparantie en professionaliteit van de dienstverlening op de markten van dienstverlening die bijdragen aan de inzetbaarheid van werkenden en niet-werkenden in Nederland. Doel van het Keurmerk is een basisgarantie te bieden voor kwaliteit van de dienstverlening, een belangrijk selectie criterium te zijn bij de keuze van een dienstverlener en trachten te waarborgen dat dienstverleners voldoen aan de eisen van het Keurmerk.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van de cliëntenaudit verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

De Stichting kent een Stichtingsbestuur dat louter bestaat uit inkopers van HR-diensten en organisatie-ontwikkeltrajecten en andere, niet aan een aanbieder gelieerde onafhankelijke deskundigen.

•

2. Cliëntenaudit

- Tijdens het onderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers en cliënten van diensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken.
- Cedeo stelt zich op het standpunt dat de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' uitspreekt over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Cliëntenaudit

Aantal referenten geïnterviewd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject/inzicht in aanpak				40%	60%
Uitvoering				20%	80%
Begeleiding				20%	80%
Afronding				40%	60%
Communicatie en bereikbaarheid				40%	60%
Organisatie				60%	40%
Totaalbeeld				20%	80%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject/inzicht in aanpak

De respondenten zijn via het UWV of de werkgever terechtgekomen bij Stichting Baanvak, omdat zij behoefte hadden aan ondersteuning door een jobcoach bij het werk. Er is in het voortraject op een goede manier de tijd genomen om uitleg te geven over wat de ondersteuning kan inhouden. Ter illustratie: "Twee mensen zijn bij mij thuis op bezoek gekomen om te vertellen wat de coach voor me zou kunnen doen en ook te kijken naar mijn behoefte aan ondersteuning", "Ik kende de coach al vanuit mijn jeugd en toen de begeleiding ter sprake kwam, heb ik aangegeven dat ik dat graag door hem zou willen. Hij kende mij nog uit de tijd dat ik er niet toe in staat was en nu werd er gekeken naar studeren en betaald werk", "Op zich deed ik mijn werk al goed, maar de werkgever leek een stukje begeleiding toch goed. Nu krijg ik niet veel begeleiding, maar dat is precies de goede ondersteuning om mij nog beter te maken" en "Ik werk gedeeltelijk en voor de rest ben ik ziekgemeld. Er is samen gekeken naar een stukje begeleiding en feedback om zo goed als mogelijk te werken." Allen zijn goed te spreken over het voortraject en men heeft vooraf voldoende inzicht gekregen in de aanpak van de begeleiding.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de uitvoering van het begeleidingstraject. Men spreekt over een traject met goede ondersteuning door de jobcoach. Illustratief zijn de volgende citaten: "Het zijn soms kleine dingen, zoals de tip om een serveerwagentje te gebruiken waardoor je minder hoeft te sjouwen. Doordat ik beter werk door de tips, hou ik soms tijd over om extra dingen aan te pakken die ik eigenlijk niet hoeft te doen", "De coach komt zo nu en dan op mijn werk en kijkt dan samen met mij naar de dingen waar ik tegenaan loop", "De jobcoach geeft mij regelmatig feedback op mijn functioneren in het werk en hij draagt ook oplossingen aan om nog beter te worden" en "De jobcoach komt eens in de drie weken langs om te kijken of het goed gaat en dat is prima."

Begeleiding

Over de begeleiding heerst bij alle referenten tevredenheid tot grote tevredenheid. Allen zijn goed te spreken over de deskundigheid, de flexibiliteit en de betrokkenheid van de jobcoach. Enkele uitspraken ter illustratie: "Hij geeft mij inzicht in mijn functioneren. Er is zeker een 'klik' en hij krijgt mij zover om dingen te ondernemen en meer sociaalvaardig te worden", "Ik vind hem hartstikke goed. Alles staat of valt met de band met je coach en natuurlijk ook zijn deskundigheid", "Hij staat altijd voor me klaar. Ik kan hem altijd bellen" en "Ik heb moeite met het creëren van overzicht als er meerdere dingen tegelijk spelen. Tot hoever kan ik het zelf plannen en organiseren. Dan vraag ik hem om hulp en kijkt hij mee en geeft adviezen. We bedenken dan samen een strategie om alles gedaan te krijgen en dat gaat met vallen en opstaan."

Afronding

Bij alle respondenten is de begeleiding nog niet afgerond en men vindt het dan ook te vroeg voor een oordeel op dit onderdeel.

Communicatie en bereikbaarheid

Allen geven een positieve tot zeer positieve beoordeling voor de communicatie en de bereikbaarheid. Zowel de jobcoach als de organisatie zelf is goed bereikbaar via de telefoon en e-mail. "Als ik mijn begeleider bel, staat hij altijd voor mij klaar met zijn ondersteuning. Hij komt dan naar behoefte op bezoek op beide scholen, waar ik werk", vertelt een tevreden respondent. Er wordt volgens de geïnterviewden duidelijk gecommuniceerd over de gemaakte afspraken. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: "Ze zijn heel duidelijk naar mij toe en bij bijzonderheden kan ik altijd bellen", "Ik weet waar ik aan toe ben en dat is prettig" en "We hebben een plan gemaakt en daarin zijn de afspraken heel helder. Alles wordt duidelijk gecommuniceerd met mij."

Organisatie

Voor zover de geïnterviewden daarmee te maken hebben zijn zij goed te spreken over de organisatie van Stichting Baanvak. Zij hebben voornamelijk te maken met de jobcoach en daardoor niet zoveel zicht op de organisatie die daarachter zit. Meerdere referenten hebben wel het idee dat ze te maken hebben met een professionele organisatie die de zaken goed op orde heeft en voldoende flexibel is naar de klant toe. De gemaakte afspraken worden verder netjes nagekomen door de organisatie en de jobcoach.

Totaalbeeld

Alles bij elkaar genomen zijn de referenten tevreden of zeer tevreden over de begeleiding door de jobcoach van Stichting Baanvak. Op de vraag naar positieve punten komen ze onder andere met de volgende opmerkingen: "Het is heel fijn dat ik feedback en hulp kan krijgen, waardoor ik mijn werk nog beter kan doen", "Ik besef dat ik een heel positief verhaal heb. We zijn echt twee handen op één buik, de coach en ik", "Ze zijn er voor je als je ergens mee zit" en "Mijn coach is vriendelijk en behulpzaam en hij is altijd heel duidelijk in zijn uitleg." Een van hen heeft nog wel de volgende tip voor de organisatie: "Op een gegeven moment heb je een betaalde baan en ook nog een stukje Wajong-uitkering. Dat is belastingtechnisch best moeilijk en het zou fijn zijn als Stichting Baanvak ook op dat gebied expertise zou hebben en ondersteuning kon geven."

Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Cedeo heeft de Cliëntenaudit uitgevoerd conform de richtlijnen van de Stichting Blik op Werk en daarbij gebruik gemaakt van de ervaring en expertise van de door Cedeo gehanteerde onderzoeksmethodes.

De resultaten van dit onderzoek zijn besproken met het bureau, waarbij de nadruk is gelegd op de in de rapportage aangegeven verbeterpunten. Aansluitend worden afspraken gemaakt over de voor zover noodzakelijk te nemen stappen die in de auditrapportage worden opgenomen.

Na afronding draagt Cedeo zorg voor opname van de bureaugegevens op haar website: www.cedeo.eu