

Klanttevredenheidsonderzoek

KonnecteD

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KonnecteD 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 inburgeringscursussen. 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 Blick 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				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Begeleiding				20%	80%
Afronding②				20%	20%
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
- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject/inzicht in aanpak

Sommige respondenten zijn via de werkgever bij KonnecteD terechtgekomen en anderen via het UWV. Bij een gedeelte van de geïnterviewden was de insteek van het traject het zoeken van een passende baan buiten de huidige organisatie. Bij de anderen is een jobcoach van KonnecteD ingezet voor ondersteuning bij de huidige baan. Allen geven aan dat het intakegesprek met de coach heel prettig is verlopen. Er is duidelijke uitleg gegeven over de mogelijkheden van de begeleiding en er is daarbij ook goed geluisterd naar de wensen en behoefte van de kandidaat. Enkele citaten: "Bij mijn eerste vaste baan had ik al een begeleider en nu ik een andere baan heb zorgt dezelfde coach weer voor ondersteuning", "Mijn werkgever dacht dat een stukje begeleiding goed zou zijn om mijn werk in goede banen te leiden. In het verleden had ik al vaker goede begeleiding gehad van deze coach en dat hebben we nu weer opgepakt" en "Ik vond het een duidelijk en prettig kennismakingsgesprek. Ik had er een goed gevoel bij." Allen zijn dan ook tevreden over het voortraject en de voorlichting over de aanpak van de begeleiding.

Uitvoering

Uit de interviews spreekt grote tevredenheid over de uitvoering van de trajecten. Men is goed te spreken over de kwaliteit van de begeleiding. Er wordt voldaan aan de verwachtingen die vooraf zijn geschapen. Ter illustratie enkele uitspraken: "Hij ondersteunt mij als ik tegen problemen aanloop. Dan neem ik contact op en staat hij voor me klaar. Ook helpt hij met het UWV, als het daar soms lang duurt. Hij gaat er dan achteraan", "Ik word door hem geholpen bij het oppakken van nieuwe werkzaamheden en hij helpt me ook bij de omgang met mijn werkgever en collega's door eventuele ruis weg te nemen" en "Je krijgt de tijd om naar jezelf te kijken. We hebben samen mijn pluspunten en ook mijn mindere kanten op een rij gezet en met elkaar gekeken naar wat ik wil en wat ik kan. Daarvoor heb ik ook testen gedaan."

Begeleiding

Alleen maar positieve en zeer positieve verhalen worden gehoord over de begeleiding door de jobcoach. Men spreekt over betrokken en deskundige mensen die altijd klaar staan om te helpen, als dat nodig is. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: "Al meerdere jaren word ik ondersteund door deze coach en we hebben een hele goede band. We begrijpen elkaar heel goed", "Het is een hele fijne coach. Al tijdens de kennismaking was er een 'klik' met hem en dat is zo gebleven tijdens het traject", "Ik heb vanaf het begin dezelfde coach en dat gaat heel goed. Hij is spontaan en heel betrokken. Als het nodig is en ik een vraag heb, neemt hij dezelfde dag contact met me op" en "Hij heeft humor en begrijpt me heel goed. Als ik iets niet begrijp, legt hij het gewoon nog een keer uit op een iets andere manier. Eén keer in de week komt hij langs op mijn werkplek en dat vind ik prettig."

Afronding

Bij drie van de respondenten is het traject nog niet afgerond en zij vinden het dan ook te vroeg voor een oordeel op dit onderdeel. De anderen zijn tevreden over de manier, waarop het traject is afgesloten. Zij hebben een goed eindgesprek gehad met de coach als afronding van de begeleiding. Beiden geven aan dat de coach nog een stukje nazorg heeft aangeboden. Hen is verteld door de jobcoach dat hij altijd bereikbaar is om eventuele vragen te beantwoorden en zij hebben er ook vertrouwen in dat indien nodig deze ondersteuning zal worden geboden.

Communicatie en bereikbaarheid

Allen zijn goed te spreken over de bereikbaarheid van de coach en het instituut. Ook de communicatie wordt positief beoordeeld. Men spreekt over heldere communicatie, zowel door de organisatie als de jobcoach. De contacten verlopen soepel via de telefoon en e-mail. Enkele uitspraken: "Hij is altijd goed te bereiken. Als ik een appje stuur of bel, heb ik negen van de tien keer direct contact" en "Het contact verloopt prima via de telefoon en WhatsApp. We doen aan videobellen en soms hebben we face-to-face contact." Een van hen plaatst hierbij nog wel de opmerking dat het contact via de e-mail en WhatsApp prima verloopt, maar dat hij soms niet of niet zo snel teruggebeld wordt als hij de coach belt en deze niet bereikbaar is.

Organisatie

Ook over de organisatie van KonnecteD wordt een positieve beoordeling gegeven. De referenten spreken over een professionele organisatie die de zaken goed op orde heeft. De referenten hebben met name te maken met de coach, maar menen wel dat daar een goede organisatie achter staat en dat dit mede zorgt voor een goede begeleiding. De gemaakte afspraken worden altijd keurig nagekomen. "Ook in de coronatijd zorgen ze dat er goede en veilige afspraken worden gemaakt. Voor die tijd waren de afspraken bij hen op kantoor en dat zijn nu belafspraken geworden", aldus een tevreden referent. Ook vindt men het werkleerbedrijf in de persoon van de jobcoach flexibel inspelen op de wensen en de behoefte van de kandidaat.

Totaalbeeld

Over het geheel gezien zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de begeleiding door de jobcoach van KonnecteD. Op de vraag naar het sterke punt van het traject komt onder andere naar voren: de altijd beschikbare coach, de kwaliteit van de ondersteuning en de band met de coach. Ter illustratie enkele citaten op dit gebied: "Ze hebben zeker hun best gedaan en samen met mij een begin gemaakt met het kijken naar mijn mogelijkheden in de toekomst", "Ze ondersteunen je erg goed bij alles waar je tegenaan loopt" en "Ze denken met je mee, bieden een luisterend oor en nemen echt de tijd voor je."

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