

Klanttevredenheidsonderzoek

Ten Duis personeelsmanagement

09-08-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ten Duis personeelsmanagement 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				20%	80%
Plan van aanpak				20%	80%
Uitvoering				20%	80%
Adviseurs				10%	90%
Afronding②				30%	50%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer③				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding④				30%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				10%	90%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meeste referenten is Ten Duis personeelsmanagement (hierna te noemen Ten Duis) al vanuit het verleden een partner op het gebied van loopbaanbegeleiding en loopbaancoaching. Anderen zijn op het bureau gewezen door de afdeling Human Resources of kenden zelf iemand die werkzaam was bij Ten Duis. Verschillende redenen komen naar voren om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de positieve ervaringen, de goede resultaten, de prettige relatie en het maatwerk. Ter illustratie enkele citaten: "We hebben eerder al assessments bij hen afgenomen en dat is goed bevallen", "Het is fijn om een lokale professionele partner te hebben op dit gebied", "De afdeling HR had positieve ervaringen en de kandidaat had een goed gevoel bij dit bureau", "Het is een hele professionele en deskundige organisatie. Ze zijn een fijne partner op het gebied van assessments en coaching" en "Ze behoren tot het netwerk dat wij zo nodig aanspreken. Vaak is dat voor het begeleiden van onze bovenstaande medewerkers en coaching. Ze zijn daarin een betrouwbare partner." In het voortraject vindt een kennismakingsgesprek en intake met de kandidaat plaats, waarbij goed wordt gekeken naar de loopbaanvraag en de specifieke wensen. "Door de coronamaatregelen was het kennismakingsgesprek via Zoom en dat verliep heel plezierig. Ik had er al direct een goed gevoel bij", geeft een van de geïnterviewden aan. Allen zijn goed te spreken over de werkwijze van Ten Duis in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject heerst bij de geïnterviewden tevredenheid tot grote tevredenheid. Tijdens de kennismaking en intake wordt gekeken of er een goede 'klik' is tussen de kandidaat en de coach en dan wordt vervolgens samen gekeken naar de invulling van het plan van aanpak aan de hand van de loopbaanvraag. Allen geven aan dat ze goed te spreken zijn over de aandacht voor de kandidaat bij het bepalen van het programma van het traject. Er wordt goed geluisterd naar de klant en gebruik gemaakt van de expertise van de coach bij het vaststellen van het traject. Vervolgens zijn de kosten van het traject voor de start duidelijk en vindt men de offerte helder over de verantwoording van de kosten.

Uitvoering

Uit de vraaggesprekken komen alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen naar voren voor de uitvoering van de loopbaantrajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en de afspraken in het plan van aanpak worden nagekomen. Illustratief voor de hoge scores zijn de volgende citaten: "Ik was herstellende van een burn-out en zat in een tunnelvisie. Door de coach ben ik tot andere inzichten gekomen. Hij gaf mij het vertrouwen om de toekomst weer positief in te zien en hij ondersteunde mij bij het solliciteren", "Ik heb het traject ervaren als maatwerk en heel flexibel. Ik werd als opdrachtgever proactief op de hoogte gehouden over het verloop. Er werd goed gesignaleerd en zo nodig afgestemd met mij", "Vanaf het begin is er een goede terugkoppeling geweest in het overleg met de medewerker en de adviseur. Ik vond het prettig dat ik goed op de hoogte werd gehouden. De medewerker heeft door het traject binnen de organisatie nieuwe keuzes gemaakt", "Het heeft mij inzicht gegeven in mijn vaardigheden. Het was een stuk bewustwording met tips en handvaten, waar ik iets mee kan" en "We hadden afspraken gemaakt over de contactmomenten met de opdrachtgever/afdeling HR of de leidinggevende en de geluiden waren positief. De kandidaten hebben zeker de meerwaarde van het traject ondervonden."

Adviseurs

Alleen maar enthousiaste verhalen worden gehoord in de interviews over de kwaliteit van de adviseurs en coaches van Ten Duis. Dat heeft onder andere te maken met de grote deskundigheid, de betrokkenheid, de klantgerichtheid en de flexibiliteit. Ter illustratie: "Hij weet goede feedback te geven en durft andere opties aan te bieden. Als het nodig is, geeft hij je ook de schop onder de kont om verder te komen", "Het is een prettig persoon en ik ben heel tevreden over hem. Hij weet vaak in situaties door te pakken, waardoor de medewerker weer verder kan", "We werken vaak met een psycholoog en een vaste coach. Ze zijn heel kundig en duidelijk in de communicatie. Ze hebben een hands-on mentaliteit en dat past bij ons", "Ze zijn een hele fijne gesprekspartner en weten de vinger op de zere plek te leggen. Ze weten een goed mix te maken van het kijken vanuit de kandidaat en ook daarbij de werkgeverskant betrekken", "Ik vond hem heel prettig en heel benaderbaar. Er was echt een 'klik' met hem", "Het was een hele fijne coach. Ik had het gevoel dat ik heel open kon zijn naar hem toe en dat is heel belangrijk" en "Ik ben zeer over hem te spreken. Hij wist de pijnpunten te benoemen en ging daar constructief mee aan de slag met de medewerker."

Afronding

Bij twee van de referenten is het traject nog niet geheel afgesloten en zij geven daarom nog geen score voor dit onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over de afronding. Ter illustratie enkele uitspraken: "Na afloop verzorgen ze voor mij na toestemming van de kandidaat een rapport met een samenvatting van het proces", "Ik krijg op de grote lijnen een terugkoppeling van het laatste gesprek met de kandidaat", "Als afronding heb ik een driegesprek gehad met de coach en de kandidaat", "Ter afsluiting hebben we samen buiten een wandeling gemaakt. Ik zat in een vergevorderd stadium met een sollicitatie, wat ook geresulteerd heeft in een baan, en ik kon de coach later altijd nog benaderen, als ik daar behoefte aan had." Op het gebied van de nazorg vertellen meerdere geïnterviewden dat de coach na afloop altijd nog benaderd kan worden voor een stukje ondersteuning en het beantwoorden van vragen. Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten in de loopbaantrajecten, zoals ook naar voren komt in de volgende citaten: "De leerdoelen zijn gedefinieerd en we hebben hele mooie stappen kunnen maken. De kandidaat heeft daarvoor goede handvaten gekregen" en "Het heeft geresulteerd in een andere baan, waar ik heel blij mee ben."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van Ten Duis laten allen zich positief uit. Men spreekt over vaste contactpersonen en de bereikbaarheid noemt men prima. Enkele uitspraken op dit gebied: "Via de telefoon is de contactpersoon natuurlijk niet altijd direct bereikbaar, maar hij belt altijd terug en via de e-mail wordt zeer snel gereageerd", "Je krijgt vaak dezelfde dag al bericht terug" en "Zowel de coach als de organisatie is goed bereikbaar en reageert snel op vragen." Zowel in de uitvoering van het traject als in de organisatie en administratie toont Ten Duis de nodige flexibiliteit. "Ze zijn zeker flexibel. Er is continu overleg en afstemming mogelijk", aldus een tevreden referent. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Alles bij elkaar spreekt men over een professioneel bureau, dat de zaken goed op orde heeft.

Relatiebeheer

Bij een van de respondenten is niet echt sprake van relatiebeheer en hij onthoudt zich dan ook van een oordeel. Hij geeft aan dat hij ook geen behoefte heeft aan initiatieven op dit gebied van het bureau. De rest geeft een positieve beoordeling voor de manier, waarop het contact met de klant door Ten Duis wordt onderhouden. Illustratief voor dit onderdeel zijn de volgende citaten: "Door het jaar heen hebben we contact via de e-mail en telefoon en dat vind ik voldoende. Daarnaast komen we jaarlijks bij elkaar om even bij te praten", "We onderhouden niet intensief contact, maar dat is ook niet nodig. Ik ben onderdeel van een team en we hebben goed contact, als het nodig is", "Ze onderhouden zeker de relatie. We praten regelmatig even bij en daarnaast bellen ze met enige regelmaat om te informeren naar hoe het gaat" en "We hebben contact over het project, maar ook in algemene zin over nieuwe ontwikkelingen en dergelijke."

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en zij geven geen oordeel. Ze merken in dit kader wel op tevreden te zijn over de geleverde kwaliteit. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij noemen de prijs marktconform en de kwaliteit goed tot heel goed. Enkele citaten: "Als de resultaten goed zijn, vind ik de verhouding prima. Bij hen zijn de resultaten altijd goed" en "Ik denk dat zij een gemiddelde prijs berekenen en goede kwaliteit leveren."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de loopbaantrajecten. Ook de samenwerking met het bureau wordt door allen positief beoordeeld. Als sterke punten worden in de vraaggesprekken onder andere genoemd: het snelle schakelen, de expertise, de kennis en ervaring van de coach, het nakomen van de afspraken, de heldere communicatie, de persoonlijke benadering en het maatwerk. Ter illustratie enkele uitspraken: "Je wordt echt verder geholpen door het traject en daarbij laten ze de kandidaat in zijn waarde", "Ze kijken heel erg naar de mensen. Wanneer er een probleem is, kijken zij vanaf een andere kant en dat vind ik heel knap", "Ze werken klantgericht en vragen goed door naar de behoefte. De verwachtingen worden duidelijk naar elkaar uitgesproken en ze geven goede terugkoppeling", "Het is een hele fijne regionale partner met lokale roots. Ze spreken de taal van de medewerkers en dat past gewoon heel goed", "In de coronatijd had ik geen virtuele coach, maar een wandelcoach en dat was heel prettig" en "De coach heeft mij inzichten gegeven, zonder dat ik mezelf daarbij ben verloren." Men is bereid om Ten Duis aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Ten Duis personeelsmanagement op 09-08-2021.

Algemeen

Om een organisatie tot bloei te laten komen moet deze naar de visie van Ten Duis Personeelsmanagement (hierna verder te noemen Ten Duis) beschikken over betrokken medewerkers. Dat is volgens Ten Duis (opgericht in 1991) de basis voor een succesvolle organisatie. Ambities en mogelijkheden van de werknemer moeten passen in de organisatie. Ten Duis is in bijna 30 jaar van haar bestaan gegroeid tot een regionale specialist op het vlak van assessment, coaching & counseling, outplacement, personeelsmanagement, strategisch HRM, trainingen & opleidingen en werving & selectie. Het onderhavige onderzoek beperkt zich tot de outplacement en loopbaan-coaching trajecten: in alle trajecten wordt uitgegaan van het individu. Het zwaartepunt van de activiteiten ligt bij outplacementtrajecten, die sterk individueel gericht zijn. Ook in trajecten voor groepsoutplacement worden de kandidaten individueel begeleid door de adviseurs. De praktische aanpak die Ten Duis ter hand neemt houdt onder andere in dat men duidelijke afspraken maakt en vervolgens snel aan de gang gaat. De trajecten resulteren in hoge percentages voor herplaatsing van de kandidaten, waarbij lang niet altijd wordt gezocht in de sector waar de kandidaat voorheen werkzaam was. In veel gevallen passen kandidaten heel goed in een totaal andere sector. Zo geeft Ten Duis invulling aan haar missie bij te dragen aan de ontwikkeling van mensen en organisaties.

Kwaliteit

Ten Duis is actief in diverse sectoren, naast industriële bedrijven en de bancaire sector, ook in de profit en non-profit sector. Integriteit staat voorop. Kandidaten moeten op de hoogte zijn van het in te zetten outplacementtraject voordat Ten Duis van start gaat. Vervolgens moeten de kandidaten op een goede en inhoudelijke manier worden geholpen. Hiertoe is een vijfstappenplan met succes ontwikkeld: na de intake volgt een zelfanalyse, het persoonlijke plan, arbeidsmarktcommunicatie en presentatie en het geheel wordt afgesloten met de sollicitatie. Door deze goede voorbereiding wordt bijna 90% van de trajecten met succes afgerond. De aan het bureau verbonden adviseurs zijn vakinhoudelijk en communicatief sterk en hebben een achtergrond als (sociaal-) psycholoog. Naast de nodige ervaring moeten zij zowel op individueel als op groepsniveau begeleiding kunnen bieden. Pas na één jaar volledige begeleiding kunnen zij, met voldoende back up, voor zelfstandige trajecten worden ingezet. Aan persoonlijke ontwikkeling wordt veel tijd besteed en de adviseurs krijgen veel mogelijkheden tot ontwikkeling en opleiding. Meerdere keren per jaar worden bureaudagen georganiseerd, waar onderlinge afstemming onderwerp van gesprek is en verdere mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling wordt geboden.

Continuïteit

Ten Duis is breed actief in diverse sectoren en heeft een bekende naam in de oostelijke regio. Zowel via mond tot mond reclame als door een actief acquisitiebeleid weet men het bureau te vinden. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de grote aandacht voor kwaliteit acht Cedeo de continuïteit van Ten Duis voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ten Duis onderscheidt zich van andere bureaus door het brede aanbod als compleet HR-dienstverlener. Door de kleinschaligheid en flexibiliteit is men direct benaderbaar. De outplacementtrajecten zijn individueel gericht: bij de koppeling van kandidaten aan adviseurs is de 'klik' tussen beiden dan ook een belangrijke eis. Capaciteiten en mogelijkheden van kandidaten worden via het vijfstappenplan in kaart gebracht om tot een succesvolle plaatsing te kunnen komen. Waar nodig wordt bijgestuurd en getraind om een goede voorbereiding uit te kunnen laten monden in een succesvolle plaatsing. De individuele begeleiding helpt kandidaten zonnodig 'grenzen te verleggen'; niet alleen jezelf richten op bekende sectoren, maar ook een stap durven te nemen naar een andere sector waar juist betere mogelijkheden kunnen zijn tot succes.

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