

Klanttevredenheidsonderzoek

VWSC Nederland BV

21-09-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van VWSC Nederland BV 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	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand 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 en deelnemers, 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 en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor een Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- 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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut 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 referenten 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 en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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				30%	70%
Plan van aanpak				20%	80%
Uitvoering				40%	60%
Adviseurs				20%	80%
Afronding				30%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding②				40%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				30%	70%

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

- ② Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meerderheid van de referenten is VWSC Nederland BV (hierna te noemen VWSC) al vanuit het verleden een bekend bureau voor re-integratietrajecten. Anderen zijn door een relatie geweest op dit bureau of hebben via de werkgever een traject bij dit bureau aangeboden gekregen. Ter illustratie: "Ik ben zelf nog niet zo lang werkzaam bij deze werkgever en zij zijn ooit via een tender bij ons binnengekomen" en "Wij hebben een overeenkomst met VWSC voor het verzorgen van re-integratietrajecten." Verschillende redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede resultaten, de prettige samenwerking, de professionaliteit, de goede ervaringen van een collega, de snelle start van het traject na de aanmelding en de tevredenheid van de kandidaat. Enkele citaten: "Ik heb een bijzonder goed contact met de accountmanager en ze kunnen altijd snel van start gaan", "Bij een traject met VWSC hebben we nooit problemen met het UWV over de uitvoering en de rapportage", "Bij een hulpvraag pakken ze het snel op en ze bieden een een-op-een traject in de regio" en "Het contact is goed en we krijgen tijdig signalen en goede terugkoppeling van hen tijdens het traject." In de voorbereiding op het traject wordt de kandidaat aangemeld door de werkgever met de relevante informatie en dan gaat het bureau ermee aan de slag.

Enkele uitspraken op dit gebied: “Wij nemen contact op met VWSC met de NAW-gegevens en de context van het traject. Dan hebben we vervolgens nog telefonisch contact om de dingen door te spreken. Zij nemen contact op met de medewerker voor een intakegesprek en bellen mij daarna nog op over hun bevindingen” en “Wij melden de kandidaat aan met de nodige informatie voor een tweede spoor traject en dan gaan zij ermee aan de slag. Dat loopt soepel.” Men is goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject laten allen zich tevreden uit. Na de aanmelding door de werkgever vindt er een kennismakingsgesprek en intake plaats met de kandidaat, waarin uitleg wordt gegeven over het traject en ook goed wordt geluisterd naar het verhaal en de wensen van de medewerker. Binnen de kaders en regels voor een re-integratietraject weet VWSC volgens de respondenten een plan van aanpak aan te bieden dat maatwerk is voor zowel de opdrachtgever als de kandidaat. Meerdere referenten geven dan ook aan dat ze zich echt gehoord hebben gevoeld tijdens het intakegesprek en dat er een traject is afgesproken dat goed bij hen paste. De kosten van het traject zijn van tevoren helder en worden omschreven in een duidelijke offerte.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trajecten. Zowel de opdrachtgevers als de kandidaten zijn van mening dat in de uitvoering is voldaan aan de verwachtingen. Binnen de regels voor de tweede spoor re-integratietrajecten wordt gezorgd voor zoveel mogelijk maatwerk, afgestemd op de kandidaat. Enkele uitspraken ter illustratie: “Het traject was helemaal afgestemd op mij en mijn behoefte. Er werd ook duidelijk verteld wat mijn rechten en plichten zijn in het traject. Omdat mijn werkgever mij eigenlijk niet kwijt wilde, is voor mij een nieuwe functie gevonden die eigenlijk ook nog een promotie was en dat gaat nu heel goed”, “Het is maatwerk naar de kandidaat toe met wel een aantal vaste stappen die horen bij een re-integratietraject. Er is begeleiding bij het zoeken op de arbeidsmarkt naar passend werk en ondersteuning bij het solliciteren door bijvoorbeeld te werken aan een goed cv en het schrijven van sollicitatiebrieven. Soms past er ook een opleiding bij. Er zijn vaste evaluatiemomenten met regelmatig een rapportage, waardoor ik goed word geïnformeerd over in welk stadium het traject zit”, “De medewerker vond dat hij heel goed is geholpen en dat hij geleerd heeft om zich goed te presenteren. De coach had onder andere buiten het traject om een make-over geregeld voor hem. In het traject heb ik goed contact met mijn vaste aanspreekpunt over de vorderingen en soms krijg ik ook signalen van de coach”, “We hebben te maken met laagopgeleide mensen en VWSC zorgt bij hen voor een tweede spoor traject. Ze gaan respectvol met de mensen om en zorgen dat het traject volgens de regels verloopt. De terugkoppeling in het traject verloopt uitstekend. Er is een systeem met updates en periodieke rapportages en we hebben ook wel telefonisch overleg over het traject”, “Het was in het begin gedeeltelijk in de coronatijd, waardoor ik op afstand testen en opdrachten moest doen. Op een gegeven moment hebben we weer fysiek gesprekken kunnen voeren. Ik moest ook solliciteren en daarmee ben ik heel goed geholpen door mijn coach”, “Het plan staat redelijk vast en dat komen ze ook na. Ze zorgen daarbij voor gedegen rapportages. Van de medewerker hoor ik terug dat hij zich geholpen voelt. Het lukt hen om de mensen in de actiemodus te krijgen en dat is altijd goed”

Adviseurs

Bij de referenten heerst grote tevredenheid over de kwaliteit van de adviseurs van WVSC. Er wordt gesproken over betrokken en empathische personen die de juiste expertise hebben voor het begeleiden van tweede spoor re-integratietrajecten. Enkele citaten ter illustratie: “Ik hoor alleen maar positieve geluiden van de medewerkers. Als er een keer een niet zo goede match is met de coach, wordt dat direct opgepakt en een andere coach ingezet”, “Ik vond hem in één woord geweldig. Er was een hele goede ‘klik’. Hij was heel betrokken en vriendelijk en had een luisterend oor voor mij. We hadden hele goede gesprekken die niet alleen gingen over het werk maar ook op het persoonlijke vlak, waarbij hij ook dingen over zichzelf vertelde. Hij had heel veel kennis van het proces en wist mij ook goed te helpen met vragen op het financiële vlak en over het UWV. Bij een van de gesprekken werd bijvoorbeeld ook mijn partner betrokken”, “Ze weten mensen te activeren, in beweging te zetten”, “Naast het samen met de werknemer zoeken naar passend werk helpen ze ook mensen met het aanvragen van de WIA, als ze niet handig zijn met de computer”, “Ik heb met name te maken met mijn vaste contactpersoon en die samenwerking is heel prettig. Wij hebben een kritische populatie en over hun coaches hebben we nog nooit een klacht gehoord”, “Ik ben heel tevreden over de coach. Hij heeft goed geluisterd, dingen benoemd en kaders neergezet. Hij heeft mij respectvol benaderd en goede feedback gegeven” en “Zij hebben de passende coach op locatie die een match is met de medewerker.”

Afronding

Volgens alle respondenten verloopt de afronding van de trajecten geheel naar wens. We hebben hier te maken met tweede spoor re-integratietrajecten, waarbij er regels zijn voor de eindrapportages. Meerdere referenten vertellen in de interviews dat ze zeer tevreden zijn over de kwaliteit van de rapportages en dat ze nog nooit opmerkingen of problemen met het UWV hebben gehad over medewerkers die bij WVSC het traject hebben gelopen. De rapportages zijn altijd conform de eisen, wat voor de werkgever belangrijk is in de afhandeling naar het UWV toe. Na afloop wordt het traject door het bureau geëvalueerd met de klant, wat naar voren komt in de volgende citaten: “Na elk dossier en ook tussentijds zijn er evaluatiemomenten en daarbij wordt ook de mening van de kandidaat meegenomen”, “Na afloop is er een digitaal evaluatieformulier” en “De lijnen zijn zo kort dat we elkaar tijdens het traject regelmatig spreken en evaluatiemomenten hebben.” Ook op het gebied van de nazorg worden alleen maar positieve verhalen gehoord in de vraaggesprekken. Men spreekt over betrokken coaches die na afloop altijd nog bereid zijn om een stukje ondersteuning te geven en zelf ook nog contact zoeken. Ter illustratie: “Er is een eindgesprek geweest. Daarna heeft de coach nog meerdere keren contact gezocht om te informeren naar de stand van zaken. Het is nu wachten op de keuring van het UWV en dan hebben we zeker nog contact, terwijl dat volgens mij eigenlijk niet bij het traject hoort. Ze zijn heel betrokken”, “In de rapportage staat benoemd dat nazorg mogelijk is. De deur is zeker niet gesloten na de eindrapportage” en “We hebben nog een afspraak staan met mij en mijn vrouw om een kopje koffie te drinken en bij te praten.” Allen zijn goed te spreken over de resultaten die worden behaald met de trajecten. In sommige gevallen heeft de medewerker een andere baan gevonden en anders zorgt het traject voor een goede overgang naar de WIA. Enkele uitspraken: “Ik bleek bij mijn huidige werkgever te kunnen blijven in hetzelfde werk en daar ben ik blij mee” en “De uitkomst was een andere functie bij mijn huidige werkgever en dat bevalt heel goed.”

Organisatie en Administratie

Ook de organisatie en administratie van de trajecten is volgens de geïnterviewden bij WVSC in goede handen. Er wordt gesproken over een professioneel bureau dat duidelijk communiceert met de opdrachtgever en de kandidaat en de zaken goed op orde heeft. Het bureau en de medewerkers zijn goed te bereiken via de telefoon en de e-mail en er wordt snel gereageerd op vragen, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: “We kunnen altijd goed schakelen met hen en snel de dingen regelen” en “Alles was heel duidelijk en de communicatie was helder. We hadden contact via WhatsApp en dat liep heel soepel.” Ook vindt men het bureau flexibel naar zowel de opdrachtgever als de kandidaat in het aanpassen aan de wensen. Enkele citaten: “Bij het maken van de afspraken waren ze heel flexibel, ook voor wat betreft de locatie. De gesprekken konden naar wens bij mij thuis of op een andere locatie gehouden worden” en “Binnen alle redelijkheid zijn ze zeker flexibel.” De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en de facturen komen netjes overeen met de offerte.

Relatiebeheer

Men is goed te spreken over de wijze waarop het bureau de relatie met de klant onderhoudt. De kandidaten spreken over een persoonlijke en prettige relatie met de coach in het traject. Hetzelfde geldt voor de relatie tussen de opdrachtgever en zijn vaste contactpersoon. Er wordt gesproken over klantgerichte mensen bij VWSC die proactief het contact onderhouden. Enkele citaten op dit gebied: "Ik vind hen heel goed in het onderhouden van het contact, zowel fysiek als via de telefoon en mail", "Ik had een heel fijn contact met de coach en nog steeds houdt hij de vinger aan de pols", "Ze zoeken contact in het traject. Ook buiten de trajecten om is het contact met mijn vaste aanspreekpunt prima, waarbij we ook brainstormen en over andere dingen spreken dan de trajecten", "Ook na het traject heeft hij nog contact gehouden, heel betrokken" en "Bij nieuwe trajecten belt de contactpersoon mij op om te overleggen en na de rapportages hebben we na afloop van het traject nog contact. Dat is voor mij prima en voldoende."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten hebben zich niet beziggehouden met de kosten van het traject en geven daarom geen score voor dit onderdeel. Een vierde referent heeft geen vergelijking gemaakt met soortgelijke trajecten bij andere bureaus en onthoudt zich om die reden van een score. Allen zijn wel goed te spreken over de geleverde kwaliteit. De overige geïnterviewden zijn positief tot zeer positief over de prijs-kwaliteitverhouding bij WVSC, zoals ook spreekt uit de volgende citaten: "Ik ken trajecten bij anderen die veel duurder zijn en minder effectief zijn. Bij goedkopere bureaus is het traject van minder kwaliteit", "Ik weet dat er prijsvechters zijn, maar ik vind bij hen de verhouding tussen de kosten en wat ze ervoor leveren prima" en "De kwaliteit is goed en de prijs hoort daarbij."

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel genomen laten alle respondenten zich positief uit over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau daarbij. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de flexibiliteit, het maatwerk, de kwaliteit van de rapportages, het snelle schakelen en de kwaliteit van de coaches. Ter illustratie: "Pluspunten zijn voor mij de hoge mate van contact, hun flexibiliteit en hun betrokkenheid. Ze kennen echt de kandidaten", "Ze zijn heel goed in de rapportages en onderhouden een goed en prettig contact met de medewerker en met mij", "Ze weten een goede mix te maken van de relatie met de werkgever en de werknemer. Er is bij hen een goede middenweg", "Het is echt maatwerk met daarin wel de nodige vaste lijnen", "De coach heeft mij heel goed op weg geholpen en heeft mij goed begeleid op een gebied dat voor mij helemaal onbekend was", "Ze hebben een online tool met vragenlijsten en testen en ik vond hun vacaturebank heel sterk. Daar heb ik wel dingen uitgehaald bij het solliciteren, waardoor ik op gesprek ben uitgenodigd. Dat gaf zelfvertrouwen" en "Ze hebben aanbod in de regio en komen bij de mensen thuis. Ze kennen dan ook de regionale markt." Een van hen heeft nog wel als aandachtspunt dat meestal alles goed wordt opgepakt als dat nodig is, maar dat hij het soms iets later hoort als er wat speelt. Allen zijn bereid om VWSC aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met VWSC Nederland BV op 21-09-2022.

Algemeen

VWSC Nederland B.V. (Van Wel Saul Consultancy), hierna voor het leeg gemak verder VWSC genoemd, is opgericht in 2000. Als landelijke, gecertificeerde dienstverlener is VWSC actief op het gebied van diverse soorten re-integratie, coaching, loopbaan- en outplacement begeleiding. De organisatie werkt volgens een eigen unieke formule en werkwijze. Deze aanpak kenmerkt zich door de combinatie van individuele begeleiding en een speciaal ontwikkeld E-Learning programma. Hiermee ontvangen kandidaten de ideale formule van persoonlijke aandacht, kennis van de markt en de mogelijkheid zich in overleg te ontwikkelen op een afgesproken plaats, tijdstip en tempo. Met een landelijk netwerk van deskundigen zet VWSC zich in om zowel opdrachtgever en kandidaat op prettige en passende wijze te ondersteunen met een op elke situatie toegespitste, individuele aanpak. Het Cedeo-onderzoek heeft betrekking op de hierboven genoemde begeleidingsactiviteiten. De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met Nathalie Cimososi en Ingrid Lessing (VWSC Nederland BV).

Kwaliteit

VWSC heeft kwaliteit hoog in het vaandel, is gecertificeerd en aangesloten bij diverse brancheverenigingen. Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, zet men zich in om te voldoen aan alle voorwaarden die wettelijk door deze brancheverenigingen zijn vastgesteld. Ook voert men regelmatig interne audits en klanttevredenheidsonderzoeken uit. Verder is er ruime aandacht voor veilig dataverkeer en -opslag en bescherming van persoonsgegevens volgens wettelijke voorschriften. Een speciaal ontworpen en goed beveiligd cliëntvolgsysteem, inclusief digitaal gegenereerde inhoudelijke rapportages, bewaakt en geeft inzicht in de voortgang van de trajecten. De kennis van de coaches, de trajectbeheerders en de medewerkers van het hoofdkantoor wordt op peil gehouden d.m.v. workshops. Er worden hiertoe zo'n 4 tot 6 workshops per jaar georganiseerd. Tegen het einde van het jaar wordt een bijeenkomst georganiseerd waarbij alle medewerkers van VWSC tegelijk aanwezig zijn. Tijdens alle bijeenkomsten kunnen zij, naast het volgen van een leerzaam programma, onderling ervaringen en adviezen uitwisselen. Tijdens de pandemie werden deze workshops online gehouden. Om de verschillende belangen te kunnen behartigen werkt VWSC samen met twee adviseurs op ieder dossier; één voor de opdrachtgever en één voor de kandidaat. Men beschikt over een poule van zo'n 60 coaches, verspreid over het hele land. Allen zijn ervaren ZZP'ers en flexibel inzetbaar. De coaches worden geselecteerd uit het netwerk. Zij worden gedegen ingewerkt en begeleid in het systeem en de werkwijze van de organisatie. Hiervoor is een coachhandleiding ontwikkeld. Coaches bepalen in overleg met de kandidaat welk onderdeel voor het volgende voortgangsgesprek voorbereid en afgerond dient te worden. Naar behoefte wordt zo invulling gegeven aan ontplooiing, ontwikkeling en toetsing, maar bijvoorbeeld ook aan verwerking, bezinning of zelfonderzoek. Verder werkt VWSC met 15 trajectbeheerders. Zij dragen zorg voor de trajectcoördinatie, monitoren de kwaliteit, ieders inzet en de dossiers en zijn het aanspreekpunt voor de coaches en werkgever/opdrachtgever. Daarnaast vormen tussentijdse- en eindevaluaties een belangrijke graad-meter voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Sinds de start van de organisatie heeft VWSC met haar unieke formule en eigen ontwikkeld systeem al honderden opdrachtgevers en een veelvoud aan kandidaten succesvol begeleid. Opdrachtgevers zijn zowel kleine als grote ondernemingen, verzekeringsmaatschappijen, landelijke Arbodienstverleners, Gemeenten, onderwijs- en (semi) overheidsinstellingen. De dienstverlening van VWSC wordt door haar klanten getypeerd als helder, voortvarend, betrokken, no-nonsense en resultaatgericht. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van VWSC voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

VWSC is zeer bedrijfs- en resultaatgericht. Men staat voor een transparante werkwijze en open contact met betrokkenen. Hierbij houdt men oog voor de verschillende (financiële) belangen in een dossier, op korte en lange termijn. De individuele begeleiding wordt gewaarborgd door ervaren coaches. Trajectbeheerders en arbeidsdeskundigen dragen zorg voor de trajectcoördinatie, monitoren ieders inzet en dossiers, zijn het aanspreekpunt voor coaches en contactpersoon voor werkgever/opdrachtgever. Daarnaast kan men (landelijk) een beroep doen op de expertise van consultants voor ondersteunen bij lastige wettelijke- en arbeidsvraagstukken. De belangrijkste succesfactoren van VWSC zijn de intensiteit, betrokkenheid, controleerbaarheid en efficiency van de begeleidingstrajecten voor zowel de werkgever/opdrachtgever als voor de kandidaat. Men richt zich hierbij op het bedenken en creëren van mogelijkheden met een blik naar de toekomst. Daarnaast beschikt men over uniek intern ontwikkelde e-learning programma's, een uitgebreide testomgeving, een eigen vacaturebank en een functiematch systeem.

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