

Klanttevredenheidsonderzoek

NextJob Outplacement

13-01-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van NextJob Outplacement 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	8

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				50%	50%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering			20%	30%	50%
Adviseurs				50%	50%
Afronding			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer②					50%
Prijs-kwaliteitverhouding③				40%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	40%	50%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten zijn via hun toenmalige werkgever bij NextJob Outplacement (hierna te noemen NextJob) terechtgekomen. Anderen hebben zelf gezocht naar een geschikt bureau of zijn daarin geadviseerd door een relatie en hebben op die manier dit bureau gevonden. Enkele uitspraken: "Op advies van de HR-afdeling ben ik tijdens de reorganisatie bij dit bureau binnengekomen", "Ik heb bij mijn ontslag een advocaat in de arm genomen en die adviseerde een traject bij NextJob" en "De werkgever kwam in het kader van de ontslagregeling met een ander bureau, maar dat voelde niet goed omdat het van de werkgever vandaan kwam. Toen ben ik zelf gaan zoeken en heb ik dit bureau gevonden." Verschillende redenen worden genoemd om voor NextJob te kiezen, waaronder: de goede recensies, de goede 'klik' tijdens de kennismaking, het gevoel van een betrouwbaar bureau en het prettige eerste gesprek.

Enkele citaten ter illustratie: “Ik kon bij het ontslag kiezen voor geld of een traject en toen heb ik gekozen voor het bureau dat mij door anderen werd aanbevolen” en “Ik had twintig jaar gewerkt bij dezelfde werkgever en had wel wat hulp nodig bij het zoeken naar een nieuwe baan. Tijdens de intake had ik een positief gevoel over wat dit bureau voor mij zou kunnen betekenen.” In het voortraject wordt door NextJob de tijd genomen om samen met de kandidaat te kijken naar de wensen en behoefte. Ook wordt op een goede manier uitleg gegeven over de mogelijkheden bij NextJob. Men is goed te spreken over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

Plan van aanpak

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over het plan van aanpak dat in goed overleg met de kandidaat wordt opgesteld. Er wordt, volgens de referenten, echt de tijd genomen om de wensen en behoefte van de kandidaat helder te krijgen en zo een passend plan van aanpak te kunnen aanbieden. Ter illustratie: “Bij de kennismaking werd ik heel enthousiast over hun positieve gesprek. Ik dacht echt: ‘Wauw’, dit voelt goed”, “Ik heb geheel vrijblijvend een gesprek bij hen gehad en was zelf best wel terughoudend en afstandelijk. Ze hebben toen een passend aanbod gedaan en na een week kon ik dan zeggen of ik met hen in zee wilde gaan”, “Ik ben bij hen op gesprek geweest en toen hebben ze verteld wat ze kunnen bieden. Daarnaast hebben ze goed geluisterd naar mijn verhaal. Ook heb ik toen de nodige informatie meegekregen om de juiste keuze te maken” en “Ik ben uitgenodigd voor een gesprek van anderhalf uur. Zelf zat ik in een moeilijke periode en daar was alle begrip voor. Ze hebben mij daarin goed geholpen.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een heldere offerte.

Uitvoering

In meerderheid zijn de respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van het traject. Zij vinden dat in de uitvoering is voldaan aan de verwachtingen en zij voelen zich gesterkt en gesteund door het traject bij NextJob. Zij hebben de meerwaarde van het traject ondervonden. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Het is heel leerzaam, als je nieuw bent op de arbeidsmarkt. Je hebt voor nu en voor later profijt van zo'n traject. Ik heb ook testen gehad over de richting die ik op wil gaan. Veel heb ik geleerd over het schrijven van brieven en sinds ik bij hen ben geweest is mijn cv helemaal top”, “Ik heb een mooie begeleiding gehad en handvaten aangereikt gekregen over wat voor banen en opleidingen mogelijk zijn. Ik kreeg adviezen over het interpreteren van vacatures en tips bij het solliciteren”, “Belangrijk was het luisterend oor van een onafhankelijk persoon, een buitenstaander met kennis van zaken”, “Samen hebben we mijn cv mooi gemaakt en mijn LinkedIn opgeleukt en ze hebben geholpen met het schrijven van brieven. Ook bij de voorbereiding op de sollicitatiegesprekken gaven ze tips. Op maandag had ik bijvoorbeeld een gesprek en op zondag stond de coach klaar om samen het gesprek voor te bereiden” en “Ik had een vaste coach en alle hulp die ik kreeg werd automatisch aangeboden. Ik hoefde nergens om te vragen en ben supergoed geholpen. De begeleiding was echt goed, ook als het mij even te veel werd. Dan hielden we even pas op de plaats. Er is naar mij geluisterd en gekeken naar mijn behoefte en ondanks de beperkingen van de coronamaatregelen is dat toch heel goed verlopen.” Eén van hen had wat meer ondersteuning verwacht bij het zoeken naar een geschikte baan. Er is wel een goed cv opgesteld en hij heeft voorbeelden gekregen van sollicitatiebrieven, maar de vacatures die de coach van NextJob aanvoerde, pasten niet bij zijn wensen. Hij heeft zelf redelijk snel wel een geschikte baan gevonden. Een andere respondent vertelt dat pas na drie tot vier weken een coach werd toegewezen. Ook werden banen aangedragen die niet bij zijn wensen pasten qua reistijd en hoeveelheid uren. Deze respondent vindt wel dat de coaching in het traject hem sterker heeft gemaakt en de coach was voor hem altijd bereikbaar voor tips en adviezen. Hij vertelt in dit kader over tips voor de kleding tijdens het sollicitatiegesprek. Maar, beide respondenten geven een score drie voor de uitvoering.

Adviseurs

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de kwaliteit van de adviseurs van NextJob. Men spreekt over inlevende en betrokken mensen met veel ervaring en kennis. De coaches zijn volgens de geïnterviewden gemakkelijk in de omgang en weten de cliënten op hun gemak te stellen. Enkele citaten die passen bij de positieve beoordeling: "Hij was goed in het geven van peptalks, het motiveren en het leren om te gaan met teleurstellingen. Ook kreeg ik vacatures aangereikt en keek hij bijvoorbeeld vooraf mijn sollicitatiebrieven na", "Hij voelde mij goed aan. Hij gaf duidelijkheid en had een helder verhaal en dat voelde voor mij goed. Er was een prima 'klik'", "Ik heb met twee coaches te maken gehad. De eerste was er voor de inleiding van het traject en het is vervolgens door een ander overgenomen. De kwaliteit was goed en er zat veel kennis bij hen. Er werd ook heel goed rekening gehouden met mij, met wat ik kan en met mijn behoefte" en "Hij heeft mij goed geholpen om afscheid te nemen van mijn oude werk en daardoor ben ik daar nu ook niet meer mee bezig."

Afronding

Over de afronding van het traject is de meerderheid van de geïnterviewden positief tot heel positief. De trajecten worden over het algemeen beëindigd met een afsluitend gesprek met de coach. Meerdere referenten geven aan dat in dat gesprek door de coach naar behoefte na afloop van het traject nog een stukje ondersteuning wordt aangeboden. Enkele uitspraken: "Op een gegeven moment heb ik de juiste baan gevonden en toen hebben we het traject afgesloten. We hebben daarna nog wel even contact gehouden en de coach was altijd nog bereikbaar als ik vragen had", "Het was een traject van zes maanden en toen hebben we het eindgesprek gehouden. De coach is altijd nog bereikbaar voor mij en we hebben sindsdien nog een keer samen geluncht" en "In het afsluitend gesprek was er ruimte om nog even met elkaar te sparren." De meerderheid van de respondenten is tevreden over de resultaten die in de trajecten zijn geboekt. Ter illustratie: "Het resultaat was dat ik meer vertrouwen heb gekregen in het vinden van werk" en "Ik vond de begeleiding heel goed. Ik zit helemaal op mijn plek bij mijn nieuwe baan. Samen met de coach heb ik het traject geëvalueerd en ik kan altijd nog in de toekomst contact opnemen." Een van hen is niet tevreden over wat NextJob in het traject voor hem heeft betekend. Hij had zelf al na een maand een andere baan gevonden en niet via de vacatures van NextJob. Daarom geeft hij een score drie voor de afronding.

Organisatie en Administratie

Allen laten zich tevreden uit over de organisatie en administratie van NextJob. Zowel het bureau als de individuele coach zijn goed bereikbaar voor vragen. Enkele uitspraken op dit gebied: "Via de mail is het contact heel goed, maar je kunt met vragen ook bellen, zelfs in het weekend als je dat wilt. Ik heb bij de voorbereiding voor de sollicitatiegesprekken gemerkt dat de coach ook in het weekend en in de avond reageert", "Via de mail heb je niet altijd direct antwoord, maar via WhatsApp of de telefoon werkt het snel" en "Je wilt natuurlijk graag direct antwoord en dat lukt niet altijd, maar ze geven wel altijd goed antwoord op de vragen." Ook op het gebied van de flexibiliteit naar de klant toe als het gaat om het aanpassen van de afspraken aan de wensen van de klant heerst bij allen tevredenheid. "Van beide kanten was er flexibiliteit in het traject en dat werkt het beste", vertelt één van hen. De communicatie is helder en de gemaakte afspraken worden nagekomen. De respondenten die daar zicht op hebben geven aan dat ook de facturen kloppen met de afspraken in de offerte.

Relatiebeheer

Bij vijf referenten is er niet echt sprake geweest van relatiebeheer buiten het traject om en zij geven dan ook geen score voor dit onderdeel. De anderen geven een positieve beoordeling voor de manier waarop NextJob de relatie met de klant onderhoudt. Ze spreken in dit kader met name over de coach, waarmee na afloop nog wel contact is en die informeert naar hoe het ermee gaat. Ter illustratie: "De coach heeft nog wel een paar keer gebeld en ik heb zelf ook nog een keer contact opgenomen. Het was een prima relatie", "Ik heb nog wel contact gehad met de coach na afloop en dat is voor mij prima" en "De relatie met de coach was goed en ook naderhand hebben we elkaar nog gesproken en heeft hij vragen die ik had, beantwoord."

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en geven om die reden geen score voor dit onderdeel. De anderen geven aan tevreden te zijn over de prijs-kwaliteitverhouding bij NextJob. Zij spreken over marktconforme prijzen voor trajecten van hoge kwaliteit. Enkele citaten: “De balans is helemaal prima”, “De kosten vielen binnen de vergoeding die daarvoor beschikbaar was en het was het waard” en “Ik weet de prijs en bij mij was het traject al snel succesvol. Dan is het misschien wel aardig aan de prijs voor de lengte van het traject, maar het heeft mij wel geholpen en het juiste resultaat gebracht.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Alles bij elkaar genomen zijn negen van de tien referenten tevreden en zeer tevreden over het traject dat is afgenomen en de samenwerking met het bureau daarin. Als sterke punten komen onder andere in de vraaggesprekken naar voren: het geleverde maatwerk, de heldere communicatie, de goede coaching en de kwaliteit van de adviseurs. Enkele uitspraken: “In hun benadering en aanpak kijken ze heel goed naar de behoefte”, “Je blijft niet alleen achter. Je voelt je gesteund door de begeleiding en ze geven je alle informatie die je nodig hebt in het proces”, “Ik ben zo goed begeleid in alles. Ze hebben voor mij echt de puntjes op de i gezet. Ik heb heel veel gehad aan de rollenspellen, waardoor ik heb geleerd om een goed verhaal te vertellen”, “Belangrijk was dat ik na dertig jaar werken en dan ineens op zoek naar een baan, door de coach op mijn gemak werd gesteld. Hij heeft mij zelfvertrouwen gegeven” en “Ik zou hen echt bij anderen aanraden, want het is heel persoonlijk en maatwerk.” Eén van hen geeft het bureau nog de volgende tip mee die bij hem in het traject ook heel goed is opgevolgd door de coach: “Je moet bedacht zijn op wat het individu nodig heeft, zoals geruststellen en zelfvertrouwen geven op grond van de individuele kwaliteiten. Bedacht zijn daarop is heel belangrijk.” Een andere referent is over het geheel gezien niet tevreden over het traject en geeft een score drie. Hij vindt dat het voor hem van te weinig toegevoegde waarde was, wat hij bij het onderdeel uitvoering ook heeft toegelicht.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met NextJob Outplacement op 13-01-2023.

Algemeen

Outplacement en Re-integratie bureau NextJob begeleidt mensen bij het vinden van een nieuwe baan. Haar serviceverlening kan zowel op een digitale manier als via live persoonlijk contact plaatsvinden. NextJob heeft diverse vestigingen waardoor haar bereik landelijk dekkend is. In vijf stappen worden werknemers aan een nieuwe baan geholpen. Het bureau is gelieerd aan de bedrijven 'Onafhankelijk Financieel Adviseurs' en 'Juristen Arbeidsrecht Nederland'. Klanten van het bureau geven aan dit een pluspunt te vinden omdat hierdoor in de outplacementtrajecten ook de nodige begeleiding op het juridische en financiële vlak kan worden verleend. Voor iedere kandidaat geldt dat er maatwerk wordt geboden volgens een zorgvuldig opgesteld plan van aanpak. In de visie van het bureau is het alleen op deze manier mogelijk om goede resultaten te boeken.

Kwaliteit

NextJob is sterk gefocust op het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten. Zelf verzorgt het bureau eveneens klanttevredenheidsonderzoeken onder zowel werknemers als opdrachtgevers. De coaches van NextJob zijn klantvriendelijk, flexibel en betrouwbaar. Zij zijn erop gericht om kandidaten te begeleiden naar een zo passend mogelijke nieuwe werkkring. Van deze kandidaten wordt verwacht dat zij de verantwoordelijkheid nemen voor het al dan niet slagen van een traject. Mede dankzij de samenwerking met de andere twee bureaus heeft NextJob een breed aanbod. In het voortraject besteedt men uitgebreid aandacht aan de situatie van de kandidaat en worden de verwachtingen geïnventariseerd. Vervolgens wordt er ingezoomd op de persoonlijke situatie door middel van de inzet van diverse middelen, zoals gespreks- en sollicitatietrainingen en activiteiten op het gebied van netwerken. NextJob beschikt over een uitgebreide database voor het vinden van een passende vacature. De jobcoaches en adviseurs van NextJob zijn in vaste dienst en hebben hoogwaardige kennis van de arbeidsmarkt. Ook zijn zij bereid om na afloop vinger aan de pols te houden bij de individuele kandidaat. Deskundigheidsbevordering en professionalisering zijn aandachtspunten. Regelmatig overleg, bijeenkomsten en voortgangs- en functioneringsgesprekken zorgen ervoor dat de kwaliteit gemeten en geborgd blijft.

Continuïteit

De verwachting is dat er een kentering in de markt gaat optreden door stijgende kosten enerzijds en een daling van beschikbare financiële ruimte anderzijds. NextJob verwacht dat er meer outplacementtrajecten ingezet gaan worden terwijl de markt van 2^e Spoortrajecten onverminderd groot blijft. NextJob heeft veel vaste klanten maar weet ook nieuwe aan zich te binden. Vooral de mond-tot-mondreclame is van belang evenals de samenwerking met de vakbond FNV en de actualiteit van de website. De persoonlijke begeleiding en het geleverde maatwerk vormen de focusgebieden binnen de totale dienstverlening en dat weten klanten ook te waarderen. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van NextJob bij outplacementtrajecten voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De kwaliteit van de trajecten, de deskundigheid van de coaches, de flexibiliteit van het bureau en het contact na afloop, zijn enkele kenmerkende positieve eigenschappen van NextJob, die de deelnemers aan dit onderzoek, hoog waarderen. Ook met de opdrachtgevers onderhoudt het bureau de contacten. Afhankelijk van de gemaakte afspraken ontvangen zij tussentijds en na afloop een rapportage over de status en eventuele voortgang. Mede dankzij de samenwerking met de andere bureaus op juridisch en financieel gebied, ervaart de kandidaat vele voordelen. De positieve ervaringen zorgen er dan ook voor dat klanten bij NextJob terugkeren.

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