

# Klanttevredenheidsonderzoek

CareerAdvisor

17-02-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van CareerAdvisor vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING</b> .....	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG</b> .....	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO</b> .....	<b>9</b>

# 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

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Plan van aanpak				40%	60%
Uitvoering			20%	30%	50%
Adviseurs			10%	40%	50%
Afronding②				40%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③		10%		40%	20%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	40%	50%

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

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten hebben CareerAdvisor gevonden via het internet. Anderen zijn door de toenmalige werkgever of een collega geweest op dit bureau. Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om voor dit bureau te kiezen, waaronder: het goede gevoel bij het intakegesprek, de positieve recensies op het internet, het snelle schakelen en de aansprekende website. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Hun aanbod sprak mij aan, met name de ondersteuning door de loopbaancoach en het gebruik maken van het platform", "Ik had een goed gevoel bij de website. Het kwam over als een vertrouwd bureau", "Ik zocht begeleiding bij de transitie naar ander werk en heb een paar bureaus benaderd. CareerAdvisor was goed bereikbaar, reageerde snel en had een goed verhaal", "Twee medewerkers kwamen door langdurig verzuim in een tweede spoortraject en daarvoor hebben we hen benaderd", "Een collega had goede ervaringen opgedaan met een van de coaches van dit bureau en toen heb ik zelf contact opgenomen met deze coach", "Ze geven echt aan dat hun concrete doel is om je aan een andere baan te helpen. Ook hebben ze op het internet een hoge score en zitten ze in de regio" en "De website was duidelijk en het verhaal daarop sprak mij aan. Ook werd ik snel teruggebeld, toen ik om informatie vroeg, en was dat een leuk contact." In het voortraject vindt een kennismakingsgesprek plaats, waarin goed wordt geluisterd naar de loopbaanvraag en het bureau uitleg geeft over wat de mogelijkheden zijn. Over de manier waarop vorm wordt gegeven aan het voortraject zijn allen goed te spreken.

### Plan van aanpak

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de interviews gehoord over het plan van aanpak dat in goed overleg met de klant wordt opgesteld. Er wordt voldoende uitleg gegeven over wat het bureau kan bieden en er wordt goed geluisterd naar de loopbaanvraag en specifieke wensen van de klant, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “In het kennismakingsgesprek is gekeken naar mijn vraag en wat zij kunnen bieden. Er is gekeken of er een goede ‘klik’ is met de coach. Ik had zelf ook wel het idee om de tijd te nemen om te kijken naar wat ik kan en wat ik wil en dat kwam terug in het plan van aanpak”, “Het was een hele ontspannen kennismaking. Het plan van aanpak was heel duidelijk. De rode draad was wie je bent en wat je doet met al je ervaring, kennis en kunde. Daar hoorde een persoonlijkheidsprofiel bij.”, “Het gevoel bij het gesprek was goed. Ze luisterden ontzettend goed, waardoor ik het volste vertrouwen had in het traject” en “Ik had het gesprek met een coach die pragmatisch was en to-the-point en dat paste bij mij en mijn behoefte. Ze hadden daarnaast een helder verhaal.” De kosten van het traject zijn vooraf bekend en de bijbehorende offerte is duidelijk over de opbouw van de kosten.

### Uitvoering

In meerderheid laten de respondenten zich tevreden of zeer tevreden uit over de uitvoering van het loopbaantraject. Zij vinden dat met het traject aan hun verwachtingen is voldaan. Meerdere geïnterviewden geven aan dat zij door het traject geholpen zijn aan een nieuwe werkkring. Anderen vinden dat zij door het traject de nodige stappen hebben gemaakt op weg naar de nieuwe baan. Ter illustratie enkele citaten: “Mijn vraag was wat ik met de rest van mijn leven wil. Is dit de wereld waar ik verder in wil of wil ik iets anders. Door testen, gesprekken, zelfreflectie en spiegelen ben ik meer over mijzelf te weten gekomen en het traject heeft mij nieuwe perspectieven gebracht”, “Heel belangrijk is dat ik het zelfvertrouwen heb gekregen in het traject. Samen hebben we een route uitgestippeld aan de hand van wat ik wil en kan”, “Er zat een goede verdeling in het traject. Eerst was daar het verwerken van het afscheid van de oude baan, waar ik ongeveer dertig jaar had gewerkt. Vervolgens zijn we bezig gegaan met het representeerbaar maken volgens de huidige tijd met een goed cv en een passend profiel op LinkedIn. Ze hebben meegekeken met de vacatures, meegelezen met de sollicitatiebrieven en tips en tricks gegeven voor het voeren van gesprekken. Ook hebben we geoefend met assessments. Door dit alles had ik snel een nieuwe baan” en “We hebben grote stappen gemaakt en al het nodige bereikt. Ik heb veel handvaten gekregen voor het bepalen van waar ik eigenlijk naar op zoek ben. Nu wordt het uitdagend. Ik moet keuzes gaan maken en daar krijg ik alle hulp bij van de coach.” Een van hen geeft een score drie en beargumenteert dit als volgt: “Ik had bepaalde verwachtingen van het traject. Ik was op zoek naar iets anders, maar ik kon het nog geen naam geven. Daarin heb ik wat meer begeleiding gezocht, maar in het begin hebben ze mij een beetje laten zwemmen.” Een ander vertelt over de coaching dat het hem vooral zelfreflectie heeft gebracht en dat hij heeft een baan gevonden. Er was echter ook een studiebudget en daar is buiten een korte training nog niet veel mee gebeurd. CareerAdvisor gaat volgens hem met name in zee met de LOI en daar kon hij geen passende training vinden. De laatste maanden is er ook niet veel contact meer geweest op dit gebied en nu hij zelf een training heeft gevonden en die ter goedkeuring heeft ingediend, wordt daarop niet gereageerd. Dat kan volgens hem beter en hij geeft dan ook een neutrale score.

### **Adviseurs**

De meeste geïnterviewden laten zich tevreden of zeer tevreden uit over de kwaliteit van de coaches en adviseurs die in de trajecten worden ingezet. Er wordt gesproken over betrokken mensen die veel kennis hebben. Ook het spiegelen en de persoonlijke aandacht voor de cliënt komen onder andere als sterke punten uit de vraaggesprekken naar voren. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Mijn adviseur is een prettige en rustige persoon. Niets moet van hem en hij kan heel goed spiegelen. Hij heeft mij het vertrouwen in mijzelf teruggegeven”, “Er was echt een ‘klik’ met de coach. Je kon jezelf zijn bij hem. Er was ook nog een prettig gesprek met een financiële man bij hen over het starten van een eigen bedrijf”, “Ze denken heel goed mee en komen met nieuwe dingen. Dat is echt van toegevoegde waarde”, “Je maakt kennis en dan kijk je of er een match is. In het traject bleek inderdaad dat het een goede match was. We waren beiden van ‘geen onnodige dingen’ en er gewoon voor gaan. Het heeft mij onder andere geholpen om weer zelfvertrouwen te krijgen en dat is heel belangrijk om verder te kunnen”, “Hij is ontzettend betrokken. Hij vindt het heel belangrijk voor mij om te vinden wat ik zoek en daar zet hij zich helemaal voor in” en “Hij heeft veel ervaring in het doorzien en aanvoelen van mensen. Hij heeft veel mensenkennis en is sterk in het zien van de non-verbale communicatie. Ook heeft hij een hele persoonlijke benadering.” Een van hen is niet helemaal tevreden op dit onderdeel. Over de kwaliteit van de loopbaancoach was hij heel tevreden en hij heeft dan ook alle lof voor deze coach. Daarnaast had hij een studiecoach, omdat een studiebudget onderdeel was van het traject. Daar is volgens hem nog niet veel uitgekomen. Hij heeft nu zelf uiteindelijk een studie gevonden, maar vervolgens heeft hij nog geen reactie daarop gekregen van deze coach.

### **Afronding**

Bij twee referenten is het traject nog niet geheel afgesloten en zij vinden het te vroeg om een score te geven voor dit onderdeel. De anderen zijn positief tot zeer positief over de afronding van het traject. Er wordt gesproken over een afsluitend gesprek, waarin feedback wordt gevraagd op het verloop van het traject. Ter illustratie: “Via de mail hebben we contact gehad over het feit dat ik een baan heb gevonden. We hebben afgesproken dat ik dit ga uitproberen en dat ik de coach altijd nog mag benaderen voor het stellen van vragen en ondersteuning” en “In het traject heb ik ander werk gevonden en daarna heb ik nog een gesprek gehad met de coach en hebben we samen het traject geëvalueerd.” Op het gebied van de nazorg vertellen de referenten dat door de coach is aangeboden om naar behoefte na afloop nog vragen te beantwoorden of ondersteuning te geven. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Iedere maand hebben we even contact voor een peptalk. Het traject is eigenlijk nog niet helemaal afgesloten, omdat ik nog twee gesprekken tegoed heb die ik naar behoefte kan invullen”, “Ik kon altijd nog met vragen bij de coach terecht en we hebben na afloop nog contact gehad over hoe het met mij gaat” en “Via WhatsApp of de telefoon is er altijd nog ruimte om met mijn vragen de coach te benaderen.” Men is tevreden over de resultaten die zijn geboekt met de loopbaantrajecten. Enkele citaten: “Ik heb meer inzicht gekregen in waar ik naartoe wil en duidelijkheid over wat ik wil en wat ik kan”, “Uiteindelijk heb ik een baan naar mijn zin gevonden binnen de duur van het traject” en “Ik heb een carrièreswitch gemaakt en ben ingestroomd bij de opleiding tot verzorgende IG niveau 3.”

### **Organisatie en Administratie**

Allen zijn goed te spreken over de organisatie en administratie van CareerAdvisor. Volgens hen is zowel het bureau als de individuele coach goed te bereiken voor vragen. Men noemt het CareerAdvisor dan ook heel toegankelijk. “Binnen een dag heb je antwoord op je vragen via de mail en ook via de telefoon en WhatsApp verliep het contact prima”, vertelt een van hen. De respondenten die daar zicht op hebben geven aan dat de bedragen op de factuur overeenkomen met de offerte. Een van hen plaatst daarbij nog wel de volgende opmerking: “Omdat ik zelf het traject bekostigde, was afgesproken dat ik de factuur in twee delen zou betalen. Ik kreeg echter in eerste instantie een rekening voor het gehele bedrag. Dat is toen wel opgelost.” Verder worden de gemaakte afspraken correct nagekomen. Ook op het gebied van flexibiliteit worden positieve beoordelingen gegeven. Er is voldoende ruimte om afspraken te verzetten of aan te passen aan de hand van de wensen van de klant. Enkele citaten op dit gebied: “Met het maken van afspraken liep het heel soepel. Samen kwamen we er goed uit” en “Er was voldoende ruimte in het traject om de afspraken af te stemmen op mijn wensen.” Alles bij elkaar spreken meerdere respondenten over een professioneel bureau dat de zaken organisatorisch en administratief goed op orde heeft.

### **Relatiebeheer**

De meerderheid van de respondenten laat zich positief uit over de wijze waarop het bureau de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over een goed contact met de coach en/of de contactpersoon. Enkele uitspraken die passen bij deze positieve beoordeling: “De relatie is goed en het contact is plezierig. De adviseur is heel toegankelijk”, “We hebben op een goede manier afscheid genomen en dat is prima voor mij. Als ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd zelf nog contact opnemen” en “We zitten nog in het traject en ik ervaar de relatie met de coach als heel prettig.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij sinds het traject niet echt meer iets heeft vernomen van de coach of het bureau. Hij had enig initiatief op dat punt wel verwacht.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Drie van de geïnterviewden hebben geen vergelijking gemaakt met soortgelijke trajecten bij andere bureaus en zij geven om die reden geen oordeel op dit onderdeel. Van de rest is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij dit bureau. Zij spreken over normale en marktconforme prijzen voor kwalitatief goede loopbaantrajecten. Enkele citaten: “Het is de prijs dubbel en dwars waard, want het heeft mij zelfvertrouwen gegeven en ik heb nu een mooi en up-to-date cv”, “Ik heb via het internet naar drie aanbieders gekeken en die lagen redelijk in lijn qua prijs”, “Ik vind het goed voor wat ze hebben gedaan”, “Ik heb meerdere bureaus bekeken en schrok wel van de prijzen, maar het zijn wel marktconforme prijzen die CareerAdvisor rekent” en “De coaching was goed en de online trainingen waren prima. Dus ik vind het een reële prijs.” Een van hen vindt de kwaliteit goed maar de prijs stevig. Omdat er ook niet helemaal aan zijn verwachtingen is voldaan, geeft hij een score twee.

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn de meeste referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van het traject en de samenwerking met het bureau daarbij. Als sterke punten van het bureau worden onder andere genoemd: de kwaliteit van de coaching gesprekken, de flexibiliteit in het traject, de individuele aandacht, het snelle schakelen en de kennis en kunde van de coaches. Ter illustratie: “Ik vind het sterk dat de coach heel goed het overzicht houdt en met banen komt, waar ik niet op zou komen”, “Ze gaan je helemaal ontleden om je zo goed in de markt te kunnen zetten”, “Fijn is dat je iedere keer een stap verder komt en dat ze meegaan met de golfbeweging maar ook structuur geven”, “De verslaglegging bij de tweede spoortrajecten is adequaat en wordt tijdig aangeleverd”, “Ze weten welke stappen relevant zijn en in de goede volgorde. Er is ook tijd voor bezinning en verder in de breedte kijken, gericht op een passende baan, en die hebben we ook gevonden” en “Ze zorgen ervoor dat je weer aan de slag bent met de toekomst.” Een van geeft een score drie met het volgende verbeterpunt: “Ik denk dat het goed is om in het eerste gesprek de verwachtingen duidelijk te krijgen en in welke vorm dit kan. Ik had een iets intensievere begeleiding verwacht.” Meerdere referenten zijn bereid om CareerAdvisor naar anderen toe aan te bevelen voor loopbaanbegeleiding.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met CareerAdvisor op 17-02-2023.

### Algemeen

CareerAdvisor outplacement is een outplacementbureau dat zich inzet voor iedereen die ondersteuning kan gebruiken bij het vinden van een nieuwe baan en uitdaging. Dit gebeurt door middel van outplacement- of re-integratie, 2<sup>de</sup> spoor, loopbaanadvies en trainingen. Met een team van 20 - 25 coaches helpt CareerAdvisor dagelijks vanuit verschillende vestigingen in het land werkzoekenden aan passend werk. Dat dit in meer dan 90% van de gevallen ook daadwerkelijk lukt heeft alles te maken met de regionale focus die CareerAdvisor outplacement nastreeft. Een groot deel van onze coaches zijn Noloc-gecertificeerd erkend en een aantal komen uit de HR- dan wel recruitmentwereld. Ze zijn commercieel ingesteld en zeer gericht op resultaat behalen van werk naar werk, deuren openen en mensen tevreden houden. CareerAdvisor is een organisatie die landelijke dekking heeft en werkt niet alleen voor werkzoekenden uit de regio, waar zij weliswaar de regionale taal spreken en de arbeidsmarkt aldaar kennen, maar voor werkzoekenden uit het hele land. CareerAdvisor is een organisatie die landelijke dekking heeft. Voor de werkgever helpt CareerAdvisor het (ontslag)proces in juiste banen te leiden - voor beide partijen. Zij ontzorgen de werkgever door werknemers te begeleiden in hun zoektocht naar hun drijfveren, talenten en mogelijkheden. Persoonlijke coaches ondersteunen de werknemers bij het opnieuw formuleren van vaardigheden en/of ambities, en helpen deze te koppelen aan de (huidige) arbeidsmarkt. Om werkzoekenden hulp te bieden bij het zich blijven ontwikkelen binnen de arbeidsmarkt, biedt CareerAdvisor sinds kort ook verschillende trainingen aan die gesubsidieerd kunnen worden vanuit het STAP-budget.

### Kwaliteit

CareerAdvisor staat voor de volgende vier punten: flexibiliteit, professionele ondersteuning, regionale focus en klanttevredenheid. Flexibiliteit betekent voor het bureau 'het flexibel inspelen op de wensen en behoeften van klanten'. Onderscheidend is dat er gewerkt wordt met een persoonlijke coach per kandidaat. Indien nodig wordt de expertise van een andere coach ingezet. Naast coaches hebben we ook een samenwerking met een financieel expert en een studie-adviseur. Wij hebben zelfs een coach die zich specifiek richt op expats. Er is een gevarieerde poule aan coaches, waardoor de klant kan kiezen voor de coach die het beste bij hem of haar past. Verder zijn er mensen in huis die desgewenst op individueel niveau of in groepsverband diverse trainingen kunnen verzorgen. Doordat er in zowel de looptijd als in de af te nemen modules een grote mate van keuzevrijheid bestaat, krijgt de individuele klant echt maatwerk geleverd. CareerAdvisor begeleidt de klant op een professionele wijze via moderne middelen. Ze zetten bijvoorbeeld hun online platform LDC in. Dit platform is gekoppeld aan een beroependatabase waarin alle vacatures terug te vinden zijn. Tevens kan CareerAdvisor ook online coaching aanbieden. Hiervoor maakt het gebruik van Zoom of Teams, net wat de kandidaat makkelijker vindt. Ook leren klanten zelf hoe zij moderne middelen in kunnen zetten bij hun zoektocht naar nieuw werk, zoals bijvoorbeeld de toepassing van social media. Voor de Ontwikkeling van de eigen coaches organiseert het outplacementbureau één keer per kwartaal een bijeenkomst waar één van de coaches een presentatie geeft over hoe en wat hij of zij doet.

**Continuïteit**

Volgens de referenten die voor dit onderzoek zijn gesproken behaalt CareerAdvisor veel resultaat met haar trajecten. De organisatie kent een landelijke dekking, en houdt de focus regionaal. Dit komt tot uitdrukking doordat er gewerkt wordt met coaches die uit de regio afkomstig zijn, bekend zijn in het gebied en daar een netwerk hebben. Op die manier is er altijd een coach in de buurt die snel kan reageren. CareerAdvisor doet veel online en verwacht dit te blijven door te zetten. De komende jaren wil CareerAdvisor vooral verder werken aan het bieden van een totaalpakket: loopbaanadvies, zorgen voor werk naar werk, het kunnen volgen van online trainingen en het ontwikkelen van social media skills, kortom de eigen Academy dus. De tevredenheid van klanten is de drijfveer voor CareerAdvisor. Dat klanten tevreden zijn over hun diensten blijkt wel uit het Cedeo-klanttevredenheidsrapport met zeer hoge scores. Klanten beschrijven het outplacementbureau als klantgericht, inspirerend, betrokken, flexibel en persoonlijk. Nieuwe opdrachten verwerft het bureau via een brede mix van uitstekende online vindbaarheid, via een aantal sites, via werkgevers en social media. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de behaalde resultaten, het daarbij behorende maatwerkpakket en de informatie die tijdens het interview is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van CareerAdvisor voor de komende tijd voldoende geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

Iedereen kan terecht bij CareerAdvisor, ongeacht opleidingsniveau. Echter de meeste kandidaten zijn HBO en MBO-plus opgeleid en komen altijd weer aan het werk. Men weet dat wanneer je de juiste inzet hebt en graag wil, het altijd lukt om van 'werk naar werk' te komen. Het bureau zet middelen in zoals LinkedIn-trainingen en werkt samen met Goodhabitz, een online platform met een breed aanbod aan online trainingen die inspirerend, eigentijds en praktisch zijn. Klanten kunnen hun eigen Goodhabitz omgeving creëren en zelf hun tempo bepalen, een certificaat of een toets maken. CareerAdvisor is een bureau dat 'erbovenop zit'. Snelheid in reageren, flexibel en online zeer goed vindbaar. Er zijn vestigingen in Utrecht, Eindhoven en Amsterdam en de verder wordt er landelijk gebruik gemaakt van allerlei coachruimtes. Niet alleen begeleidt CareerAdvisor individuele werknemers, maar doet ook kleine tot grote reorganisaties.

## **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](http://www.cedeo.eu)