

Klanttevredenheidsonderzoek

Smart Group Futuring People BV

08-11-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Smart Group Futuring People 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO	7

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak			20%	30%	50%
Uitvoering②				10%	80%
Adviseurs				20%	80%
Afronding③				10%	70%
Organisatie en Administratie④				10%	40%
Relatiebeheer⑤				30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				10%	10%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal⑦				20%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op.
- ④ Vijf referenten hebben hier geen zicht op.
- ⑤ Drie referenten hebben hier geen zicht op.
- ⑥ Acht referenten hebben hier geen zicht op.
- ⑦ Eén referent heeft hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor dit onderzoek is gesproken met twee opdrachtgevers en acht kandidaten, die samen aangeduid worden als referenten of geïnterviewden. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De opdrachtgevers hadden in het verleden eerder samengewerkt met de Smart Group Futuring People B.V. (hierna te noemen Smart Group) of is door collega's aangeraden. De kandidaten zijn via hun (oude) werkgever in contact gebracht met de Smart Group. Zij vertellen: "Ik ben destijds boventallig verklaard bij mijn oude werkgever. Via een webinar hebben een tweetal bedrijven een algemene presentatie gegeven, waarbij zij hun visie op de arbeidsmarkt hebben gepresenteerd. Ik heb voor Smart Group gekozen vanwege hun persoonlijke werkwijze en het één op één contact" en "Mijn oude werkgever heeft mij na een lang dienstverband bij mijn ontslag een outplacement traject aangeboden. Ik heb hun website bekeken en zelf contact met hen gezocht en een afspraak gemaakt."

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt door acht referenten als goed tot vooral zeer goed beoordeeld. Twee kandidaten benoemen verbeterpunten en hebben daarom een neutrale score gegeven. De opdrachtgevers vertellen het volgende: "Het plan van aanpak is afhankelijk van de functie en behoefte van de kandidaat, het budget en de intake. Het uiteindelijke doel is transitie van werk naar werk. Als de behoefte en het budget niet helemaal in lijn zijn dan hebben wij contact" en "Bij aanvang heb ik altijd een gesprek met een vast contactpersoon en dan spreken wij af wat wij bieden en het budget. Er zijn verschillende opties zoals van baan naar baan maar ook ondernemers trajecten. Vervolgens maakt de Smart Group een afspraak met de kandidaat en houdt een intakegesprek." De kandidaten laten wisselende berichten horen over de duidelijkheid van het plan van aanpak. De uitleg wordt gegeven en een deel van de kandidaten begrijpt exact wat de bedoeling is en ook dat bijvoorbeeld de resultaten gedurende het traject worden uitgezocht. Een aantal kandidaten heeft moeite om zich daar een voorstelling van te maken hoe dit dan verloopt. Eén referent vertelt dat hij een aantal opties aangeboden kreeg maar dat dit te weinig voor hem werd toegelicht, hetgeen hem overviel. Een andere kandidaat werd verrast door de tijdsplanning en gaf aan dat dit wel duidelijker in de verstrekte informatie had mogen staan.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten zijn negen referenten tevreden tot vooral zeer tevreden. Eén kandidaat heeft het traject nog niet afgerond en heeft daarom geen waardering gegeven. De referenten vertellen enthousiast over de goede kwaliteit van de uitvoering. De afspraken uit het voortraject zijn nagekomen en soms is zelfs meer geboden dan vooraf is afgesproken. De inventarisatie van de mogelijkheden van de kandidaten vindt veelal plaats door intake gesprekken in combinatie met testen. Vervolgens vindt een gesprek plaats waarin alles wordt toegelicht. Eén kandidaat vertelde: "Vooraf heb ik een test gehad. En na twee weken heb ik een rapport ontvangen en een gesprek gevoerd over de uitslag. In dit gesprek is alles toegelicht en in perspectief geplaatst. Er zijn verbanden uitgelegd tussen de verschillende scores en daarnaast gaf de adviseur ook duidelijk aan hoe ik als persoon op hem overkwam." Kandidaten zijn vooral tevreden over de persoonlijke begeleiding in de trajecten waarbij de kandidaten ervaren dat zij voldoende kansrijke mogelijkheden op banen krijgen aangereikt of daarin worden ondersteund waar zij het nodig hebben. Zij vertellen: "Zij hebben allerlei tips gegeven om mijn CV aan te passen. Zij polsten ook voortdurend hoe mijn situatie was en gingen daar steeds dieper op in. In het begin hebben wij de mogelijkheid tot werken verkend maar uiteindelijk is het vrijwilligerswerk geworden dat beter bij mijn situatie past", "Zij hebben vooral gekeken waarbij ik hulp nodig had. De groepsbijeenkomsten waren heel fijn en je kon ook meedenken met anderen want iedereen had weer zijn eigen aandachtspunten. Dit was zeker niet storend en je kreeg ook veel persoonlijke aandacht" en "Smart Group heeft vooral gereflecteerd en mij de tijd gegeven om alles een plek te geven en te onthechten van mijn oude werkgever. Vervolgens is er een focus gelegd op 'wat wil je en wat kan je'. Inmiddels heb ik mijn eigen bedrijf met goede perspectieven."

Adviseurs

De adviseurs worden door de geïnterviewden heel goed gewaardeerd. Elke referent had een vaste begeleider. Eén opdrachtgever verwoordde het als volgt: "De adviseurs zijn heel professioneel en kunnen goed luisteren. Smart Group zet het belang van de mensen voorop in de transitie die zij doormaken." De vakkennis en persoonlijke aandacht, maar ook de belangstelling, komen in alle verhalen van de kandidaten terug. Zij vertellen: "De adviseur was heel kundig en goed in staat om mij te begeleiden en alle verbanden uit te leggen of te verwijzen naar literatuur waar ik dingen in terug kon lezen. Ik had een plezierig gesprek waarbij hij goed luisterde en ook oog had voor de situatie werk/privé", "Het was een kundige adviseur, die snel in de gaten had wat ik nodig had en waar hij hulp kon bieden. Hij leest de persoon gewoon goed" en "Elke keer kom ik met een vol hoofd terug na een gesprek en hij geeft mij ongelooflijk veel informatie waar ik wat aan heb en wat ik kan verwerken. De adviseur kan heel snel nadenken."

Afronding

De afronding van de trajecten wordt door acht referenten als zeer goed ervaren. Eén kandidaat heeft geen waardering gegeven omdat hij het traject niet heeft afgerond en een opdrachtgever geeft aan dat hij hier onvoldoende zicht op heeft. Zeven van de acht kandidaten hebben een eigen bedrijf gestart, een andere baan of vrijwilligers werk gevonden en het gevoel dat zij hun doelen hebben bereikt. Eén kandidaat heeft het traject (nog) niet afgemaakt vanwege persoonlijke omstandigheden.

De opdrachtgevers geven aan de eindevaluatie wat formeler te willen en willen geïnformeerd worden of de doelen zijn bereikt. Eén opdrachtgever vertelde: "Ik wil graag een terugkoppeling ontvangen en de laatste keren gebeurt dat ook". De kandidaten hebben een afrondend gesprek gehad en vaak geven zij ook aan dat zij contact kunnen opnemen met hun adviseur bij vragen. Of dat de adviseur na verloop van tijd nog contact opneemt om te vragen hoe het nu gaat.

Organisatie en Administratie

De helft van de referenten heeft geen zicht op de organisatie en administratie en heeft daarom geen waardering gegeven. De andere helft van de referenten geeft aan weinig contact te hebben met de organisatie en administratie, maar vindt dat zij goed bereikbaar zijn en flexibel in het verschuiven van afspraken.

Relatiebeheer

Een drietal referenten geeft aan dat er geen vorm van relatiebeheer is, maar ervaren dat niet als storend. De opdrachtgevers zijn zeer tevreden over de relatiebeheer. Eén opdrachtgever vertelde: "Zij houden mij op de hoogte van ontwikkelingen en nodigen mij ook uit bij presentaties. Het is een prettige samenwerking." Een aantal kandidaten heeft nog af en toe contact met de adviseur in het kader van nazorg of een vervolgtraject. Ook geeft een kandidaat aan dat hij nieuwsbrieven ontvangt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle kandidaten geven aan dat zij geen zicht hebben op de prijs-kwaliteit verhouding. De opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden en geven aan dat de tarieven marktconform zijn en er altijd een gesprek mogelijk is over het budget en de mogelijkheden.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de projectuitvoering en samenwerking in totaal. De sterke kanten die de geïnterviewden benoemen is veelal een herhaling van de positieve punten die bij voorgaande items zijn benoemd. De vakkennis van de adviseurs, hun netwerk en de persoonlijke benadering waarbij zij de tijd nemen voor hun kandidaten, en de wijze waarop zij op de diverse niveaus schakelen worden veelvuldig genoemd. Eén referent vertelde nog: "Het online assessment en het gesprek waarbij alle verbanden worden uitgelegd door een goede adviseur heeft mij veel gebracht. Het geeft je een spiegel wat je moet loslaten en wat je mee moet nemen of waar je anders mee moet omgaan. Ik heb al vaker dit soort trajecten gedaan maar deze is kwalitatief echt goed en ik heb ze al meerdere malen aanbevolen aan anderen." Eén referent gaf aan dat hij het traject niet heeft afgerond en wil daarom ook geen eindoordeel geven. Ondanks dat het destijds niet was afgesproken, had hij het wel op prijs had gesteld als zij contact hadden opgenomen om te vragen hoe het gaat.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Smart Group Futuring People BV op 08-11-2023.

Algemeen

Smart Group Futuring People B.V. (hierna: Smart Group) ondersteunt al 33 jaar organisaties om de balans te optimaliseren tussen het ontwikkelen van de organisatie en het ontwikkelen van het individu. Doel van haar activiteiten is het helpen bij het creëren van een duurzaam perspectief, door de juiste omstandigheden te scheppen voor lerende organisaties. Smart Group voert hiertoe onder meer collectieve mobiliteitsprojecten uit in combinatie met individuele loopbaantrajecten via omscholing, training en/of coaching. Ondersteuning in het nemen van eigen verantwoordelijkheid en eigen regie, het ontwikkelen van visie, en het begeleiden van mensen van werk naar werk of de opstap naar ondernemerschap, vormen de corebusiness van de organisatie. Zelfsturing, zingeving, creativiteit, plezier en passie worden daarbij ingezet als belangrijke ingrediënten om uiteindelijk de maximale persoonlijke ontplooiing van medewerkers en het optimaal ontwikkelen van hun talenten te bewerkstelligen. Smart Group richt zich zowel op lokale en regionale MKB-organisaties, als ook op multinationals in diverse sectoren, zoals de techniek, logistiek, telecom, financiële dienstverlening, maar ook de kinderopvang en de overheid. Dat doen zij met drie expertises: arbeidsmobiliteit, organisatieontwikkeling en consultancy. Smart Group werkt landelijk dekkend vanuit de hoofdvestiging in Vught en locaties in het hele land. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching van de organisatie.

Kwaliteit

Flexibiliteit, betrokkenheid, laagdrempeligheid en het leveren van maatwerk zijn, naast kwaliteit en deskundigheid, kernkwaliteiten van de organisatie. Smart Group onderscheidt zich door in haar trajecten ultra-praktische tips te geven en te kiezen voor een menselijke benadering. Alles is erop gericht om mensen en organisaties in beweging te krijgen om hen een duurzaam toekomstperspectief te kunnen bieden. Boven alles wil Smart Group dat mensen en organisaties respectvol met elkaar omgaan; door ervoor te zorgen dat iedereen bijdraagt aan een zinvolle toekomst voor alle betrokkenen.

Smart Group heeft 15 adviseurs in vaste dienst met daaromheen een flexibele schil van zzp-ers die zich nauw verbonden voelen aan de organisatie. Zij hanteert strenge selectiecriteria bij aanname van de adviseurs; allen moeten CMI of Noloc gecertificeerd zijn. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten van de kwaliteit van de trajecten. Regelmatig komen de adviseurs bij elkaar om ontwikkelingen en de lopende zaken met elkaar door te spreken.

Continuïteit

De afgelopen periode heeft Smart Group een moderniseringslag gemaakt. Ook heeft men zich gericht op verdergaande digitalisering. Zo zijn er online learning platforms ontwikkeld, waarvan één speciaal voor ondernemers. Al blijft het de wens en de kracht van Smart Group om mensen fysiek te ontmoeten, zodat ervaringen makkelijker met elkaar kunnen worden gedeeld; hierin schuilt een grote kracht in de werkwijze van Smart Group. Op basis van de uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Smart Group Futuring People voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Doel van de organisatie is het bedrijf gezond te houden en waar nodig uit te bouwen. Hiertoe kent en onderhoudt Smart Group een groot netwerk. Smart Group maakt zich bij haar doelgroepen bekend door aanwezigheid op beurzen en door deelname aan evenementen. Ook doet zij gerichte marketingactiviteiten voor werving van opdrachten, zoals LinkedIn campagnes, en verstuurt zij met regelmaat een nieuwsbrief naar haar klantenkring. Maar de grootste aanwas van nieuwe opdrachten genereert Smart Group op basis van het principe 'hoort zegt het voort'. De persoonlijke aandacht die Smart Group aan haar klanten besteedt wordt alomtewees gewaardeerd. Opdrachtgevers en individuele medewerkers zien Smart Group als een gerespecteerde en professionele speler in de markt met wie men vaak al vele jaren tot grote tevredenheid zaken doet.

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