

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

LoopbaanNaPolitiek

25-02-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LoopbaanNaPolitiek vanuit verschillende invalshoeken:
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk 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 onder inkopers van deze diensten.

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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend 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
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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				50%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs				60%	40%
Afronding②				20%	10%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	60%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zeven 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 referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met LoopbaanNaPolitiek, zoals ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "Door een oud-burgemeester ben ik op dit bureau geweest", "Op een congres voor wethouders ben ik met hen in gesprek gegaan en ik kreeg het gevoel van een competente partner", "Bij mijn aftreden als bestuurder hebben zij me benaderd" en "Ik kende al een medewerker van het bureau." Meerdere redenen worden in de interviews genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede ervaringen van anderen, de deskundigheid en de prettige kennismaking. Ter illustratie: "Ik heb al eerder een workshop bij hen gehad en dat is goed bevallen" en "Ik heb gekeken bij meerdere bureaus en zij spraken mij het meeste aan. Ik had een goed gevoel bij dit bureau." In de voorbereiding op het traject wordt uitgebreid de tijd genomen om uitleg te geven over de werkwijze van het bureau en samen met de kandidaat te kijken naar zijn specifieke wensen en behoefte. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ik heb vooraf een heel goed gesprek gehad met de directeur van het bureau en het voelde eigenlijk al goed aan de telefoon" en "Voor mijn aftreden had ik al contact met het bureau en hebben we gesprekken gevoerd over de inhoud van het traject en mijn wensen op dat gebied." Allen zijn goed tot zeer goed te spreken over de werkzaamheden in het voortraject.

Plan van aanpak

Het plan van aanpak wordt door de geïnterviewden positief tot zeer positief gewaardeerd. Er wordt vooraf uitgebreid de tijd genomen om te inventariseren, wat de wensen en ideeën van de kandidaat zijn met betrekking tot het traject. Aan de hand van deze intake (en ook met gebruikmaking van de expertise van de coach) komt er volgens hen een plan van aanpak uit, dat goed is afgestemd op de kandidaat. Enkele citaten: “Het verliep prima. We hebben eerst oriënterend contact gehad en vervolgens een intakegesprek gehouden. Aan de hand daarvan hebben we een beleid uitgestippeld met een totaalplan met trainingen. Regelmatig is daarbij in het proces teruggekeken en zo nodig het programma bijgesteld” en “We hebben er samen echt een maatwerktraject van gemaakt met verschillende onderdelen, die bij mij pasten.” De kosten zijn van tevoren bekend en de bijbehorende offerte vindt men helder.

Uitvoering

Alleen maar tevredenheid heerst bij de referenten over de uitvoering van de trajecten. Tijdens het traject wordt met enige regelmaat gerapporteerd over de vorderingen en er wordt bij de uitvoering voldaan aan de verwachtingen die vooraf zijn uitgesproken. Het traject is op maat gemaakt voor de kandidaat. Ter illustratie: “Ik ben begeleid in mijn zoektocht naar andere bezigheden op een hele zachte en niet dwingende manier. Het bestond uit samen zoeken en sparren en het bezoeken van workshops en bijeenkomsten. Ik heb ook nog een training gevolgd voor toezichthouder”, “Het is nog bezig en we hebben een aantal gesprekken gehad. Ook is er ruimte voor cursussen en opleidingen en ben ik naar bijeenkomsten geweest. Er worden tips en feedback gegeven. Regelmatig komen we bij elkaar en maken concrete afspraken”. “Het is heel prettig, dat je daardoor een steun in de rug krijgt. Je krijgt onder andere tips voor het schrijven van brieven. Er is ook reflectie op mijn handelen en hoe anderen naar mij kijken”, “Ik heb een goed inzicht gekregen in mijn mogelijkheden. Vanuit de begeleiding waren allerlei diensten mogelijk, zoals een assessment, een psychologische test en opleidingen. We hebben een profiel opgesteld en er was ook ondersteuning bij het zichtbaar worden in de markt door bijvoorbeeld LinkedIn. Het paste goed bij mij” en “We hebben hen ingezet voor drie vertrekkende wethouders en dat is naar wens verlopen. Een van hen is weer aan de slag, maar heeft het daarin niet naar zijn zin. Bij hem wordt nog verder gezocht.”

Adviseurs

Ook over de kwaliteit van de adviseurs wordt in de interviews met veel enthousiasme gesproken. Men noemt hen toegankelijk, betrokken, invoelend, motiverend en deskundig. Enkele citaten, die dit oordeel ondersteunen: “Van de kandidaten krijg ik positieve verhalen terug”, “Ik vond hem een heel prettig persoon. Hij zorgde wel voor de voortgang en regelmatig contact, maar hij was daarbij niet aan het pushen”, “Hij heeft mij heel goed bijgestaan en doet dat nog steeds bij het starten van een eigen bedrijf”, “Hij kan heel goed luisteren, staat stil bij mijn vragen en gaat op een goede manier om met waar ik behoefte aan heb” en “Ik ben zeer over hem te spreken. Hij is een hele prettige gesprekspartner.”

Afronding

Zeven referenten geven geen score, omdat het traject nog niet is afgesloten. Zij vinden het nog te vroeg voor een oordeel over de afronding. Enkele uitspraken: “Het is nog niet klaar en ze zorgen regelmatig voor goede tussentijdse rapportages” en “Het traject is nog niet afgesloten. We hebben ons gericht op een waarnemend burgemeesterschap of een lidmaatschap van een raad van bestuur of een raad van toezicht.” De anderen geven een positieve beoordeling voor de afronding. Het traject is volgens hen op een prettige wijze afgesloten. Daarbij is door de coach aangegeven, dat hij altijd bereid is om nog een stukje ondersteuning te bieden of eventuele vragen te beantwoorden. “In het eindgesprek is de mogelijkheid van het stukje nazorg aangegeven en ik heb nog steeds contact met de adviseur”, aldus een van de geïnterviewden. Men is goed te spreken over de behaalde resultaten in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over de organisatie en administratie van LoopbaanNaPolitiek. Flexibiliteit staat bij het bureau hoog in het vaandel, niet alleen in de uitvoering van het traject maar ook als het gaat om de organisatie en de administratie. Ter illustratie: "Ze zijn heel flexibel. Het was bijvoorbeeld geen punt, toen ik door omstandigheden een afspraak moest afzeggen of een training moest verzetten" en "Je krijgt alle medewerking, als het gaat om het inwilligen van je wensen." De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en voor zover men daar zicht op heeft verloopt de facturatie naar wens. Ook op het gebied van de bereikbaarheid van het bureau en de individuele medewerker heeft het bureau de zaken op orde, gezien de volgende citaten: "Ik heb het mobiele nummer van de adviseur en de secretaresse is ook goed te bereiken" en "Er wordt altijd snel gereageerd." Alles bij elkaar spreekt men over een professionele organisatie.

Relatiebeheer

Op het gebied van het relatiebeheer geven de respondenten aan, dat LoopbaanNaPolitiek op een prettige en ook persoonlijke manier het contact onderhoudt met zowel de opdrachtgever als de kandidaat. Deze positieve beoordeling komt ook naar voren in de volgende uitspraken: "Ze houden contact via de e-mail en dat vind ik prima", "We spreken elkaar nog regelmatig", "Ik sta in hun mailinglijst en dat is voldoende" en "De coach heeft nog wel contact opgenomen, maar verder hoor ik niet echt veel van het bureau. Dat vind ik ook niet nodig, want ik weet hen te vinden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de respondenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en onthouden zich om die reden van een score. Van de anderen is de meerderheid tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding bij LoopbaanNaPolitiek. Men noemt de prijzen marktconform en de kwaliteit goed. Enkele citaten op dit gebied: "Ik ken het budget, dat ervoor beschikbaar is, en ze hebben heel veel dingen gedaan voor dat geld", "Ik heb geen analyse gemaakt van de prijzen in vergelijking met andere bureaus, maar de kwaliteit is zodanig hoog, dat ik kan zeggen dat de verhouding prima is" en "Het gaat via de gemeente en LoopbaanNaPolitiek levert een goed product. Dus ik ben tevreden." Een van de referenten vindt de kwaliteit goed en hij meent dat de prijs bij alle bureaus hetzelfde is. Omdat hij de kosten toch wel aan de hoge kant vindt, geeft hij een neutrale score.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook de samenwerking met het bureau op de verschillende vlakken wordt als positief ervaren. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de flexibiliteit in het traject, de betrokkenheid van de coach en de zeer prettige samenwerking. Enkele uitspraken: "Het is de persoonlijke aanpak en daarbij vooral het gevoel, dat ze je kennen en je dossier kennen. Ze verdiepen zich in de mensen", "Mijn begeleider zat er bij mij wel bovenop, maar zonder dat het vervelend werd en zonder dat ik een druk voelde", "Ze zijn toegankelijk en menselijk, verzorgen goede workshops en geven goede adviezen, onder andere op het gebied van het schrijven van brieven", "Het is echt gericht op wat ik wil en daarnaast komen zij ook nog met goede voorstellen en mogelijkheden, waar ik niet aan heb gedacht", "Ze proberen in te voelen, wat de behoefte is, en spelen goed daarop in. Je wordt ook overal goed bij betrokken" en "Sterk vind ik het aanbod aan producten en de netwerkbijeenkomsten en dat ze vasthoudend zijn om elkaar toch regelmatig te zien in een lang traject." Twee van de geïnterviewden hebben nog een tip voor het bureau, te weten: "Ze doen het al goed op dat punt, maar misschien kan het traject nog iets minder gestandaardiseerd worden" en "Je moet het wel zelf doen. Misschien kunnen zij wat meer concreet posities aanbieden via het netwerk en het traject daardoor concreter maken." Men is bereid om LoopbaanNaPolitiek aan te bevelen aan anderen.

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 LoopbaanNaPolitiek op 25-02-2019.

Algemeen

LoopbaanNaPolitiek begeleidt oud-bestuurders naar werk dat bij hen past. Onder andere burgemeesters, wethouders, gedeputeerden en Tweede Kamerleden worden door hen begeleid op weg naar een nieuwe start en maximale inzetbaarheid gedurende hun verdere loopbaan. Met een uitgebreid outplacement programma, persoonlijke aanpak op maat en gegarandeerd resultaat, wil LoopbaanNaPolitiek de belangrijkste loopbaanbegeleider voor politici in Nederland zijn. In haar visie heeft zij de kernwaarden Inleven, Inspireren en Resultaat geformuleerd. De partners en coaches zijn zelf oud-bestuurders en/of gecertificeerde loopbaanbegeleiders die zich daardoor goed kunnen inleven in de praktijk van de kandidaat. Daarnaast zijn zij in staat om deelnemers aan de programma's op een dusdanige manier te inspireren dat het meest optimale resultaat uit de outplacementtrajecten kan worden behaald. Daarmee geeft het bureau ook aan dat alle trajecten via maatwerk tot stand komen. Het gesprek vond plaats met de heer R. Doornbosch (oprichter & directeur) en de heer W. Ginjaar (directeur).

Kwaliteit

De partners, psychologen en coaches hebben veel deskundigheid en ervaring in huis. Zelf dragen zij zorg voor het bijhouden van hun eigen professionaliteit enerzijds en anderzijds geeft LoopbaanNaPolitiek alle ruimte voor gezamenlijke activiteiten. Eens in de drie maanden organiseert het bureau professionaliseringsbijeenkomsten met zowel een inhoudelijke component als een netwerkmoment. Het bureau hanteert de kernwaarden als uitgangspunt en kiest er bewust voor om de partners en coaches een gereedschapskist aan tools mee te geven zodat zij zelf in staat zijn om te bepalen welk instrument op welk moment het beste past. Daarnaast organiseert het bureau netwerkbijeenkomsten en stimuleert men dat men onderling nauw met elkaar in contact staat zodat men op de hoogte is van elkaars expertise en daarmee elkaar kan inschakelen indien nodig of gewenst. Met de kandidaten houdt men nauw contact; opdrachtgevers ontvangen eens per kwartaal een rapportage op het proces. Daarnaast functioneert het bureau, in het kader van de vertrekregeling voor de doelgroep, binnen de richtlijnen van de Appa regeling.

Continuïteit

LoopbaanNaPolitiek is continu bezig om haar dienstverlening aan te passen om deze optimaal aan te laten sluiten op de veranderende vraagstellingen vanuit de markt. Voor de post-HBO leergang, onder meer bestaande uit workshops en masterclasses, loopt nu een voorbereidend traject voor erkende registratie. Tevens heeft men een adviespoule als competentieproject in het leven geroepen om het gat naar de arbeidsmarkt te verkleinen. De komende tijd krijgt dat verder vorm en inhoud. LoopbaanNaPolitiek heeft eveneens zitting in een pilot project van het Ministerie van Binnenlandse Zaken in het kader van een EVC traject. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek acht Cedeo de continuïteit van LoopbaanNaPolitiek voor de komende periode bij outplacementtrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als nichebureau streeft LoopbaanNaPolitiek naar maximale kwaliteit waarbij de mens centraal staat. Haar onderscheidend vermogen komt vooral voort uit het feit dat men alle trajecten als maatwerk aanbiedt waarbij de partners, psychologen en coaches vooral met passie en bevologenheid voor de kandidaten het hoogste rendement willen behalen.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu