

Weena-Zuid 170

Postbus 701

3000 AS Rotterdam

T +31 (0)10 201 42 22

F +31 (0)10 224 85 87

www.cedeo.eu

E info@cedeo.nl

Klanttevredenheidsonderzoek

Gerritsen Adviesgroep B.V.

20-07-2011



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Gerritsen Adviesgroep B.V. 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.....	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland vele duizenden commerciële aanbieders van HR-diensten die een veelvoud aan activiteiten aanbieden zoals opleidingen. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van bedrijfsadvies, outplacement of loopbaanbegeleiding en intensieve begeleiding door middel van coaching. Voor veel HR-functionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies, outplacementopdrachten, loopbaanbegeleidingstrajecten of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze ruim 300 bureaus op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand met erkende organisaties 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 jaaromzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, Outplacement en Loopbaanbegeleiding, als voor Coaching en Bedrijfsadvies.

De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau 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 bureau 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 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 bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het bureau krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het bureau voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau 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
 - 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

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Plan van aanpak				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs				30%	70%
Afronding				30%	70%
Organisatie en Administratie②				50%	
Relatiebeheer③				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding④				50%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten onthouden zich van een score op dit onderdeel
- ③ Vijf referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In het voortraject is door de meeste referenten zelf contact opgenomen met Gerritsen Adviesgroep BV (Gerritsen). Verschillende referenten geven aan al langer met Gerritsen samen te werken en hebben al verschillende trajecten afgerond. De grote tevredenheid over de werkwijze van Gerritsen en over de manier waarop deze trajecten zijn uitgevoerd, heeft ook nu weer de keuze voor dit instituut bepaald. De andere opdrachtgevers zijn op aanraden van derden op de website van Gerritsen gaan kijken en hebben aansluitend contact opgenomen, een referent is persoonlijk door een adviseur van Gerritsen benaderd in het verleden. "Dit was een aangenaam gesprek en toen wij met een situatie te maken kregen hebben we weer contact gezocht", aldus deze referent. Vijf referenten zijn kandidaat geweest en zijn via de afdeling P&O of HRM in contact gekomen met Gerritsen. Zowel de opdrachtgevers als ook de kandidaten hebben in het voortraject direct contact met de begeleider of coach.

Gerritsen kent een persoonlijke aanpak en de meeste referenten spreken van een goed contact met de begeleider of coach. "Er was gelijk een klik tussen de coach en mij en ik had er alle vertrouwen in dat dit ook zo zou zijn bij onze kandidaat" en "De betrokken en integere benadering sprak mij meteen aan, er was een basis van respect en wederzijds vertrouwen vanaf de eerste afspraak", aldus twee referenten. Tijdens het voortraject vindt altijd een gesprek met de kandidaat plaats. "In dit oriënterend gesprek wordt samen met de kandidaat een passend traject samengesteld, daarna volgt de terugkoppeling naar mij", aldus een referent. Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Gerritsen het voortraject uitvoert.

Plan van aanpak

Na de eerste afspraak met de kandidaat stelt Gerritsen het plan van aanpak op en bespreekt dit met de opdrachtgever en de kandidaat. Er kan ook gekozen worden voor een vaststaand traject, maar dit kan altijd uitgebreid worden indien dit voor de kandidaat wenselijk is. "Bij Gerritsen spreken ze liever van baancoaching dan van outplacement, dit klinkt positiever en moderner. Deze positieve insteek komt ook in het plan van aanpak gelijk naar voren. Het plan is echt op de kandidaat geschreven", "Het plan van aanpak is altijd duidelijk, positief opgesteld en passend bij de kandidaat waarom het gaat" en "De opbouw van het traject wordt duidelijk aangegeven inclusief de beoogde resultaten", aldus enkele referenten. Ook de anderen beamen deze uitspraken en zijn hierover goed te spreken. Vijf referenten geven aan geen inzicht in de kosten gehad te hebben. De anderen vinden de prijsopbouw duidelijk. "Ook als het over de prijs gaat wordt er duidelijk en transparant gecommuniceerd door Gerritsen", aldus een referent.

Uitvoering

"Gerritsen richt zich snel op de toekomst en blijft niet hangen in het verleden, de insteek tijdens de uitvoering is dan ook gelijk toekomstgericht en positief, er wordt meteen gestart om het beoogde resultaat te halen binnen een afgesproken tijdspad", aldus een referent. De meeste kandidaten zijn gelijk aan de slag gegaan met een "werkboek", hiermee krijgen ze snel een duidelijk beeld van de kwaliteiten die ze hebben. Binnen het boek kun je ook een ander een pagina laten invullen. "Dit was eng maar ook zeer verhelderend, je ziet dan hoe een collega jou ziet", aldus een referent. Het werkboek laat zien wat de persoonlijke kwaliteiten, talenten en drijfveren zijn van een kandidaat. Tevens geeft het een duidelijk beeld welke werkzaamheden een kandidaat leuk vindt om te doen en in welke richting een passende nieuwe functie op de arbeidsmarkt gezocht kan worden. Nadat het motivatiepatroon is besproken wordt er een actieplan opgesteld waarmee de kandidaat, met steun en begeleiding, aan de slag kan. "De begeleiding hierin is uitstekend, de kandidaat wordt geholpen met het schrijven van sollicitatiebrieven, het voorbereiden op een sollicitatiegesprek en ook aan de persoonlijke presentatie wordt aandacht geschonken" en "Als blijkt dat je een scholingsachterstand hebt, onderneemt de coach actie richting je werkgever. Het is bij mij gelukt om deze bijscholing vergoed te krijgen", aldus twee referenten. Twee referenten geven aan dat de persoonlijke ontwikkeling van de kandidaten constant een factor is waar aan gewerkt wordt tijdens de uitvoering. "Gerritsen creëert een veilige basis waarin de kandidaat kan werken aan zijn persoonlijke ontwikkeling en hierbij geholpen wordt waar nodig", aldus een referent. Tussentijdse evaluatie momenten worden meestal vooraf vastgelegd met de opdrachtgever en worden nauwkeurig door Gerritsen uitgevoerd. Alle referenten zijn (zeer) content over de manier waarop de uitvoering verloopt.

Adviseurs

Unaniem geven de referenten aan dat de begeleiders/ coaches van Gerritsen over uitstekende vaardigheden beschikken, zowel inhoudelijk als didactisch. Alle opdrachtgevers geven aan dat zij de begeleiding van de kandidaten (zeer) goed vinden en dat de contacten met de begeleider op een professionele en in een prettige sfeer verlopen. "Ik heb veel vertrouwen in de coach die ingezet wordt tijdens het traject" en "De begeleider heeft veel inlevingsvermogen en er wordt gewerkt vanuit veiligheid en respect", aldus twee referenten. De kandidaten omschrijven de begeleider als "Zeer betrokken en positief, alle gesprekken zijn in een open en rustige sfeer verlopen" en "Er ging veel positieve energie van hem uit, rustig en integer. Ik voelde mij erg op mijn gemak".

Afronding

Na afronding van een traject ontvangen de opdrachtgevers een schriftelijke eindrapportage, in enkele gevallen wordt dit nog in een persoonlijke afspraak met de opdrachtgever en de begeleider besproken. In de meeste gevallen is het traject afgerond binnen het vooraf afgesproken tijdspad. "Gerritsen komt zijn afspraken correct na en zorgt ervoor dat dit naar tevredenheid is van beide partijen" en "De afronding van een traject verloopt volgens de verwachting en je ontvangt vrij snel een eindrapportage, dat is wel zo prettig", aldus twee referenten. Na afloop van een traject neemt de begeleider/ coach nog regelmatig contact op met de kandidaat om te weten te komen of de keuzes die gemaakt zijn juist zijn en de kandidaat gelukkig is op zijn nieuwe werkplek. "Het was erg prettig om de gesprekken nog even voort te zetten tijdens mijn proeftijd", aldus een referent. Een referent vertelt dat als je binnen twaalf maanden je werk weer verliest, je gratis nog drie maanden coaching mag aanvragen bij Gerritsen. De tevredenheid is dan ook wederom groot over dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Vijf referenten onthouden zich van een score op dit onderdeel, zij hebben uitsluitend contact gehad met de coach van Gerritsen. De andere referenten zijn tevreden over de bereikbaarheid van het instituut. "Zowel per e-mail als per telefoon zijn ze goed te bereiken en je wordt altijd vriendelijk geholpen", aldus meerdere referenten. Verschillende referenten geven aan dat Gerritsen flexibel omgaat met het verschuiven van een afspraak zonder dat de continuïteit van het traject hiermee in gevaar komt. De referenten die er zicht op hebben, zijn tevreden over het verloop van de facturatie.

Relatiebeheer

Vijf referenten onthouden zich van een score, zij hebben geen zicht op het relatiebeheer. Wel geven zij aan dat ze de belangstelling die de coach toont, na afronding van een traject, zeer op prijs stellen. De andere referenten geven aan met enige regelmaat een nieuwsbrief of mailing te ontvangen waarin zij op de hoogte worden gesteld van nieuwe ontwikkelingen binnen Gerritsen. De meeste opdrachtgevers hebben een vaste contactpersoon binnen Gerritsen. Hiermee hebben zij een prettig contact, ook buiten de trajecten om. "De belangstelling is oprecht en betrokken", aldus een referent. De referenten zijn dan ook tevreden over de manier waarop de relatie onderhouden wordt vanuit het instituut.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf referenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich van een score op dit onderdeel. De meeste referenten geven aan dat de prijzen die ze bij Gerritsen hanteren behoorlijk zijn maar doordat de afgesproken resultaten behaald worden is de tevredenheid over de prijs-kwaliteitverhouding groot. "Bij Gerritsen komen ze de afspraken na en krijg je resultaat" en "De manier van aanpak en de resultaten die ze behalen zijn voor ons een belangrijke pijler, de kosten die hier tegen over staan hebben wij er dan ook graag voor over", aldus twee referenten.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Zowel de opdrachtgevers als de kandidaten kijken met tevredenheid terug op de trajecten die Gerritsen heeft uitgevoerd. "Het grote empathisch vermogen van de coach en de professionele werkwijze is een uitstekende basis voor succes", "De positieve opbouwende manier waarop Gerritsen het aanpakt is bijzonder" en "Ze staan bij Gerritsen midden in de maatschappij, weten wat er speelt, kennen de juiste netwerken en bovenal zijn ze persoonlijk in hun aanpak", aldus de referenten. Ook de andere referenten geven aan dat de sfeer, de persoonlijke benadering en de manier van aanpak als zeer prettig wordt ervaren. Eén referent wil de website nog wel als aandachtspunt meegeven: "Deze is niet altijd even goed te lezen, er komen nog wel eens rare tekentjes in plaats van letters en de linkjes werken niet allemaal naar behoren". Uiteraard bevelen de referenten Gerritsen van harte aan bij anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Gerritsen Adviesgroep B.V. op 20-07-2011.

Algemeen

Gerritsen Adviesgroep, opgericht in 1997, is breed actief op het terrein van HRD en heeft zich daarbij gespecialiseerd in de vakgebieden organisatie- en leiderschapsontwikkeling, loopbaan- en persoonlijke coaching (employability) en baancoaching (de begeleiding van mensen bij het vinden van een andere baan, een benaming waaraan Gerritsen Adviesgroep de voorkeur geeft boven outplacement). Belangrijk uitgangspunt in de trajecten van Gerritsen Adviesgroep is het ontwikkelen van veerkracht, van individuele medewerkers en van teams. In de visie van Gerritsen Adviesgroep zijn veerkrachtige mensen binnen veerkrachtige organisaties in staat om om te gaan met het onbekende, wat vanwege de continue ontwikkelingen in de markt, binnen organisaties, in functies en 'hulpmiddelen' (zoals ICT) een absolute noodzaak is. Gerritsen Adviesgroep werkt dan ook vanuit de positieve visie op mensen (appreciative inquiry en oplossingsgericht coachen): er wordt uitgegaan van de kracht, kwaliteit en de competenties waarin men in het verleden succesvol was.

Kwaliteit

Bij Gerritsen Adviesgroep zijn 7 consultants/loopbaanadviseurs werkzaam. Daarnaast wordt geput uit een vast bestand van 10 tot 15 freelancers. Gerritsen Adviesgroep stelt hoge eisen aan de loopbaanadviseurs, die als 'senior' aan een scala aan eisen moeten voldoen. De 'bagage' van de adviseurs moet onder andere uitgebreide kennis, ervaring en inzichten, opgedaan bij meerdere werkgevers, omvatten, evenals uitgebreide arbeidsmarktkennis en een groot inlevingsvermogen. De adviseurs blijven zich continu ontwikkelen. In deze ontwikkeling heeft het bureau vaste onderdelen bepaald, zoals de certificering van het CMI (Career Management Institute). Daarnaast is er ruimte voor een meer vrije keuze. Zo volgt een van de loopbaanadviseurs momenteel een coachingsopleiding. Ook verzorgt Gerritsen Adviesgroep interne professionaliseringsdagen die thematisch, veelal ontleend aan gesignaleerde ontwikkelingen, worden ingevuld. Bij de keuze van een loopbaanadviseur voor de trajecten vormt de 'klik' met de vragen én met de persoon van de cliënt en de opdrachtgever een essentieel thema. Specialismen van adviseurs, bijvoorbeeld op het gebied van het opstarten van een eigen onderneming, staan garant voor een optimale aansluiting bij de specifieke vragen van cliënten.

Continuïteit

Gerritsen Adviesgroep is breed actief in de markt: in de praktijk sluit de dienstverlening vooral goed aan bij middelbaar en hoger opgeleiden. Mede ook daardoor beschikt het bureau over een uitgebreid netwerk. Met de innovatieve vormen van dienstverlening illustreert het bureau zijn eigen veerkracht: voorbeelden hiervan zijn de Digitale coaching, het Innoverend Leren en het Loopbaan Development Center. Het intensieve Development Center van één dag resulteert in een persoonlijk loopbaanplan, dat een uitstekende basis biedt voor de verdere loopbaanontwikkeling. Voor de doelgroep 50+, die in toenemende mate een beroep doet op de dienstverlening van Gerritsen Adviesgroep werkt men ook vanuit een eigen visie. Deze mensen worden begeleid in het ontdekken van 'de eigen kracht' en 'het geloof in eigen kunnen'. Zo leren zij wat zij willen, waar zij dat willen en worden zij aangespoord vooral veel te netwerken. Verder constateert Gerritsen Adviesgroep meer vraag naar kortdurende intensieve trajecten. Op basis van het uitstekende resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft acht Cedeo de continuïteit van Gerritsen Adviesgroep voor de komende tijd dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Trajecten starten met een uitgebreide intake, waarin vragen en einddoel zorgvuldig worden vastgelegd: doelen worden zo concreet mogelijk omschreven. Met het oog op het ontwikkelen van de veerkracht kan onder andere een 'veerkrachtscan' worden uitgevoerd, waarmee eigenschappen als pro-activiteit, initiatief, betekenis geven en het onder ogen zien van de realiteit inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Grote kracht van Gerritsen Adviesgroep is naar eigen zeggen het vermogen om het voor de cliënt passende profiel inzichtelijk te maken; in combinatie met de deskundige begeleiding leidt dit tot een grote 'successcore'. Van de ingecalculeerde terugkommogelijkheid, indien een gevonden functie toch niet de juiste blijkt, wordt dan ook slechts zelden gebruik gemaakt.

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 voor PR-activiteiten
- Positieve advisering op het gebied van Loopbaanbegeleiding en Outplacement door Cedeo
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu