

Klanttevredenheidsonderzoek

LoopbaanNaPolitiek

10-12-2020



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, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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, 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 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, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Plan van aanpak			10%	60%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Adviseurs		10%		50%	40%
Afronding②				30%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer③		10%		70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal			10%	60%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zeven referenten onthouden zich van een score voor de afronding.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ④ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Sommige referenten hebben LoopbaanNaPolitiek aangereikt gekregen bij het afscheid van een bestuurlijke functie voor het begeleiden naar een andere werkring. Anderen waren al bekend met dit bureau vanuit het verleden of zijn door een collega op LoopbaanNaPolitiek geweest. Verschillende redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder de goede ervaringen van anderen en de klik met de coach van het bureau. Het is volgens allen de keuze van de kandidaat om met dit bureau in zee te gaan. Enkele uitspraken over de keuze: "Ze waren helder in de uitleg over de mogelijkheden", "We hebben in de afgelopen tijd een aantal bestuurders gehad die hun politieke carrière beëindigden. Dan wordt gekeken naar de mogelijkheden van een andere baan en eventueel scholing. Daarbij hebben zij de keuze uit een aantal bureaus en kijken ze welk bureau het beste past" en "Ze hebben veel ervaring in het bestuurlijk land en kennen de krachtvelden." Na de aanmelding vindt een kennismakingsgesprek plaats met de betrokken bestuurder, waarin de wensen aan bod komen en de werkwijze van het bureau ter sprake komt. Ter illustratie: "Aan de bestuurder is de keuze. Ik leg de contacten en dat loopt goed. We kunnen vrij snel en heel laagdrempelig met elkaar afstemmen" en "Ik heb mij aangemeld bij hen en ben bij een aantal workshops gaan kijken. Vervolgens is aan mij een coach toegewezen en zijn we het traject ingegaan." Allen geven een positieve beoordeling voor de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak

Over het plan van aanpak van het traject laat de meerderheid van de referenten zich positief uit. Er wordt in voldoende mate de tijd genomen om de wensen en ideeën van de kandidaat te inventariseren en de rol van het bureau daarin te bekijken. Dit resulteert in een plan van aanpak. Ter illustratie: “Alles is wettelijk gekaderd door de Wachtgeldregeling. Soms is er een re-integratiebudget, maar daar hebben we niet veel vrijheid in”, “Ze hadden een duidelijk verhaal over de mogelijkheden binnen de beperkingen van het aangeboden traject. Op grond daarvan hebben we een plan van aanpak afgesproken” en “We hebben een goed gesprek gehad over mijn ambities en aan de hand daarvan een programma gemaakt.” Een van hen geeft een neutrale score met het volgende verbeterpunt: “Het zou goed zijn als je wat op schrift krijgt over wat je samen hebt afgesproken en wat de mogelijkheden zijn. Dat heb ik nu niet gekregen.” De kosten van het traject zijn van tevoren helder.

Uitvoering

Men is in meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. De opdrachtgevers spreken over kwartaalrapportages over de stand van zaken die keurig op tijd worden verstrekt. Enkele citaten: “Samen met de kandidaat wordt gekeken naar zijn mogelijkheden en onmogelijkheden. Vaak zit daar dan ook een stukje scholing in. Ik volg dat vanaf de zijlijn met periodiek de rapportages over de voortgang”, “Je begint met het accepteren dat de bestuursperiode is afgelopen. Dan ga je positie bepalen en nadenken over de toekomst. Samen kijk je dan naar wat daarvoor nodig is en of daarbij bijvoorbeeld scholing voor nodig is”, “In de gesprekken begin je met het inventariseren van wie je bent, wat je wilt en wat je kunt. Samen kijk je naar de mogelijkheden van het volgen van opleidingen. Ik heb tot nu toe onder andere een workshop gevolgd”, “We hebben samen gekeken naar wat we voor elkaar konden betekenen, maar vervolgens brak de Coronapandemie uit. Daardoor hebben we tot nu toe niet zoveel gesprekken gevoerd. Wel heb ik regelmatig mails en nuttige tips van de adviseur gekregen. Ik ben tevreden over hoe het tot nu toe gaat” en “Er is een spiegel voorgehouden en er zijn opties aangereikt ter overdenking op basis van mijn wensen. Er is vervolgens ondersteuning gegeven bij het mogelijk maken van mijn ideeën.” Een van de respondenten is niet tevreden over de uitvoering. Volgens hem was er een stappenplan afgesproken en werd er door een assessment gekeken in welke richting hij zou kunnen gaan. Daar is naar zijn mening eigenlijk niets mee gedaan en de begeleider was op een bepaald moment niet meer bereikbaar.

Adviseurs

Over de kwaliteit van de adviseurs van LoopbaanNaPolitiek worden door de meeste geïnterviewden positieve beoordelingen gegeven. Dat heeft onder andere te maken met de expertise, het luisteren naar de klant en de betrokkenheid van de coach. Ter illustratie: “Ik hoor positieve verhalen over de begeleiding door de adviseurs. Er wordt goed op maat gekeken naar de mogelijkheden en behoefte”, “Het is heel plezierig om een goede gesprekspartner te hebben die weet waar hij het over heeft en die je goed op weg kan helpen”, “Zeker in de eerste fase heeft hij mij heel goed begeleid. Bij het vervolgens zoeken naar een baan heb ik zelf meer gedaan” en “Ik ga hem steeds meer waarderen. Hij weet de goede vragen te stellen en je af en toe het juiste zetje te geven.” Een van hen is ontevreden over het functioneren van de adviseur en beargumenteert dit als volgt: “Mijn begeleider had verkeerde informatie over het beschikbare budget, omdat ik een terugkeergarantie had in mijn vorige baan. Daardoor bleek de opleiding die ik zou krijgen niet volledig vergoed te worden. Uiteindelijk is de helft ervan vergoed. Hij bracht allerlei dingen ter sprake, zoals een goed LinkedIn profiel en vervolgens gebeurde er niets mee. Op een bepaald moment hoorde ik niets meer van hem en reageerde hij ook niet op mijn mails.”

Afronding

Bij zeven respondenten zijn de trajecten nog niet afgesloten en zij vinden het dan ook te vroeg om een score op dit onderdeel te geven. De anderen zijn tevreden over de afronding van het traject. “Er is een eindrapportage over de resultaten in het traject gemaakt en dat is prima”, geeft een van hen aan. De kandidaten die het traject hebben afgerond vertellen dat er een afsluitend gesprek heeft plaatsgevonden. Men heeft dit gesprek als prettig ervaren. Daarbij heeft de coach aangegeven dat hij altijd nog bereid is om na afloop vragen te beantwoorden en een stukje ondersteuning te geven. Men is goed te spreken over de resultaten die zijn behaald met de trajecten. Een van de respondenten plaatst nog wel een opmerking over de nazorg. Hij heeft nu een parttimebaan en moet nog steeds iedere maand solliciteren. Hij mist een beetje de begeleiding daarin. “Al is het maar even dat zij contact opnemen om te informeren naar hoe het gaat”, aldus voornoemde referent.

Organisatie en Administratie

Allen zijn goed te spreken over de organisatie en administratie van het bureau. Men noemt de bereikbaarheid via de telefoon en via e-mail prima. Enkele citaten: "Ik heb twee vaste aanspreekpunten en dat gaat heel goed. Ze reageren snel" en "Je krijgt vrijwel direct antwoord op je vragen." Ook worden de gemaakte afspraken door het bureau nagekomen, bijvoorbeeld als het gaat om de rapportages. Deze worden regelmatig verstrekt. "In het plan van aanpak worden duidelijk de afspraken beschreven en daar houden zij zich aan", aldus een tevreden referent. Ook vindt men LoopbaanNaPolitiek flexibel naar de klant toe als heet gaat om bijvoorbeeld het aanpassen of verzetten van afspraken. "Er kan heel flexibel ingespeeld worden op specifieke wensen, bijvoorbeeld het creëren van een oefensessie", vertelt een van de geïnterviewden.

Relatiebeheer

Een van de referenten heeft sinds het traject niets meer vernomen van het bureau en geeft om die reden geen oordeel over dit onderdeel. De rest geeft in meerderheid een positieve beoordeling voor het relatiebeheer, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ik heb na afloop als opdrachtgever een rapportage van het traject gekregen en dat is voor mij voldoende", "We zitten nog in het traject waardoor ik regelmatig contact heb. Dat loopt goed" en "Ze hebben nog mailings gestuurd en informatie over opleidingen." Eén van de geïnterviewden is ontevreden omdat het traject niet is afgerond en hij geen contact kan krijgen met de betrokken adviseur. Deze laat niets meer van zich horen. Hij heeft dit nog niet aangekaart bij het bureau.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes van de geïnterviewden hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en geven daarom geen score op dit onderdeel. De anderen zijn tevreden over de prijs/kwaliteitverhouding. Zij vinden de prijs marktconform als wordt gekeken naar andere soortgelijke bureaus. Verder zijn zij tevreden over de geleverde kwaliteit, hetgeen resulteert in een positieve beoordeling voor dit onderdeel.

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Over het geheel gezien is de meerderheid van de referenten positief tot zeer positief over de uitvoering van het traject en de samenwerking met het bureau. Meerdere sterke punten komen uit de interviews naar voren, waaronder: de kennis van het bestuurlijk apparaat, de kwaliteit van de coaches, de flexibiliteit en de klantgerichtheid. Enkele citaten: "Sterk vind ik de tijd die de adviseur voor je heeft en zijn bereikbaarheid. Je kunt er terecht voor allerlei dingen. Hij weet heel goed hoe de bestuurlijke wereld in elkaar zit", "Ze zijn over de volle breedte in staat om de mogelijkheden te zien. Het is puur op de persoon gericht met een aanpak die een-op-een aansluit op de kandidaat", "Ze hebben grote kennis en ervaring binnen bestuurdersland. Ze weten hoe het in elkaar zit en met wie ze dealen", "Positief vind ik onder andere het netwerk van gelijkgestemden. Je deelt de beleving en de bestuurlijke achtergrond" en "Je krijgt een breed totaaloverzicht over wat er is en wat er kan met de nodige vacatures en scholing." Twee van hen hebben nog wel een tip voor het bureau, te weten: "Misschien kan er richting de gemeente aan de voorkant wat meer openheid gegeven worden over hoe de financiële lijnen lopen" en "Iedere drie maanden moet een rapport ingeleverd worden over wat er is gebeurd. Daar hoor ik verder niets over en ik zou daar wel graag feedback op krijgen." Een van de referenten is alles bij elkaar genomen niet tevreden over het traject. Naar zijn mening heeft de coach stappen in het traject voorgedragen en er niets mee gedaan. Vervolgens is het traject abrupt gestopt en was de coach verder niet bereikbaar voor hem. Hij geeft dan ook een neutrale score. De anderen zijn 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 M. Vergeer voerde met LoopbaanNaPolitiek op 10-12-2020.

Algemeen

LoopbaanNaPolitiek (hierna: LNP) is een onafhankelijk, landelijk outplacementbureau voor politieke ambtsdragers (wethouders, waterschapsbestuurders, gedeputeerden, en Kamerleden) in Nederland. Zij coacht, adviseert en begeleidt (oud) politici in het kader van de (pre) Appa-regeling met loopbaanbegeleiding en outplacementtrajecten in het vervolg van hun (politieke) loopbaan. Voorts heeft de organisatie een eigen leergang ontwikkeld. LNP is een landelijke organisatie met een groot netwerk in openbaar bestuur, overheid en bedrijfsleven en met eigen kantoren in Den Haag en Haarlem. Negentig procent van de kandidaten vindt binnen een jaar passend werk. De inkomsten die uit werk worden gegenereerd worden verrekend met het wachtgeld. Bij vijftienvijftig procent van de kandidaten kan het wachtgeld binnen het eerste jaar worden stopgezet.

Kwaliteit

LNP werkt met een team van zo'n twintig adviseurs/coaches. Zij zijn allen gecertificeerd als coach of loopbaanadviseur en afkomstig uit de eigen doelgroep (oud politiek ambtsdragers en bestuurders). Ervaring met het politieke werkveld en het hebben van een netwerk is dan ook een vereiste voor hun inzet. Alle adviseurs/coaches werken als zzp'er en hebben een eigen praktijk of ander (relevant) werk. Politici/bestuurders beschikken vaak over een goed netwerk. Maar een groot deel van dit netwerk is geheel verbonden aan hun politieke functie. Bij het vertrek uit die politieke functie verdwijnt vaak een groot deel van het netwerk. Bovendien worden politiek ontwikkelde competenties niet altijd op de arbeidsmarkt en in het bedrijfsleven (h)erkend. Een goede herpositionering met een herkenbaar competentieprofiel voor de arbeidsmarkt is daarom noodzakelijk. Met behulp van een gedegen loopbaan-assessment zorgt LNP ervoor dat competenties scherp in beeld komen en er een helder persoonsprofiel voor de actuele arbeidsmarkt wordt neergezet. Bovendien wordt er geïnvesteerd in een aanvullend netwerk. Hiertoe organiseert LNP onder meer vier keer per jaar een netwerkbijeenkomst met een inhoudelijk thema en gastsprekers. Onderling wordt regelmatig aan professionalisering gedaan en is er overleg over lopende trajecten, zodat alle expertise en netwerkcontacten voor alle kandidaten binnen handbereik zijn. Met regelmaat worden de instrumenten voor het assessment onder de loep genomen, doorontwikkeld of worden er nieuwe instrumenten aan het instrumentarium toegevoegd. Met de kandidaten onderhoudt men nauw contact; opdrachtgevers ontvangen eens per kwartaal een voortgangsrapportage.

Continuïteit

LNP streeft naar maximale kwaliteit waarbij de mens centraal staat. Haar onderscheidend vermogen komt vooral voort uit het feit dat alle trajecten tot maatwerktrajecten worden gemaakt waarbij de partners, psychologen en coaches streven naar het hoogste rendement. Zij gaan daarbij uit van de volgende kernwaarden: Inleven, Inspireren en Resultaat (bereiken). Hiermee heeft LNP reeds vele kandidaten met succes op weg geholpen naar het vervolg van hun loopbaan. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van LoopbaanNaPolitiek voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

LNP wil met haar uitgebreide outplacementprogramma, persoonlijke aanpak op maat en gegarandeerd resultaat de belangrijkste loopbaanbegeleider voor politici in Nederland zijn. Als onafhankelijk bureau is zij één van de landelijke bureaus die politici begeleiden. LNP streeft naar een 'fair share' van 25% marktaandeel. De afgelopen periode heeft de organisatie haar opdrachten onder meer verworven door aanbestedingsprojecten van gemeenten. LNP heeft deze vooral gewonnen op basis van de goede kwaliteit van dienstverlening. Het ligt echter in de lijn der verwachting dat in de toekomst aan individuele bestuurders meer keuzevrijheid wordt geboden bij de selectie van een bureau. LNP zet daarbij in op kwaliteit van dienstverlening en het verwerven van naamsbekendheid door gerichte marketingacties te ondernemen. Onder meer wordt er wekelijks een mailing naar alle kandidaten en oud-kandidaten gestuurd, wordt de website zorgvuldig bijgehouden en is men actief op social media.

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 Corporate

Deze 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