

# Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Arta



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Arta vanuit de invalshoek van de cliënt.

### INHOUDSOPGAVE

<b>CLIËNTENAUDIT BLIK OP WERK.....</b>	<b>1</b>
1. <b>ACHTERGROND .....</b>	<b>1</b>
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO CLIËNTENAUDIT .....	3
<b>STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....</b>	<b>6</b>

# Cliëntenaudit Blik op Werk

## 1. Achtergrond

Er zijn duizenden bureaus in Nederland die zich actief bezig houden met arbo-, interventie-, reïntegratiedienstverlening en inburgeringscursussen. Voor veel inhoudelijke opdrachtgevers en cliënten vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Om zicht te bieden op de bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en cliënten trajecten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers en cliënten. Dit onderzoek betreft de zogenaamde cliëntenaudit, dat, tezamen met het tweejaarlijks uit te voeren tevredenheidsonderzoek, onderdeel vormt van het Blik op Werk Keurmerk, dat door de Stichting Blik op Werk te 's Gravenhage op basis van positieve resultaten, die blijken uit onderzoeken en audits, wordt afgegeven.

Het Blik op Werk Keurmerk vergroot de transparantie en professionaliteit van de dienstverlening op de markten van dienstverlening die bijdragen aan de inzetbaarheid van werkenden en niet-werkenden in Nederland. Doel van het Keurmerk is een basisgarantie te bieden voor kwaliteit van de dienstverlening, een belangrijk selectie criterium te zijn bij de keuze van een dienstverlener en trachten te waarborgen dat dienstverleners voldoen aan de eisen van het Keurmerk.

De werkzaamheden die Cedeo in het kader van de cliëntenaudit verricht, geschieden onder toezicht van de Stichting Cedeo.

De Stichting kent een Stichtingsbestuur dat louter bestaat uit inkopers van HR-diensten en organisatie-ontwikkeltrajecten en andere, niet aan een aanbieder gelieerde onafhankelijke deskundigen.

- 

## 2. Cliëntenaudit

- Tijdens het onderzoek benadert Cedeo opdrachtgevers en cliënten van diensten met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met het betreffende bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van het bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken.
- Cedeo stelt zich op het standpunt dat de benaderde opdrachtgevers van het Bureau zich 'tevreden tot zeer tevreden' uitspreekt over de samenwerking met het betreffende bureau en de geboekte resultaten.

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 Blick op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Cliëntenaudit

Aantal referenten ondervraagd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject/inzicht in aanpak			20%	80%	
Uitvoering				40%	60%
Begeleiding					100%
Afronding②				60%	
Communicatie en bereikbaarheid				80%	20%
Organisatie			20%	20%	60%
Totaalbeeld				40%	60%

- 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.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject/inzicht in aanpak

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Stichting Arta (hierna te noemen Arta). De meerderheid van de referenten is door de school op het instituut geweest. Een referent heeft Arta via de Gemeente gevonden en een andere referent heeft op Google gezocht. Bij de referenten was er geen sprake van keuze uit meerdere instituten. De referenten hebben voor Arta gekozen, omdat er duidelijk behoefte was aan een stuk begeleiding. Ter illustratie: "Ik liep vast op school. Ik was niet meer gemotiveerd voor school en werk lukte ook niet" en "In die tijd heb ik een wajong-uitkering gekregen en heb ik zelf een baan gevonden. Ik had behoefte aan begeleiding daarbij." Ter voorbereiding op de start van het traject voert Arta kennismakingsgesprekken met de cliënten, waarin de werkwijze van het instituut wordt uitgelegd en ook wordt verteld, wat Arta te bieden heeft voor de specifieke cliënt. In deze gesprekken wordt ook voldoende ruimte geboden voor de vragen en wensen van de cliënt. Aan de hand van deze intake wordt een plan van aanpak opgesteld, dat in voldoende mate is afgestemd op de wensen van de cliënt. Een referent is niet helemaal tevreden over dit onderdeel. Het was hem na het voortraject nog niet helemaal duidelijk, wat hij van het traject kon verwachten. De overige referenten zijn tevreden over de wijze, waarop Arta zich heeft ingespannen in het voortraject.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering van de trajecten door Arta zijn alle referenten goed te spreken. De uitvoering geschiedt conform de afspraken in het plan van aanpak en daarnaast is er ook voldoende flexibiliteit in de uitvoering om in te spelen op de specifieke wensen en situaties tijdens het traject. De referenten spreken onder andere over begeleiding naar werk, maar ook over ondersteuning in het dagelijks leven. Ter illustratie: "Hij kwam een keer per week en gaf begeleiding naar een stuk zelfstandigheid met bijvoorbeeld het leren opruimen, plannen en organiseren. Hij was ook flexibel. Als iets was afgesproken, bijvoorbeeld het opruimen van de kamer, maar ik vond op dat moment andere dingen belangrijker, dan was daar ruimte voor", "We hebben eerst gekeken naar mijn mogelijkheden en wat ik leuk vind. Vervolgens heeft hij me geholpen met het zoeken van een school en gekeken of het UWV wilde meebetalen aan de studie, maar dat deden ze niet. Hij heeft toen ook geholpen bij het aanvragen van een uitkering" en "Hij begeleidt en bemiddelt bij het zoeken naar werk en hij helpt me met de papierwinkel." Tijdens het traject worden evaluatiemomenten ingebouwd, waarop gekeken wordt naar het verloop van het traject tot dan toe en afspraken worden gemaakt voor de komende tijd. Indien nodig wordt het traject aan de hand hiervan ook bijgesteld.

### **Begeleiding**

Alle referenten zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de begeleiding door de adviseurs van Arta. De cliënten hebben in het traject te maken met een vaste begeleider. Bij een referent is tijdens het traject van begeleider gewisseld in verband met uitdiensttreding van de eerste begeleider. Deze overgang is volgens de referent zonder problemen verlopen. Als sterke punten van de begeleiding worden door de referenten onder andere genoemd: de flexibiliteit, de "klik" met de cliënt, de cliënt centraal, de persoonlijke aandacht, het meedenken, de prettige samenwerking, de deskundigheid, het doorvragen, de tips en de ondersteuning. Ter illustratie: "De verhouding met hem is goed, heel ontspannen. Het is een prettig en nuchter persoon, die goed meedenkt en mij helpt bij het afwickelen van alle bureaucratie" en "Alles was goed aan hem. Hij gaf veel informatie en wist veel van bedrijven. Hij kon ook wel aandringen en dat was goed." Allen zijn van mening dat in voldoende mate is begeleid en dat voldoende is ingegaan op de vragen, belangstelling en mogelijkheden van de cliënt.

### **Afronding**

Bij twee referenten is het traject nog niet afgerond en zij onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel. De overige referenten laten zich positief uit over de afronding van de trajecten door Arta. De trajecten worden doorgaans afgesloten met een eindgesprek met de cliënt. Ter illustratie: "Het is afgesloten met een heel fijn gesprek over het verloop van het traject en wat ik in de toekomst wilde." De referenten geven aan dat Arta na afloop van het traject nog activiteiten ontwikkelt om het succes op langere termijn te bevorderen. De referenten kunnen in het kader van de nazorg nog met vragen bij het instituut terecht en een referent geeft aan, dat er een vervolgtraject is gestart. De referenten zijn tevreden over de doelen, die door Arta zijn bereikt in de trajecten. Ter illustratie: "Ze hebben bemiddeld bij het zoeken naar werk. Twee maanden geleden ben ik, wel op een goede manier, daar ontslagen. Ze hebben echt geholpen met het benaderen van de nieuwe werkgever en als er problemen waren stonden ze direct klaar" en "Ik sta nu sterker in mijn schoenen. Ze hebben geholpen met mijn administratie en werk."

### **Communicatie en bereikbaarheid**

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de communicatie en bereikbaarheid van Arta. De communicatie is helder en de bereikbaarheid noemen de referenten "uitstekend", "goed" en "prima". Indien gewenst wordt er snel teruggebeld en op e-mails en sms'jes wordt vlot gereageerd. "Het is per situatie verschillend. Soms gaat het via de mail en soms belt hij of stuurt hij een sms'je", vertelt een van de referenten.

### **Organisatie**

Over de organisatie van Arta is de meerderheid van de referenten goed te spreken. Naar mening van deze referenten heeft het instituut de zaken organisatorisch goed op orde. Arta is ook flexibel in het verschuiven van afspraken en het aanpassen naar aanleiding van specifieke wensen. Gevraagde informatie komt op tijd en gemaakte afspraken worden correct nagekomen. Een referent is niet helemaal tevreden op dit onderdeel. De rekening klopte niet voor wat betreft het aantal uren inzet van de begeleider. Dit is wel opgelost, maar het is door Arta niet voldoende duidelijk gemaakt aan de referent, wat hier fout is gegaan.

**Totaalbeeld**

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze, waarop Arta de trajecten ten uitvoer heeft gebracht en zij laten zich ook positief uit over de samenwerking met het instituut. Als sterke kanten van het instituut worden door de referenten onder andere genoemd: de flexibiliteit, het maatwerk, de betrokkenheid en de persoonlijke aandacht. Ter illustratie: “Ze stellen de cliënt centraal en zorgen voor de hulp die nodig is”, “De begeleider heeft mij heel goed leren kennen. hij speelde in het traject heel flexibel in op de situatie”, “Ze doen heel veel om je te helpen” en “Het is heel persoonlijk. Ze kijken niet naar het budget, maar kijken naar wat voor de klant nodig is.” Geen van de referenten heeft een aandachtspunt of verbeterpunt voor Arta. Alle referenten zijn bereid om Arta aan te bevelen aan anderen.

## **Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen**

Cedeo heeft de Cliëntenaudit uitgevoerd conform de richtlijnen van de Stichting Blik op Werk en daarbij gebruik gemaakt van de ervaring en expertise van de door Cedeo gehanteerde onderzoeksmethodes.

De resultaten van dit onderzoek zijn besproken met het bureau, waarbij de nadruk is gelegd op de in de rapportage aangegeven verbeterpunten. Aansluitend worden afspraken gemaakt over de voor zover noodzakelijk te nemen stappen die in de auditrapportage worden opgenomen.

Na afronding draagt Cedeo zorg voor opname van de bureaugegevens op haar website: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu)