

# Klanttevredenheidsonderzoek

Menea

06-06-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Menea vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                 | <b>1</b>  |
| 1. ACHTERGROND.....  | 1         |
| 2. CRITERIA.....   | 1         |
| 3. METHODE.....  | 1         |
| 4. PROCEDURE.....  | 2         |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                      | <b>3</b>  |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN ..... | 3         |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT.....          | 6         |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO .....</b>                | <b>10</b> |

# 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 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 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 4

| Score tevredenheid ①                         | 1 | 2 | 3   | 4    | 5   |
|--|---|---|-----|------|-----|
| Voortraject                                  |   |   |     | 100% |     |
| Opleidingsprogramma                          |   |   |     | 100% |     |
| Uitvoering                                   |   |   |     | 50%  | 50% |
| Opleiders                                    |   |   |     | 75%  | 25% |
| Trainingsmateriaal②                          |   |   |     | 50%  |     |
| Accommodatie③                                |   |   |     |      |     |
| Natraject                                    |   |   |     | 100% |     |
| Organisatie en Administratie                 |   |   | 25% | 75%  |     |
| Relatiebeheer                                |   |   |     | 75%  | 25% |
| Prijs-kwaliteitverhouding                    |   |   | 25% | 75%  |     |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal |   |   |     | 100% |     |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal.

③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De referenten die aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Menea hebben meegewerkt, tonen zich unaniem tevreden over het voortraject. Men is van mening dat er goed wordt geluisterd, meegedacht en geadviseerd. Allen hebben een jarenlange samenwerking met hen, mede gebaseerd op eerdere positieve ervaringen. Enkele uitspraken die dit onderstrepen: "We nemen vele persoonlijke trajecten af en die worden op maat gemaakt" en "Zij zijn goed in het versterken van de krachten en capaciteiten voor de medewerker." Daarnaast spreekt men in dit stadium ook over de kwaliteiten van de trainers en de bekendheid met de organisatie en doelgroep van de opdrachtgever.

##### Opleidingsprogramma

De programma's, die volgen op het voortraject, zijn voor alle referenten een goede weergave van het gesprek. "Maar, we hebben wel nog een aantal keren gesproken om het passender te maken zodat het nog beter aansluit", verklaart één geïnterviewde. Dat wordt door de andere respondenten beaamd. En, één van hen geeft er nog bij aan dat de voorstellen helder en transparant zijn, ook qua kosten.

**Uitvoering**

De uitvoering van de trajecten stemt allen positief en zeer positief. Men baseert zich mede op de feedback van deelnemers en daaruit blijkt dat er een correcte balans in de programma's zit tussen theorie en praktijk en dat het vooral ook interactief is. "De vinger wordt snel op de zere plek gelegd en mensen krijgen praktische tips aangereikt zodat ze er echt iets mee kunnen in de praktijk", "Het denkproces bij medewerkers wordt op gang gebracht", "De medewerkers konden zelf kiezen uit workshops met andere onderwerpen maar wel gerelateerd aan stress" en "Mensen hebben er zeker wat aan in het kader van het beïnvloeden van hun toekomst", zijn enkele uitspraken.

**Opleiders**

De opleiders worden eveneens hoog gewaardeerd. Zo zegt men: "De trainer was rustig en kalm, deskundig en wist een veilige omgeving neer te zetten", "Hij was confronterend zonder oordeel dus op een positieve manier. Trainers snappen wat wij willen mede omdat zij aansluiten op de behoefte in de groep", "Zij hebben verstand van zaken, tonen betrokkenheid en weten te anticiperen" en "Zij verstaan de kunst van het vak en sluiten op een plezierige en onderbouwde manier aan."

**Trainingsmateriaal**

Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een oordeel. De anderen beoordelen het als voldoende waarbij men opmerkt dat presentaties worden nagestuurd, dat men een pen en een boekje heeft gekregen.

**Accommodatie**

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

**Natraject**

Over het natraject zijn alle referenten unaniem tevreden. Daarbij merkt men wel op dat de resultaten pas op de langere termijn goed kunnen worden gemeten. "Maar, we hebben een keurig verslag gekregen wat er besproken is. Richting het UWV kunnen wij dit goed gebruiken. En de deelnemers zijn altijd positief", verklaart één geïnterviewde. Een volgende beaamt dit en voegt nog toe: "Er wordt geen protocol afgewerkt, mede omdat we regelmatig contact hebben. Ze vragen ook altijd na of ze verder nog kunnen ondersteunen." En een laatste: "We zaten intern in een vreemde periode waardoor alles ineens stil bleef liggen. We hebben er wel aspecten kunnen uithalen die bruikbaar zijn."

**Organisatie en Administratie**

Volgens de meeste referenten heeft Menea de organisatie en administratie goed op orde. Men ervaart de bereikbaarheid als voldoende en is van mening dat Menea de afspraken nakomt. Eén van hen zou Menea adviseren om toch wat meer volgens een bepaalde structuur en via een bepaald protocol te werken. Dat is de voornaamste reden van zijn neutrale score.

**Relatiebeheer**

Dat Menea de relatie op een aansprekende manier onderhoudt, blijkt mede uit de scores die worden gegeven. Zo zegt men: "We kennen veel mensen met wie ik ook direct contact kan opnemen maar dat stemmen we altijd af" en "Wij hebben een vaste accountmanager met wie wij goed kunnen schakelen." Nieuwsbrieven krijgen de meesten niet maar een enkeling kan zich dat ook niet herinneren.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De kwaliteit van de trajecten wordt door iedereen als goed beoordeeld. De enige die een neutraal oordeel op dit onderdeel geeft, merkt daarbij op de prijs aan de hoge kant te vinden.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat allen tevreden zijn over de trajecten en samenwerking met Menea. Als positieve punten benoemt men: “Men is zeer begripvol naar de medewerkers en zij worden dan ook geroemd in de uitvoering”, “Menea is professioneel, heeft kennis van zaken en is benaderbaar”, “De mensen verstaan hun vak, zijn pragmatisch en niet zweverig en to the point” en “Ik ervaar hen als flexibel in de aanpak en goed in het persoonlijk contact.” Ook geeft men de volgende suggesties: “Kijk nog eens of je de manier van het onderhouden van contacten kunt verbeteren. Biedt bijvoorbeeld iets aan wanneer dat interessant voor ons zou kunnen zijn”, “We hebben al een lange relatie maar ineens vindt er bij hen intern een verandering in procesvoering plaats waardoor ik met iemand die ik niet ken, moet gaan schakelen. Dat vind ik niet fijn” en “Probeer nog beter aan te sluiten bij de groep. Soms vinden mensen dat iets te lang duurt waardoor men een verdiepende slag mist.” Tot slot geven allen aan Menea aan te bevelen aan anderen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                                 | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject②   |   |   |     | 60% | 30% |
| Plan van aanpak③                                     |   |   |     | 70% |     |
| Uitvoering   |   |   | 10% | 40% | 50% |
| Adviseurs  |   |   |     | 50% | 50% |
| Afronding④   |   |   | 10% | 40% | 30% |
| Organisatie en Administratie⑤                        |   |   | 10% | 60% | 20% |
| Relatiebeheer⑥                                       |   |   | 10% | 40% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑦                           |   |   |     | 50% | 20% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal |   |   |     | 60% | 40% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Drie referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma.
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de afronding.
- ⑤ Eén referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie.
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.
- ⑦ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Voor dit onderzoek is gesproken met een aantal opdrachtgevers en met een aantal deelnemers aan (outplacement) trajecten. Van de tien geïnterviewden zijn er negen die zicht hebben op de verrichtingen van Menea in het voortraject. Zij tonen zich allen tevreden en zeer tevreden hierover. Enkele opdrachtgevers verklaren dat zij Menea hebben vergeleken met andere leveranciers. "Menea is het geworden omdat zij snel weten te schakelen en goed mee kunnen denken. De combinatie van het traject uitzetten en het sparren met elkaar ging goed", verklaart één van hen hierover. Anderen verklaren bijvoorbeeld dat zij al langere tijd met Menea samenwerken: "Zij zijn heel erg goed in het begeleiden van mensen van werk naar werk. Dat komt mede omdat zij een persoonlijke benadering hanteren", "In een moeilijke tijd word je op een prettige manier bijgestaan en we gaan dan ook graag met hen door op basis van ervaringen uit het verleden. De adviseurs zijn capabel en met hen hebben we een goede band. Meestal kunnen we in de uitvoering over dezelfde personen beschikken" en "De afstemming aan de voorkant is goed." Eén referent meldt: "We werken in een soort driehoek met elkaar samen. Wij, Menea en een aparte arbo-partij. In deze samenwerking zijn zij vooral sparringpartner omdat zij goed mee kunnen denken. In het traject zijn zij eindverantwoordelijk voor de totale arbo-service." Eén deelnemer geeft geen oordeel over het voortraject omdat dat door zijn werkgever is geregeld.



### **Plan van aanpak**

Drie referenten kunnen geen oordeel over het plan van aanpak geven. Bijvoorbeeld omdat zij het zelf niet hebben gezien óf omdat zij door de werkgever zijn ingeschreven. De overige zeven vinden dat de plannen van aanpak altijd goed aansluiten op hetgeen is besproken in het voortraject. Sommigen geven aan dat het meer een continu traject is waarbij men op regelmatige basis met elkaar om de tafel zit. Ook ervaart men de prijsafspraken als helder en transparant. “Qua plan is het altijd kort omschreven. Wij geven dan ook aan wat onze budgettaire ruimte is zodat we in overleg kunnen bepalen wat zij daarvoor kunnen doen”, “Het voorstel sloot niet helemaal aan maar dat hebben we samen kunnen finetunen. Ook was er wat onduidelijkheid met betrekking tot een stuk voorfinanciering in het kader van een subsidieregeling. Ook daar zijn we in goed overleg uitgekomen” en “Met de deelnemers doen zij een intake om te kijken wat er nodig is en hoe lang. Voor elk traject ontvangen we een aparte offerte”, geven drie referenten als verklaring aan.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn negen respondenten positief en zeer positief. Zij geven onder meer aan dat Menea ‘professioneel’, ‘deskundig’, ‘flexibel’ en ‘betrokken’ is. Daarbij baseren zij zich vooral op de feedback van deelnemers aan trajecten. Deelnemers zeggen bijvoorbeeld: “Het heeft mij echt op weg geholpen. Ik heb een aantal gesprekken gehad maar uiteindelijk moet je het toch zelf doen” en “We hebben met elkaar kennismemaakt en ik heb uitleg over de testen gekregen. Niet alleen moest ik online dingen doen maar ook een rollenspel met een acteur. De opdrachten vond ik verrassend.” Eén respondent heeft een workshop georganiseerd voor twintig deelnemers: “De geluiden waren positief. De doelstelling was om te kijken naar hoe zit ik nu bij het bedrijf en hoe zien de komende tien jaar eruit. Het geheel was interactief en men heeft veel ideeën met elkaar kunnen bespreken.” Eén opdrachtgever is neutraal omdat hij vindt dat hij onvoldoende wordt geïnformeerd over het verloop van het proces: “De start was goed maar daarna hoor ik niets meer. Dan pols ik wel bij de medewerker hoe het gaat maar vanuit Menea krijg ik geen terugkoppeling. En dat mis ik wel want ik wil duidelijk weten wat de opvolging zou moeten zijn, vanuit mijn rol als HR-manager.”

### **Adviseurs**

De adviseurs die Menea inzet, worden allen positief tot zeer positief beoordeeld. Enkelen melden daarbij wel dat zij persoonlijk geen ervaring met de adviseurs hebben maar zich baseren op de feedback van de medewerkers. Kort en krachtig zegt men: “Zij zijn prettig in de omgang”, “Zij werken hands-on en er is een klik” en “Zij sluiten goed aan op de kandidaat.” Anderen geven de volgende toelichting: “Voor de werknemer zijn zij heel benaderbaar, flexibel en weten zij goed in te spelen op de individuele behoefte”, “Het zijn fijne mensen. Zij zijn capabel en weten een goede band op te bouwen. Onze vaste adviseur is veel bij ons over de vloer waardoor wij korte lijnen hebben en goed op de hoogte worden gebracht” en “Ik ervaar dat zij aan de ene kant begripvol zijn maar zich niet teveel laten inzuigen aan de andere kant.” Ook zegt één geïnterviewde: “Het zijn allemaal verschillende persoonlijkheden. Eén keer ging het niet zoals verwacht. We hebben de situatie toen open kunnen bespreken zonder dat iemand zich tekort gedaan voelde.” Deelnemers vertellen onder andere: “Er is met mij omgegaan op een respectvolle manier. Ik ervaarde de begeleider als behulpzaam maar ook kritisch” en “De coach bleef naast mij staan, ook toen bleek dat de achterliggende doelstelling van het traject anders was.”

### **Afronding**

Twee referenten geven geen oordeel over de afronding. Eén heeft dit niet zelf ervaren en de ander verklaart dat het nog niet is afgesloten. Een volgende is neutraal en verwijst voor zijn verklaring naar hetgeen hij onder uitvoering heeft gemeld. Aanvullend zegt hij nog: “Betrek ook vooral de afdeling HR in het traject zodat wij als organisatie ook geadviseerd worden hoe wij een kandidaat verder intern kunnen begeleiden.” De overige zeven respondenten tonen zich tevreden en zeer tevreden. Kandidaten vertellen dat het hen veel heeft opgeleverd. Opdrachtgevers verklaren dat zij een goede terugkoppeling hebben gehad en dat er bijvoorbeeld in de offerte altijd nog ruimte voor extra activiteiten wordt gelaten. Zoals één van hen zegt: “We zitten geregeld met elkaar om de tafel waardoor de voortgang bij mij goed op het netvlies komt.” Een enkeling geeft aan dat zij echt als partners samenwerken.

### **Organisatie en Administratie**

Van de negen referenten die zicht hebben op de organisatie en administratie zijn er acht (zeer) tevreden. Men vindt over het algemeen dat de organisatie en de adviseurs snel en makkelijk bereikbaar zijn. Ook is men van mening dat de afspraken voldoende worden nagekomen. "Soms krijgen we de informatie wat later maar daar wordt dan keurig over gecommuniceerd", laat één van hen weten. Een tweede: "Ondanks de drukke agenda's komen we altijd wel tot een afspraak voor een nieuwe datum." Degene die neutraal is laat weten de communicatie via de accountmanager niet altijd handig te vinden: "Of er is onduidelijkheid in de communicatie of ik ervaar dat hij weinig toegevoegde waarde heeft als tussenschakel." Eén referent heeft geen zicht op dit onderdeel en onthoudt zich dan ook van een mening.

### **Relatiebeheer**

Degene die op het vorige onderdeel neutraal was, is dat hier ook en verklaart: "Als we op één dag meerdere gesprekken willen plannen met de mensen intern dan kan dat vaak agenda-technisch bij hen niet worden ingepland. Dan vind ik dat Menea zich meer naar de klant mag schikken en flexibiliteit mag tonen in plaats van strak vast te houden aan hun eigen planning." Twee referenten melden dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en geven dan ook geen mening. De zeven resterende respondenten vinden dat Menea de relatie op een prettige manier onderhoudt. "Men denkt echt met je mee" en "Ik ervaar hen als proactief maar dan in een juiste balans. We weten elkaar te vinden", geven twee van hen als verklaring.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding wordt door de zeven referenten die daar zicht op hebben, met goed en zeer goed beoordeeld. Enkele uitspraken: "Die is keurig in balans", "Wij hebben een raamovereenkomst. Zij zijn niet de goedkoopste maar dat is voor ons niet de belangrijkste graadmeter. De kwaliteit en het rendement zijn goed" en "Ik denk dat de prijs marktconform is en de kwaliteit ervaren wij als goed." Drie referenten kunnen geen uitspraak op dit onderdeel doen omdat ze er geen zicht op hebben.

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten positief en zeer positief staan ten opzichte van de projectuitvoering en de samenwerking. Ter verklaring: "De trajecten worden goed uitgevoerd. Coaches zijn professioneel en geven een goede begeleiding. Ook alle contacten lopen op een prettige manier", "Menea reageert snel, denkt mee en anticipeert goed", "Het is een goede dienstverlenende instantie", "Menea pakt de vraag direct op. Het contact is vertrouwd, eerlijk en open", "Men is flexibel en betrokken. Ze leveren echt maatwerk en alles is mogelijk" en "Ze sluiten goed aan op de vraag. Dat geeft vertrouwen om met hen door te gaan." Ook geeft men nog enkele suggesties: "Omdat wij in een driehoek met elkaar samenwerken, is het soms onduidelijk om een goede balans in de werkzaamheden te krijgen. Waar liggen de grenzen. Dan ontstaat er soms een spanningsveld. Dat zou iets meer afgekaderd mogen worden", "Ik weet niet zo goed wat zij nog meer in huis hebben dus wat mij betreft mogen ze hun andere diensten meer promoten" en "Ik zou het op prijs stellen als we trajecten in gezamenlijkheid afronden. Dus Menea, de werkgever en ik als kandidaat." Al met al zijn allen genegen om Menea 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 Menea op 06-06-2019.

### Algemeen

Menea ontwikkelt mens en organisatie met als centrale drijfveer 'plezier in het werk'. Immers, plezier leidt tot passie, houdt mensen vitaal en draagt bij aan resultaten. Mensen worden bij Menea in hun kracht gezet zodat zij weloverwogen keuzen kunnen maken in het zetten van een volgende stap. Het bureau heeft een breed netwerk waarbij de focus ligt op verbinding, betrokkenheid, deskundigheid en werkplezier. Dit Cedeo onderzoek richt zich op outplacement, loopbaanbegeleiding, coaching en op maatwerkopleidingen. Het gesprek vond plaats met mevrouw E. Hirdes (directeur).

### Kwaliteit

De begeleiding vanuit Menea is persoonlijk wat impliceert dat alle trajecten maatwerk zijn zodat onderwerpen worden belicht die specifiek voor die kandidaat relevant zijn. Gevalideerde testen verschaffen de kandidaten inzicht en praktische tools leveren de kortste weg naar oplossingen. Van de vaste medewerkers zijn er circa twintig adviseurs actief betrokken in de uitvoering van de diverse trajecten. Daarnaast werkt men met een vaste poule van een soortgelijk aantal externen die men als specialist aan zich heeft weten te binden. Kennis, achtergrond, certificeringen, ervaring en het beschikken over de juiste didactische kwaliteiten zijn criteria waaraan de professionals die Menea inzet, moeten voldoen. De wens van de opdrachtgever vormt in de basis het uitgangspunt voor een traject; aangevuld met specifieke eisen vanuit de deelnemer. Door middel van gesprekken met zowel de deelnemer als de werkgever, houdt men de kwaliteit nauwlettend in de gaten. Omdat alles maatwerk is, is men ook actief bij de nazorg en borging. Daarnaast hanteert Menea het uitgangspunt dat men met kandidaten contact houdt omdat deze ook in de toekomst behoefte aan de Menea-dienstverlening kunnen hebben. Evaluaties met zowel opdrachtgever als deelnemer vinden zowel tussentijds als aan het eind plaats. Intervisiedagen en de avondschoon dragen bij tot kennisoverdracht, netwerken en verdieping.

### Continuïteit

Doordat Menea enerzijds de markt en innovaties nauwlettend monitort en anderzijds breed inzetbaar is door een uitgebreid palet aan deskundigheid en bijbehorende diensten op het gebied van outplacement, loopbaanbegeleiding en coaching, is men in staat om snel te anticiperen op veranderende vraagstellingen en behoeften. Het bureau streeft ernaar om meer als deskundigheidspartner op het thema duurzame inzetbaarheid aan de voorkant bij trajecten ingeschakeld te worden. Op die manier is men in staat om actief mee te denken over het reduceren van verzuim in het belang van zowel medewerker als organisatie. Opdrachtgevers erkennen Menea steeds meer als expert die vooral ook kan adviseren over allerlei vraagstukken op het gebied van mens en organisatie. Sinds 2018 is Menea in het bezit van een ISO 27001:2015 certificering zodat men alle procedures op een juiste manier heeft ingericht. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Menea bij outplacementtrajecten, loopbaanbegeleiding, coaching en maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Menea wordt onder andere gewaardeerd om het feit dat men continu meebeweegt op veranderende vraagstukken, maatwerk levert en een flexibele instelling heeft. Aan de hand van een intensief voortraject, met zowel de opdrachtgever als de deelnemer, weet men een juiste 'klik' te bewerkstelligen waardoor trajecten met succes kunnen worden afgerond. In de huidige tijd ligt het accent op duurzame inzetbaarheid. De kracht van Menea ligt in het feit dat zij kandidaten helpt om eigen oplossingen aan te dragen en daarmee verhelderende inzichten weet te creëren. Daar waar er, aan het eind van een initieel traject, behoefte ontstaat aan extra additionele ondersteuning, wordt er door Menea direct geanticipeerd.

## **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](http://www.cedeo.eu)