



CLIENTSCAN - CITATENVERSLAG

KATENA

Auditor: *Hannelou van Reijen*

Datum: *21/10/2013*



Management Information – Ninoofsesteenweg 1078/1 – 1080 Brussel, Tel. (02) 414 25 00
Informatie over Qfor: <http://www.Qfor.org>

Inhoudstafel

1. Consulting	2
2.1. Synthese klantenonderzoek ¹	2
1.2. Samenvatting en citaten per aspect	3
<i>Voortraject</i>	3
<i>Uitvoering</i>	3
<i>Projectmanagement</i>	5
<i>Rapportering & Tools</i>	5
<i>Consultants</i>	6
<i>Natraject</i>	7
<i>Relatiemanagement</i>	8
<i>Administratie & Logistiek</i>	8
<i>Prijs-kwaliteitverhouding</i>	9
<i>Algemene indruk</i>	9
2. Verbeteringspunten & suggesties	11

Management Information nv

Ninoofsesteenweg 1078/1, 1080 Brussel

Tel: 02/414 25 00 - Fax: 02/414 26 00

<http://www.maninfo.be>

E-mail: audit@maninfo.be

De draagwijdte van de audit is beperkt tot:

- Consulting: advies, loopbaanbegeleiding, begeleiding bij assessment- en developmentcenters, interimmanagement, talent- en competentie managementtrajecten, HR-dienstverlening en begeleiden van organisatieontwikkelingstrajecten

1. CONSULTING

2.1. SYNTHESE KLANTENONDERZOEK¹

De synthese is gebaseerd op de antwoorden van een steekproef genomen door de auditor onder alle opdrachtgevers van consultingactiviteiten gedurende de periode van 01/07/2012 tot en met 30/06/2013.

Aantal klanten door MANAGEMENT INFORMATION geselecteerd en ondervraagd: 10.

Periode van het klantenonderzoek: van 23/09/2013 tot en met 03/10/2013.

Uit de contacten met de klanten kan de auditor vaststellen dat zij met betrekking tot de consultingactiviteiten tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie en dienstverlening van Katena. De organisatie en haar consultingactiviteiten beantwoorden aan de criteria van de norm Qfor ClientScan.²

Resultaten Consulting

Scores	nvt	1	2	3	4	5	Gemiddelde
Algemene indruk	-	-	-	5	5	4,50/5	
Voortraject	1	-	-	5	4	4,44/5	
Uitvoering	-	-	-	4	6	4,60/5	
Projectmanagement	-	-	-	7	3	4,30/5	
Rapportering & tools	-	-	-	9	1	4,10/5	
Consultants	-	-	-	3	7	4,70/5	
Natraject	-	-	-	7	3	4,30/5	
Relatiemanagement	-	-	1	3	6	4,50/5	
Administratie & logistiek	-	-	-	6	4	4,40/5	
Prijs-kwaliteitverhouding	-	-	-	4	6	4,60/5	

Legende scores: nvt: niet van toepassing - 1: heel ontevreden - 2: ontevreden - 3: neutraal - 4: tevreden - 5: heel tevreden

Percentage algemene indruk : 100%

Percentage ondervraagde klanten waarvan de algemene indruk over de organisatie 'tevreden' of 'heel tevreden' is.

Percentage tevredenheid aspecten : 99%

Som aantal scores 'tevreden' en 'heel tevreden' in verhouding tot het totaal aantal scores, telkens van de 9 deelaspecten.

Gemiddelde waarde geëvalueerde aspecten : 4,44/5

Gemiddelde waarde van alle scores toegekend door de klanten aan de 9 deelaspecten behandeld tijdens het klantenonderzoek

Homogeniteitsindex algemene indruk : 100%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de algemene indruk, op een schaal van -100 tot 100.

Homogeniteitsindex tevredenheid aspecten : 98%

Geeft de mate van homogeniteit of dispersie weer van de antwoorden over de tevredenheid van de 9 deelaspecten, op een schaal van -100 tot 100.

Gewogen gemiddeld tevredenheidsniveau : 4,47/5

Gemiddelde waarde van 'gemiddelde waarde van de algemene indruk' en 'gemiddelde waarde van alle scores betreffende de 9 deelaspecten'.

¹ Dit klantenonderzoek maakt deel uit van een Qfor audit waarvan het auditrapport kan worden opgevraagd bij MANAGEMENT INFORMATION of de organisatie zelf.

² De tevredenheidscriteria van de norm Qfor ClientScan bepalen dat minstens 80% van de benaderde klanten tevreden of heel tevreden moet zijn over de organisatie en de geleverde diensten.

1.2. SAMENVATTING EN CITATEN PER ASPECT

Voortraject

Alle klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over de eerste contacten en voorbereidende gesprekken met Katena. De meeste klanten komen via referenties of via via bij de organisatie terecht, sommigen doordat zij medewerkers van Katena van vroeger kennen of naar aanleiding van een openbare aanbesteding. Bij de meeste klanten is er een gesprek of een telefoongesprek om de wensen, de noden, de gezochte profielen en de aanpak te bespreken. De organisatie luistert daarbij heel goed en omschrijft de opdracht en de manier van aanpak. Op basis van de gesprekken volgt er een prijsofferte of zijn er duidelijke prijsafspraken.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Een vroegere collega van mij had met Katena samengewerkt. Ik heb de samenwerking verder gezet. Ik heb voornamelijk telefonische contacten over het profiel en de vacature van de kandidaten. Bij aanvang van de samenwerking is er een contract opgemaakt. Dat was duidelijk en daar zijn wij mee verder gegaan."
- "Katena heeft zich ingeschreven voor een openbare aanbesteding. Dat verloopt volgens een bepaald proces. Zij stellen zich kandidaat. Wij kijken of dat voldoet en sturen het bestek naar verschillende kantoren. Dan volgen de onderhandelingen en besprekingen. Daarbij letten wij op hun aanpak, referenties, inhoud en prijs. De kantoren die boven 70 % zitten kunnen een contract krijgen. Zij behaalden die norm en luisterden goed bij de besprekingen. Daarom hebben wij voor hen gekozen."
- "Wij kwamen via een referentie bij Katena terecht. Wij hebben verschillende partijen geraadpleegd. Zij zijn allemaal hier geweest en hebben een presentatie gegeven. Er bleven drie partijen over. Het was een redelijk uitgebreide eerste fase, vooral ook omdat het om mensen gaat. Paul heeft het verkocht. Wij hadden ook de zekerheid dat hij ons zou begeleiden. Omwille van zijn ervaring en een referentie met een soortgelijk dossier bij hetzelfde type mensen gaf hij vertrouwen. Wij hadden het beste gevoel bij hem, ook omdat onze manier van werken overeenkwam met zijn manier van werken. Omdat het om mensen gaat, vonden wij de voorbereidende fase heel belangrijk."
- "Ik kende hen via via. Wij hebben contact opgenomen. Zij zijn langsgekomen om onze wensen te bespreken en een analyse te maken van onze behoeften. Wij hebben voor Katena gekozen omdat zij goed geluisterd hebben naar onze behoeften, omdat zij hun manier van werken hebben uitgelegd en ook vanwege de tools die zij aanboden."
- "Via ons netwerk kwamen wij bij hen terecht. Wij hebben meermaals samen gezeten om onze verwachtingen te toetsen. Wij kozen voor Katena omdat zij vertrouwd zijn met het academische milieu en het type mensen dat wij zoeken. Ook het menselijk aspect naar kandidaten toe was een reden om voor hen te kiezen. Voor elk speciaal assessment geven wij informatie per e-mail en telefoon. Voor randinformatie is er contact. Wij hebben duidelijke prijsafspraken met Katena."
- "Wij werken al een hele tijd samen. Wij kennen hen via de Provinciale Hogeschool Limburg en via Jobpunt wordt alles formeel geregeld. In het kader van fusiegesprekken was Jo onze gesprekspartner en begeleider. Voor loopbaanbegeleiding hebben wij eerst zelf uitgemaakt wat wij wilden en samengezeten met Jobpunt. Katena was een mogelijke partner om mee samen te werken. Wij hebben dan alles met hen doorlopen. Zij hebben goed geluisterd, toen wij in grote lijnen onze aanpak hadden uitgelegd. Er werden verschillende voorstellen door hen uitgetekend over hoe wij de gesprekken wilden voeren. Het matchte allemaal mooi."

Uitvoering

Over de uitvoering van de opdrachten spreken alle klanten zich positief tot heel positief uit. De klanten doen onder andere een beroep op de organisatie voor de werving en selectie van personeel, voor het

afnemen van assessmentcenters en developmentcenters, voor competentie management, voor loopbaanbegeleiding en fusiebegeleiding. De communicatie is open en goed: eerst krijgt men mondelinge feedback over de kandidaten, daarna volgt een schriftelijk rapport. De terugkoppeling over kandidaten wordt omschreven als professioneel. De klanten vinden de aanpak van Katena gestructureerd en deskundig. De organisatie biedt een antwoord op de vragen van de klanten en pakt dit professioneel aan. Sommige klanten vinden dat Katena veel kennis en ervaring in huis heeft.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wij hebben bewust voor Katena gekozen. Het is een kleine groep. Ik geloofde niet in de big five met hun theoretische systemen. Dat zou niet tot resultaat geleid hebben. De aanpak van Leon beantwoordde aan de resultaten die wij voor ogen hadden. Er zijn verschillende thema's rond HR aan bod gekomen: Uittekenen hoe wij met thuiswerk omgaan, vanuit de politiek vanuit verschillende entiteiten. Ook hoe wij omgaan met rotatie, competentie management, opleidingen en daar een softstructuur voor ontwikkelen."
- "Wij doen een beroep op hen voor assessments. Ze hebben al verschillende vacatures ingevuld. Na het assessment krijg je eerst telefonisch feedback over de screening. Dan volgt er een rapport. Tijdens de assessments zijn er psychologische testen, een rollenspel en wordt de technische kennis afgetoetst. Dat hebben wij zo gevraagd. Dat was naar verwachting."
- "Er lopen diverse opdrachten. Wij zijn een tussenpersoon. Katena werkt voor lokale besturen. Het loopt allemaal zoals afgesproken. Timing, inhoud en planning worden gerespecteerd. Er wordt soepel door hen op ingespeeld. Wij beginnen voor assessments met een voorbereidende intake rond de inhoud en het programma in functie van de opdracht. Zij begeleiden het hele traject. Ze koppelen steeds terug over de resultaten en de succespunten van de kandidaten."
- "Katena heeft een ESF dossier begeleid. De richtlijnen waren van belang. Ze zijn gestart met een brainstorming met het management en met workshops met heel het personeel. We hadden zelf de kerncompetenties vastgesteld. Vragen werden met de consultant besproken en ook met het volledige personeel. Het hele proces werd heel goed gestuurd. Zo kwamen wij tot een beslissing waar iedereen achterstond."
- "Ze hebben een heel positieve trekkersrol opgenomen in het hele cultuuronderzoek. Ze waren niet afwachtend. De communicatielijnen waren heel kort en zeer goed. Daar hebben zij heel flexibel op ingespeeld. Er waren zeer veel feedbackmomenten. Wij werden goed gebriefd over de stand van zaken."
- "Wij hebben eerst kennism gemaakt met de vier partners en hadden een werkvergadering over de aanpak van het project rond competentie management voor ons bestuur en enkele lokale besturen. Wij hebben Katena ingehuurd voor begeleiding. Ik ben heel tevreden over de expertise en inhoud. Ze hebben heel veel ervaring en er is veel kennis bij hen in huis. Ze waren heel goed in het detecteren van de behoeften van ons bestuur. Ze stellen de goede vragen. Op korte termijn weten zij waar het probleem zit. Ze gebruiken daarvoor ook theoretische modellen. Ik vond Katena een grote meerwaarde voor de procesmatige begeleiding. Ze doen ook heel veel interviews voor het opstellen van competentieprofielen. Dat was voor hen niet gemakkelijk voor de lagere profielen. Het was moeilijker voor poetsvrouwen. Daarom hebben wij voor die onderdelen een andere partner gekozen. We hebben hun sterktes ingezet voor de hogere profielen."
- "Ze hebben een positieve bijdrage geleverd. Wij zijn zeker tevreden en hebben nu een vervolgtraject in het kader van coaching van leidinggevenden. Het is een no-nonsense aanpak, to the point ook. Hun expertise is echt wel een meerwaarde en sluit aan. Het zijn geen hoogwaardige theorieën. Ze doen wat wij vragen. Het is afgestemd op elkaar. Ze denken absoluut mee, zeker in het kader van de loopbaangesprekken. Ze leggen accenten, kijken welke profielen nodig zijn en doen suggesties."
- "Wij zijn absoluut tevreden naar methodiek en aanpak toe. Het is een zeer waarderende aanpak. Het menselijke aspect naar kandidaten toe was een reden om voor hen te kiezen."

De context van een universiteit is geen commerciële context. Wij zoeken geen commerciële profielen. Zij zijn heel vertrouwd met het academische milieu."

Projectmanagement

Alle klanten zijn tevreden tot heel tevreden over de praktische aanpak van de samenwerking. Sommige klanten geven aan dat de organisatie snel van start kan gaan en kort op de bal speelt. Eén tevreden klant geeft mee dat de snelheid voor de schriftelijke rapportering een aandachtspunt is. Eén andere tevreden klant geeft aan dat het vastleggen van afspraken wat belemmerd wordt door drukke agenda's. De planning wordt duidelijk vastgelegd en gerespecteerd. De klanten geven aan dat er doorgaans voldoende tussentijdse momenten zijn om op elkaar af te stemmen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ze konden snel van start gaan. Ze zijn vrij flexibel. De planning werd goed gevolgd. Er waren geen problemen naar timing toe. Het schriftelijke rapport liet soms iets langer op zich wachten. We werkten dan wel al door met de kandidaat op basis van de mondelinge rapportering. Het is al gebeurd dat de kandidaat al aan de slag was en we het rapport nog niet hadden."
- "Agendatechnisch was het niet altijd gemakkelijk. Om data af te spreken zijn ze iets minder flexibel dan andere organisaties, omwille van hun drukke agenda's. Maar aan planning en afspraken wordt dan niet meer gewijzigd."
- "Er zijn geen systematische overlegmomenten. Als wij vragen hebben, nemen wij contact op. Dat lukt. Wij doen het volledige selectietraject zelf. De twee finale kandidaten krijgen een assessment. Dat lukt qua planning altijd vrij aardig binnen een bepaalde periode. Ze spelen kort op de bal. Er is zeker flexibiliteit."
- "Katena kon snel van start gaan. De planning werd volledig gerespecteerd. Er was een engagement om aan ons tijdig het rapport te bezorgen. Dat werd gerespecteerd."
- "Katena is snel gestart. Er werd een projectplan opgesteld, dat zeer goed opgevolgd werd. We hebben zeer regelmatig samengezeten om zaken te bespreken. Ze hebben het hele proces zeer goed vooruit getrokken en zijn hun afspraken nagekomen."
- "De consultants komen hun afspraken heel mooi na. Ze stellen zich flexibel op bij urgente vragen."

Rapportering & Tools

Over de mondelinge en schriftelijke rapportering spreken de klanten zich positief tot zeer positief uit. Sommige klanten spreken ook over presentaties met Powerpoints. Katena peilt naar de verwachtingen van de klanten met betrekking tot de rapportering en houdt daar rekening mee. De rapporten worden beschreven als overzichtelijk en duidelijk. Eén tevreden klant geeft mee dat de organisatie aandacht moet besteden aan spellingsfouten.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De effectieve rapportering maakte dat wij zelf veel actie hebben moeten ondernemen. Dat is geen kritiek, maar was niet te onderschatten. De workshops voor het personeel waren aan de hand van Powerpoints. Voor de prestatiecyclus van de mensen hebben zij een voorstel gemaakt. Het einddocument dat wij achteraf moesten gebruiken, had wat beter gemogen. We waren tevreden, maar het mocht iets meer ondersteunend geweest zijn."
- "Eerst werd alles telefonisch toegelicht. Dan kreeg je de neerslag in een schriftelijk rapport. De inhoudelijke kwaliteit was oké. De enige opmerking die ik heb, is dat er nogal wat taalfouten in stonden. Dat geeft een foute indruk. Ze moeten ook to the point blijven. Katena moest onze competenties gebruiken. Dat was niet gemakkelijk voor hen. Ze moesten hun manier en vocabulaire aanpassen aan onze wensen. Ze hebben ook een aantal competenties toegevoegd. Dat was zinvol."

- "Het was een onderzoek over culturele bevraging. Eerst was er een enquête om onze medewerkers te bevragen. Dat verliep stapsgewijs en was met focusgroepen. Daar werd een goede rapportering over gebracht met Powerpointpresentaties door hen. Het was voldoende feedback over de resultaten en de stand van zaken. Het werd mondeling toegelicht met het overleg op papier erbij. De verslagen van alle vergaderingen waren in orde."
- "De rapportering gebeurt altijd schriftelijk, soms mondeling. Wij maken altijd afspraken vooraf of er een mondelinge toelichting gegeven moet worden. Dat gebeurt dan telefonisch of op locatie bij ons. Wij vragen altijd een competentiegericht rapport. Dat moet eenduidige communicatie zijn met een conclusie van het geheel. Wij doen daar dan zelf een kwaliteitscontrole op. Dat zit goed."
- "Er was een stuk rapportering voor de consultancy-opdracht. Het was een eindrapport en er werd een presentatie gegeven. Dat was wat wij verwacht hadden. Wij hebben de aanbevelingen in het rapport ook uitgevoerd. Bij developmentcenters krijg je een standaard rapport. Daar zijn wij tevreden over omdat het een goed inzicht geeft van de kwaliteiten van medewerkers, en ook inzicht geeft rond kennis en doorgroeimogelijkheden van deze personen."
- "Het zijn niet de mensen van de grote rapporten, maar dat wilde ik ook niet. Er was schriftelijke rapportering, die ook werd meegegeven aan de mensen. En er waren presentaties op basis van Powerpoints. Dat was voldoende en gebaseerd op de ervaring van de consultant. Je kreeg ook soms persoonlijke informatie, die je kon gebruiken om ideeën uit te putten en om je aan het denken te zetten."
- "De schriftelijke rapportering was zeker voldoende en wat we verwachtten. Je had ook heel vaak de mogelijkheid om nog een aantal zaken per telefoon te bespreken. We vonden het heel belangrijk dat er een advies in de rapportering stond. Dat zat er ook altijd effectief in."

Consultants

De expertise, de jarenlange ervaring, het inzicht in mensen en de professionele aanpak zijn de sterke punten die de klanten over de consultants formuleren. De consultants boezemen vertrouwen in en hebben een affiniteit met de sector van de klanten. Zij denken goed mee met de klanten en hebben een goede kijk op kandidaten.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er waren twee consultants. Paul heeft het hele traject begeleid. Wij zijn super tevreden. Het heeft voor iedereen gewerkt. Hij heeft heel veel ervaring, kent zijn vak en is heel praktisch ingesteld. Er was ook iemand anders bij de opleiding. Ik vond de meerwaarde daarvan iets minder, omdat zijn inbreng te theoretisch was. Wij hadden nood aan praktijk. Ook de rust, die Paul uitstraalde, was heel belangrijk, vooral als iemand ergens mee zat. Ik vond zijn vertrouwen naar onze mensen toe heel groot."
- "Wij hebben met één consultant gewerkt. Hij was ervaren en had snel inzicht. Hij kon de vingers op een aantal kenmerken leggen. De communicatie was open en klantvriendelijk. Hij kon zich aanpassen. Het inzicht werd steeds beter. Het was duidelijk een professioneel iemand."
- "Er was een fit tussen de consultant en mij. De consultant was professioneel en gemoedelijk. Hij had inlevingsvermogen in onze organisatie. Hij heeft dat op de goede manier gedaan en aangepakt. Zijn ervaring was zeker zinvol voor de opdracht. Bij de opleiding had hij heel veel goede ideeën, maar de rode draad hebben wij zelf moeten aanreiken."
- "Wij werkten met verschillende consultants. Er was één centraal aanspreekpunt. Er werden diverse consultants ingeschakeld. Het voordeel van Katena is dat zij met senior consultants werken. Ze hebben ervaring in het metier. Ze communiceren goed. Wij doen ook altijd een

selectie op consultants van Katena, die ervaring hebben bij de overheid. Ze moeten een affiniteit daarmee hebben. Ze kunnen zich dan ook altijd goed aanpassen aan onze sector."

- "Wij werkten met meerdere consultants. Ze zijn zeer professioneel met de nodige ervaring. Ze konden zich heel goed inleven. Ook de interne keuken vanuit hun expertise binnen het onderzoek konden zij inbrengen. Er werd echt meegedacht, ook heel proactief. Ik ervoer een zeer grote betrokkenheid bij de consultants."
- "Wij werken met meerdere consultants van Katena. Jo is het aanspreekpunt. De consultants moeten voeling hebben met de academische wereld. Daar houden ze bij Katena rekening mee. Ik hoor geen negatieve reacties. In het verleden werd er één keer een advies geformuleerd dat per telefoon beter klonk dan het schriftelijke advies, maar dat was misschien een gedeelde verantwoordelijkheid. Het loopt vlot. De enige boodschap die ik heb is dat bij uitbreiding de consultants vertrouwd moeten zijn met onze context. Maar dat weet Jo. Dat loopt goed."
- "De consultants hebben jarenlange ervaring. Dat is heel voornaam voor ons. Meestal gaat het om meer dan tien jaar ervaring. Ik ben tevreden door hun inzicht in mensen. Voor de HR-functie was het ook iemand met meer dan tien jaar ervaring. Hij had de juiste kwaliteiten om doorgroei te begeleiden."
- "Wij zijn tevreden over de consultants omdat zij goed luisteren. Zij zoeken naar wat wij nu juist nodig hebben. Ze sturen goed bij als wij vragen hebben. En een uitgewerkt voorstel is altijd goed afgestemd. Wij spreken beide consultants aan. Eerst was er een oriënterend gesprek met Jo. Hij zorgt voor een collega, die volledig mee is met ons werk. Het is ook goed dat het steeds dezelfde consultant is, voor de continuïteit en omdat hij ingewerkt is."

Natraject

De meeste klanten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject, hoewel er over het algemeen geen formele evaluatie is. Er wordt tussentijds informeel gepolst naar de tevredenheid of er worden momenten ingebouwd om op elkaar af te stemmen. De helft van de klanten vindt een formele evaluatie niet echt nodig doordat er voldoende momenten voor overleg zijn. Voor extra vragen kunnen de klanten steeds terecht bij hun contactpersonen.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Wij bouwden tussendoor momenten in om af te stemmen op elkaar. Dat gebeurde niet op hun vraag, maar dat hadden wij wel ingebouwd in de offerte. Zo werden profielen geëvalueerd en werd er gekeken of er wijzigingen moesten zijn. Dat is goed en nuttig. Ik vind dat ze zelf meer initiatief moeten nemen om suggesties te doen, zoals een afstemmingsvergadering of evaluatiemoment. Voor extra vragen staan zij altijd open."
- "Er is niet iedere keer een evaluatie voorzien. Wij koppelen zelf periodiek terug. Dan is er een globale bespreking. Wij zijn daar tevreden over. Telkens een formulier invullen, vinden wij te omslachtig. Eigenlijk spelen wij heel snel en kort op de bal."
- "Tussendoor peilden ze echt wel naar je tevredenheid. Dat was allemaal bespreekbaar. Er was ook een eindevaluatie en een concrete vraag op het einde, of ze nog iets voor ons konden betekenen. Ik vind dat positief."
- "Na ieder assessment is er niet echt een evaluatie met ons. Ze kijken af en toe terug en peilen naar je tevredenheid. Ze hebben ook een voorstel gedaan om voor een grote groep een toelichting te geven over hun werkwijze. Zo werd het duidelijk hoe ze te werk gaan. En voor extra vragen kan je absoluut bij hen terecht."
- "Tussendoor wordt er gepolst naar de tevredenheid. Wij namen ook het eindresultaat door om te evalueren en feedback te geven. De consultant vroeg ook of er nood was aan een vervolg. Voor extra vragen kunnen wij ook gemakkelijk terecht."

- "Er zijn terugkoppelingsgesprekken. Dat gebeurt vrij spontaan en toch systematisch, zodat er bijgestuurd kan worden, als dat nodig is. Het loopt heel vlot. Voor vragen kunnen wij ook gemakkelijk terecht."

Relatiemanagement

Alle klanten, behalve één, zijn van mening dat de contacten met Katena vlot tot zeer vlot verlopen, zowel telefonisch als per e-mail. De meeste klanten hebben een vaste contactpersoon, die snel reageert. Een aantal klanten heeft rechtstreeks contact met hun consultants en beschikken over hun gsm-nummer. Eén klant is gedeeltelijk tevreden, gedeeltelijk ontevreden omdat de consultants niet vlug genoeg reageren.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Het is niet altijd gemakkelijk om de consultants te bereiken, omwille van hun drukke agenda's. Het reageren mocht iets vlugger zijn. Het duurde soms twee à drie dagen. Dat vond ik te lang."
- "Wij hebben twee aanspreekpunten. Eén iemand voor de inhoud en iemand anders voor de administratie. Dat loopt naar wens. We hebben ook de afspraak dat wij binnen de 24 uur een antwoord moeten hebben. Dat wordt gehaald."
- "Wij werken met verschillende consultants, maar hebben wel één aanspreekpunt. Deze consultant coördineerde alles en was gemakkelijk bereikbaar via alle mogelijke communicatiemiddelen."
- "Wij hebben met Jo zelf contact. Wij hebben zijn gsm-nummer voor in uiterste nood. Maar de organisatie en ook hun administratie is vlot bereikbaar."
- "Ze zijn gemakkelijk bereikbaar. Wij hadden laatst een klein issue. Hun snelheid om terug te koppelen was heel goed en ook nodig."

Administratie & Logistiek

De bevroegde klanten vinden dat de administratie verzorgd is. De offertes of prijsafspraken zijn over het algemeen duidelijk. De facturatie gebeurt zoals overeengekomen. Deze is voldoende gedetailleerd en transparant.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "De facturen verliepen heel vlot vanaf het moment dat het Katena was. Eerst was het rechtstreeks met Jo. Sinds Breg er is, verloopt het heel vlot."
- "De rapporten bevatten wat ze moeten bevatten en zijn in orde. Over de facturen hoor ik niets, dus dat stelt geen problemen. Hun kantoren zijn ook met het openbaar vervoer gemakkelijk bereikbaar. Hun infrastructuur is zoals het moet zijn."
- "De briefwisseling en rapporten zijn verzorgd. Je kan altijd wel opmerkingen maken, maar onze mensen kijken de briefwisseling hier intern na. Als er aanpassingen nodig zijn, dan wordt daar soepel en in overleg op ingespeeld door Katena. Over de facturatie hebben wij afspraken gemaakt. De facturen zijn zeer gedetailleerd. In negen van de tien gevallen is het zoals afgesproken. Heel uitzonderlijk moet er bijgestuurd worden, maar dan gebeurt het ook."
- "De prijsafspraken en rapporten zijn verzorgd. De facturen zijn zoals afgesproken. Wij maken een officiële bestelbon. Katena factureert op basis daarvan. Dat is zeer transparant."
- "Er was een prijsofferte in het begin en tussentijds zijn die er ook als wij moeten bijsturen. Dat is helemaal naar onze wens. De facturen zijn perfect afgestemd op hun offerte. Dat is transparant."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een meerderheid van de klanten vindt de prijs-kwaliteitverhouding zeer goed. Een aantal klanten vindt de verhouding marktconform of aan de duurdere kant. Zij geven aan dat zij waar krijgen voor hun geld en de verhouding goed vinden vanwege de kwaliteit die geleverd wordt.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Er zijn goedkopere opties op de markt. Wij hebben een goed gevoel. Katena was niet de goedkoopste, maar wij hebben dan ook geen eenheidsproduct gekregen. Dus dat verantwoordde de prijs ook."
- "Ze zitten goed qua prijs-kwaliteitverhouding. Ze zijn niet de duurste en ook niet de goedkoopste. Bovendien schakelen wij ze in voor de eerder moeilijke en hogere profielen."
- "Ik vind dat moeilijk om te vergelijken, maar in de offertefase is dat natuurlijk wel gebeurd. We hebben gekozen welk kantoor het meeste aansprak en het meeste vertrouwen gaf. Ze hoorden niet bij de duurste prijsklasse. Ondanks de goede prijs hebben wij gekregen wat wij verwachten. Voor extra zaken hadden zij het uurtarief ook goed gecommuniceerd."
- "Het is een zeer goede prijs-kwaliteitverhouding omwille van de zeer correcte en zeer professionele diensten die zij hebben afgeleverd. Ook de betrokkenheid speelde mee. Zij voelden zich zeer sterk eigenaar van het product en wilden zorgen dat het hele onderzoek op een zeer goede manier afgerond kon worden."
- "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding oké. Ze zijn wel duurder, maar hebben ook veel meer expertise en kennis."
- "De prijs-kwaliteitverhouding zit absoluut goed. In vergelijking met andere bureaus zijn ze niet echt duurder. De kwaliteit van Katena sluit beter aan bij onze academische context. Dat vinden wij zeer belangrijk."
- "Ik geef ze een score van 8/10 voor de prijs-kwaliteitverhouding, vanwege het resultaat en de rapportering. Ook de telefonische feedback is heel grondig."

Algemene indruk

Bij alle bevroegde klanten laat Katena een goede tot zeer goede algemene indruk na en ze zouden hen aanbevelen. Voor enkele klanten was het moeilijk om hun algemene indruk over het bedrijf te formuleren, omdat ze enkel de consultant kennen. Als troeven van de organisatie worden genoemd: het professionalisme, het meedenken, de persoonlijke en pragmatische aanpak, de expertise van de consultants en de flexibiliteit. Een aantal klanten onderstreept de kennis van hun sector.

Enkele gehoorde uitspraken zijn:

- "Ik waardeer de flexibiliteit en de grondige analyse van de kandidaten. Als suggesties geef ik mee dat de schriftelijke rapportering wat sneller mag volgen op de mondelinge rapportering. En naar opvolging toe. Wij werken nu al één of twee jaar samen. We regelen alles telefonisch. Ik zou toch aanbevelen dat de consultant eens bij ons ter plaatse komt. Ik zou hen aanbevelen."
- "Ik heb alleen maar een algemene indruk over de consultant. Katena is een relatief kleine organisatie. De persoonlijke aanpak en persoonlijkheden hebben nadelen. Bij ziekte is men kwetsbaar. Er zit aan de andere kant flexibiliteit in. Ik word overstelpt en ga niet echt in op uitnodigingen. Er zijn natuurlijk ook zinvolle kanalen via mijn medewerkers. Ik scherm me af. Ik zou de consultant aanbevelen, maar heb weinig of geen contact met Katena gehad."
- "Ik ben tussen tevreden en heel tevreden. Ik waardeer de expertise waar je op terug kan vallen. En ook dat je altijd feedback krijgt, die gestoeld is op kennis, ervaring en expertise. Ik vind dat ze iets meer initiatief moeten nemen. Ze zouden zelf wat meer aan het roer moeten zitten en minder afwachtend moeten zijn. Ik gaf het voorbeeld al van tussentijds afstemmen en evalueren. Ik zou ze zeker en vast aanbevelen."

- "Ik waardeer de kwaliteit van de assessments die afgenomen worden en de soepelheid om de zaken te bespreken bij de aanvang. Er zijn voldoende overlegmomenten en in de loop van de opdracht wordt er gepeild naar je tevredenheid. Ik heb niet echt suggesties. Ik zou Katena aanbevelen voor kleinere opdrachten op hoger niveau en voor complexe profielen, maar niet voor een massale procedure met meer dan 100 kandidaten. Daar zijn ze als organisatie niet voor uitgerust."
- "Ik ben heel tevreden. Ik ken wel alleen Paul. Katena ken ik niet zo goed. Als ik over Paul mag spreken, dan ben ik zeer tevreden. Ik waardeerde het dat hij ons tegen durfde te spreken. Onze zaakvoerder had een bepaald gedacht. Paul gaf tegengas. Uit ervaring gaf hij goed advies, waarin wij hem gevolgd zijn. Misschien een kleinigheid. Bij de training vond ons personeel het stukje theorie te lang. Het was wel een basis die je nodig had, maar twee van de vier uur theorie, was te lang. Wij hebben Katena al aanbevolen. Wij zijn echt in positieve zin verrast geweest. Het werkt in de praktijk en het wordt bij ons gebruikt."
- "Wij appreciëren de open houding en het gevoel dat je met een consultant werkt, die snel inzicht heeft en alles goed kan benoemen. Het was professioneel. Naar het rapport toe heb ik alleen suggesties. Ik vind de taalfouten jammer, omdat het rapport iets belangrijks is, dat je bewaart. Ook moet men oppassen voor te veel overlap. Zo'n rapport moet to the point blijven. Dat was op het randje. Het was een lijvig rapport. Te vaak herhaling is een extra ballast die niet nodig is. Ik zou Katena toch wel aanbevelen."
- "Ik ben heel tevreden. Er was één minpuntje. Het cultuuronderzoek was afgerond. Er was een hele dag voorzien met het management. De aanpak van die dag werd voorgesteld door iemand die nieuw was voor ons. Het was een samenloop van omstandigheden, maar het gaf het gevoel bij ons dat dat niet de geschikte aanpak was om die dag zo te organiseren. Er is over gepraat en er is uiteindelijk gekozen om het zo te doen, maar er moet toch op gelet worden. Ik zou Katena absoluut aanbevelen."
- "De aansluiting met de academische context waarderen wij. Ikzelf heb ook een ontwikkelingsassessment gedaan en ken hun aanpak daardoor beter. Ik kreeg door de feedback ook een heel leuke vertrouwensrelatie met Katena. De meer waarderende menselijke aanpak naar kandidaten en het feit dat het geen stijlbreuk met ons is, speelt heel erg mee om mij tevreden te voelen. Ik zou ze zeker aanbevelen."
- "Wij bevelen ze ook aan in het hoger onderwijs. Hun pragmatische, hands-on en flexibele aanpak zijn troeven. Zij weten wat wij willen. Dat is handig, duidelijk en leidt tot snelle resultaten."

2. VERBETERINGSPUNTEN & SUGGESTIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle mogelijke verbeteringspunten zoals geformuleerd in het klantentevredenheidsonderzoek en/of suggesties van uw klanten die u kunnen inspireren om uw dienstverlening verder te optimaliseren:

- agendabeheer van de consultants optimaliseren om de beschikbaarheid te verhogen;
- waken over de kwaliteit van de rapportering op het vlak van spelling;
- ervoor zorgen dat de klanten de rapporten tijdig ontvangen;
- systematisch aftoetsen door middel van een afstemmingsmeeting of alles naar wens verloopt;
- aandacht hebben voor het relatiemanagement;
- Katena meer als bedrijf profileren;
- erover waken dat het bedrijf niet geassocieerd wordt met één persoon.