

Uitslag klanttevredenheidsonderzoek 2019

Service en behulpzaamheid

8,6

De respondenten van het onderzoek (hierna opdrachtgevers) zijn tevreden over de service en behulpzaamheid van Vriens Archeo Flex. De vragen met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid, de bereikbaarheid via e-mail, de snelheid (alle 8,6) en de correctheid (8,7) waarmee de klant wordt geholpen worden ook ieder afzonderlijk goed beoordeeld.

Kwaliteit en inhoudelijke kennis

7,8

De arbeidsrechtelijke kennis (8,0) en vakinhoudelijke kennis (7,8) van de P&O-ers van Vriens Archeo Flex worden goed beoordeeld. De prijskwaliteitsverhouding scoort een 7,7.

Stel dat Vriens Archeo Flex niet de juiste match weet te maken, waar ligt dat volgens u aan? En wat kan Vriens Archeo Flex op dat gebied verbeteren?

De antwoorden op deze vraag betreffen in hoofdlijnen:

- Klein aanbod van beschikbare kandidaten in de markt. Wat als een sector breed probleem wordt omschreven.
- De aard van het project en de snelheid en eisen die hierbij gesteld worden.
- De klik tussen personen in de kleine wereld van archeologie, waar 'iedereen' elkaar kent.

Vriens Archeo Flex kan hieraan weinig doen, zo wordt gezegd, en heeft zelf geen invloed op verbetering van met name de eerste 2 bullets. Wel zou zij vooraf nog beter de behoeften en verwachtingen van zowel opdrachtgever als kandidaat kunnen screenen voor het maken van de beste (persoonlijke) match.

Persoonlijk contact / uw contactpersoon

8,2

De opdrachtgevers zijn zeer tevreden over de contacten met en rol van hun contactpersoon. De waardering van de service van de contactpersoon en het nakomen van afspraken zijn met respectievelijk een 8,5 en 8,6 beoordeeld.

Overige beoordelingen: Probleemoplossend vermogen (8,4), frequentie van de telefonische contacten (8,0), frequentie van bezoeken op locatie (7,8), de rol tijdens gesprekken (7,7) en het tijdig of juist informeren over arbeidsrechtelijke wijzigingen (8,2).

Schriftelijke communicatie

8,0

De schriftelijke stukken worden goed beoordeeld, te weten contracten (8,1), offertes (7,9), correspondentie (7,9), facturen (8,2) en kandidatenmailingen (7,9).

Onze overeenkomsten versturen wij digitaal. Wat vindt u hiervan?

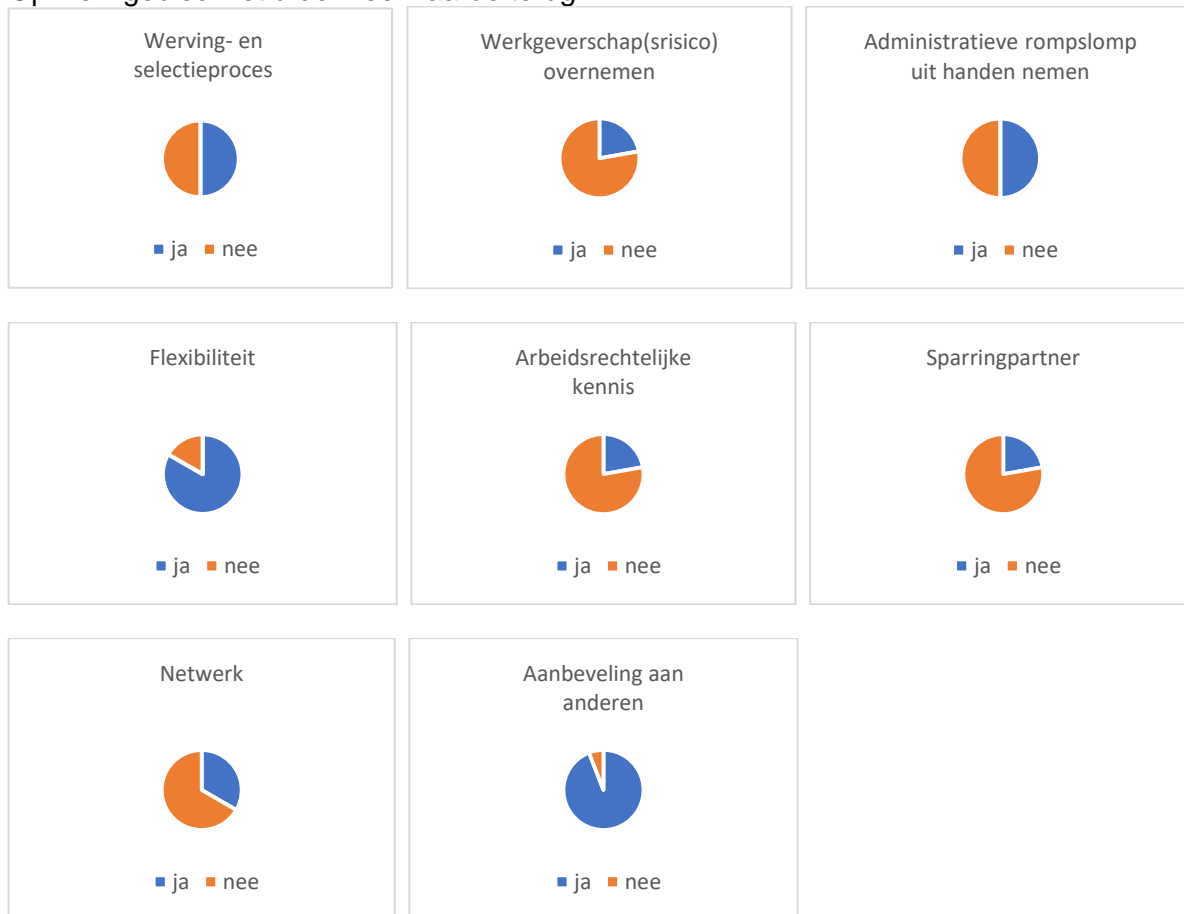
De reacties op deze vraag zijn voluit positief. Fijn om te horen dat ook de opdrachtgever blij is met deze ontwikkeling!

Samenwerking met Vriens Archeo Flex

De meerwaarde van de samenwerking met Vriens Archeo Flex wordt door de opdrachtgevers als volgt omschreven:

- Tijdelijk inhuren van extra menskracht
- Het vinden van een geschikte tijdelijke kracht
- Ontzorgen en tijdsbesparing, snelheid
- (Jonge) archeologen een kans bieden
- Maatwerk

Op welk gebied ziet u de meerwaarde terug?



De motivaties van de opdrachtgevers waarom zij een aanbeveling zouden geven, zijn als volgt samen te pakken:

- Al jaar en dag een betrouwbare partner voor archeologie met kennis van zaken
- Groot kandidatenbestand
- Prettige contacten, snelle levering, goede service
- Tijdsbesparend en ontzorgend

Website

7,6

Zowel de vindbaarheid van de website als de overzichtelijkheid en de inhoud worden gewaardeerd met een 7,6. Meerdere opdrachtgevers geven aan de website nooit te bezoeken en enkel persoonlijk contact met Vriens Archeo Flex te onderhouden. Als aandachtspunt voor de website wordt door een opdrachtgever aangegeven dat er teveel kopjes en doorklikmogelijkheden zijn, waardoor zij het onoverzichtelijk vindt worden

Opleidingen / actorregister

De vergoedingsregeling bij opleidingen wordt verstrekt aan medewerkers in het personeelsreglement. Blijkbaar zijn niet alle opdrachtgevers bekend met de regeling.

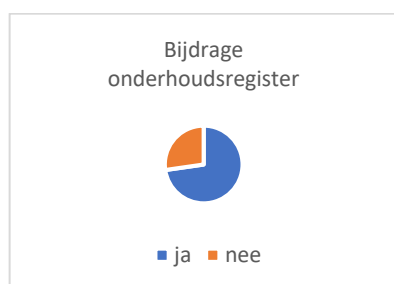


Zij bij wie de regeling wel bekend is, geven over het algemeen aan het een prima regeling te vinden. Eén opdrachtgever merkt op dat de regeling in sommige opzichten te beperkt is.

Op de vraag of Vriens Archeo Flex positieve bijdrage levert in het kader van het onderhoudsregister, wordt overwegend positief gereageerd. Dit wordt als volgt gemotiveerd:

- Actuele kennis van zaken
- Aanbieden en geven van cursussen voor actoren (met puntentoekenning)
- Inhuurkrachten zijn goed op de hoogte van hun mogelijkheden
- Betrokkenheid

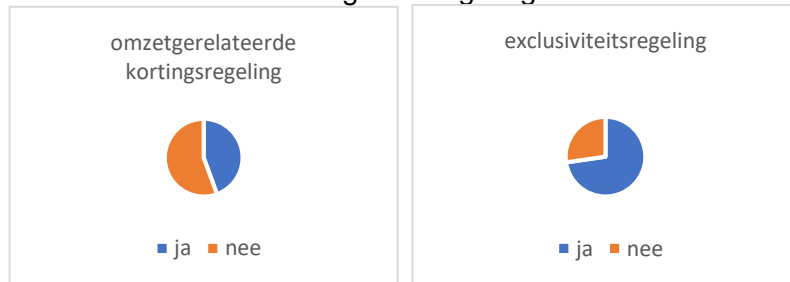
Als suggestie wordt genoemd dat Vriens Archeo Flex een (grotere) rol kan spelen in het signaleren of voldoende punten worden behaald voor herregistratie.



Kortingsregeling Vriens Archeo Flex

Hoewel de kortingsregeling jaarlijks aan alle opdrachtgevers wordt verstrekt, blijkt niet iedereen bekend te zijn met deze regeling(en).

Bent u bekend met de volgende regelingen?:



Eén opdrachtgever geeft aan dat hij van mening is dat de omrekenfactor alsnog dusdanig hoog is dat het beoogde voordeel niet wordt gehaald.

ESS

6,9

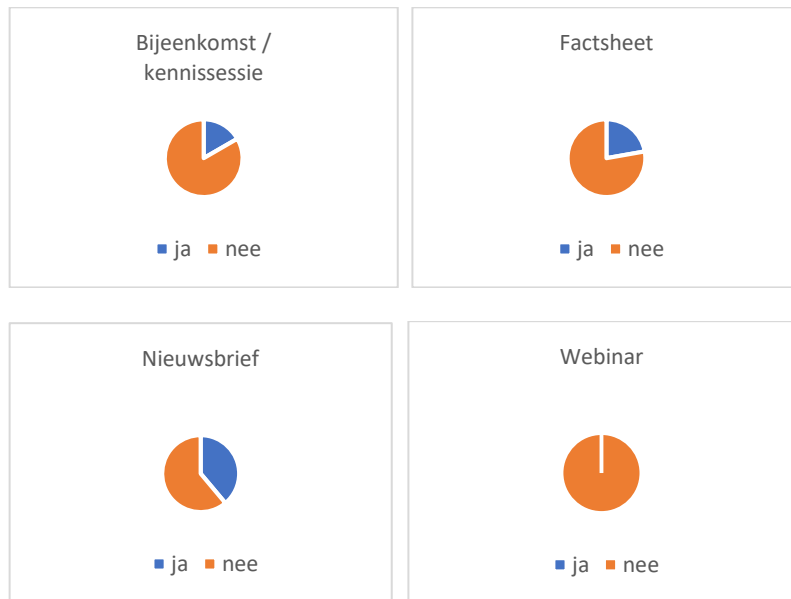
Van de respondenten heeft 78% toegang tot het ESS systeem en accordeert zelf de uren-/reiskostendeclaraties.

De duidelijkheid van de gebruiksaanwijzing scoort gemiddeld een 6,6. Dit gemiddelde wordt erg naar beneden gehaald door twee extreem lage punten die gegeven worden. Ook het gemiddelde van de hulp bij problemen (7,2) wordt naar beneden gehaald door twee lage punten, terwijl de hulp bij problemen door een andere opdrachtgever zelfs met een 9 wordt beloond. De gebruiksvriendelijkheid van het systeem scoort slechts een 6,9. De suggesties voor verbetering hebben dan ook alle betrekking op de gebruiksvriendelijkheid van het systeem.

Extra dienstverlening

Naast haar reguliere dienstverlening wil Vriens Archeo Flex opdrachtgevers ook informeren over zaken als nieuwe wetgeving en de actorregistratie. Hier blijkt echter weinig behoefte aan te zijn (29% van de respondenten). Slechts één opdrachtgever geeft aan op welk gebied hij meer informatie zou ontvangen, namelijk het puntensysteem.

Opdrachtgevers wensen (wel/niet) op de volgende wijze extra informatie ontvangen:



Inlenersbeloning

Vriens Archeo Flex is verplicht de inlenersbeloning toe te passen en de opdrachtgever heeft derhalve op zijn beurt de verplichting Vriens Archeo Flex hierover te informeren. Slechts 28% van de respondenten is bekend met wat de inlenersbeloning inhoudt en welke componenten hier deel van uitmaken.

Algemene opmerkingen, suggesties of vragen

Digitale verslaglegging werkt niet optimaal; het is lastig om correcties aan te brengen en teksten zouden geredigeerd moeten worden.

Speerpunten voor verbetering

Algemeen

Bij het invullen van de enquête heeft tot onze spijt geen enkele opdrachtgever naam en contactgegevens ingevuld. Dit zorgt ervoor dat wij ook niet persoonlijk kunnen reageren op vragen, opmerkingen, etc. Bij deze worden de opdrachtgevers die zo vriendelijk zijn geweest hun medewerking aan het klanttevredenheidsonderzoek te verlenen, verzocht contact op te nemen met hun contactpersoon binnen Vriens Archeo Flex. Uw mening is zeer waardevol voor ons en wij zouden dan ook graag van gedachten wisselen bij bijzonderheden of aandachtspunten!

Meerwaarde samenwerking met Vriens Archeo Flex

De meerwaarde van samenwerking met Vriens Archeo Flex wordt blijkbaar vooral ervaren op het gebied van flexibiliteit. Hierbij willen we reageren: gebruik ons als u vragen heeft! Wij hebben veel kennis van (veranderde) wetgeving en arbeidsrecht en kunnen optreden als sparringpartner bij personele vraagstukken. De meerwaarde die we kunnen bieden op het gebied van de overname van het werkgeverschap zal worden toegelicht in een nieuwsbrief die op de planning staat.

Website

De website scoort 7,6. Aangezien de website afgelopen tijd veel aandacht heeft gekregen en onlangs is vernieuwd, zijn wij niet tevreden met dat cijfer. Als aandachtspunt voor de website wordt door een opdrachtgever aangegeven dat er teveel kopjes en doorklikmogelijkheden zijn, waardoor zij het onoverzichtelijk vindt worden. Vriens Archeo Flex stelt een werkgroep samen die de website en gebruiksvriendelijkheid ervan opnieuw onder de loep zal nemen. Daarnaast staat Vriens Archeo Flex open voor uw suggesties ter verbetering.

ESS

De gebruiksvriendelijkheid scoort laag. Dit is bekend en Vriens Archeo Flex is in gesprek met de leverancier van dit systeem of verbetering mogelijk is. Ook onderzoekt zij de mogelijkheden die andere systemen bieden en sluit niet uit dat er op termijn met een ander systeem gewerkt gaat worden. Naast een handleiding zal in de toekomst ook een filmpje meegestuurd worden bij het verstrekken van de informatie en het wachtwoord voor ESS.

Inlenersbeloning

Bij slechts 28% van respondenten is bekend wat de inlenersbeloning inhoudt. In komende nieuwsbrief zal hier aandacht aan worden geschonken.

