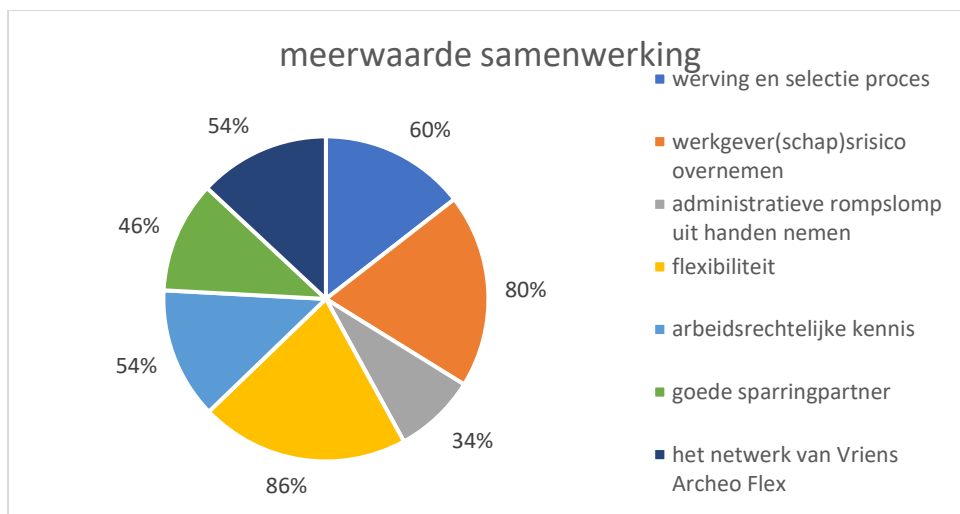


Uitslag klanttevredenheidsonderzoek 2021

Samenwerking met Vriens Archeo Flex

Volgens de respondenten van het onderzoek (hierna opdrachtgevers) is Vriens Archeo Flex goed in het snel leveren van kundig personeel voor tijdelijke inhuur. Het wordt gewaardeerd dat Vriens Archeo Flex op dat gebied goed kan meedenken met de organisatie

De meerwaarde in de samenwerking met Vriens Archeo Flex wordt ervaren op diverse aspecten. Hier ziet u hoe door welk percentage van de ondervraagde opdrachtgevers de diverse aspecten als meerwaarde worden ervaren.



Alle opdrachtgevers zouden een samenwerking met Vriens Archeo Flex aanbevelen aan anderen. Redenen die genoemd worden zijn o.a. de betrouwbaarheid, vakkundige kennis, kwaliteit, goede relatie, korte lijnen en duidelijke communicatie. Als verbetersuggestie wordt genoemd het verlengen van de termijn voor accordering van urendeclaraties.

Dienstverlening en deskundigheid

7,2

Algemeen:

De dienstverlening en deskundigheid van Vriens Archeo Flex – gemeten aan de hand van arbeidsrechtelijke kennis (7,3), vakinhoudelijke kennis (7,2) en prijskwaliteitsverhouding (7,2) – wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2.

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

De antwoorden op deze vraag betreffen in hoofdlijnen:

- Beperkte beschikbaarheid van kwalitatief goed personeel
- De aard van het project en gestelde eisen
- Tijdgebrek voor werving en verschuiven van projecten

Oprachtgevers merken op dat deze beperkingen vooral voortkomen uit de marktsituatie en aspecten die in de projectensfeer liggen. Vriens Archeo Flex zou zelf niet direct invloed hebben op verbetering. Eén van de opdrachtgevers merkt op dat de vakinhoudelijke kennis mogelijk verbeterd kan worden door de kwaliteit van startende archeologen te laten benoemen door meer ervaren vakkrachten. Een ander zou een vaste poule van medewerkers waarderen.

ESS:

In totaal hebben 12 van de 15 ondervraagde opdrachtgevers zelf toegang tot ESS. De duidelijkheid van de gebruiksaanwijzing en het gebruiksgemak van het systeem worden wisselend beoordeeld en scoren respectievelijk een 5,7 en 6,2. De ene opdrachtgever vindt ESS prima werken en de ander heeft een zeer kritische noot. Het gemakkelijk kunnen maken van overzichten wordt met name gemist. De hulp bij problemen wordt gewaardeerd op een 7,2.

Vriens Archeo Flex is zich ervan bewust dat de gebruiksvriendelijkheid van ESS niet optimaal is. Mede om deze reden maakt zij in de loop van dit jaar de overstap naar een ander back en front office systeem waarbij ook een ander registratiesysteem hoort. U wordt hier t.z.t. (naar verwachting in oktober 2021) over geïnformeerd.

Extra dienstverlening:

2 van de 15 ondervraagde opdrachtgevers geeft aan eventueel behoefte te hebben aan extra voorlichting op het gebied van nieuwe wetgeving en actuele ontwikkelingen in het vakgebied. Dit zou het best kunnen middels een factsheet of nieuwsbrief. De overige opdrachtgevers laten weten geen behoefte aan extra voorlichting naast de reguliere dienstverlening te hebben.

Overig:

Niet alle respondenten hebben ervaring met het digitale ondertekeningssysteem bij contracten. Door hen die daar wel mee werken, wordt het systeem positief ervaren; vlot, efficiënt en van deze tijd.

Communicatie	7,9
---------------------	------------

Algemene communicatie:

Oprachtgevers waarderen Vriens Archeo Flex met een mooie 8,6 voor de telefonische bereikbaarheid en ook een 8,6 voor de snelheid en correctheid waarmee zij geholpen worden. De leesbaarheid van de contracten en overige correspondentie verdient volgens hen een 8,2.

Persoonlijk contact:

Frequentie van de contact momenten scoort een 8,3 en de frequentie van de bezoeken op locatie (buiten corona om) scoort een 7,1. Er wordt een mooie 8,2 gescoord voor het nakomen van afspraken en tevens voor het probleemoplossend vermogen van medewerkers van Vriens Archeo Flex. De rol die Vriens Archeo Flex vervult tijdens een gesprek verdient een 7,6 en het tijdig en juist informeren over arbeidsrechtelijke wijzigingen verdient een 7,8.

Bezoek op locatie:

Door de maatregelen omtrent corona is het niet altijd mogelijk (geweest) om veld- / werkplekbezoeken te doen. Vriens Archeo Flex tracht op andere wijze contact te houden / aandacht te geven aan haar opdrachtgevers en medewerkers. Volgens ondervraagde opdrachtgever slaagt zij hier via telefoon of e-mail prima in. De opdrachtgever ervaart de frequentie als heel wisselend. Op het verhogen van de bezoekfrequentie is de afgelopen jaren flink ingezet, maar blijkbaar nog niet met het gewenste resultaat. We gaan de afspraken hierover intern wat strakker regelen. Werkplekbezoeken vindt Vriens Archeo Flex erg belangrijk. Het face-to-face contact met haar medewerkers is een onderdeel in de keten van contactmomenten. De frequentie wordt enigszins afgestemd op de behoefte van de opdrachtgever en medewerker.

Website:

Voor de vindbaarheid van haar website en de gebruiksvriendelijkheid ervan krijgt Vriens Archeo Flex een mooie 7,8. De inhoud van de website wordt beoordeeld met een 7,9.

Social media:

Slechts 3 van de 15 respondenten volgen Vriens Archeo Flex op social media. De inhoud en de frequentie van berichten op de social media worden beoordeeld met een 7. Er worden geen suggesties genoemd. Meerdere malen wordt opgemerkt dat er geen behoefte is aan gebruik van social media.

Opleidingen / actorregister

Naast het faciliteren van medewerkers bij opleidingen en de bijdrage aan opleidingskosten en actorregistratie, worden door ondervraagde opdrachtgevers geen aanvullende suggesties aangedragen op welke wijze Vriens Archeo Flex zou kunnen bijdragen aan het onderhoudssysteem en de ontwikkeling van medewerkers. Vriens Archeo Flex zal een mail opstellen met daarin opgenomen wat de stand van zaken is van bepaalde wijzigingen voor herregistratie. Ook scholingsmogelijkheden zullen we beter communiceren en uitvragen wat de behoefte is. Vanuit stichting PASTA zal hier een enquête voor komen.

Kortingsregeling Vriens Archeo Flex

Hoewel deze jaarlijks worden gecommuniceerd, zijn slechts een beperkt aantal opdrachtgevers bekend met de kortingsregelingen die Vriens Archeo Flex haar opdrachtgevers aanbiedt. Mogelijk komt dit doordat de tarieven en kortingsregelingen aan een andere persoon binnen de organisatie worden bekend gemaakt dan aan degene die de begeleiding van medewerkers verzorgt, zoals bijvoorbeeld de directeur of zakelijk leider. Bent u niet bekend met de regelingen en wenst u hier meer informatie over te ontvangen, neem gerust contact op met uw contactpersoon!

Welke eventuele opmerkingen, suggesties of vragen heeft u verder nog?

Naast de positieve algemene reacties die hier werden geplaatst, zijn hier twee aandachtspunten genoemd, namelijk:

- Een opdrachtgever uit België merkt op dat de samenwerking met tussenkomst van een interim-bureau in Vlaanderen niet altijd even goed werkt. Daarbij is de wet- en regelgeving dusdanig afwijkend van die in Nederland en hebben zij de ervaring hier zelf steeds attent op te moeten zijn. Het gevoel ontzorgd te worden is hierdoor beperkt.
- Een opdrachtgever merkt op dat een eerdere signalering van resterend verlof wenselijk is wanneer een medewerker uit dienst gaat.

Er zijn uit het onderzoek een aantal tips gekomen die Vriens Archeo Flex als speerpunt heeft opgepakt en vertaald in concrete acties. Deze zijn als volgt:

Speerpunten voor verbetering

Algemeen

Bij het invullen van de enquête hebben helaas niet alle opdrachtgevers een naam en contactgegevens ingevuld. Dit zorgt ervoor dat wij niet persoonlijk kunnen reageren op vragen, opmerkingen, etc. Bij deze worden de opdrachtgevers die vragen of opmerkingen hebben of behoefte aan bepaalde informatie, 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 de 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 (veranderende) wetgeving en arbeidsrecht en kunnen optreden als sparringpartner bij personele vraagstukken.

Bezoek op locatie

De opdrachtgever ervaart de frequentie van bezoek op locatie als heel wisselend. Op het verhogen van de bezoekfrequentie is de afgelopen jaren flink ingezet, maar blijkbaar nog niet met het gewenste resultaat. We gaan de afspraken hierover intern wat strakker regelen en formuleren momenteel een aangescherpte procedure.

Opleiding en actorregistratie

Naast het faciliteren van medewerkers bij opleidingen en de bijdrage aan opleidingskosten en actorregistratie, worden door ondervraagde opdrachtgevers geen aanvullende suggesties aangedragen op welke wijze Vriens Archeo Flex zou kunnen bijdragen aan het onderhoudssysteem en de ontwikkeling van medewerkers. Wel stelt een opdrachtgever voor dat het wellicht zou helpen om de medewerker attent te maken op bepaalde scholingsmogelijkheden, waardoor de kans op de arbeidsmarkt vergroot wordt voor doorgroei. Vriens Archeo Flex zal een mail opstellen met daarin opgenomen wat de stand van zaken is van bepaalde wijzigingen voor herregistratie. Ook scholingsmogelijkheden zullen we beter communiceren en uitvragen wat de behoefte is. Vanuit stichting PASTA zal hier een enquête voor komen.

ESS

De gebruiksvriendelijkheid scoort laag. Dit is bekend bij Vriens Archeo Flex. Zij maakt in de loop van dit jaar de overstap naar een ander relatiebeheersysteem waarbij ook een ander registratiesysteem hoort. U wordt hier t.z.t. over geïnformeerd.

Extra dienstverlening

Een kleine groep respondenten heeft aangegeven dat er behoefte is aan extra voorlichting op het gebied van nieuwe wetgeving en actuele ontwikkeling in het vakgebied en dan het liefst middels een factsheet of nieuwsbrief. Vriens Archeo Flex zal haar opdrachtgevers op de hoogte houden van veranderende wet -en regelgeving.