

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

MANS Adviesgroep

04-06-2009



Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand 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 jaarmzet 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, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)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 instituut 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 instituut 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 instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut 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 en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	40%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②				10%	10%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

② Acht referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut.

③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met MANS Adviesgroep (hierna te noemen MANS). Bij de meeste referenten bestond al langer een relatie tussen MANS en de organisatie of is het instituut aanbevolen door een collega of relatie. Een referent heeft MANS op het internet gevonden en bij een andere referent is het instituut binnengekomen via een aanbesteding. De referenten geven verschillende redenen aan om voor het instituut te kiezen: de goede ervaringen in het verleden, de mogelijkheid van maatwerk, het juiste opleidingsaanbod, de kennis van de organisatie, de 'klik' met de trainer, het meedenken en de prettige samenwerking met het instituut. Ter illustratie: "Met name dat ze iets meer leveren dan normale opleidingen. Een opleiding van hen blijft je bij" en "De informatie op het internet sprak mij aan." Ter voorbereiding op de presentatie van het opleidingsvoorstel voert MANS gesprekken met de opdrachtgever en soms ook met de deelnemers om de opleidingsvraag helder te krijgen. "Ze kennen de organisatie en denken goed met je mee. Ze leveren mogelijkheden en alternatieven aan, waardoor we gezamenlijk tot een opleidingsprogramma komen", geeft een zeer tevreden referent aan.

Een referent is niet helemaal tevreden op dit punt, omdat naar zijn mening het instituut zich vooraf wat beter had kunnen inleven in de praktijk van de organisatie en daardoor tijdens de uitvoering casussen had kunnen aanvoeren die beter aansloten bij de praktijk. De overige referenten zijn tevreden en zeer tevreden over de wijze waarop MANS zich heeft ingespannen in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma van MANS zijn alle referenten vol lof. Het programma is voldoende afgestemd op de vragen en wensen en de referenten hebben voldoende invloed kunnen uitoefenen op het programma. Ter illustratie: “Ze komen met een voorstel. Links en rechts schaven we daar samen wat aan, waardoor het uiteindelijk ons plan wordt”, “Het programma was helemaal afgestemd op onze wensen en ze hebben daarbij perfect meegedacht en meegezocht” en “Dat ging goed want ze kennen het Openbaar Ministerie en hebben zicht op de gebruikersgroep.” De meeste referenten geven aan dat er vooraf afspraken zijn gemaakt over een natraject. Meestal is dat in de vorm van evaluaties en soms in de vorm van een stuk nazorg bijvoorbeeld indien nodig ondersteuning van de cursist na afloop van de training. De financiële kant van het geheel is over het algemeen duidelijk en de offerte is helder. Een referent maakt hierbij nog wel de opmerking dat hij vooraf niet begrepen had dat de reiskosten gebaseerd waren op eigen vervoer en niet op openbaar vervoer.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen door MANS zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. De uitvoering geschiedt conform de gemaakte afspraken en er is een goede afwisseling tussen theorie en praktijk. De referenten spreken bij de uitvoering onder andere over: een vooropdracht, rollenspellen met acteurs, presentaties voor de camera, discussies, het delen van ervaringen met elkaar en het oefenen met praktijksituaties op basis van de behandelde theorie. Ter illustratie: “Het was organisatorisch een hele klus want er moesten binnen twee maanden tachtig mensen op cursus in groepen van twaalf cursisten. Ze hadden van tevoren een goed programma opgesteld met een goed verzorgd lesboek. Het ging heel erg over de eigen ervaringen en de eigen organisatie. Het bestond uit veel praten en ervarend leren”, “Het was heel interactief met veel ruimte voor ontspanning tussendoor. De trainer wist het zo over te brengen dat de cursisten heel enthousiast waren en allemaal overtuigd waren van het nut van de cursus. Ze moesten een presentatie geven voor de camera, waarbij de overige cursisten moesten observeren en commentaar geven. Na afloop hebben de cursisten een cd gekregen van de presentaties in een leuk hoesje” en “Het betrof een coachingstraject. Er werd veel gepraat over ervaringen en ideeën en verder werden technieken, tools en veel diagrammen aangereikt, die direct in de praktijk toepasbaar waren. Het paste bij mij.” Gedurende de opleiding wordt over het algemeen tussentijds mondeling geëvalueerd over de vorderingen en is er ruimte voor bijstelling van het traject als dat nodig is.

Opleiders

Alle referenten zijn goed te spreken over de trainers van MANS. Als sterke punten noemen de referenten onder andere: de professionaliteit, de kennis van zaken, het inlevingsvermogen, de goede voorbereiding, de nazorg, de flexibiliteit, de kennis van de organisatie en het luisteren naar de klant. Ook het didactisch vermogen van de trainers en de begeleiding van de deelnemers worden door de referenten als heel positief beoordeeld. Ter illustratie: “Ze leggen heel duidelijk uit en zijn goed in de praktische oefeningen. Het is tot in de puntjes verzorgd”, “Hij snapte heel snel wat belangrijk was voor mij en kon ook heel snel schakelen. Hij gebruikte al het persoonlijke van mij maar ging daarbij nooit over de grens” en “De klik was er. Hij was op alle fronten goed en was enthousiasmerend. Hij wist een goede balans te vinden tussen inter-persoonlijk contact en daarbij toch de trainer blijven.” Een referent merkt nog op dat hij het heel prettig vindt dat hij zeker is van steeds dezelfde trainer, die de organisatie en de cultuur binnen de organisatie kent.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal van MANS zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden. Het door het instituut samengesteld lesmateriaal is volgens de referenten goed verzorgd. Ze spreken in dit kader onder andere over: boeken, mappen, sheets van de presentatie, documentatie, artikelen en huiswerkopdrachten. “Ze hadden een heel leuk boekje in een ringband gemaakt. Het had een handig formaat en door het gebruik van veel kleuren en afwisselende lettertypen las het heel prettig”, aldus een zeer tevreden referent.

Accommodatie

Acht referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut en onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. De overige referenten zijn vol lof over de accommodatie van MANS. De bereikbaarheid is goed en de parkeergelegenheid is voldoende. Ook de voorzieningen op de locatie zijn in orde en de catering is goed verzorgd. Ter illustratie: "De accommodatie was door hen gehuurd, omdat ze met een renovatie bezig waren. Alles was goed geregeld" en "De bereikbaarheid was in Nieuwegein goed en het was met smaak ingericht. De locatie Amersfoort was met openbaar vervoer iets moeilijker te bereiken maar de inrichting daar was nog smaakvoller dan in Nieuwegein."

Natraject

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject bij MANS. Afhankelijk van de opleiding en de afspraken vooraf kan de opleiding afgesloten worden met een certificaat of een bewijs van deelname. Na afloop vindt er een eindevaluatie plaats met de deelnemers. Deze kan zowel mondeling plaatsvinden als schriftelijk in de vorm van een evaluatieformulier. Ook naar de opdrachtgever wordt mondeling en/of schriftelijk gerapporteerd en geëvalueerd over het verloop van de cursus. Ter illustratie: "Na afloop hebben we een gezamenlijke bijeenkomst gehouden met de themagroep, de docent en de leidinggevende" en "Er is een gesprek geweest met mij en een presentatie in het MT. De officiële eindevaluatie is schriftelijk en is geënt op onze organisatie." De meerderheid van de referenten geeft aan dat MANS nog activiteiten ontplooit na afloop van de cursus om de implementatie van het geleerde te bevorderen. De meesten spreken in dit kader over een advies voor een vervolgopleiding en anderen spreken over ondersteuning van de cursist door de docent. Ook informeert het instituut volgens enkele referenten na enige tijd bij de klant over hoe het ermee gaat. De referenten zijn van mening dat MANS de gestelde trainingsdoelen bereikt.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van MANS zijn alle referenten vol lof. De bereikbaarheid telefonisch en per e-mail is goed. "Het gaat prima. We hebben een vaste contactpersoon die ons kent en dat werkt prettig", vertelt een tevreden referent. Het instituut is flexibel in het verschuiven van data en het aanpassen aan specifieke wensen. Ter illustratie: "In goed overleg kan veel" en "Tijdens het traject bleek dat er behoefte was aan meer gesprekken en dat kon soepel ingepast worden." Gevraagde informatie komt op tijd, afspraken worden nagekomen en de rekening klopt met de gemaakte afspraken. Geen van de referenten heeft een klacht gehad over het instituut en zij kunnen dan ook geen oordeel geven over het klachtenmanagement van MANS.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over het relatiebeheer van MANS. De meeste referenten spreken over een goed en regelmatig contact. MANS investeert volgens hen op een goede manier in de relatie met de klant. Ter illustratie: "Ik heb een vaste contactpersoon, die de organisatie kent, en die komt zo nu en dan langs. Ze hebben veel geïnvesteerd in een goede relatie" en "We gaan al jaren op een goede manier met elkaar om." De referenten worden door het instituut op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en opleidingen door middel van mailings en persoonlijke berichten.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie referenten menen dat zij geen oordeel kunnen geven over de prijs-kwaliteitverhouding bij het instituut, omdat zij geen vergelijking hebben gemaakt met andere aanbieders van opleidingen. Van de overige referenten laat de meerderheid zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding bij MANS. Zij noemen de prijs "marktconform", "concurrerend" en "normaal" en ze vinden de prijs-kwaliteitverhouding "goed" en "prima". Ter illustratie: "Ze waren eerst wat aan de dure kant maar na enig onderhandelen was de uiteindelijke prijs goed." Een referent is niet helemaal tevreden op dit onderdeel. "De prijs is iets aan de hoge kant voor de setting waarin ik ze heb gebruikt namelijk een kort traject. Hun prijs is goed in het geval van langlopende trajecten", aldus deze referent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop MANS de opleidingstrajecten ten uitvoer heeft gebracht en de samenwerking met het instituut. Als sterke kanten komen onder andere naar voren: de kwaliteit van de trainers, de positieve instelling van de medewerkers, de aandacht voor de klant, het meedenken met de klant en het maatwerk, de kennis en de wijze waarop de kennis gebruikt wordt, de mensgerichte aanpak, de kleinschaligheid en de proactieve houding. Een referent vindt het positief dat MANS zich blijft ontwikkelen en een andere referent is positief over het feit dat MANS de tijd neemt om zich te verdiepen in de organisatie van de klant. Bij alle referenten komt de betrokkenheid van het instituut bij de klant naar voren. Een referent adviseert het instituut nog wel om zich beter in te leven in de praktijksituaties bij de klant en een andere referent geeft voor een enkele trainer de tip om emotioneel meer afstand te houden tot de organisatie van de klant. Alle referenten zijn bereid om MANS aan te bevelen aan anderen en de meerderheid heeft dit ook al gedaan.