

Concept

Klanttevredenheidsonderzoek

4 YOU training & advies



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 4 YOU training & advies vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3

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 jaaromzet 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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Opleidingsprogramma				44%	56%
Uitvoering				22%	78%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②				33%	22%
Accommodatie③				11%	67%
Natraject				33%	67%
Organisatie en Administratie			11%	67%	22%
Relatiebeheer				22%	78%
Prijs-kwaliteitverhouding				56%	44%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				33%	67%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten scoren niet
- ③ Twee referenten kennen geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de gesprokenen legt bij aanvang van het interview uit al langer bekend te zijn met de dienstverlening van 4You Training & Advies (hierna verder aan te duiden als 4You). De duur van hun samenwerkingsverband verschilt, evenals de wijze waarop zij met hen in contact gekomen zijn. Zo legt een aantal ondervraagden uit de eigenaar van 4You te kennen uit een eerdere samenwerking of middels een persoonlijke relatie. Enkeligen geven aan op hen geattendeerd te zijn door derden en anderen geven aan, na het lezen van artikelen in vakliteratuur, in hen geïnteresseerd te zijn geraakt. De meest genoemde reden om juist voor een samenwerking met 4You te kiezen is het persoonlijke contact. De directe aanpak en de eerlijke en persoonlijke benadering is voor veel referenten de doorslaggevende reden om met 4You in zee te gaan. "Ze benaderen ons direct en met open vizier", "Er heerst daar absoluut geen geitenwollen sokken mentaliteit. Het is een professionele, deskundige en betrokken club" en "Ze zijn erg enthousiast en gedreven en worden aangevoerd door een directeur, die tot op het bot gemotiveerd is om kwaliteit te leveren", lichten enkele ondervraagden toe.

De gesprokenen verwijzen in het interview naar de meest recent afgenomen trajecten. Zij geven aan, maatwerktrajecten voor zowel individuen, teams, afdelingen als het volledige personeel bij hen te hebben afgenomen. Alvorens een opleidingstraject bij 4You van start gaat, wordt er volgens de geïnterviewden eerst een voorgesprek gevoerd. Afhankelijk van het traject vindt dit gesprek persoonlijk of telefonisch plaats. De probleemstelling, trainingswensen en opleidingsdoelen worden besproken en opgevolgd door een trajectvoorstel. In enkele gevallen vindt er tevens een gesprek plaats met de deelnemer(s) en worden zij in de gelegenheid gesteld input naar eigen behoefte te leveren. Alle geïnterviewden zijn content met de wijze waarop 4You het voortraject aanpakt en kennen het onderwerp de tevreden tot zeer tevreden score toe.

Opleidingsprogramma

Volgens alle gesprokenen wordt het voortraject opgevolgd door een voorstel voor het opleidings- of trainingstraject. Na overleg, eventuele aanpassingen en goedkeuring, wordt deze omgezet in een bevestiging. De referenten zijn eensgezind tevreden over de manier waarop 4You de gemaakte afspraken vastlegt. Volgens hen zijn de opleidings- en trainingsprogramma's duidelijk en uitvoerig genoeg samengesteld en de opleidingsdoelen helder omschreven. "Alles wat we besproken hebben staat er in. Het doel wordt geschetst, de inhoud van methodieken vastgelegd, evenals de duur, de locatie, de kosten en de trainers" en "Het omvat echt alles, is absoluut compleet en dus uitvoerig genoeg", aldus twee tevreden geïnterviewden.

Uitvoering

De opleidingstrajecten worden volgens de ondervraagden naar verwachting en conform de vastgelegde afspraken uitgevoerd. Hoewel de doelen en het vastgestelde programma leidend zijn, is er volgens de gesprokenen tevens oog voor de beleving en behoefte van de deelnemers. Incidenteel doet er zich een situatie voor waarbij er om die reden van het programma wordt afgeweken. De betreffende referenten merken op, dat zij hierover goed worden geïnformeerd en dat de betrokken trainer de reden van de zijsprong in het programma toelicht. De uitvoering wordt om die reden (zeer) goed gewaardeerd. Volgens hen wordt er echt maatwerk geleverd door de uitvoering af te stemmen op de praktijk en de persoon. De referenten leggen uit, dat bepaalde onderdelen in de uitvoering veelal erg persoonlijk en confronterend zijn. Tegelijkertijd spreken zij uit dit noodzakelijk te achten om in deze opzet de gewenste gedragsverandering te bereiken. De verhouding tussen praktijk en theorie, gedurende het gehele opleidingstraject, is volgens de gesprokenen goed. Er wordt volgens hen goed afgewisseld en een goede interactie bereikt. "Iedereen komt aan bod. Er wordt zelfstandig gewerkt, maar ook in groepen. Elk stukje theorie wordt afgewisseld met een praktische oefening en opdrachten worden plenair besproken", "De training start met een informatief stuk, een theoretische ondergrond. We bespreken de ankers voor de praktijk, hoe je er naar kunt kijken en hoe je er mee om kunt gaan", "Bij 4You doen we geen rollenspelen, maar worden theoretische modellen direct vertaald naar persoonlijke praktijkvoorbeelden. Daar leert men het snelste van, de directe link naar de praktijk is heel herkenbaar voor iedereen" en "Hoe de uitvoering inhoudelijk precies is verlopen, is voor mij niet helemaal helder. Dat hoeft ook niet want het is zeer vertrouwelijk wat er tijdens die sessies gebeurt. Men moet ook zo ver gaan om doelen te bereiken en deelnemers zichzelf te laten blootstellen. Men leert communiceren, feedback te geven en te ontvangen volgens het NLP principe. In ons geval heeft het geleid tot een betere sfeer op de afdeling dan voorheen", lichten enkele ondervraagden hun beoordeling over de uitvoering toe. Gedurende het gehele traject wordt, volgens de geïnterviewden, de directe behoefte van de deelnemers gepeild en wordt er tussentijds geëvalueerd of alles naar wens en verwachting verloopt. Bij excessen wordt er contact opgenomen met de opdrachtgever en wordt het programma, indien nodig, aangepast. Het merendeel van de gesprokenen legt uit niet bekend te zijn met de toegepaste werkvormen. Degenen die dat wel zijn, benoemen het bespreken van elementen uit allerlei stromingen, het behandelen van zelfingebrachte casuïstiek, het afspelen van muziek en het meezingen met cd'tjes, het presenteren van opdrachten en het bedenken van slagzinnen, als toegepaste werkvormen. Ongeacht men, wel of niet, bekend is met werkvormen, geeft men eensgezind aan uitsluitend positieve feedback te ontvangen van de deelnemers over de wijze waarop 4You de trajecten uitvoert en kent men het onderwerp de tevreden tot zeer tevreden score toe.

Opleiders

De betrokken opleiders van 4You krijgen van alle ondervraagden de hoogst mogelijke score toegekend. Unaniem kennen zij het onderwerp de zeer tevreden score toe. Met name de combinatie van professionaliteit en betrokkenheid en de persoonlijke en mensgerichte insteek spreekt de referenten aan. "Zij passen zich goed aan, zowel aan het individu, als aan de groep. Zijn professioneel en weten precies wanneer ze zich zakelijk en wanneer ze zich warm en open moeten opstellen", "Ze zijn heel enthousiast en gedreven en weten heel goed waar ze mee bezig zijn. Ze hebben oog voor menselijke waarde en het individu. Verder gaan ze professioneel met gevoelens, emoties en gedraging van personen om" en "Wij hadden te maken met verschillende trainers. Zij waren alledrie ervaren, vulden elkaar goed aan en kwamen betrouwbaar en zeer deskundig over", aldus enkele ondervraagden over de betrokken opleiders van 4You.

Trainingsmateriaal

De ondervraagden die bekend zijn met het gebruikte lesmateriaal spreken zich er positief over uit. Zij zijn van mening dat het gebruikte materiaal er netjes en verzorgd uitziet en goed aansluit bij het opleidingstraject. De scorende referenten noemen mappen, syllabi en boeken als gebruikt materiaal. Drie geïnterviewden beoordelen het onderwerp niet. Zij leggen uit, dat er bij hun trajecten geen lesmateriaal is verstrekt en onthouden zich daarom van scores. De betreffende gesprokenen merken echter expliciet op dit niet als een bezwaar te zien, omdat zij het in het gehele traject niet gemist hebben.

Accommodatie

Het merendeel van de referenten geeft aan gebruik te hebben gemaakt van de accommodatie van 4You in Axel of een andere door 4You geregelde locatie. Zowel de locatie in Axel, als de andere gekozen locaties, voldoen aan de verwachting van de referenten qua bereikbaarheid, parkeergelegenheid, uitstraling, rust en catering. Vooral de locatie van 4You zelf wordt door de referenten geprezen. Naar hun mening heeft het pand een warme, uitnodigende, rustgevende uitstraling en beschikt het over verschillende ruimtes, die allemaal een andere sfeer uitstralen. "De accommodatie in Axel is goed en rustig gelegen, ziet er ruim en uitnodigend uit en is gericht op privacy. Er zijn verschillende kleine ruimtes, die door een bepaalde manier van inrichten en speciaal kleurgebruik een enorm prettige en warme sfeer uitstralen" en "Het is prachtig daar. Veel ruimtes, mooi verlicht en niet één hetzelfde ingericht. Er is een grote zaal en er zijn een aantal kleinere ruimtes waar je ongestoord kunt werken en je volledig kunt laten gaan. Het is absoluut niet klinisch, maar straalt energie uit. Een totaal andere sfeer dan bij anderen", lichten twee enthousiaste referenten hun beoordeling toe.

Natraject

Naar de mening van de referenten rondt 4You de trainingstrajecten gestructureerd en professioneel af. De trajecten worden veelal afgesloten met een afrondingssessie met de groep of individuele deelnemer. De uitkomsten van deze sessie worden verwerkt in een schriftelijke eindrapportage, die vervolgens aan de opdrachtgever wordt verstrekt. De referenten stellen de eidevaluatie op prijs. Volgens hen is deze uitgebreid, concreet, correct en anoniem. Enkele ondervraagden merken op dat de rapportages incidenteel begeleid worden met een persoonlijke noot en advies van de trainer. Eensgezind menen zij, dat de trainings- en opleidingsdoelen met de afgenomen trajecten zijn bereikt. Het merendeel meent zelfs, dat de resultaten daarvan in de praktijk merkbaar zijn. "Direct na de trainingen waren de resultaten zichtbaar. Men ging duidelijk op een andere manier met het geven of ontvangen van feedback om. Na een aantal maanden zwakt dit echter weer af en zie je de behoefte aan herhalingsessies om niet in oud gedrag terug te vallen", "De sfeer is veranderd. Ze gaan anders en gemakkelijker met elkaar om, benaderen elkaar op een andere manier en staan meer open voor vernieuwing. Kortom ze hebben een positievere kijk en zien nu ook de kansen, in plaats van alleen maar de bedreigingen", "Het afgesproken doel is bereikt. Men is meer betrokken, zich meer bewust van een ander en wij hebben dan ook een duidelijke ommekeer in gedrag en houding opgemerkt" en "Onze trainingsdoelen zijn absoluut bereikt. We zijn nu druk doende deze resultaten te borgen en verbetertrajecten vast te leggen. Hiermee willen we voorkomen dat men vervalt in oud gedrag en willen we door structurele aandacht en coaching, de ingezette lijn vasthouden en verder uitbouwen", aldus enkele enthousiaste referenten over de behaalde trainingsdoelen.

Organisatie en Administratie

Het organisatorische en administratieve vermogen van het opleidingsbureau wordt, met uitzondering van één referent, door alle ondervraagden positief beoordeeld. De (zeer) tevreden gestemde referenten hebben niets op de backoffice-activiteiten aan te merken. Deze functioneert naar hun mening, goed, prima, correct en zoals je mag verwachten. Volgens hen is de bereikbaarheid van de organisatie goed, de correspondentie en facturering correct en worden zij klantvriendelijk en servicegericht te woord gestaan en geholpen. De enige, anders scorende ondervraagde, is overwegend positief over de uitvoering van de organisatie en administratie. De reden dat hij het onderwerp echter een score drie toekent, heeft te maken met het feit dat het bureau bij het uitblijven van betalingen geen betalingsherinneringen stuurt. De betreffende ondervraagde meent dat het bureau zich zelf daarmee te kort doet en kent om die reden de neutrale score toe. Andere gemaakte opmerkingen over het onderwerp zijn: "Alles is eigenlijk helemaal goed en als er een keer iets niet goed verloopt, dan lossen ze dat direct op. Ze trekken hun conclusie, bieden hun excuus aan en herstellen de gemaakte fout", "Ze werken netjes, goed en flexibel. De offertes en facturen zien er correct uit en zijn goed overzichtelijk samengesteld" en "Soms krijg ik hen niet direct te pakken en dan spreek ik een boodschap in of stuur ik een mailtje. Ik word eigenlijk altijd dezelfde dag nog teruggebeld of ik ontvang een reactie op mijn mailbericht".

Relatiebeheer

Alle ondervraagden reageren uiterst positief op het onderwerp relatiebeheer. Het merendeel van hen, kent het zelfs de hoogste score toe. Volgens alle gesprokenen, probeert 4You de relatie met hen goed te onderhouden, zonder daarbij te overdrijven. Zo geven zij aan incidenteel gebeld of bezocht te worden en af en toe een nieuwsbrief van hen te ontvangen. "Wij zitten in hun mailingbestand en ontvangen frequent post of uitnodigingen voor workshops. Daarnaast wordt er ook wel eens gebeld en vragen ze of ze iets voor ons nodig hebben betekenen" en "Ik ontvang wel eens een uitnodiging voor een workshop en soms komt de directeur spontaan langs of belt ze om me ergens over te informeren", licht een tweetal tevreden ondervraagden toe.

Prijs-kwaliteitverhouding

Enkele referenten merken op dat zij de prijs-kwaliteit verhouding als één van de voordelen van het trainingsbureau zien. Zij zijn van mening dat 4You een zeer goede kwaliteit levert tegen een betaalbare prijs en kennen het onderwerp daarom de zeer tevreden score toe. De overige ondervraagden zijn eveneens positief gestemd over de prijs-prestatieverhouding en kwalificeren het met: "Marktconform", "Prima", "Vergelijkbaar met anderen" en "Goed product, goed geprijsd".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het slotonderwerp wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld. Het merendeel van de gesprokenen is zelfs zo enthousiast over het totaalbeeld van de opleiding en de samenwerking met 4You Training & Advies, dat zij het onderwerp de hoogste score toekennen. Het merendeel van hen (78%) geeft daarbij aan de persoonlijke benadering en betrokkenheid van 4You als het grootste pluspunt te beschouwen. Andere uitspraken over de sterke kanten van het trainingsbureau zijn: "Ze zijn erg sterk in de persoonlijke benadering, tonen zich betrokken en zien je als een uniek persoon. Bovendien zijn ze te allen tijde beschikbaar voor advies, geduldig, laagdrempelig en geven je alle ruimte om je helemaal 'bloot' te geven", "Ze hebben een groot inlevingsgevoel en geven duidelijke grenzen aan voor wat betreft wat wel en wat niet kan. Ze stellen zich professioneel op en hebben toch oog voor het menselijke aspect", "4You verdiept zich in de organisatie en mij als opdrachtgever. Zij creëren rust en een veilige omgeving, waarin zij opleiden en vierkant achter hun product staan", "De kwaliteit van de trainers, de prijs-kwaliteitverhouding én de welgemeende persoonlijke interesse in zowel de organisatie, als de medewerkers, maken het grote verschil met anderen". Hoewel de geïnterviewden eensgezind uiterst tevreden zijn met de dienstverlening van 4You en daar eigenlijk niets in veranderd willen zien, benoemen enkele ondervraagden toch een aandachtspunt. Zo merkt één van hen op dat men er voor moet waken dat sommige personen van 4You in hun enthousiasme niet 'te aanwezig' zijn, er een systeem voor betalingsherinneringen moet worden opgezet en men het imago dat zij 'zweverig' zijn van zich af moeten schudden. Tot besluit van het interview geven de referenten aan, dat de samenwerking met 4You aan hun verwachtingen heeft voldaan en heeft bijgedragen hun doelstellingen te realiseren. Bovendien geven zij aan, ook in de toekomst, indien nodig en mogelijk, weer van hun diensten gebruik te zullen maken.