Klanttevredenheidsonderzoek

schellekens & partners
training, coaching en advies

29-11-2016

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van schellekens & partners 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

BEZOEKVERSLAG 6

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 8

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, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies 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 en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.
Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte 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 Juridisch Advies
- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				34%	66%
Uitvoering				17%	83%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal②				34%	50%
Accommodatie③					
Natraject④				66%	17%
Organisatie en Administratie				66%	34%
Relatiebeheer				34%	66%
Prijs-kwaliteitverhouding				66%	34%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent onthoudt zich van een oordeel op het trainingsmateriaal.
③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel op het natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van schellekens & partners, doen al jarenlang, naar volle tevredenheid, zaken met hen. Soms wordt het bureau aangemerkt als preferred supplier. Een enkeling geeft aan dat men dit bureau via internet heeft gevonden. Via een persoonlijk gesprek met de heer Schellekens kunnen opdrachtgevers hun wensen nader specificeren en toelichten. Uit de interviews komt naar voren dat er dan goed wordt geluisterd en geadviseerd en dat er snel wordt geschakeld. Enkele citaten: “Wij doen al jaren zaken met hen omdat zij veel affiniteit met de doelgroep hebben. Vervolgens wordt onze leervraag vertaald naar een opzet van het programma en zoekt men de juiste trainer erbij”, “Tijdens het gesprek worden veel vragen gesteld waardoor we snel tot de kern kunnen komen”, “Hij gaat altijd even terug naar de basis om te inventariseren wat exact onze hulpvraag is. In dit geval heeft de trainer ook een intake met de deelnemers vooraf gedaan” en “In het gesprek werden praktijkvoorbeelden aangehaald die perfect aansloten op onze behoefte.” Over het voortraject zijn alle referenten dan ook tevreden en zeer tevreden.

Opleidingsprogramma

Na de inventarisatie van de opleidingsbehoefte uit het voortraject volgt een plan van aanpak inclusief een begroting. Dat sluit goed aan op hetgeen is besproken, zo blijkt uit de interviews. Tevens meldt men erbij dat er soms, op basis van een eerste voorstel, een stuk finetuning plaatsvindt om het geheel nog meer inzichtelijk te krijgen. Ook geeft een enkeling aan dat trainingen van schellekens & partners op het aanbod van hun interne website staan vermeld. “Na het gesprek stuurt men een samenvatting die eigenlijk een goede weergave daarvan is. Mocht de docent bij ons intern nog niet bekend zijn dan krijgen wij vooraf ook zijn naam met een beknopt cv toegestuurd. Vaak is het dan zo dat we met de trainer nog even contact opnemen”, “Meestal gaan we van start als een soort coproductie. Dan stuurt het bureau bijvoorbeeld tekstuele input die wij verwerken in onze uitnodiging aan de deelnemers” en “Wij hebben eerst een brief ontvangen met daarin een advies voor de invulling van de dag. Daarop hebben wij een reactie gegeven en heeft het geheel vervolgens verder gestalte gekregen”, zo geven enkele referenten ter toelichting aan. Ook is men van mening dat de kosten helder en duidelijk worden vermeld. Eén geïnterviewde merkt daarover op dat er vaste afspraken zijn en dat schellekens & partners goed op de hoogte is van de marges waarbinnen het bureau kan opereren.

Uitvoering

De uitvoering van de diverse trajecten leidt uitsluitend tot positieve reacties; een ruime meerderheid is zelfs zeer enthousiast. De verklaring van deze mate van tevredenheid is mede te danken aan het feit dat de referenten de uitgevoerde trajecten echt als maatwerk bestempelen. De trainers, die door schellekens & partners worden ingezet, weten inhoudelijk veel over de materie, weten goed te anticiperen op de behoefte in de groepen en zorgen voor een goede balans in het programma. Enkele citaten: “De trainers spreken de taal van onze doelgroep dus daar zijn we heel blij mee”, “De trainer heeft een aantal modellen toegelicht waarna men meteen aan de slag ging. Dat maakte dat het voor de deelnemers heel inzichtelijk en concreet werd”, “De uitvoering kende een hoog praktijkgehalte. Als opdrachtgever en leidinggevende heb ik er niet bijgezeten in verband met het kunnen acteren binnen een veilige omgeving van de deelnemers. Maar na afloop bleek dat zij met de training en trainer weg liepen” en “De evaluaties zijn altijd prima. Docenten zijn wel wat wisselend maar daar valt altijd over te praten.” Eén geïnterviewde meldt expliciet: “De trainer heeft direct geanticipeerd op een situatie die een dag voor uitvoering van de training had plaatsgevonden en die ons allemaal erg had aangegrepen. Hij wist prima om te gaan met de gevoelens die bij de diverse cursisten tot uiting kwamen en maakte daar ook tijd voor vrij. Vervolgens pakte hij terug op het programma waardoor iedereen uiteindelijk tevreden was.”

Opleiders

Voor de trainers alle lof. Zo worden zij omschreven: “Het is een echt mensen-mens. Scherp waar nodig maar heel rustig”, “Trainers zijn deskundig op inhoud maar ook op kennis en vaardigheden. Wij maken gebruik van de diensten van verschillende mensen die allen goed passen bij de diverse groepen”, “Men is scherp, rustig en plezierig in de omgang. Daarnaast anticipeert men goed op het groepsproces en weet men alle deelnemers betrokken te houden”, “De klikfactor was er meteen bij de kennismaking. Alles mag, niks is raar. De trainer vond ik niet alleen vakbekwaam maar hij wist ook een hele veilige en prettige sfeer neer te zetten”, “Enthousiast, kundig en flexibel” en “Ik ervaar hen als doortastend en laagdrempelig. Van de trainers die wij altijd inschakelen, zit er ook een aantal bij ons in de coach poule, zowel voor individuele - als voor teamcoaching.”

Trainingsmateriaal

Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en onthoudt zich daarom van een oordeel. De overige vijf respondenten zijn tevreden over het materiaal en van mening dat het goed aansluit bij de training. “We hebben een beschrijving van het model gehad en moesten vooraf een test doen. Dat was heel duidelijk allemaal”, verklaart één van hen. Tevens geeft men aan dat het ook als naslagwerk bruikbaar is. “Ik heb het er na een half jaar nog eens bij gepakt”, zegt een volgende. En een laatste: “Er is voornamelijk gebruik gemaakt van een flipover om de bevindingen op te schrijven.”

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden dan wel op een locatie die de opdrachtgever zelf heeft geregeld.

Natraject

Eén referent is van mening dat er geen natraject is omdat het meer een continu proces betreft. Daarom onthoudt hij zich van een oordeel. De andere vijf tonen zich ook op dit onderdeel tevreden. Dat heeft met name te maken met het rendement van de trajecten en het feit dat schellekens & partners in contact blijft met de klant. “De trajecten hebben veel inzicht gegeven”, “Door de hectiek van elke dag staan we te weinig stil bij ieders rol en waar men tegenaan loopt. Dat is met de training een stuk duidelijker geworden”, “Ik heb mensen echt zien groeien. Eerst als mens en daarna in de functie. Men heeft meer zicht op de processen gekregen en de eigen handelwijze”, “De groep heeft meer begrip voor elkaar gekregen waardoor er minder conflicten ontstaan en men elkaar tevens direct durft aan te spreken”, verklaart een aantal respondenten. Daarnaast geeft men aan dat trajecten altijd geëvalueerd worden; zowel met deelnemer als met de opdrachtgever. “We gaan met elkaar in gesprek over een vervolg. Die follow up actie wordt door de heer Schellekens goed in de gaten gehouden”, “We hebben telefonisch contact en een nagesprek gehad”, “Zowel mondeling als schriftelijk hebben we een terugkoppeling gehad waarin ook een advies was opgenomen” en “Het bureau vraagt ook nadrukkelijk om feedback zodat zij hun dienstverlening nog verder kunnen optimaliseren”, geeft men tevens op dit onderdeel aan.

Organisatie en Administratie

Dat de organisatie en administratie goed op orde is, blijkt uit de scores die op dit onderdeel worden gegeven. Men toont zich tevreden over zaken als bereikbaarheid, het nakomen van afspraken en het tijdig toesturen van informatie. Ter toelichting: “Er wordt snel gereageerd”, “Zeker per mail krijg je snel antwoord”, “Ik ben ook hierover vol lof” en “Ik ervaar nooit problemen op dit onderdeel.”

Relatiebeheer

De heer Schellekens geeft het relatiebeheer op een prettige manier gestalte. Dat maakt dat de referenten hier positief tot zeer positief over zijn. “We weten elkaar te vinden maar ik vind hen hierin zeer actief”, “We worden altijd keurig gebeld en gemaild”, “Wij doen ook zaken met een ander bureau maar ik vind de heer Schellekens prettig in de omgang. Mede omdat er een goede vertaalslag naar de werkvloer wordt gemaakt” en “De contacten die er zijn, zijn intensief en goed”, ze geeft men onder meer aan. Maar, één referent is van mening dat de follow up iets minder frequent mag. Tot slot geeft een ander nog aan dat het bureau feedback erg op prijs stelt. Een enkeling verklaart ook een nieuwsbrief te ontvangen terwijl anderen zich dat niet kunnen herinneren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding luidt de conclusie dat men deze in balans vindt. “Het dagdeeltarief vind ik in orde en is marktconform”, verklaart één geïnterviewde daarover. Een volgende: “Men is niet al te duur en de kwaliteit is hartstikke goed.” En een laatste: “We hebben een aantal partijen met elkaar vergeleken en zij komen er in verhouding goed uit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitgevoerde trajecten en de samenwerking met schellekens & partners. Als positieve kenmerken van het bureau, constateert men het volgende: “Men levert echt maatwerk. Er is in de programma’s een goede verbinding tussen theorie en praktijk en men weet goed te schakelen op een doelgroep die moeilijk bereikbaar is. Daarin vind ik hen echt uniek”, “De kwaliteiten van de trainers. Zij begrijpen de vraag en de context en weten het in de uitvoering ordentelijk te organiseren”, “Schellekens doet meer dan de opdracht vraagt. Hij verdiept zich enorm aan de voorkant en weet daardoor een juiste aansluiting te bewerkstelligen met de cursist”, “Door het goede voortraject en het voorstel voor training en aanpak, is de uitvoering heel goed geweest”, “Trainers zijn uitermate bekwaam en vakkundig. Dat geldt ook voor de acteurs die soms bij processen worden betrokken” en “Het bureau is heel dedicated.” Op de vraag of men nog een tip of aanbeveling heeft, wordt geantwoord: “Stuur af en toe gerust een bericht als er iets nieuws te melden valt” en “Blijf zo doorgaan.” Dat maakt dat alle referenten schellekens & partners van harte aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met schellekens & partners, training, coaching en advies op 29-11-2016.

Algemeen

Bedrijfstrainingen van schellekens & partners bieden ondersteuning aan medewerkers en leidinggevenden in organisaties bij ontwikkelings- en veranderprocessen. Het bureau verzorgt met name opleidingen op het gebied van in- en externe communicatie en samenwerking. Zowel op individueel als op team- of afdelingsniveau. Alle trajecten zijn maatwerk omdat, in de visie van het bureau, elke vraag uniek is. Schellekens & partners investeert dan ook veel tijd en aandacht aan een gedegen voortraject waarin de gewenste ondersteuning duidelijk moet worden. Men keert daarbij terug naar de basis van de probleemstelling omdat alleen op die manier trajecten optimaal kunnen bijdragen aan het gewenste dan wel vereiste rendement. Daarbij bestaan trainingen veelal uit een kennis- en een vaardigheidscomponent. Naast trainingen levert het bureau ook coaching- en adviesdiensten. Het afgelopen jaar heeft schellekens & partners medewerking verleend aan een uitzending van ‘LifeStyleXperience +’ van RTL 4 over opleiding en ontwikkeling.

Kwaliteit

Al jaren levert schellekens & partners kwalitatief hoogwaardige diensten, hetgeen onder meer blijkt uit continu hoge scores in de klanttevredenheidsonderzoeken van Cedeo. Dat is mede te danken aan het brede netwerk van specialisten die het bureau in de loop der jaren aan zich heeft weten te verbinden. Mede dankzij een intensieve intake met de opdrachtgever weet men de juiste trainer op het juiste traject in te zetten waardoor, aldus de referenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt, het resultaat van de opleidingen naar tevredenheid is waarbij men meer inzicht heeft gekregen in zowel kennisprocessen als eigen handelen. Daarmee weet schellekens & partners de juiste verbinding te creëren tussen theorie en de praktijk van alledag. Omdat het bureau ook steeds meer internationale opdrachten weet te verwerven, is men ook een samenwerking gestart met docenten die Engelstalige trainingen kunnen verzorgen. Ook zij dienen een grote verwantschap met de belevingswereld van de opdrachtgever te hebben én native speaker te zijn dan wel Engels gestudeerd te hebben. Elke training wordt zowel met deelnemer, opdrachtgever als trainer geëvalueerd. Zodra evaluatieformulieren zijn doorgenomen, er een rapportage van is gemaakt en de trainer zijn bevindingen heeft doorgegeven, volgt er een gesprek met de opdrachtgever. Omdat ook dit een stuk toegevoegde waarde aan maatwerktrajecten biedt, waarderen opdrachtgevers deze inspanningen.

Continuïteit

In de afgelopen jaren heeft het bureau een goede naamsbekendheid en reputatie weten op te bouwen binnen sectoren als de luchtvaart, de zorg en nutsbedrijven. Met een aantal vaste opdrachtgevers werkt men zo nauw samen dat er coproducties worden verzorgd waarbij schellekens & partners wordt betrokken bij interne verandertrajecten. Veelal leidt dat ook tot de ontwikkeling van nieuwe trainingen dan wel hele ontwikkeltrajecten. Naast opleidingen kan het bureau dan ook intervisie of coaching on the job verzorgen. Schellekens & partners heeft eveneens online vaardigheidstrainingen ontwikkeld en aangeboden, waarbij door middel van webcam-oefeningen en online coaching, deelnemers communicatieve vaardigheden zo vaak als zij willen kunnen oefenen en daarmee heel effectief kunnen trainen. Mede dankzij een groot relatienetwerk, waar ook de individuele trainers een bijdrage aan leveren, weten steeds meer potentiele klanten de weg naar het bureau te vinden. Ook heeft schellekens & partners geïnvesteerd in een vernieuwde website waardoor het zoekresultaat duidelijk is verbeterd. Daarnaast zorgt men ervoor dat men via social media als Twitter en Facebook continu actuele informatie online zet. Zowel in- als extern blijft schellekens & partners actief zoeken naar diverse mogelijkheden om haar dienstverlening te optimaliseren en onder de aandacht te brengen. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit bij maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Het feit dat schellekens & partners veel tijd en energie stopt in het onderzoeken van de leervraag van opdrachtgevers waardoor trainingen zeer goed blijken aan te sluiten op de behoefte, maakt dat opdrachtgevers loyale klanten worden en blijven. Het bureau investeert veel in maatwerk waarbij in elke individuele vraag de nodige ontwikkelingstijd wordt gestoken. Ook de heldere transfer van theorie naar praktijk biedt meerwaarde door het aanbieden van duidelijke voorbeelden gericht op het werkveld van de cursist. Uiteindelijk blijkt dat trajecten daardoor het beoogde rendement opleveren.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat ‘Cedeo-erkend’ te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding ‘Cedeo-erkend’ voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
  - Opleidingenmonitor Compact
  - Opleidingenmonitor Professioneel
  - Opleidingenmonitor Corporate

  Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu