

Klanttevredenheidsonderzoek

Wessels Trainingen

14-02-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Wessels Trainingen 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	7

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, 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 Opleidingenhelppdesk;
 - 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 klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				57%	28%
Opleidingsprogramma				57%	43%
Uitvoering				72%	28%
Opleiders				28%	72%
Trainingsmateriaal③			28%	57%	
Accommodatie④					
Natraject			14%	14%	72%
Organisatie en Administratie⑤				14%	72%
Relatiebeheer				43%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				72%	14%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				28%	72%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft te weinig zicht op het voortraject
- ③ Eén referent heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Geen van de referenten heeft zicht op de accommodatie
- ⑤ Eén referent heeft te weinig zicht op de organisatie en administratie
- ⑥ Eén referent heeft te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meeste referenten van dit onderzoek geldt dat zij al jaren geleden met Wessels Trainingen in contact zijn gekomen. Dat contact is meestal via via tot stand gekomen, zo vertelt men. Bij de keuze voor dit instituut hebben voor hen in ieder geval 'de kennis', 'de bekendheid van het instituut', 'het aanbod', 'de goede energie' en 'de prijs' meegespeeld. "Wij hebben dezelfde filosofie", aldus een van hen. Een ander vertelt dat Wessels Trainingen van drie partijen met het beste voorstel kwam. Eén respondent licht toe waarom hij geen score heeft toegekend aan dit onderdeel. Hij zegt: "De management assistente heeft alles met het instituut afgestemd. Ik heb daar zelf geen bemoeienis mee gehad. Ik heb er in elk geval ook geen klachten over gehoord. De training is vaker gegeven. Ik kon wel, voorafgaand aan elke bijeenkomst, aangeven of er nog aanvullende wensen waren."

De andere opdrachtgevers hebben wel een score gegeven, en daaruit blijkt dat zij allemaal tevreden zijn over de wijze waarop het instituut invulling geeft aan het voortraject. Zij lichten toe dat zij, in persoonlijke gesprekken met de directeur, telefonisch en of per e-mail de wensen, de mogelijkheden en de doelstellingen met elkaar hebben afgestemd. Op basis van die contacten presenteerde het bureau vervolgens een trainingsvoorstel. Men omschrijft het voortraject als 'snel' en 'zeker naar tevredenheid'. Of zoals één geïnterviewde zegt: "De directeur is altijd goed bereikbaar en hij is heel goed in zijn advies over ontwikkelingen in de markt."

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat, op basis van de contacten tijdens het voortraject, door Wessels Trainingen aan hen is gepresenteerd. Een enkeling benadrukt daarbij dat eventuele bijstellingen ook altijd mogelijk bleken. Over het algemeen informeren de opdrachtgevers hun deelnemers vervolgens zelf over de training. In een enkel geval is dat door de trainer gebeurd. Dat wordt in ieder geval in goed overleg geregeld. Over de financiële kant van de offerte zijn alle geïnterviewden ook tevreden. "Ook deze is aan onze wensen aangepast. Zo stellen wij er prijs op dat de reiskosten worden vermeld", aldus een zeer tevreden referent.

Uitvoering

Voor alle opdrachtgevers zijn de trainingen volgens afspraak en naar verwachting verlopen. "Wij zijn tot nu toe maar één keer teleurgesteld. Dat was de keer dat wij een andere trainer hadden", aldus een van hen. Over het algemeen vindt men dat de trainingen 'energiek', 'informeel', 'luchtig' en 'niet saai' zijn. "Wij hebben zelf natuurlijk ook invloed op de afwisseling tussen theorie en praktijk. In het voortraject hebben we al met elkaar besproken waar onze voorkeur ligt. Dat is in ons geval bij zestig procent praktijk", aldus een van hen. Ook voor de anderen is de afwisseling tussen theorie en praktijk naar wens. Of zoals een van hen het verwoordt: "De trainingen zijn gericht op de praktijk, maar ook op de persoonlijke ontwikkeling. De deelnemers leren op een andere manier te kijken. Ze doen constant oefeningen, waardoor ze heel actief, alert en scherp worden gehouden." Dat de persoon van de trainer daar in grote mate aan bijdraagt, staat voor iedereen wel vast. In dit verband vertelt één respondent nog: "Ik kreeg over de persoon van de trainer van mijn medewerkers wisselende reacties. Sommigen vonden hem te druk. Dat heeft hij toen bijgesteld."

Opleiders

Lovend is men over de kwaliteiten van de trainer. Dat betreft diens zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden. Men noemt hem: 'Energiek', 'authentiek', 'enthousiast', 'praktijkgericht', 'boeiend', 'verfrissend' en 'kritisch waar nodig'. Of zoals een opdrachtgever het verwoordt: "De trainer weet heel goed waar hij het over heeft. En hij weet dit als geen ander over te dragen. Dat gaat heel leuk en op een positieve manier." Een ander waardeert het dat de trainer tevens flexibel is, in de zin dat hij goed inspeelt op wat er in de zaal gebeurt. "Hij kan het programma dan omgooien, zonder dat de rode draad uit het oog wordt verloren", zo zegt hij. Een ander ziet in het enthousiasme van de trainer tevens een valkuil. Hij licht toe: "Omdat hij wat druk is, is hij soms wat chaotisch. Daardoor komt het lesprogramma dan wat in het gedrang."

Trainingsmateriaal

Twee respondenten vinden dat Wessels Trainingen niet uitblinkt in het lesmateriaal. Zij lichten toe dat de trainer feitelijk alleen van een PowerPointpresentatie gebruik maakt, ter ondersteuning van zijn verhaal. "Het zou wel handig zijn, wanneer hij een naslagwerk zou verstrekken", zo oppert een van hen. De ander zegt: "Wij hebben de presentatie zelf aangeleverd. Wessels Trainingen zou daar meer eigenaarschap in kunnen tonen." Om die redenen hebben zij beiden de score drie toegekend. Voor de andere referenten is het naar tevredenheid op deze manier. "Het is heel basic, maar het bevatte alles wat nodig was", aldus een van hen.

Accommodatie

Alle opdrachtgevers lichten bij dit onderdeel toe dat Wessels Trainingen de trainingen voor hen op hun eigen locatie, dus incompany, heeft verzorgd. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel.

Natraject

Voor bijna alle opdrachtgevers is het natraject door Wessel Trainingen naar tevredenheid ingevuld. In dit kader lichten enkelen van hen toe dat de training afgerond met een certificaat voor de deelnemers. In andere gevallen is dat niet gebeurd. Eén opdrachtgever zegt daarover: "Wij hebben dat vooraf ook niet met elkaar afgesproken, maar ik vind het toch eigenlijk wel een goed idee." Een ander vertelt: "De deelnemers hebben na afloop een afsprakenlijst ondertekend. Die zijn door de trainer verzameld en dat is naar mij teruggekoppeld." Voorts vertellen de meeste referenten dat er aan het einde van de training een schriftelijke evaluatie heeft plaatsgevonden onder de deelnemers. Enkele respondenten stellen dat zij zelf ook nog contact met de trainer hebben gehad. "Ik heb eigenlijk alleen contact wanneer daar een aanleiding voor is. Ze zijn altijd gemakkelijk bereikbaar", aldus een andere referent. Degene die aan dit onderwerp de score drie heeft toegekend, licht toe dat hij een schriftelijke verslaglegging had verwacht, maar dat dat niet is gebeurd. Het staat voor alle respondenten hoe dan ook vast dat de trainingsdoelen zijn behaald.

Organisatie en Administratie

Eén opdrachtgever licht bij dit onderdeel toe dat hij te weinig zicht heeft op het organisatorisch en administratief handelen van Wessels, zodat hij er geen uitspraak over kan doen. Wel zegt hij dat de telefonische contacten altijd soepel verlopen, aangezien hij het rechtstreekse telefoonnummer van de directeur heeft. Tevens merkt hij op dat het plannen van data weliswaar af en toe 'wat stroef' gaat, maar dat de oorzaak daarvan bij hen allebei ligt. De overige respondenten zijn allemaal tevreden over de organisatie en administratie. De meesten van hen kennen er de score vijf aan toe. Men benadrukt dat het instituut, en dan vooral in de persoon van de management assistente, alles over het algemeen zo soepel mogelijk laat verlopen. "De persoonlijke aandacht daarbij is groot", aldus een van hen.

Relatiebeheer

Zoals de scores laten zien, verloopt ook het relatiebeheer vanuit Wessels Trainingen naar ieders tevredenheid. Aandachtspunten heeft men hier niet bij. "Ik geef als score een vijf plus", zo onderstreept een opdrachtgever zijn tevredenheid. Uit wat men toelicht blijkt dat men een vast aanspreekpunt heeft in de persoon van de directeur van dit instituut. Zoals hierboven al is vermeld, waardeert men de persoonlijke aandacht in de contacten. Buiten het persoonlijk contact, zegt men via Social Media te worden geïnformeerd." "Bovendien weet ik ze te vinden, wanneer ik ze nodig heb", zo merkt een respondent nog op.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén opdrachtgever kent geen score toe, omdat hij er geen zicht op heeft hoe de prijs-kwaliteitverhouding van Wessels Trainingen zich verhoudt met die van andere aanbieders. De andere opdrachtgevers zijn er over het algemeen allemaal tevreden over. Een zeer tevreden referent stelt in dit kader: "Ik vind het top. Ik was echt positief verrast, want ik had het duurder verwacht." Een ander merkt wel op dat hij de prijs soms wel aan de hoge kant vindt, vooral wanneer het een basistraining betreft. "Dat heeft een repeterend karakter, wat minder voorbereiding vergt. Dat zie ik dan niet in de prijs terug", zo licht hij toe.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden zijn over de trainingen die Wessels Trainingen verzorgt. De meesten van hen hebben hier de score vijf toegekend. Men noemt de trainingen 'verre van saai', 'heel praktijkgericht' en 'energiek'. "En dat was prettig, aangezien de bijeenkomsten 's avonds plaatsvonden", aldus een zeer tevreden referent. Lovend is men over de persoonlijkheid van de directeur/trainer, die men 'flexibel', 'ondernemend' en 'enthousiast' noemt. Als aandachtspunten zijn hierboven 'het vasthouden van de rode draad', 'het lesmateriaal' en 'de schriftelijke verslaglegging' genoemd en toegelicht. Ondanks dat bevelen alle geïnterviewden Wessels Trainingen van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Wessels Trainingen op 14-02-2017.

Algemeen

Wessels Trainingen (hierna verder Wessels te noemen) is ruim 10 jaar actief met trainingen op het gebied van gastvrijheid en klantvriendelijkheid. Het bureau hanteert hiervoor de onderlinge communicatie als uitgangspunt. Wessels wil daarbij niet ingewikkeld doen, maar wil communicatie in de meest eenvoudige zin toepassen. Het leren gebruiken van de juiste omgangsvormen is het bepalende uitgangspunt voor het inzetten van de trainingen. De dagelijkse realiteit en de huidige ontwikkelingen in omgangsvormen worden daarbij niet uit het oog verloren. Afstemming op het niveau van de deelnemers en de gewenste resultaten vormen voor Wessels de belangrijke basis ingrediënten voor de trainingen, masterclasses en workshops die worden verzorgd. Wessels richt zich op die bedrijven waar sprake is van persoonlijk of direct contact met klanten of gasten. Zo is Wessels naast de horeca actief voor onder meer de uitzendbranche, zorginstellingen, gemeenten en de voedselindustrie. Verder verzorgt Wessels managementtrainingen. Vermeldenswaard is tevens dat Maarten Wessels voor het (horeca) vakblad 'Entree Magazine' maandelijks een column verzorgt. Ook treedt hij regelmatig op als spreker (bijvoorbeeld bij kick-off bijeenkomsten) of dagvoorzitter.

Kwaliteit

Het aansluiten op de doelgroep is voor Wessels belangrijk in het streven naar kwaliteit. Als ingespeeld wordt op het niveau van de deelnemers spreekt de inhoudelijke kant van het traject direct aan en is het toepassen in de dagelijkse praktijk eenvoudiger. Daarnaast acht het bureau het belangrijk om op een dynamische en interactieve wijze kennis over te brengen en die in de praktijk toe te passen essentieel. In de meeste gevallen worden de trainingen op de locatie van de opdrachtgever verzorgd. Wessels is zelf verantwoordelijk voor de opzet van de trainingen en middelen, zoals het trainingsmateriaal, die daarbij worden ingezet. Steeds wordt getracht een bijzondere invulling aan het in te zetten materiaal te geven. E-learning wordt gezien als de noodzakelijke extra ondersteuning bij competentie gerichte trainingen. Door groei werkt het bureau inmiddels met een aantal freelancers die goed zijn ingewerkt in de filosofie van het bureau en dat ook uitdragen. Bij de evaluatie vindt altijd terugkoppeling naar de opdrachtgever plaats en worden de behaalde resultaten besproken. Tijdens de training is afstemming een vast onderdeel van het programma en kan het gewenste doel verder worden aangescherpt. Er is daardoor sprake van een continue procesbewaking.

Continuïteit

De altijd frisse, creatieve en doelgerichte aanpak van het bureau spreekt klanten aan, reden waarom deze Wessels Trainingen goed weten te vinden. Bij het bureau is 'afspraken nakomen' geen loze kreet. Naast een aantal grote, trouwe opdrachtgevers weten ook nieuwe klanten, veelal uit het netwerk van Wessels of door mond-tot-mond reclame het bureau te vinden. De afgelopen periode heeft Wessels Trainingen, ook onder de minder gunstige economische omstandigheden, haar positie weten te handhaven. Wessels helpt anderen voortdurend bezig te zijn met de eigen communicatieverbetering en blijft daarbij kritisch op zichzelf. De focus op kwaliteit, de persoonlijke en creatieve aanpak en het opnieuw uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Wessels voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals opnieuw uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt zorgt Wessels voor aantoonbare verbetering van de gastvrijheid en het klantcontact, en daarmee de klanttevredenheid, bij haar opdrachtgevers. Door goede afstemming met de opdrachtgever, het liefst op basis van partnership, maar tevens door een goede inventarisatie van verbetermogelijkheden, blijken de noodzakelijke en gewenste verbeteringen goed te realiseren. Eveneens biedt het bureau aansluitend directe begeleiding als mogelijkheid tot extra nazorg.

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 CorporateDeze 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