Klanttevredenheidsonderzoek

De Boer & Ritsema van Eck

10-03-2017

Bedrijfsopleidingen
cedeo*erkend
Maatwerk

Bedrijfsopleidingen
cedeo*erkend
Open

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van De Boer & Ritsema van Eck 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN 7

BEZOEKVERSLAG 11

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 12

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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				62%	38%
Opleidingsprogramma				62%	38%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			13%	38%	13%
Accommodatie③					
Natraject④				50%	13%
Organisatie en Administratie				75%	25%
Relatiebeheer				62%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				62%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				62%	38%

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

② Drie referenten spreken geen oordeel uit over het trainingsmateriaal.
③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
④ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het natraject.
⑤ Eén referent onthoudt zich van oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij de maatwerkopdrachten, zoals De Boer & Ritsema Van Eck (hierna DBR te noemen) dit uitvoert, leidt bij alle referenten tot louter (zeer) positieve reacties. Velen kennen hen van eerdere trajecten, zijn met hen in contact gekomen via hun netwerk of dankzij positieve ervaringen van collega's. Zo licht één van de referenten het als volgt toe: "Eén van de mensen binnen de werkgroep werkt met hen samen. Vervolgens hebben we DBR plus twee andere leveranciers uitgenodigd voor een presentatie. Daaruit bleek dat we het ene bureau te zweverig vonden en het andere bureau teveel 'down to earth'. DBR zat er precies tussenin. Het gesprek vonden wij heel concreet, pragmatisch en kende voldoende diepgang."

Anderen omschrijven hun keuze voor DBR als volgt: “Ons doel was om de samenwerking binnen het team te optimaliseren. We hebben vervolgens met hen twee leuke gesprekken gehad”, “Wij werken al jaren met hen samen en kunnen elke keer goed sparren over onze wensen en hetgeen wij nodig hebben”, “Men is in staat om op een correcte manier het verhaal achter het verhaal te achterhalen. Dat doen zij door goed te luisteren, zonder vooringenomen te zijn, en niet meteen te komen met een pasklare oplossing. Ze zoomen echt in op onze behoeften”, “Bij ons is het een soort continu proces waarbij we geregeld met elkaar om de tafel zitten” en “Het gesprek verliep heel plezierig waarbij DBR meteen meedacht met de mogelijkheden. Mede dankzij hun advies ten aanzien van de groepssamenstelling, kregen wij vertrouwen om met hen verder te gaan.”

Opleidingsprogramma

Het programma dat vervolgens aan de opdrachtgever wordt toegestuurd, komt goed overeen met hetgeen in het voortraject is besproken. Daarbij heeft DBR in veel gevallen gebruik gemaakt van materiaal van de klant, zoals foto’s die men van de website heeft gehaald. “Dat vond ik zeer klantgericht”, verklaart één geïnterviewde hierover. Tevens geven respondenten aan dat DBR heeft geadviseerd om een regiegroep in het leven te roepen die samengesteld is uit vertegenwoordigers namens de opdrachtgever plus het bureau. “Deze groep stuurt nadrukkelijk tussen de bijeenkomsten door en houdt alle processen nauw in de gaten”, zo geeft een volgende aan. Daar waar men meer op permanente basis met elkaar samenwerkt, zit men meermaals per jaar om de tafel om de voortgang te bespreken. Daarnaast zegt men nog: “De offerte was modulair ingestoken. Zo is ervoor gekozen om eerst een aantal mensen te interviewen en op basis daarvan het programma te concretiseren” en “De afspraak is dat we per keer kijken wat het team nodig heeft. Dat kan betekenen dat de ene keer begeleiding vanuit DBR gewenst is en dat we het een volgende keer intern oppakken. Het bureau is daarin zeer meegaand en betrokken.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle respondenten (zeer) enthousiast omdat het goed inspeelt op de wensen en behoeften van de opdrachtgever. Tevens geeft men hierbij aan dat de trajectbegeleiders van DBR een hoge mate van deskundigheid hebben waardoor zij het geheel in goede banen kunnen leiden. Ter illustratie enkele uitspraken: “Uit de eerste sessie, hebben we veel informatie kunnen halen. De resultaten hebben we gezamenlijk besproken waarbij de feiten helder boven tafel kwamen. DBR durft daarin ook confronterend en parerend te zijn”, “De begeleiders zijn nauw bij het project betrokken en voor ons goed aanspreekbaar. Bepaalde zaken zitten diepgeworteld in onze cultuur waardoor het meer tijd kost om de essentie te raken maar DBR weet een hoop vertrouwen te creëren”, “Het totaal bestaat uit verschillende onderdelen. Je kunt het zien als dat we rustig naar de marathon toewerken”, “De workshop duurde één dag waarbij men op een prettige en natuurlijke manier de grenzen heeft opgezocht. In korte tijd wist men een veilige omgeving neer te zetten waardoor gevoeligheden op tafel konden komen” en “We hebben het als heel positief ervaren; mede omdat er voldoende ruimte was voor eigen inbreng en het discussiëren met elkaar.” Ook zegt één geïnterviewde nog: “Het totaal is een gelaagd traject waarbij we zijn begonnen met bestuurders om met de uitkomsten invulling te geven aan de laag daaronder en zo verder. Dat leidt uiteindelijk tot een traject voor alle medewerkers. Het geheel verloopt naar wens en is zelfs boven verwachting omdat de spin-off nog groter is dan verwacht.”

Opleiders

Ook voor de trajectbegeleiders alle lof. Enkele citaten: “Zij weten mensen te raken, mede door een groot inlevingsvermogen en het goed kunnen schakelen”, “Zij durven te confronteren maar op een plezierige manier en met humor. Het komt echt aan waardoor we ook resultaat bereiken”, “De één vind ik heel snel en doortastend. Hij vat het samen en brengt het terug tot de essentie terwijl ik de ander wat bedachtzamer en meer weloverwogen vind. Hij creëert een mooie verbinding tussen theorie en praktijk. Beiden zijn heel goed op elkaar ingespeeld”, “Onze begeleider staat erg stevig in zijn schoenen. Hij is prettig confronterend, betrokken en to the point”, “De opleider is heel professioneel en een prettig mens om mee samen te werken. Hij is in staat om verbindingen te leggen en om op een stevige manier feedback te geven” en “Men weet ook een veilige omgeving neer te zetten met ruimte en respect voor ieders inbreng en een grote mate aan flexibiliteit om in te spelen op hetgeen gebeurt.”

Trainingsmateriaal

Drie referenten geven aan dat er nauwelijks materiaal is gebruikt dus zij onthouden zich van een oordeel. Eén van hen is neutraal en verklaart het volgende: “Het boek, de test en de losse A4-tjes vond ik wat onsamenhangend. Dat mag wat beter omkaderd worden.” De anderen geven juist aan dat zij het boek en de testen voldoende vonden en beoordelen het materiaal dan ook met een tevreden score.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Bij drie referenten is er geen sprake van een natraject omdat het meer een continu proces is dan wel dat het nog loopt. Daarom geven zij geen beoordeling op dit onderdeel. Anderen verklaren bijvoorbeeld dat traject geheel op een juiste manier is afgerond waarbij, zowel tussentijds als aan het eind, met elkaar is geëvalueerd. Eventuele verbetersuggesties zijn meteen toegepast waardoor het geheel nog beter aansloot. “Op diverse manieren is er met de verschillende doelgroepen een eindbijeenkomst georganiseerd. Ook dat zat goed in elkaar waarbij we ook naar een stuk borging hebben gekeken”, “Het doel van de dag is zeker bereikt. We kijken nu naar welke stappen er nog nodig zijn”, “De afronding gebeurt in fases waar ik een goed gevoel bij heb. Het resultaat is bevredigend maar er is zelfs een neveneffect aan het ontstaan omdat de kleuren veel inzicht brengen en men elkaar op een andere manier benadert”, geven enkelen ter toelichting aan. Ook verklaren sommigen dat er een certificaat is uitgereikt.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij DBR goed op orde, zo blijkt uit de interviews. Men vindt het bureau goed bereikbaar, flexibel, tijdig anticiperend op vraagstellingen vanuit de opdrachtgever en afspraken nakomend. “Men is heel benaderbaar”, zo geeft één van hen aan. Een volgende: “Ze hebben mij nog nooit in de steek gelaten. Van de vroege ochtend tot de late avond is men bereikbaar, voor mijn gevoel.” “De afspraken worden keurig nagekomen”, “Niet alleen de begeleiders zijn is goed bereikbaar want dat geldt ook voor het secretariaat” en “Met een comfortabel gevoel ben ik de workshop ingegaan”, luiden de verklaringen van enkele andere tevreden respondenten. Ook de facturatie is correct verlopen.

Relatiebeheer

Men is tevens van mening dat het bureau de relatie op een plezierige manier onderhoudt. Een enkeling geeft aan dat er nadien nauwelijks contact meer is geweest maar weet hen zelf te vinden. Het wordt door hen gewaardeerd dat men niet blijft pushen. Anderen zijn (uitermate) content over hun vaste aanspreekpunt die prima weet te anticiperen op de behoefte van de opdrachtgever. “Ook als we geen concrete opdracht hebben, belt men nog eens om puur vanuit belangstelling te vragen hoe het gaat”, zo geeft een geïnterviewde aan. En een volgende: “Het zijn fijne en betrokken mensen die op alle niveaus kunnen schakelen. Ook met onze bestuurders.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Bij één van de referenten loopt het traject nog waardoor hij zich onthoudt van een oordeel. De anderen beoordelen de verhouding als (zeer) goed. Dat komt omdat het waardevolle trajecten zijn geweest, ondanks dat men het wel als prijzig ervaart. Ook verklaart men dat men DBR transparant vindt in de uren registratie. “Bovendien houden ze ons niet aan het lijntje. Klaar is klaar en daar hou ik van”, verklaart een respondent.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de totale dienstverlening van - en samenwerking met DBR. Als sterke punten benoemt men de volgende: “Ze weten mensen echt te raken, op een respectvolle en leuke manier. Trajecten sluiten goed aan bij wat er leeft, kennen diepgang en zijn echt maatwerk”, “Met weinig input heeft men al heel snel een heldere analyse weten te maken”, “Het is geen standaardwerk maar men is intrinsiek betrokken. Men verdiept zich echt in de organisatie, staat open voor signalen en weet de dialoog te bevorderen”, “Ik beoordeel de vent en niet de tent. Hij is scherp, behulpzaam en durft dingen te benoemen”, “Ik ervaar hen als professioneel. Niet alleen in de uitvoering maar ook in het opbouwen van een relatie zonder amicaal te worden. Daarnaast levert men veel kwaliteit”, “De begeleiders weten ook mensen te wijzen op hun eigen gedrag en verantwoordelijkheid” en “Wat ze beloven, maken ze waar.” Als tips geeft men nog het volgende aan: “Bel gerust nog eens na een paar maanden. Wellicht kunnen ze dan nog iets voor ons betekenen” en “Let goed op het afbreukrisico. Wij zijn zo tevreden over onze vaste begeleiders dat ik er niet aan moet denken dan één van hen wegvalt.” Gezien hetgeen beschreven staat in het rapport, geven alle respondenten aan dat zij DBR van harte aanbevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				90%	10%
Opleidingsprogramma②				80%	
Uitvoering		10%		40%	50%
Opleiders		10%	20%	10%	60%
Trainingsmateriaal③			10%	70%	10%
Accommodatie		20%	10%	30%	40%
Natraject④		20%		30%	30%
Organisatie en Administratie⑤			10%	70%	10%
Relatiebeheer		20%		70%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			20%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	50%	30%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Twee referenten onthouden zich van een oordeel op het opleidingsprogramma.
③ Eén referent geeft geen oordeel op het trainingsmateriaal.
④ Twee referenten onthouden zich van een mening over het natraject.
⑤ Eén referent heeft te weinig zicht op de organisatie en administratie.
⑥ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten tonen zich tevreden over het voortraject bij trainingen binnen het open aanbod zoals DBR dit aanpakt. Enkelen hebben de workshop ‘Spiral Dynamics’ gevolgd; anderen hebben aan de NLP Practitioner opleiding deelgenomen. Uit de interviews komt naar voren dat men zelf al eerder met DBR in aanraking is gekomen of dat men door het eigen netwerk op hen is gewezen. Op de vraag wat de belangrijkste aanleiding voor de workshop of opleiding was, antwoorden enkelen onder meer: “Ik wilde me verder ontwikkelen”, “Het onderwerp sprak me aan waardoor ik in korte tijd meer erover wilde leren” en “Mijn klanten werken met deze systematiek dus ik wilde mijn kennis verrijken zodat ik hen beter kan ondersteunen.” Daarnaast meldt één geïnterviewde dat er een folder bij een managementboek was bijgesloten: “De kernwoorden die daarin stonden, spraken mij aan.”

Opleidingsprogramma

Het programma, zoals dat op de website staat vermeld, is voor allen, die daar naar hebben gekeken, helder en duidelijk. Een enkeling geeft aan dat hij via aanbevelingen van derden op hen is gewezen en zich meteen heeft ingeschreven zonder uitgebreid de website te bestuderen. Zij onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. “Via de website kun je een uitgebreide brochure downloaden zodat je meer informatie kunt krijgen”, verklaart één respondent. Ook blijkt dat sommigen vooraf met één van de trainers hebben gesproken die meer inzicht kon bieden over het programma en de aansluiting bij het persoonlijke leerdoel. Daarna heeft men zich via de site of per telefoon ingeschreven. Dat liep prettig en snel. Ook delen referenten mee dat zij een persoonlijke intake hebben gehad. “En de opleiding bleek prima aan te sluiten en leek mij op dat moment ook heel compleet. Intervisie maakte er ook onderdeel van uit”, zo geeft één referent hierbij aan.

Uitvoering

Veruit de meeste referenten tonen zich (bijzonder) tevreden over de uitvoering. Over de ééndaagse workshop Spiral Dynamics zegt men bijvoorbeeld: “Het materiaal is interessant en vernieuwend. En je gaat direct aan de slag met de medecursisten en ervaringen delen. Het geheel is volledig naar wens geweest”, “Er zijn elementen aan bod gekomen waar ik echt wat aan had. Ik ben dan ook super enthousiast”, “Het is heel interactief waardoor er zaken naar boven zijn gekomen” en “Er werd aan het begin van de dag geïnventariseerd waar de behoeften lagen om daar vervolgens direct op in te spelen.” Over de opleiding NLP Practitioner verklaart men: “Ik ben er nog mee bezig en vind de ene sessie beter dan de andere. Ook vind ik dat er soms iets te weinig theoretische onderbouwing naar voren komt en dat we te snel richting oefeningen gaan”, “De opleiding bestaat uit 7 blokken van twee dagen. Qua inhoud, proces en begeleiding vind ik het heel goed in elkaar zitten. Ook stimuleert DBR intervisiegroepen”, “We gingen veel met elkaar aan de slag en we hebben goede technieken geleerd” en “Meestal beginnen we plenair met het kaderen van verwachtingen. Vervolgens krijgen we uitleg over het programma om daarna uiteen te gaan om in groepjes te oefenen. De trainers lopen rond en geven suggesties.” Degene die ontevreden over de uitvoering is, geeft aan dat er in de opzet en uitwerking van het programma wel meer vaart had mogen zitten. “Als voorbeeld: het voorstelrondje duurde zeker anderhalf uur en zo namen meerdere onderdelen wat mij betreft te veel tijd in beslag”, verklaart hij erbij.

Opleiders

Een ruime meerderheid is (zeer) goed te spreken over de trajectbegeleiders van DBR. Maar, er zijn ook enkele kritische geluiden te horen. “Ik vond de trainer te weinig boven de materie hangen. Bovendien vond ik dat hij ook onvoldoende anticipeerde op de groep. Kijk naar het energieniveau; geef dan gas bij of neem gas terug”, zo verklaart degene die ontevreden is. Soortgelijke geluiden zijn eveneens van de neutrale respondenten te horen. Zij vertellen erbij dat één van de trainers te veel het instructieboek volgde, weinig diepgang kende en de indruk wekte niet altijd even goed te weten waar hij het over had. Zeven andere respondenten hebben juist positieve ervaringen zoals bijvoorbeeld blijkt uit de volgende citaten: “Ik heb de beide trainers ervaren als betrokken, oprecht betrouwbaar en vertrouwen gevend”, “De opleiders zijn verschillend maar ik ervaar dat als heel prettig”, “Open, toegankelijk en zeer deskundig”, “De begeleider gaf veel voorbeelden uit de eigen praktijk die aanspraken. Hij kent alle ins en outs van de systematiek en is zeer bevlogen” en “Inspirerend en met humor. Bovendien hanteert hij een eigen autonomie die mij wel aanspreekt.” Maar, ook een tevreden referent heeft nog wel een paar aandachtspunten: “Door omstandigheden heb ik de opleiding in twee groepen gedaan. Dat was voor mij prima maar de medecursisten vonden dat minder prettig. Dus mijn suggestie zou zijn om bij de groepen geen andere deelnemers aan te laten sluiten. Maar, hierdoor heb ik alle trainers kunnen observeren. De ene vond ik erg goed, bij de volgende vroeg ik mij af of het onderwerp wel bij deze persoon past en de derde trainer deed veel op de automatische piloot waardoor de spontaniteit voor mij wat wegviel. Bovendien wilde de groep sneller schakelen en dat gebeurde niet.”

Trainingsmateriaal

Eén referent is van mening dat er geen trainingsmateriaal is gebruikt en onthoudt zich om die reden van een oordeel. Acht anderen zijn van mening dat het materiaal (zeer) goed toereikend is. Men maakt melding van boeken en syllabi. “De syllabus was heel uitgebreid met duidelijke voorbeelden” en “Het boek kregen we uitgereikt en daarnaast nog tips voor artikelen of filmpjes”, geven twee tevreden gestemde respondenten aan. De systematiek van Spiral Dynamics maakt ook gebruik van allerlei testen. Uitgebreide testrapporten kregen de deelnemers overhandigd met de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek. Ook geeft men aan dat men het boek vooraf heeft aangeschaft en gelezen. “Tevens kregen we een waaier met een samenvatting van de belangrijkste punten. De trainer bood eveneens aan om met je mee te denken wanneer je de test zelf in de praktijk zou willen toepassen”, verklaart één geïnterviewde hierover. Eén referent vond de syllabus niet duidelijk genoeg: “Het hing tussen een werkmap en een naslagwerk in. Wat mij betreft had het duidelijker gescheiden mogen worden.” Om die reden geeft hij hier een neutrale beoordeling.

Accommodatie

Van de tien referenten geven er zeven aan dat zij tevreden zijn over de locaties die DBR inzet in zowel Epe als Rotterdam. Het kantoor van DBR in Rotterdam wordt hoog gewaardeerd, onder meer vanwege de ligging en het uitzicht aan de Willemskade. Daarnaast beoordeelt een aantal van hen ook het hotel in Epe als ‘goed’ maar er zijn ook mindere geluiden over laatstgenoemde locatie. Dat heeft met name met de vergane glorie en oubolligheid te maken. Of, zoals één van de neutrale referenten het verwoordt: “Het hotel is een soort veredeld bejaardenhuis waardoor ik van mening ben dat het voor dat bedrag veel te duur is. De omgeving is prachtig maar een ander hotel is absoluut noodzakelijk omdat het in mijn ogen ook niet aansluit bij de formule van de opleiding.” Degene die ontevreden is, beaamt dat volledig. De andere neutraal gestemde spreekt over een locatie in Amersfoort die eveneens erg gedateerd was.

Natraject

Bij twee referenten is de opleiding nog niet afgerond waardoor zij zich van een oordeel onthouden. Twee anderen geven aan dat zij ontevreden zijn over de manier waarop DBR hun trajecten heeft afgerond. Beiden zijn van mening dat DBR meer moet stimuleren en faciliteren om groepen bij elkaar te houden. Omdat dit in hun ogen niet is gebeurd, is dit voor één van hen aanleiding geweest om de volgende stap, de masteropleiding, bij een andere leverancier te gaan volgen. De ander vertelt dat er na het afronden van de opleiding geen enkel contactmoment meer is geweest. “Na afloop moet men eigenlijk na enige tijd nog eens contact opnemen om te vragen hoe het gaat”, zegt hij erbij. Ondanks deze aandachtspunten zijn ook zij van mening dat ze veel baat hebben gehad bij de opleiding. Een aantal van hen omschrijft het resultaat van de NLP Practitioner als volgt: “Ook al heb ik de opleiding nog niet afgerond, heb ik er nu al baat bij, zowel privé als zakelijk”, “Ik heb geleerd wat ik in kan zetten in mijn relatie tot anderen” en “Mijn nieuw verworven inzichten en vaardigheden kan ik nu al toepassen.” Ondanks het feit dat hij tevreden is, merkt één referent nog het volgende op: “Als HR adviseur heb ik er zeker veel voordeel van. De totale opleiding was heel waardevol. Maar ik vind wel dat het laatste blok, het coaching gedeelte, beter uit de verf had moeten komen. Het was eigenlijk een stuk samenvatting maar ik had gehoopt op een stuk verdieping. Ik heb bijvoorbeeld gemist dat we vier coachgesprekken moesten doen en de ervaringen tijdens de bijeenkomst met elkaar konden delen.” Allen geven aan dat regelmatig is geëvalueerd, zowel mondeling als schriftelijk. Het resultaat van de workshop Spiral Dynamics omschrijft een aantal respondenten als volgt: “Je kunt altijd nog een afspraak maken in het kader van nazorg. Dat doet DBR heel goed. Door de workshop kan ik het instrumentarium nu gaan toepassen”, “Ik heb in ieder geval aardig wat kennis opgedaan” en “Het was leerzaam om met elkaar van gedachten te wisselen en zo zicht te krijgen op de praktijk van anderen.”

Organisatie en Administratie

Van de negen referenten die zicht hebben op de organisatie en administratie, tonen zich acht van hen tevreden tot zeer tevreden. Het wordt gewaardeerd dat DBR handelt vanuit het principe ‘afspraak is afspraak’. Ook is men van mening dat het bureau goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. “De secretaresse is niet alleen een prettige persoonlijkheid maar handelt ook nog eens snel”, verklaart één geïnterviewde. Een volgende: “Het geheel loopt op rolletjes.” En een derde: “Men is heel toegankelijk en benaderbaar. Alles is helder en duidelijk en wordt tijdig verstuurd.” Eén van hen merkt wel op dat het huiswerk soms (te) kort van tevoren bekend werd gemaakt. Een ander vertelt dat er ook gebruik is gemaakt van een digitaal systeem, Trello, maar dat dat soms niet strookte met de informatie uit de syllabus. Degene die een neutraal oordeel geeft, geeft als tip mee dat het bureau goed moet letten op de zorgvuldigheid. “Zeker omdat ik tussen twee groepen viel, wilde dat nog wel eens fout gaan. Zo was mijn diploma er niet aan het eind.” Eén referent zegt dat hij één keer contact met het bureau heeft gehad en vindt dat te weinig om op dit onderdeel een oordeel te kunnen geven.

Relatiebeheer

Twee referenten zijn van mening dat DBR haar relatiebeheer mag verbeteren en tonen zich dan ook ontevreden. “Uit pure interesse had men na afloop nog een keer kunnen bellen” en “Stimuleer dat alumni met elkaar in contact blijven. DBR zou daarin een voortrekkersrol moeten spelen”, zo verklaren zij daarbij. De anderen delen deze mening niet en vinden dit onderdeel goed op orde. “Je wordt niet bestookt met informatie dus dat stel ik zeer op prijs”, zo licht één van hen dat toe. Sommigen delen mee dat zij geen contact meer hebben gehad maar geven tegelijk aan dat dat van hen ook niet hoeft. “Eén van de trainers heb ik recent nog gezien in het kader van een terugkomdag. Dit had de groep zelf geregeld en moesten we apart voor betalen”, zegt één van de tevreden respondenten. Een ander heeft dezelfde ervaring.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten spreken een waardeoordeel over de prijs-kwaliteitverhouding uit. Twee van hen staan daarin neutraal gezien de verklaringen die zij op eerdere onderdelen hebben gegeven. Twee anderen delen mee dat de werkgever heeft betaald en dat zij geen zicht hebben op de prijs. Zes respondenten vinden de verhouding ‘in balans’, ‘goed’ en ‘prima’. Hoewel er ook wordt opgemerkt dat het stevig aan de prijs is, aldus een referent die het bedrag zelf heeft moeten investeren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan geconcludeerd worden dat acht referenten van mening zijn dat de NLP Practitioner en de workshop Spiral Dynamics volledig hebben voldaan aan de verwachtingen en hebben beantwoord aan de leerdoelen. Zo verwoorden zij hun mate van tevredenheid: “De workshop kreeg op een goede manier gestalte. Het was leuk en ontspannend maar toch heb ik veel geleerd”, “Het is heel stoer zoals ze het neerzetten. Vanuit hun eigen kracht en veranderervaring richting het praktisch toepasbare. Andere bureaus hanteren een meer technische of theoretische benadering”, “Buiten de deskundigheid vind ik het ook sterk dat ze heel erg bereid zijn tot het overdragen van kennis. Mede dankzij die openheid vind ik hen zeer inspirerend”, “Ik vind het sterk dat ze durven te handelen vanuit een stuk eigenheid en één methode. Dat andere geluid maakt dat ik het als zeer prettig heb ervaren”, “De organisatie is kleinschalig waardoor men erg betrokken is bij de cursisten” en “Er was een mooie mix in de samenstelling van de groepen. Tussen bedrijfsleven, non profit en overheid maar ook tussen man en vrouw en junior-senior.” Twee respondenten zijn neutraal in hun eindoordeel om redenen zoals bij bovenstaande onderdelen staan omschreven. Een enkele tevreden referent geeft ook nog een verbetersuggestie: “Op het moment dat een training dag is afgelopen, onttrekken de trainers zich aan de groep. Ik zou hen adviseren om juist zoveel mogelijk aan te sluiten, zeker als er spanning in een bepaalde groep is”, “Kijk goed naar welke docent past bij een groep”, “Kijk of de leden van een groep vooraf al een soort kennismakingsmoment kunnen krijgen” en “Die ene dag vloog voorbij. Ik zou hen adviseren om er nog een dag aan te koppelen met casussen of met oefeningen om het geleerde toe te gaan passen.” Met uitzondering van de twee neutraal gestemden, geven allen aan dat zij DBR aanbevelen aan anderen en/of dat al hebben gedaan. Of, zoals één van hen het verwoordt: “Zorg voor meer exposure voor de workshop en de methodiek want het is het echt waard!”

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 De Boer & Ritsema van Eck op 10-03-2017.

Algemeen

Bij De Boer & Ritsema van Eck (DBR) staat de menskant van veranderen centraal. DBR heeft 35 jaar ervaring in het begeleiden van mensen, teams en organisaties naar inspiratie en resultaat. Zij levert maatwerktrajecten op alle niveaus binnen de organisatie. Tevens kan men bij hen Business NLP trajecten volgen: van practitioner via master tot advance master. De methodiek van Spiral Dynamics vormt de basis bij team coaching trajecten vanuit een drijfverenperspectief. Het gesprek vond plaats met de heer E. Koenders (Partner DBR).

Kwaliteit

DBR streeft naar langdurige samenwerkingsverbanden met haar opdrachtgevers omdat op die manier een wezenlijke en blijvende bijdrage aan het resultaat van organisaties kan worden gegenereerd. Alle activiteiten zijn gericht op een toegevoegde waarde aan de strategie. Dat maakt DBR bij maatwerkopdrachten een partner die in staat is om op alle niveaus te schakelen; van professionals tot aan bestuurders. De totale dienstverlening wordt geleverd door een vast team van begeleiders. De freelancers die men aan zich heeft weten te binden, werken eveneens al heel lang met hen samen waardoor zij de kwaliteit kunnen leveren die DBR voorstaat. Kwaliteit wordt nadrukkelijk gemeten én bewaakt aan de hand van evaluaties met zowel de opdrachtgevers als de deelnemers. Indien noodzakelijk, neemt men direct actie om de gewenste kwaliteit te blijven borgen. Tevens zoomt DBR nauwkeurig in op de vraagstelling van de klant. Past dat niet binnen de eigen visie en filosofie, dan wordt een opdracht niet zondermeer geaccepteerd.

Continuïteit

Mede dankzij hun expertise, grote mate van inlevingsvermogen en focus op de strategie, weet DBR veel offertes om te zetten in een concrete opdracht. Tijdens intakegesprekken met potentiele opdrachtgevers luistert men goed naar de wensen en behoeften, weet men de juiste vragen te stellen en komt men niet met pasklare oplossingen. Trajecten krijgen, samen met de opdrachtgever, inhoudelijk vorm waardoor partnerships op een juiste manier worden ingevuld en een stuk borging en draagvlak ingebed zijn. Dat brengt met zich mee dat DBR niet alleen als organisatie continu op zoek is naar het verbeteren van de eigen slagkracht en het alert monitoren en inspelen op veranderende vraagstukken vanuit de markt maar zij ook nieuwe werkvormen onderzoekt die van toegevoegde waarde zijn om binnen trajecten een succesvolle balans te genereren. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij een aantal kernkwaliteiten (zoals betrokkenheid, deskundigheid, inlevingsvermogen en respect) weet DBR mensen te raken en daardoor in beweging te krijgen. Met een focus op het genereren van een blijvend & duurzaam resultaat als bijdrage aan de strategie van de organisatie van de opdrachtgever in combinatie met monitoring op innovatieve, technische mogelijkheden, is DBR al 35 jaar een betrouwbare partner gebleken.

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