

Klanttevredenheidsonderzoek

LSBL

10-01-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LSBL 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	7
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, 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 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 klanttevredenheidsonderzoek 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				38%	62%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				25%	75%
Trainingsmateriaal②			13%	38%	38%
Accommodatie③					
Natraject④				38%	50%
Organisatie en Administratie				38%	62%
Relatiebeheer				25%	75%
Prijs-kwaliteitverhouding			25%	62%	13%
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 heeft te weinig zicht op het trainingsmateriaal.
- ③ Alle trajecten hebben op de locatie van de opdrachtgever plaatsgevonden.
- ④ Eén referent heeft geen zicht op het natraject.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals LSBL dat aanpakt, wordt door alle referenten gewaardeerd. Een ruime meerderheid is zelfs zeer tevreden. Menigeen geeft aan al langer met hen zaken te doen. Onder meer vanwege het meedenken met de wensen van de klant en daarin goed te adviseren. Maar, waar men LSBL vooral voor inschakelt, is hun grote kennis van de zuivelbranche.

Enkele uitspraken: “We kennen elkaar al zo lang dat we meestal met een telefoontje of mailtje zaken in dit stadium kunnen afhandelen”, “Een collega kende hen al. Vervolgens hebben we hen voor een gesprek uitgenodigd en zij konden direct de hele lijn uittekenen over wie wat moet kunnen beheersen. Dat maakte het meteen inzichtelijk”, “Onze contactpersoon denkt goed mee en is creatief. Hij luistert goed naar de wensen en weet deze te vertalen. Zo hadden wij als probleem bij de klassikale lessen dat de hele productie weg was. Dat heeft LSBL goed opgelost door juist aan de achterkant te beginnen met online vragenlijsten om te kijken of de kennis aanwezig is of dat er mensen bijgeschoold moeten worden. En dat is weer vertaald in een online academy-programma” en “Zij hebben een grote kennis van de branche en zijn er erg mee begaan. Eerlijk en open gaat men het gesprek aan. Het totale traject is samen met een ander bureau vormgegeven waarbij LSBL een deel uitvoerde. Maar ook de contacten tussen die andere partij en LSBL verliepen prima.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma dat LSBL vervolgens toestuurt is, aldus de referenten, compleet en helder. Ook de financiële paragraaf leidt bij niemand tot misverstanden. Sommigen melden dat men jaarlijks met elkaar om de tafel zit om zaken door te nemen. “We bespreken de trajecten en evalueren met elkaar, ook tussentijds”, zo geeft één geïnterviewde aan. Een volgende: “We hebben alles met elkaar uitgedacht. De offerte die werd toegestuurd, klopte met hetgeen besproken was.” Ook geeft men aan dat de tussenevaluaties zijn vastgelegd, indien dat van toepassing is. Of, zoals één van hen het verwoordt: “Wij hebben eigenlijk continu contact.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle referenten positief tot zeer positief. Velen geven aan dat een traject zowel uit theorie maar vooral uit een praktijkdeel bestaat. “Het is bij ons een interne opleiding met deels e-learning modules. Voor de toetsen moeten mensen in de fabriek laten zien wat ze kunnen; aan de praktijkbegeleider en aan mij als opdrachtgever. Eens in de zoveel tijd controleert LSBL steekproefsgewijs of we het goed doen maar ook zonder hen zouden wij het conform richtlijnen verzorgen”, zo zegt één van de referenten. Enkele anderen: “Deelnemers moeten zeven modules doorlopen met aan het eind van iedere module een toets. Daarna volgt de praktijktoets en moet men kunnen demonstreren dat men zowel de theorie als praktijk beheerst. LSBL treedt dan als examiner op”, “Vroeger hadden we een eigen in-company opleiding maar nu gaat het nog maar om een paar medewerkers per jaar. Dat betekent dat zij de opleiding bij LSBL volgen, samen met cursisten van andere bedrijven. Regelmatig ontvang ik als opdrachtgever een terugkoppeling dus dat verloopt prima” en “De inhoud van de modules geven wij als bedrijf aan. LSBL zorgt er dan voor dat het in een e-learning-omgeving wordt gegoten. Dat loopt helemaal naar onze wens.” Daarnaast geven referenten nog aan dat het met name korte en krachtige bijeenkomsten zijn die bestaan uit een combinatie van theorie en praktijk maar met een focus op dit laatste. “Het is vooral interactief om de aandacht erbij te houden. En dat is zeker van belang voor mensen die in ploegendiensten werken. Zij gaan dan met elkaar aan de slag en kunnen ook veel vragen stellen”, zo verklaart één van hen hierbij. Uit de gesprekken blijkt tot slot eveneens dat alle vragen op maat zijn gemaakt. Of, zoals één geïnterviewde zegt: “Niet alle medewerkers zitten op hetzelfde niveau dus de uitleg over kennis en kunde is ook per persoon aangepast.”

Opleiders

De diverse opleiders worden door alle referenten hoog tot zeer hoog gewaardeerd. Dat is deels te verklaren door hun deskundigheid en inlevingsvermogen maar ook door hun persoonlijke betrokkenheid bij zowel de organisatie van de opdrachtgever als de individuele cursist. Enkele citaten: “Het zijn mensen die met je meedenken en goed luisteren naar de behoefte van de klant”, “Ik vind hen goed op het proces maar ook op het individu. Ze weten deelnemers echt op het gemak te stellen”, “Je kunt echt met hen brainstormen over het resultaat dat je wilt bereiken. Daaruit volgt dan een gezamenlijk plan van aanpak zodat dat ook door beide partijen wordt gedragen. Daarnaast geven de cursisten aan dat het prettige mensen in de omgang zijn”, “Ze komen van oudsher uit de zuivelbereidingsindustrie en hebben daar dus veel kennis over en affiniteit mee. Het zijn echt vak gedreven mensen”, “Ze weten heel goed aan te sluiten op onze individuele deelnemers” en “De trainer is ook enthousiasmerend en nodigt deelnemers uit om vragen te stellen.”

Trainingsmateriaal

Eén opdrachtgever geeft aan dat de andere leverancier het trainingsmateriaal heeft verzorgd en onthoudt zich dan ook van een oordeel. Sommige anderen hebben hier ook een minder goed beeld van maar tonen zich, mede op basis van de feedback van deelnemers, tevreden. Van de overige respondenten is er één niet helemaal tevreden en verklaart: "We hadden alle vragen ook zelf goed doorgenomen maar er bleken toch nog fouten in te zitten. Dat is vervelend voor de deelnemers dus ik zou hen adviseren om te proberen nog iets zorgvuldiger te zijn." Veel respondenten vertellen dat het vooral gaat om de e-learning modules en die zijn voor de deelnemers goed bruikbaar. "Hoewel de medewerkers nog wel moesten wennen", meldt één van hen. Deze e-learning blijft nog een aantal maanden open zodat deelnemers dit ook na afloop kunnen raadplegen. Een enkeling geeft aan dat er veel materiaal is toegestuurd dat ook echt een bewaarfunctie heeft. "Ze gebruiken het nog steeds", geeft één van hen daarbij aan.

Accommodatie

Alle trajecten hebben op de locatie van de opdrachtgever plaatsgevonden waardoor dit onderdeel buiten beschouwing blijft.

Natraject

Eén referent geeft geen oordeel over het natraject "omdat wij nog middenin het proces zitten", verklaart hij daarover. De andere respondenten zijn van mening dat het natraject conform verwachting en afspraak wordt uitgevoerd. Sommigen geven aan op regelmatige basis met LSBL te overleggen; anderen vertellen dat zij een nagesprek hebben gehad en dat voldoende te vinden. "De training vindt altijd bij ons plaats dus de trainer loopt eigenlijk na afloop van een bijeenkomst altijd even binnen", geeft een opdrachtgever aan. Op de vraag wat de trajecten hebben opgeleverd, wordt onder meer het volgende geantwoord: "De mensen zijn een stuk alerter" en "Ze hebben geleerd om wat verder na te denken en uit vaste patronen te stappen." Een enkeling meldt dat het een continu proces is dus de lijnen zijn kort.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is bij LSBL in goede handen. De referenten zijn van mening dat het instituut goed bereikbaar is, zowel per mail als per telefoon, en de afspraken goed nakomt. "Afspraak is bij hen ook echt afspraak", licht één geïnterviewde toe. "Ze verzorgen alles keurig", meldt een volgende. Ook wordt alle informatie tijdig toegestuurd en zijn de facturen conform de offerte, zo blijkt uit de gesprekken. Tevens roemt men de flexibiliteit van LSBL en het vermogen om snel en adequaat te handelen.

Relatiebeheer

Ook (zeer) goed te spreken is men over het relatiebeheer. De referenten geven aan dat het een kleine organisatie is met korte lijnen. "Degene die bij ons het traject uitvoert, is ook degene met wie ik het meeste contact heb", zegt één tevreden opdrachtgever. Maar ook de mensen op kantoor handelen, in de ogen van de respondenten, goed. "De mensen zijn heel bereidwillig en toegankelijk", meldt een volgende. "Ik heb geen vast aanspreekpunt maar ken meerdere mensen en met allen kan ik goed schakelen", verklaart een derde. Tevens geeft men aan ook nieuwsbrieven te ontvangen maar sommigen melden daar meteen bij dat ze zelf ook de website in de gaten houden.

Prijs-kwaliteitverhouding

Voor de meeste opdrachtgevers is de prijs in overeenstemming met de kwaliteit. Eén van hen vindt de prijs echter te hoog. Dat is de reden voor zijn neutrale score. Een volgende vertelt dat hij geen vergelijkingsmateriaal heeft en geeft daarom een 'drie' score. Tegelijkertijd zegt hij erbij de kwaliteit wel goed te vinden maar de prijs aan de hoge kant. Anderen melden kort en krachtig 'goed' en 'prima'. Maar, ook enkele tevreden referenten vinden de prijs hoog. "De kwaliteit maakt echter dat wij het nog steeds van toegevoegde waarde vinden", geeft één van hen als toelichting.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de uitvoering van de diverse trajecten en de samenwerking met LSBL. Als positieve kenmerken schetst men de volgende: "LSBL levert echt maatwerk en is zeer deskundig", "De inhoud en begeleiding zijn goed en men weet de deelnemers op hun gemak te stellen", "Men heeft veel kennis van de markt", "Ik ervaar hen als wendbaar en flexibel en we hebben dan ook een prettige samenwerking", "Ze passen zich echt aan aan de wensen van de klant maar weten ook goed te adviseren", "Ze begrijpen het vakmanschap heel goed" en "LSBL heeft alle processen in orde, is enthousiast en denkt met je mee. Bovenal vind ik hen eerlijk in wat men wel of niet kan." Naast deze lovende woorden geeft men ook enkele tips: "Let op de professionaliteit. Door de kleinschaligheid van de organisatie zijn sommige processen minder gestandaardiseerd en dat kan je kwetsbaar maken", "Blijf alle innovaties goed monitoren en stem het lesmateriaal zoveel mogelijk op de actualiteit af" en "Blijf zorgvuldig handelen." Alle referenten geven tot slot aan dat zij LSBL van harte aan zullen bevelen 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 LSBL op 10-01-2018.

Algemeen

LSBL verzorgt opleidingen bij voedingsmiddelenbedrijven en onderscheidt zich in de voedingsindustrie door passie voor vakmanschap. Zij biedt specialistisch vakmanschap aan medewerkers in de voedingsindustrie. LSBL wil bijdragen aan duurzaam operationeel succes, door met opleidingen te investeren in een wendbare en krachtige operationele organisatie. Trainingen, cursussen en coaching behoren tot het dienstenpakket om de professional in de verdere ontwikkeling van zijn vakmanschap te ondersteunen. Inmiddels weten opdrachtgevers de weg ook naar hen te vinden wanneer zij eigen bedrijfsacademies willen opstarten. Het gesprek vond plaats met de heer G. de Jonge (directeur) en de heer H. van der Sluijs (directeur).

Kwaliteit

LSBL heeft de afgelopen periode veel geïnvesteerd in het ontwikkelen en opzetten van bedrijfsacademies met de eigen look & feel van de opdrachtgever. Daarmee is er binnen de voedingsmiddelenindustrie een trend gaande die de diverse leervormen met elkaar combineert tot blended learning. Dat heeft ertoe geleid dat er steeds minder klassikale trainingen plaatsvinden. Voor de bijeenkomsten waar cursisten elkaar ontmoeten, werkt men nauw samen met een aantal freelance trainers aan de hand van geformuleerde kwaliteitseisen op het gebied van opleiding en ervaring. Zij functioneren eveneens als sparringpartners en ambassadeurs. Als eindverantwoordelijke behoudt LSBL de totale regie over de processen waarvan evaluaties een belangrijk onderdeel uitmaken. Mede aan de hand daarvan wordt de kwaliteit gemeten en geborgd.

Continuïteit

De afgelopen periode is de vraag naar interne bedrijfsacademies sterk gegroeid. LSBL heeft op die vraag weten te anticiperen en heeft platforms gecreëerd die nauw aansluiten op de wensen van de opdrachtgevers. Deze platforms combineren zowel kennis en vaardigheden als attitudeverandering. Trainingen zijn daarmee meer gericht op het leren omgaan met de e-learning-omgeving. Daarnaast heeft LSBL mensen als mentoren opgeleid die intern de verdere sturing en begeleiding kunnen verrichten. In de toekomst verwacht LSBL een stijgende vraag naar dit soort academies. Daarnaast verzorgt het instituut een opleiding levensmiddelentechnologie in het kader van een BBL traject. Deze opleiding is recent geaccrediteerd op NLQF niveau 4 en voldoet aan de eisen van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Een NLQF inschaling vertelt niet zozeer iets over de geleverde studie-inspanning of studie-inhoud, maar over wat iemand kan en weet als een bepaald leerproces is afgerond. Officieel erkende diploma's worden binnenkort ook internationaal geharmoniseerd. Op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de verstrekte informatie tijdens het bezoek, acht Cedeo de continuïteit van LSBL voor maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

LSBL heeft een grote deskundigheid op het gebied van de voedingsmiddelenindustrie en inspireert professionals om zich te blijven ontwikkelen. In het voortraject inventariseert men nauwkeurig de wensen van de opdrachtgevers om daar vervolgens gericht op te kunnen adviseren over de inzet van leermiddelen om doelstellingen van de organisatie te kunnen bereiken. Praktijkgerichtheid staat bij hen voorop zodat de professionals meteen aan de slag kunnen met hetgeen zij hebben geleerd. Naast primaire processen verzorgt LSBL ook de secundaire processen, zoals logistieke ondersteuning, op een adequate manier. Flexibiliteit, toegankelijkheid en wendbaarheid zijn kernkwaliteiten, naast zaken als deskundigheid, kwaliteit en inlevingsvermogen, die referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, nadrukkelijk toekennen aan LSBL.

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