Klanttevredenheidsonderzoek

Performance Solutions

31-01-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Performance Solutions 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 9

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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				44%	44%
Opleidingsprogramma			11%	22%	67%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders				33%	67%
Trainingsmateriaal③			11%	44%	22%
Accommodatie④				11%	22%
Natraject⑤			22%	44%	
Organisatie en Administratie⑥			22%	44%	22%
Relatiebeheer				33%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				78%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
④ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.
⑤ Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
⑥ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
⑦ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot deel van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Performance Solutions geeft aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met het bureau. Enkelen vertellen: “De samenwerking gaat al meer dan 25 jaar terug. Het was destijds nog een klein trainingsbedrijfje”, “Wij zijn jaren geleden voor het eerst met hen in aanraking gekomen” en “Onze moederorganisatie doet al heel lang zaken met hen. Ondertussen is Performance Solutions voor onze organisatie preferred supplier.” Men licht de keuze voor het bureau verder als volgt toe: “In de tijd dat we niets bij hen afnamen, bleven ze steeds in gesprek met ons, zonder dwingend te zijn. Toen wij wisten wat wij wilden, waren zij er klaar voor”, “Wij hebben voor hen gekozen omdat zij zich goed konden inleven in onze organisatie. Het is bovendien een van de weinige partijen met wortels in de gastvrijheidsbranche” en “Ik werd getipt door een andere klant. Ik onderschrijf hun visie op guest experience ten volle.”

Over het voortraject zijn allen goed te spreken. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van de klant. De adviezen zijn bruikbaar. De klant wordt nauw betrokken bij de totstandkoming van het programma. Enkele reacties: “Het zijn prettige gesprekken. Er wordt goed naar ons geluisterd”, “Ze informeren uitgebreid naar onze wensen en komen zelf ook met creatieve ideeën, zoals het inzetten van een escaperoom” en “Zij hebben de contouren opgesteld en ons verder heel erg het idee gegeven dat het uit onszelf is gekomen.” Indien er sprake is van een al langer durende samenwerking heeft dit een positieve invloed op de voorbesprekingen: “We kennen elkaar inmiddels zo lang dat wij aan een half woord genoeg hebben” en “Ze kennen onze leden en komen snel to the point.” Indien gewenst doet Performance Solutions vooraf ter plekke onderzoek. Een referent: “Ze komen live kijken en weten dus waarover ze praten.” Eén geïnterviewde kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Met uitzondering van één neutraal gestemde referent zijn allen goed te spreken over het opleidingsprogramma. In de regel staat in het concept meteen goed genoteerd wat er is afgesproken: “Het was direct een goede verwoording van onze wensen op hoofdlijnen” en “De offertes zijn zeker op maat gemaakt en meestal meteen kloppend.” Men geeft aan het op prijs te stellen dat er toch ook nog het een en ander kan worden aangepast aan de offerte: “Wij willen echt mede het programma creëren en daarin gaan zij goed mee. We hebben meestal een aantal bijschaafsessies” en “Wij zijn echt heel kritisch geweest en zij stonden daar wel voor open. De inhoud hadden ze al prima vastgelegd, maar het programma moest een hele dikke saus van ons krijgen. We kregen veel ruimte om tegen te lezen en aanpassingen te doen.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het schrijven van het programma gebeurt niet altijd door de persoon die de intake doet. Er zitten dan discrepanties tussen het gesprek en wat er op papier komt.”

Uitvoering

De reacties op de uitvoering zijn unaniem positief. De geleverde diensten zijn uiteenlopend van aard: “Performance Solutions levert een combinatie van facilitatie, advies en learning design”, “Nadat ze een blauwdruk hadden gemaakt van de gewenste klantbeleving, hebben ze interne trainingen ontwikkeld en onze trainers gecoacht”, “Er is op basis van andersom denken een hele blueprint voor ons opgetuigd” en “Ze doen voor ons elk jaar een programma, variërend van imago-onderzoek tot basis trainingen, leiderschapsreizen voor het middle-management en cultuurprogramma’s.” De trainingen worden beoordeeld als interactief en afwisselend: “De train-de-trainer opleiding voor onze leidinggevenden bevat veel spelvormen”, “Ze weten exact waar de momenten zitten dat de aandacht wegvalt en muziek en beelden belangrijk zijn”, “Performance Solutions is sterk in experience based learning. Er worden bijvoorbeeld opdrachten met blinddoeken om gedaan. De deelnemers geven veel input”, “Er worden steeds nieuwe werkvormen bedacht om de vervolgtrainingen verrassend te houden” en “De trainingen zijn enorm interactief. Door de medewerkers centraal te stellen, leren ze hen om met de klant hetzelfde te doen.” Men is goed te spreken over de inhoudelijke kwaliteit en het maatwerk: “Het was professioneel en toch informeel”, “Zelfs als het assessment minder positief voor hen uitpakt, geven de kandidaten nog aan dat ze er iets van hebben geleerd”, “Performance Solutions diept steeds die onderwerpen uit die voor onze leden het meest relevant zijn” en “We hebben een sterke mening en zijn niet de makkelijkste klant, maar ze houden terdege rekening met onze wensen.” Een referent voegt nog toe: “Of het nu gaat om senior management, middenkader of frontline personeel, ze bedienen alle niveaus even goed.” Men geeft aan dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en eventuele bijstelling. “Ze signaleren, luisteren en stellen bij” en “Er is duidelijk verbetering gekomen nadat wij hebben geëvalueerd.”

Opleiders

Alle referenten tonen zich (zeer) tevreden over de opleiders. Men is vol lof over hun aanpak, kennis en didactische vaardigheden: “De trainers zijn capabel en professioneel”, “Performance Solutions komt met specialisten op de proppen die erg veel weten van gamification”, “Ze kunnen in een paar woorden de kern pakken. Ze zorgen voor voldoende draagvlak”, “De trainer was enthousiast en voelde de groep goed aan” en “Hij vond prima de aansluiting, gaf goede tips en wist de vaart erin te houden.” Men is tevreden over de communicatie met de opdrachtgever: “Er wordt goed overlegd over onze wensen”, “De communicatie met het management en de directie is goed” en “De trainers stellen zich heel positief op. Het is heel prettig met hen samenwerken.” In veel gevallen wordt er gewerkt met vaste trainers. De keuze van de opdrachtgever voor een bepaalde opleider wordt in de meeste gevallen gehonoreerd.

Enkele reacties: “We hebben een vaste trainer die altijd onze hoofdprogramma’s draait en daarnaast een aantal andere voor specifieke onderwerpen” en “Wij zoeken een geschikte trainer bij elk traject. Degene die de introductietraining geeft moet bijvoorbeeld goed kunnen enthousiasmeren. Voor persoonlijke ontwikkeling hebben we weer een heel andere trainer nodig.” Enkelen zetten nog wel een kritische noot: “Soms slaan ze de plank wel eens mis. Laatst kwam er een vervanger die niet zo goed voorbereid was” en “We kunnen niet altijd degene krijgen die we willen. Ze zijn daar altijd wel eerlijk over en zorgen dat mensen goed ingewerkt worden.” Een referent voegt nog toe: “Er gaat weleens wat mis, maar de manier waarop ze dat dan oppakken maakt mij vervolgens wel weer heel enthousiast.”

Trainingsmateriaal

Van de zeven referenten die hun mening uitspreken over het trainingsmateriaal zijn er zes tevreden tot zeer tevreden gestemd. Men is goed te spreken over inhoud en maatwerkgehalte van het materiaal. Enkele reacties: “De deelnemers krijgen mappen en hand-outs. Ook worden de presentaties ter beschikking gesteld. Er zitten weleens wat typefoutjes in maar inhoudelijk is het materiaal goed”, “De boekjes voor ons personeel zijn op maat gemaakt en van goede kwaliteit”, “Performance Solutions maakt syllabi, opdrachtkaarten, presentaties en naslagwerken, kortom alles waarom wij vragen”, “Het materiaal is altijd een coproductie. Het past goed bij de inhoud van de training” en “Het materiaal is keurig verzorgd. Tegenwoordig is alles digitaal. Je kunt het bij Performance Solutions erg goed personaliseren. Je hebt echt het gevoel dat het jouw materiaal is.” Degene die niet helemaal tevreden is, licht zijn oordeel als volgt toe: “Het zou wel fijn zijn als er wat minder type- en taalfouten in het materiaal zaten.” Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Vanwege het in-company karakter van de afgenomen trajecten kent een meerderheid van de referenten op dit onderdeel geen score toe. De drie geïnterviewden die wel een oordeel geven, tonen zich (zeer) tevreden. Twee van hen zeggen ieder: “De sessies vinden af en toe plaats bij Performance Solutions. Ze hebben prettige vergaderruimtes. De catering en de bereikbaarheid zijn goed” en “Het is een oud gebouw maar de ruimtes zijn fantastisch. Ze laten zien wat ze preken. Ze leggen letterlijk de rode loper uit. Er staan mensen met hesjes op de parkeerplaats en binnen wacht iemand op je met een glaasje, zodat je iets kunt drinken in de lift.”

Natraject

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. De meeste referenten tonen zich tevreden; twee geïnterviewden geven een score ‘drie’. Drie anderen onthouden zich van het geven van een oordeel, bij gebrek aan informatie. Indien gewenst wordt er een deelnamecertificaat uitgereikt. Een deel van de referenten bevestigt desgevraagd dat er een evaluatieformulier ter invulling wordt aangeboden. In de meeste gevallen wordt er mondeling geëvalueerd met de opdrachtgever. Soms is er sprake van schriftelijke verslaglegging. Een referent in dit verband: “Naast de telefonische terugkoppeling krijgen we een uitgebreid en professioneel rapport. Wij hebben er echt iets aan voor medewerkers.” Men vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn voor opvolging. De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt toegelicht: “Het is niet dat ik dit nou heel erg vind, maar er zijn geen evaluaties met mij” en “Het mag iets meer proactief. Als wij mensen spreken die het niet helemaal goed vonden, moeten we zelf contact met hen opnemen.” Over de resultaten van de trajecten is men goed te spreken: “De leidinggevenden vinden het goed aansluiten”, “Aan het enthousiasme van de deelnemers en hun belangstelling voor deze trainingen merken we dat het aanslaat”, “Wij stellen altijd meetpunten. Uit de 360 graden feedback blijkt duidelijk dat de competenties gegroeid zijn”, “We krijgen complimenten vanuit onze moederorganisatie. De klantbeleving zit in de lift. Daaraan heeft Performance Solutions zeker een bijdrage geleverd”, “We hebben vanaf het allereerste begin de groei gezien. Wij zijn gestegen in de rating van Trip Advisor” en “De klantgerichtheid is verbeterd. Dat zien we aan de klantwaardering en het werkgeverstevredenheidsonderzoek. We zijn zelfs branchewinnaar geworden!”

Organisatie en Administratie

Een ruime meerderheid van de referenten is (zeer) tevreden over de organisatie en administratie. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid per telefoon en e-mail. Ook de facturering levert over het geheel genomen weinig problemen op. Een tevreden referent: “Ze zijn goed te bereiken als je hen nodig hebt. Met de facturering ondervinden wij geen problemen. Wij dienen een nummer in en zij maken meteen de factuur aan.” Diegenen die een neutraal oordeel uitspreken, geven ieder de volgende reden voor hun score: “Wij moeten hen er nog te vaak aan herinneren dat ze de welkomstmail met opdracht moeten sturen. Ook met de facturering gaat het nog wel eens fout. Ik zou op dit punt een meer proactieve houding van hen verwachten” en “De timetable is een aandachtspunt. Als ik afspreek dat we op vrijdag de informatie binnen moeten hebben omdat het naar de directie moet, moet ik op maandag nog bellen. Ze weten dit en doen hun best, maar het blijft een zwak punt.” Eén geïnterviewde geeft geen oordeel omdat hij geen zicht op dit onderdeel heeft.

Relatiebeheer

Alle referenten zijn goed te spreken over het relatiebeheer. Een meerderheid kent hier zelfs de hoogst mogelijke score toe. Performance Solutions onderhoudt het contact met de klant onder andere via nieuwsbrieven en evenementen. “Ze bezuinigen niet op marketing en communicatie”, “We krijgen regelmatig uitnodigingen voor events. Ze laten werkgevers bij elkaar in de keuken kijken en creëren heel leuke, grote, interactieve programma’s” en “Ze organiseren leuke symposia en houden ons op de hoogte van ontwikkelingen in de markt”, zo verklaren drie respondenten. Er is ook sprake van relatiebeheer op persoonlijk niveau: “Ze bellen weleens en denken mee. Het contact is goed”, “Ze zijn ontzettend betrokken bij ons bedrijf. Het voelt echt als een partnerschap” en “Performance Solutions inspireert maar legt geen dingen op. Ze zijn een fijne sparringpartner.” Eén referent plaatst nog een kanttekening: “Ik ben altijd op zoek naar partnerships, maar zij zijn wel erg commercieel. Als ik binnenkom weet ik dat de meter gaat lopen. Onderaan de uitnodiging voor een evenement staat in kleine lettertjes het bedrag dat je betaalt.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die op dit onderdeel een score toekennen, tonen zich (zeer) tevreden. Eén geïnterviewde geeft geen oordeel, bij gebrek aan informatie. Een aantal reacties: “Ze zijn niet goedkoop, maar we zijn wel tevreden”, “Wij vergelijken hen weleens met andere aanbieders. Ze zijn niet de goedkoopste maar we krijgen wel waar voor ons geld”, “De prijzen zijn pittig maar Performance Solutions is beter dan andere bureaus” en “Het is lastig te beoordelen maar het is voor ons van zoveel waarde dat we de prijs-kwaliteitverhouding prima vinden.” Een referent plaatst nog een kritische noot: “Wij moeten betalen voor een stukje administratieve ondersteuning dat niet voldoet.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerktrajecten van Performance Solutions zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Men prijst Performance Solutions om de inhoudelijke kwaliteit en het niveau van de opleiders: “Performance Solutions heeft een goed doordachte filosofie”, “Ze komen altijd met ideeën waarmee we iets kunnen”, “Performance Solutions heeft kwalitatief goede trainers die weten wat er speelt in bedrijven”, “Hun trainers worden zelf ook doorlopend getraind. Ze zijn voorkomend en hebben echt affiniteit met de business” en “Ze staan met de voeten op de vloer, kijken naar de praktijk van je organisatie en sluiten daar op aan.” Men is over het geheel genomen enthousiast over de communicatie en de kwaliteit van de samenwerking: “Ze hebben een heel prettige manier van werken. Ze staan open en stralen veel enthousiasme uit. Ze maken de indruk hun werk met plezier te doen”, “Het zijn prettige mensen. Je hebt nooit het gevoel dat je teveel vraagt”, “Ze zijn sterk in co-creatie, zeker in het begin. Ze benoemen goed wie we erin moeten betrekken” en “De sterke kant van onze samenwerking is het met elkaar bepalen van een visie en het neerzetten van experience based learning.” Verder voegt men nog toe: “Ik vind hen uitermate professioneel op elk gebied” en “Niet alleen het advies is bij Performance Solutions goed, maar ook de executie.” Desgevraagd brengt men nog een aantal aandachtspunten naar voren: “Voor hun bestaansrecht in de toekomst moeten ze gaan nadenken over de volgende stap in hun ontwikkeling”, “Ik zou het leuk vinden als ze zich wat meer zouden ontwikkelen op het terrein van HRM en bijvoorbeeld gedragsmeting”, “De voorbeeldtoolkits mogen wel wat langer blijven staan”, “Inspireren is hun grote kracht, maar er moet meer aandacht naar hoe je er als organisatie in de praktijk je eigen draai aan geeft” en “Doordat ze met verschillende designers werken, hebben de modules soms een compleet andere tone of voice.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer bereid Performance Solutions aan te bevelen bij derden.

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 Performance Solutions op 31-01-2018.

Algemeen

Performance Solutions is in de loop van haar bestaan uitgegroeid van trainingsbureau in de hospitality branche naar een all-round bureau dat actief is in diverse branches. Naast hospitality heeft zij ook een sterke naam weten op te bouwen binnen onder andere business (financiële sector), zorg, automotive en retail. De afgelopen periode is de organisatie sterk gegroeid, mede dankzij investeringen op de buitenlandse markt waaronder Duitsland, de USA, Midden Oosten en Azië terwijl haar aandeel op de binnenlandse markt ook is gestegen. Co-creatie met opdrachtgevers vormt een sleutelrol binnen de diverse trajecten die Performance Solutions aanbiedt. Steeds meer grotere corporates vinden hun weg naar hen waarbij langdurige samenwerkingsprojecten vorm en inhoud krijgen. Eén van de meest belangrijke redenen om voor hen te kiezen is de constante (hoge) kwaliteit van de dienstverlening en het innovatieve karakter. Design en ontwerp zijn aspecten waar het bureau continu sterk op monitort en aanstuurt. De meerwaarde die online tools kunnen bieden, verkent men actief om daar alert op in te spelen. Performance Solutions heeft één online platform GrowBee. Het gesprek vond plaats met mevrouw B. van Beek (COO) en mevrouw J. Eder (manager operations support).

Kwaliteit

Het meten en borgen van kwaliteit is verweven in het DNA van Performance Solutions, evenals het bedenken van innovatieve vormen van leren zoals Reverse Thinking (Andersom Denken) en InProve. FISH!, Emergenetics en IFH zijn samenwerkingsverbanden met externe partijen. Het bureau beschikt over een kernteam aan vaste trainers en een uitgebreide flexibele schil waarbinnen voormalige collega's goed vertegenwoordigd zijn. Voor de diverse activiteiten in het buitenland maakt men gebruik van de expertise van lokale experts waarbij aansturing, leiderschap, design en andere ondersteunende dienstverlening vanuit Nederland plaatsvindt. Alle trainers die men inzet, zijn door Performance Solutions zelf geschoold zodat men de programma's zelf aan den lijve kan ervaren en ermee kan oefenen. Met hen, en met ander functiegroepen zoals programmaleiders en learning designers, heeft men vaste afspraken om informatie uit te wisselen. Aangezien Performance Solutions eveneens ISO gecertificeerd is, wordt kwaliteit ook vanuit die invalshoek geborgd. Vanuit de diverse teams haalt men continu informatie op over de PDCA-aanpak (Plan, Do, Check, Act). Evaluaties vinden dan ook niet alleen met opdrachtgevers en deelnemers plaats maar ook met interne collega's, leveranciers en freelancers.

Continuïteit

Performance Solutions is inmiddels uitgegroeid naar een bureau dat grote strategische leiderschapstrajecten ontwikkelt en begeleidt maar eveneens tools levert die meer gericht zijn op vaardigheden voor duurzame (gedrags-)verandering. In de afgelopen jaren heeft zij diverse tools ontwikkeld die actief ingezet kunnen worden en hun toegevoegde waarde in de praktijk hebben bewezen. On- en offline programma's haken in op de wensen en mogelijkheden van opdrachtgevers. Daar waar grotere accounts tailor made programma's laten ontwikkelen, kijkt Performance Solutions ook nadrukkelijk naar de toepassingsmogelijkheden voor kleinere opdrachtgevers die bijvoorbeeld hun klantbeleving willen meten en verbeteren. Het programma Reverse Thinking (door oprichter en directeur André Wiringa beschreven in een recent uitgebracht boek), wordt verder ontwikkeld zodat bedrijven zich de methodiek eigen kunnen maken. Emergenetics is een voorbeeld van een psychometrische tool die denk- en gedragsvoorkeuren meet (evidence based). Nieuw in het totale palet is de tool Happy or Not (een employee engagement tool). 'Build your network of raving fans', vormt binnen de totale dienstverlening een centrale rol. Hiermee geeft het bureau meteen aan dat een sterk merk wordt vertegenwoordigd door fans; ambassadeurs die van onschatbare waarde zijn. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Performance Solutions voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij het feit dat de opdrachtgevers zelf nauw worden betrokken bij de totstandkoming van de programma's, zorgen de trajecten van Performance Solutions voor een vloeiende transfer van theorie naar praktijk. Nieuwe werkvormen, het inspelen op de voorhanden zijnde innovatieve leermiddelen en interactiviteit vormen belangrijke uitgangspunten om optimalisatietrajecten te laten aansluiten op wensen ten aanzien van duurzame verandering. Experience Based Learning is een krachtig middel om opdrachtgevers en deelnemers voorgestelde veranderingen zelf te laten ervaren. Mede hierdoor kan Performance Solutions bogen op een uitgebreide en loyale klantenkring die, mede op basis van positief geconstateerd rendement op de trajecten, al vele jaren met hen samenwerkt.

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