Klanttevredenheidsonderzoek

GITP BV

12-04-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van GITP BV 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 13

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'.

© Cedeo 2018

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal③				70%	10%
Accommodatie④					
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie		10%		60%	30%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	50%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

② Eén referent heeft geen oordeel over het voortraject.

③ Twee referenten geven geen oordeel over het trainingsmateriaal.

④ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals GITP dit vormgeeft, zijn alle referenten die hier zicht op hebben, (zeer) tevreden. Meerdere respondenten vertellen dat zij al ervaring met het bureau hebben; ofwel in een eerder stadium ofwel dankzij andere trajecten. Enkelen vertellen: “De trainer heeft bij ons intern al meer gedaan, ook voor andere groepen. Voor de groep waar het nu om ging, hebben wij meerdere leveranciers met elkaar vergeleken en uiteindelijk toch weer voor GITP gekozen. In dit stadium heeft de opleider met iedereen individueel een intake gedaan waaruit bleek dat hij snel kon analyseren en de situatie goed aanvoelde” en “Wij kopen bij hen begeleiding en advisering op een aantal thema’s in die voor ons op dat moment actueel zijn. Het grote voordeel is dat GITP ons bedrijf al goed kent. Daarnaast is de begeleider iemand die wij echt goed vinden. Hij denkt actief mee, toont initiatief en komt met ideeën. Ook is hij in staat om andere specialisten uit zijn netwerk in te zetten mocht dat nodig zijn.”

Sommigen geven aan dat zij met GITP in contact zijn gekomen via een andere interne afdeling. Zo vertelt één van hen: “Onze opleidingscoördinator stelde dit bureau voor. Vervolgens hebben wij intern eerst gekeken wat wij wilden en toen een gesprek met hen aangevraagd. De trainer ervaren wij als laagdrempelig en toegankelijk maar ook als iemand die deskundig is. Hij wist meteen een goede verbinding te creëren.” Ook vertelt een enkeling dat GITP als leverancier binnen het interne portaal is opgenomen als één van de leveranciers op bijvoorbeeld leiderschapstrajecten. Ter toelichting: “Men wist tijdens het eerste gesprek goed aan te sluiten op onze wensen. Bovendien had de accountmanager de beoogde trainer meegenomen waardoor zij bij ons een prima indruk achterlieten.” Tot slot blijkt uit de gesprekken dat men van mening is dat GITP ook goed op de hoogte is van alle ontwikkelingen in het werkveld en een proactieve benadering met de meest innovatieve middelen kiest. Eén referent vertelt dat hij niet betrokken is geweest bij het voortraject omdat zijn voormalige collega dit heeft verzorgd. Daarom onthoudt hij zich van een oordeel.

Opleidingsprogramma

Voor veruit de meeste referenten (90%) is het opleidingsprogramma, zoals dat wordt weergegeven in de offerte, een goede weergave van hetgeen in het voortraject is besproken. “Het voorstel was goed maar is op basis van de intake nog verder gespecificeerd”, zo licht één van hen toe. Een volgende: “Wij hebben eigenlijk de standaardtraining enigszins aan onze wensen aangepast waardoor het totaal een dag korter werd.” Anderen vertellen dat het eerste concept naar tevredenheid was maar dat men nog een paar keer heen en weer heeft gemaild om het nog meer helder te krijgen. Eén geïnterviewde meldt het volgende: “Wij werken al jaren met hen samen, mede omdat we een goede klik hebben. Samen hebben we een grote lijn uitgezet die jaarlijks wordt bijgewerkt. Dat betekent ook dat we een grotere overeenkomst met prijsafspraken hebben.” Tot slot verklaart een laatste: “In totaal hebben we een stuk of vijf trainingstitels van hen in ons aanbod binnen leiderschaps- en communicatietrajecten. Per titel hebben we een en ander goed doorgesproken en ook aparte voorstellen voor gekregen. Ook die voorstellen hebben we nog een keer met elkaar besproken om het nog wat meer te finetunen. Er zijn titels bij die al één of meerdere keren zijn uitgevoerd waarna we deze ook meteen intern evalueren. Samen met de feedback van de trainer kijken we dan of en hoe we een training verder kunnen of moeten aanpassen.” Een aantal referenten vertelt eveneens dat er door GITP goed wordt gecheckt of hetgeen zij voorstellen ook is wat de opdrachtgever voor ogen had. Eén respondent is neutraal omdat het voor hem niet helemaal duidelijk was hoeveel voorbereidingstijd het zou kosten.

Uitvoering

De uitvoering van de verschillende trajecten leidt tot louter (zeer) positieve reacties. Vóór aanvang van een training dienen cursisten één of meerdere opdrachten uit de online leeromgeving te doen. “Dit is een prima tool en gebruikersvriendelijk”, zegt één geïnterviewde daarbij. Hij vertelt verder: “Daar werd op de eerste trainings-dag op terug gepakt waarbij de trainer zich heel goed kon verplaatsen in de issues waar de deelnemers tegenaan liepen. Vervolgens is er een dagdeel geweest waarbij ze hebben teruggeblikt op die eerste sessie en hun ervaringen konden delen. Daarna volgde er een intervisiebijeenkomst onder leiding van de trainer om door te pakken. Nu organiseren we intern onze eigen intervisiebijeenkomsten en na een aantal van deze sessies, nodigen we de trainer weer een keer uit. Een mooi en passend geheel.” Hoewel één referent bij de online leeromgeving opmerkt dat de techniek te wensen overliet. Respondenten geven eveneens aan dat er veel eigen casuïstiek ingebracht kon worden. Ter toelichting: “Er was voldoende afwisseling in de werkvormen en vooraf hadden we afspraken over de onderwerpen gemaakt. De deelnemers konden eigen casussen inbrengen waarop de trainer prima inspeelde.” De opdrachtgevers onder de referenten maken melding van de feedback die zij van de deelnemers hebben ontvangen. “De evaluaties van de cursisten zijn positief. Mochten er aandachtspunten uit komen, dan wordt het gaande het traject bijgesteld. Het zijn eigenlijk redelijk compacte trainingen van twee tot drie dagen die met tussenpozen plaatsvinden. We hebben dan ook eigenlijk continu overleg”, zo licht één van hen toe. Ook maakt men melding van het feit dat er niet alleen kennisoverdracht plaatsvindt maar dat er een mooie balans met de praktijk wordt gelegd. Zoals één referent het verklaart: “Allereerst wordt geïnventariseerd waar mensen tegenaan lopen en wat in deze les voor de deelnemers van belang is. Vervolgens krijgen ze theorie die wetenschappelijk onderbouwd is maar ook praktische tips en handvatten.” In sommige gevallen is er meer sprake van een trajectbegeleider in plaats van een trainer. “Wij zetten hem in als adviseur en voor de begeleiding van onze groep. Hij weet heel goed te schakelen op bijvoorbeeld de actualiteit of voortschrijdend inzicht” en “Over het algemeen loopt het goed. Op individuele basis is het wat lastig aan te geven omdat we een breed pakket bij hen afnemen. Dus de dynamiek is soms wat anders maar de adviseurs van GITP weten goed te anticiperen.”

Opleiders

Voor de opleiders hebben alle respondenten (zeer) veel lof; zeventig procent geeft hen de hoogste waardering. Meerdere referenten kennen hen typeringen als ‘professioneel’, ‘betrokken’ en ‘deskundig’ toe. Daarnaast zegt men nog het volgende: “De adviseur kan ontzettend snel analyseren en weet daarnaast vertrouwen te wekken”, “Het is echt een goeroe, een autoriteit die ook boeken heeft geschreven, en heel specifiek op onze doelgroep was gericht”, “GITP beschikt over veel psychologen die een goede begeleiding weten te geven op het persoonlijke vlak”, “De mensen die ik ken zijn professioneel en bekwaam met veel kennis van zaken. Ook vind ik dat zij een goede verbinding weten te leggen tussen wetenschappelijk onderzoek en de praktijk”, “Zij hebben onze mensen verder begeleid in hun professionaliteit en de deelnemers bleken in meerderheid tevreden”, “De trainers zijn toegankelijk en deskundig. Ook vind ik dat ze goed hebben weten te timen op interventies”, “De meest actuele kennis hebben de trainers voorhanden” en “Trainers nemen afstand, durven te confronteren en te spiegelen. Bijvoorbeeld door te vragen ‘ik zie dit en dit gebeuren maar leidt dat ook echt tot verbetering’. Dat spreekt ons erg aan.”

Trainingsmateriaal

Twee referenten kunnen niet oordelen over het trainingsmateriaal ofwel omdat er geen sprake was van enig materiaal ofwel omdat men het zelf niet heeft ingezien. De overige acht vinden het materiaal genoeg toereikend en bruikbaar; ook als naslagwerk. Uit de interviews blijkt dat GITP beschikt over een online leeromgeving waarin ook (voorbereidende) opdrachten zijn opgenomen. De meesten geven aan dat dit goed functioneert. Anderen spreken ook over boeken, artikelen, hand-outs en oefenmateriaal. “Ook de presentatie is achteraf nog toegestuurd”, verklaart één geïnterviewde daarbij. Een tweede: “Omdat het mede ging om een stuk bewustwording heeft men gebruik gemaakt van foto’s op briefkaarten om te kijken wat bij ieders beleving aansloot.” Tevens spreekt men over literatuurverwijzingen. Tot slot verklaart een referent: “Werkende-weg wordt de presentatie aangevuld.”

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

In deze fase wordt er met deelnemers en opdrachtgevers geëvalueerd en worden de resultaten met elkaar besproken. Ook krijgt men eventueel een certificaat of bewijs van deelname uitgereikt wanneer dat met GITP is afgesproken. De meeste referenten geven aan dat GITP voldoende aan nazorg doet en geven dan ook een (zeer) tevreden score. Enkele citaten: “Het geheel was heel praktijkgericht. Omdat de titel een vrij vaag begrip is, hebben we eerst met elkaar gekeken wat het in onze ogen moet zijn, vervolgens de aanpak en daarna zijn we ermee aan de slag gegaan. Ook hebben we een casus moeten inleveren waar we feedback op hebben gehad”, “Wij hebben eigenlijk continu met elkaar overleg zodat we eventuele aandachtspunten ook meteen kunnen pareren. En soms zoeken we samen naar de juiste balans in een training”, “Intern evalueren wij alle trajecten en een aantal keren per jaar zitten we met de accountmanager van GITP om de tafel. Dat loopt prima zo” en “De hele begeleiding is goed geweest; ook toen we werden ingehaald door de actualiteit.” Twee referenten zijn niet helemaal tevreden en verklaren het volgende: “Ik vind het jammer dat ze na een tijdje niet meer eens contact hebben gezocht om te vragen hoe het gaat” en “GITP mag echt wel wat meer proactief in dit stadium zijn. Het initiatief voor evaluatie dient bij hen te liggen, vind ik.”

Organisatie en Administratie

Van de tien referenten zijn er negen tevreden en zeer tevreden over de organisatie en administratie. Uit de gesprekken komt naar voren dat men de bereikbaarheid goed genoeg vindt en dat alle informatie tijdig is toegestuurd. “Ook ben ik van mening dat zij goed anticiperen en een flexibele opstelling hebben”, geeft één van hen als toelichting. Daarnaast noemt men eveneens het feit dat GITP de afspraken nakomt. Hoewel één geïnterviewde aantekent dat er wel wat problemen zijn geweest, “maar dat hebben ze prima opgelost”, vertelt hij daarbij. Een tevreden respondent merkt nog wel het volgende op: “Het wordt steeds lastiger om een datum te prikken. De agenda’s moeten worden aangepast aan de beschikbaarheid van de trainer.” Eén van de referenten die al jaren met GITP samenwerkt, is ontevreden en verklaart: “Ik vind dat ze slordiger worden in de afhandeling. De offertes komen soms pas nadat een training al heeft plaatsgevonden. Daar mag echt beter op gestuurd worden.”

Relatiebeheer

Eén geïnterviewde is van mening dat het soms te commercieel is en geeft daarom een neutraal oordeel op dit onderdeel. “Wat mij betreft mogen ze dat in de gesprekken iets minder nadrukkelijk melden”, zo zegt hij erbij. De andere referenten vinden juist dat GITP het relatiebeheer op een goede manier gestalte geeft. De meesten hebben een vast aanspreekpunt in de vorm van een accountmanager of trainer. “En dat contact verloopt goed”, geeft één respondent daarbij aan. Een volgende: “Het contact is netjes en zakelijk.” Enkelen melden dat zij ook nieuwsbrieven ontvangen maar sommigen vertellen daar geen behoefte aan te hebben. “Ik heb ook geen behoefte aan verder contact want ik weet hen zelf te vinden”, verklaart een tevreden referent tot slot.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, zijn er twee neutraal gestemd. Dat is gelegen in het feit dat men de prijs als hoog heeft ervaren. Waarbij men wel aantekent dat de kwaliteit goed is geweest. Een derde, overigens tevreden, respondent merkt nog wel het volgende op: “Dit wordt wel een pijnpunt. Wij hebben ook cursussen afgenomen bij andere leveranciers die een stuk goedkoper waren. En eigenlijk vond ik hun kwaliteit ook gewoon goed.” Zes anderen vinden de verhouding in balans en menen dat de prijzen marktconform zijn. Eén van hen verklaart: “GITP is wel bereid om met je mee te denken over mogelijkheden binnen budgettaire randvoorwaarden.” Twee referenten geven aan dit niet te kunnen beoordelen en onthouden zich dan ook van een oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle referenten die hebben meegewerkt, overall tevreden zijn over de dienstverlening van GITP en de trajecten die zij hebben uitgevoerd. Zo omschrijven enkele referenten hun mate van tevredenheid: “Wij zijn heel goed geholpen, onder meer door gedegen advies”, “Ik vind hen goed op de relatie maar ook in het luisteren en meedenken met ons als klant. Daarnaast zijn zij inhoudelijk sterk”, “Men kan snel schakelen”, “Zij hebben veel deskundigheid in huis”, “Ze regelen het gewoon goed. Het is goed georganiseerd en wij hebben een prettige samenwerking”, “GITP levert maatwerk en heeft kennis van zaken. Ook vind ik dat zij goed anticiperen”, “Het is een klantvriendelijk bedrijf waar wat mij betreft enthousiaste mensen werken met een groot inlevingsvermogen” en “Zij zijn helder in de aanpak en maken waar wat ze beloven. Ik vind hen heel professioneel met veel kennis van onze branche. Tussentijds weten zij ook goed te schakelen en je mag altijd bellen of mailen.” Buiten de suggesties die al eerder zijn omschreven, geeft een enkeling nog een tip: “Geef in het voortraject wat beter informatie rondom blended learning en wat de bedoeling is”, “Wellicht kunnen sommige processen nog wat beter gestroomlijnd worden. Soms sturen trainers hun bevindingen aan mij als opdrachtgever door maar anderen doen dat niet. Breng daar meer structuur in aan, ook al is het maar kort” en “Hou andere partijen goed in de gaten qua prijsstelling.” Allen geven tot slot aan GITP van harte aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie				40%	60%
Natraject			30%	50%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer②			20%	50%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

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

② Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer.

③ Eén referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals dat vorm krijgt bij GITP, is voor alle referenten aanleiding hier tevreden tot zeer tevreden over te zijn. Sommigen hebben al eerder een traject via GITP gedaan en zijn daar goed over te spreken. Uit de interviews komt onder meer het volgende naar voren: “Onze organisatie doet al jaren zaken met hen omdat de lessen en trainers zich goed kunnen inleven en bekwaam zijn” en “Ik heb al meer cursussen bij hen gedaan. Zij weten de juiste experts als trainers aan zich te binden.” Een aantal referenten deelt ook mee dat GITP een deel van het opleidingsaanbod op hun interne Academy heeft staan. Dan wordt het voortraject intern verder afgehandeld. Enkele andere respondenten zijn op het bureau gewezen door een collega of leidinggevende. Ter toelichting: “Ik heb hen zelf via internet gevonden. De digitale leeromgeving vormde een belangrijk onderdeel in de uitvoering maar we hebben ook een klassikale bijeenkomst gehad”, “De omschrijving op de website sprak aan” en “Er leek voldoende diepgang in de cursus te zitten.” Vervolgens geeft men aan dat de inschrijving gemakkelijk verliep en dat men ook snel een bevestiging heeft gekregen.

Opleidingsprogramma

Het programma, zoals dat staat omschreven op de website van GITP of in de interne Academy, is voor alle referenten voldoende duidelijk. Diegenen die jaarlijks een soortgelijk traject afnemen, verklaren dat zij elke keer een apart voorstel plus offerte ontvangen. Zij schrijven dan meestal meerdere mensen van dezelfde organisatie in. Anderen geven aan dat zij het zich niet meer zo goed kunnen herinneren maar dat er ook geen bijzonderheden zijn bijgebleven. Ook geeft men de volgende toelichting: “Deze cursus was mij aangeraden door de teamleider zodat we in gesprekken betere aansluiting zouden kunnen genereren. Op de site stond duidelijk aangegeven welke inzichten je op zou kunnen doen en dat was heel duidelijk”, “Ter voorbereiding moesten we vragen verzinnen en filmpjes kijken. Dat was wat mij betreft helder” en “De informatie was duidelijk genoeg om vooraf een goed beeld te kunnen vormen.”

Uitvoering

Voor de uitvoering is er veel lof; alle referenten tonen zich positief waarbij een meerderheid van 70% zich zelfs zeer positief toont. Dat heeft er vooral mee te maken dat men vindt dat er een goede balans tussen theorie en praktijk in de programma’s zit, dat er voldoende afwisselende werkvormen worden ingezet en dat de trainers het programma in goede banen leiden. Enkele uitspraken ter toelichting: “Er komen veel voorbeelden uit de praktijk aan de orde. Mede dankzij de interactie met je mede cursisten kun je hier veel van leren”, “Het geheel was gericht op veel oefenen. Vooraf moesten we al een en ander doorlezen en ter plekke oefeningen in kleine groepjes doen. Tijdens de uitvoering konden we veel vragen stellen en eigen casuïstiek inbrengen”, “We hadden een hele kleine groep waardoor we veel individuele aandacht kregen. En dat vond ik heel prettig want daardoor kon worden ingezoomd op ieders persoonlijke kwaliteiten”, “We begonnen meestal met de planning van de dag, gevolgd door enige theorie en daarna met elkaar oefenen. Tevens mochten we feedback op elkaar geven en werd er gestimuleerd dat je ervaringen met elkaar uitwisselde” en “In de tweedaagse training, die verspreid door de tijd plaatsvond, werd er ook gewerkt met een acteur waardoor het geheel nog inzichtelijker werd.” Ook geeft men aan dat er bij aanvang van de lesdag een inventarisatie van de wensen werd gedaan en dat er aan het eind even werd teruggepakt op die wensen en / of persoonlijke leerdoelen. Eén geïnterviewde merkt nog wel het volgende op: “Ik vond de hoeveelheid stof heftig en veel voor één dag. Daarom had ik liever gezien dat de cursus twee dagen zou duren. Dan had de kennis misschien ook beter kunnen bezinken en hadden we kunnen leren van elkaar waar we in de praktijk nog tegenaan liepen.”

Opleiders

De opleiders die GITP inzet, krijgen unaniem de hoogste (zeer tevreden) score. Alle referenten zijn vol lof over hun inhoudelijke en actuele kennis, hun didactische vaardigheden, hun inlevingsvermogen en betrokkenheid. Referenten spreken over hen als volgt: “Ze zijn prettig in de omgang, heel duidelijk en rustig maar weten ook goed te anticiperen op de groep”, “De trainer wist niet alleen heel veel maar bracht het ook op een pakkende manier waarbij eigen inbreng erg werd gewaardeerd”, “De opleider had meer dan voldoende bagage maar kwam ook met aansprekende voorbeelden uit de praktijk. Hij wist iedereen goed op gang te brengen”, “Ik zou bijna zeggen dat het een vakidioot is die met veel passie het programma op een relaxte manier wist over te brengen. Rustig, deskundig en zelfverzekerd kon hij goed schakelen op individuele deelnemers”, “De trainer wist direct heel veel vertrouwen te winnen onder andere door bij mensen de juiste dingen te benoemen en zeer betrokken te zijn” en “De trainer probeerde nadrukkelijk iedere cursist erbij te betrekken door in te zoomen op het individu. Hij had veel mensenkennis en wist ook goed te kijken naar de situatie per persoon.”

Trainingsmateriaal

GITP maakt actief gebruik van een elektronische leeromgeving waar al het studiemateriaal voorhanden is. Daarnaast krijgen deelnemers eventueel nog een boek, hand-outs en / of presentaties nagestuurd. Alle referenten zijn van mening dat het materiaal goed tot zeer goed is. “De elo-omgeving functioneerde prima. Al het voorbereidende materiaal, inclusief de testen, waren voorhanden”, “Het geheel was passend en interessant” en “Alles was keurig netjes. Het boek ligt nog op mijn bureau.” Daarmee geeft deze laatst geciteerde referent aan dat het materiaal ook als naslagwerk gebruikt kan worden. Datzelfde wordt door een meerderheid van de respondenten beaamd. Dat komt mede omdat de elo-omgeving na afloop ook nog beschikbaar blijft, zo verklaart een enkeling daarbij.

Accommodatie

De accommodaties die GITP inzet, voldoen (ruimschoots) aan de verwachtingen. Het zijn goede lesruimtes waar alle (ondersteunende) faciliteiten aanwezig zijn en voldoen, in de ogen van de referenten. Ook ervaart men de bereikbaarheid als goed, evenals de parkeerfaciliteiten. Toch komt uit de gesprekken ook een enkel aandachtspunt naar voren, zoals hieruit blijkt: “De cursus zou in het oosten van het land zijn. En daar heb ik speciaal voor gekozen omdat ik in het noorden woon. Helaas moesten we verkassen naar Utrecht waardoor ik meer reistijd kwijt was en door vertraging mijn aansluitende trein miste” en “Utrecht is op dit moment met de auto slecht bereikbaar en ook de hoge parkeerkosten rijzen de pan uit.”

Natraject

In het natraject krijgen deelnemers een evaluatieformulier digitaal aangeboden en een certificaat. Ook geven referenten aan dat GITP goed benaderbaar is, mocht men nog vragen achteraf hebben. Op de vraag wat het rendement van de training is geweest, antwoordt men onder meer: “Aangezien de materie voor mij helemaal nieuw was, heeft het mij veel opgeleverd”, “Je krijgt een spiegel voorgehouden over hoe mensen op jou reageren”, “Ik heb meer kennis gekregen en hoe je het moet aanpakken” en “Voor mij was het vooral een opfriscursus.” Voor zeven van de tien referenten is het natraject, zoals GITP dit verzorgt, voldoende zo. Toch geeft men ook enkele tips die vooral betrekking hebben op borging van het geleerde: “Organiseer nog eens een terugkommoment zodat de stof blijft leven. Eventueel kan dat ook via een nieuwsbrief met tips” en “Aangezien GITP nu veel digitaal doet, zou men ook eens online na een maand of twee kunnen vragen hoe je het geleerde in je werk hebt weten te integreren.” Voor drie van hen is dit reden voor een neutrale score op dit onderdeel. Anderen geven, ondanks dat zij vinden dat GITP hier nog meer op kan schakelen, een tevreden oordeel.

Organisatie en Administratie

GITP is goed bereikbaar en komt de afspraken na, zo geven de referenten in de interviews aan. “Ze hebben ook nog eens gebeld en gemaild”, zegt één van hen daarbij. “Het loopt bij hen allemaal makkelijk en snel”, verklaart een tweede. En een derde: “Op de mail reageren ze heel snel.” Ook is men van mening dat alle informatie tijdig genoeg wordt toegestuurd, dat GITP flexibel is en dat men voldoende anticipeert wanneer dat nodig zou zijn. De facturatie gebeurt meestal via een andere afdeling maar de referenten denken dat als er iets niet goed gegaan zou zijn, zij dit wel te horen hadden gekregen. Al met al tonen allen zich tevreden en zeer tevreden op het onderdeel organisatie en administratie.

Relatiebeheer

Twee referenten zijn van mening dat het relatiebeheer elders in de organisatie plaatsvindt en onthouden zich dan ook van een oordeel. Twee anderen vinden dat GITP hier nog stappen kan zetten: “Na de training hoor je niets meer van hen. Ik denk dat het slimmer is om een paar maanden na afronding nog eens contact op te nemen” en “We zijn al jaren klant maar ik vind hen erg afwachtend in dit stadium. Ze mogen echt wel wat meer met ons meedenken en bijvoorbeeld één keer per jaar langskomen. Ik vind hen hierin te weinig proactief”, geven deze twee referenten aan. De anderen delen mee dat zij het relatiebeheer goed vinden. Zo meldt de één dat er geen contact meer is geweest “maar dat hoeft ook niet want dat stel ik ook niet op prijs” en verklaart een ander dat er sporadisch contact is “en dat is voor mij voldoende.” Sommigen melden eveneens dat zij nieuwsbrieven krijgen maar anderen zeggen zich daarvoor te hebben afgemeld. Al met al zijn zes van de acht referenten die hier zicht op hebben positief over het door GITP gevoerde relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één referent na, die de prijs te hoog vindt, en een tweede die geen zicht heeft op de prijs, zijn de overige acht van mening dat de prijs-kwaliteitverhouding in balans is. Kort en krachtig melden zij: “Goed” en “Prima.” Maar er wordt ook gezegd: “Over het algemeen vind ik cursussen erg duur. Zo denk ik dat de kosten voor een locatie erin hakken” en “Voor een tweedaagse vind ik de training wel prijzig maar aan de andere kant ook van voldoende toegevoegde waarde.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Tot slot kan overall geconcludeerd worden dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de opleiding die zij hebben gevolgd en de samenwerking met GITP; zes van de tien referenten geven zelfs de hoogste score. Uit de interviews worden de volgende positieve punten belicht: “Ik heb de opleiding niet op deze aanbieder gekozen maar op wat hij mij zou kunnen brengen in mijn professionele ontwikkeling”, “GITP heeft een netwerk van goede docenten en levert voldoende ondersteuning”, “De opbouw en vorm zijn van begin tot einde goed”, “GITP heeft veel kennis op een breed gebied. Het is fijn dat je kunt leren van anderen terwijl je toch het gevoel hebt dat het helemaal op jou toegespitst is”, “In vergelijking met andere leveranciers hebben zij alles goed geregeld. De trainers weten goed te schakelen naar de praktijk”, “De cursus heeft goed aan mijn verwachtingen voldaan. Dat komt mede door de deskundigheid van de trainers die over veel ervaring beschikken” en “GITP levert de juiste knowhow en begeleiding.” Eén geïnterviewde geeft nog als suggestie om eens te kijken of een training niet twee dagen achter elkaar kan plaatsvinden want dat scheelt hem veel reistijd. “En zeker met het werk in ploegendiensten, zou dat heel fijn zijn”, zegt hij erbij. Allen melden tot slot dat zij GITP van harte aanbevelen aan anderen waarbij sommigen tevens verklaren dat al gedaan te hebben.

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 GITP BV op 12-04-2018.

Algemeen

De focus van de dienstverlening van GITP is gericht op het geven van inzicht en ontwikkeling aan professionals op meerdere (functie)niveaus: voor deelnemers (persoonlijke groei en ontwikkeling), (HR) manager (selectie, teamdiagnostiek en organisatieontwikkeling), bestuurder (diensten voor executives) en de ondernemingsraad (vergroten van de invloed van de OR). Kort gezegd: de focus ligt op het bieden van inzichten in talenten gecombineerd met de mogelijkheden voor ontwikkeling van mens en organisatie. GITP ondersteunt professionals in hun persoonlijke ontwikkeling, mede door het nemen van de regie op de eigen loopbaan. Ondersteunende diensten bestaan uit training, opleiding en coaching maar ook uit assessments en loopbaanadvies. GITP is al decennialang een gerenommeerd HRD-adviesbureau vanwege haar zeer brede expertise op het gebied van inzicht en ontwikkeling. Mede dankzij de inzetbaarheid van specialisten als adviseurs, trainers, coaches, bedrijfspsychologen en assessmentdeskundigen ondersteunt zij organisaties en bedrijven bij gespecialiseerde vraagstukken. Daarbij wil GITP actief en herkenbaar inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en voorop lopen bij innovaties in bedrijfswetenschappen en -psychologie.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij GITP hoog in het vaandel. Voor het uitvoeren van de trainingen en opleidingen beschikt GITP, vanuit een bewuste keuze met het oog op expertise en continuïteit, over een groot aantal trainers/adviseurs in vaste dienst; daarnaast kan het bureau een beroep doen op een grote groep freelancers. De expertise van de trainers en adviseurs levert een belangrijke bijdrage aan het effect van interventies. Voor de postacademische opleidingen kan men bogen op externe specialisten die men aan zich heeft weten te verbinden die, vanuit de gedragswetenschap, trajecten mede invulling kunnen geven. De MR- en generieke opleidingen worden door eigen experts uitgevoerd en wanneer er meer vraag ontstaat dan men capaciteit ter beschikking heeft, maakt GITP gebruik van de diensten van associés. Met deze laatste groep werkt men al jaren samen en deze bestaat vooral uit voormalige medewerkers van het bureau. Zij zijn dan ook zeer betrokken. Tevens werkt GITP nauw samen met een aantal acteursbureaus. Professionalisering is een structureel aandachtspunt: continue ontwikkeling van de professionals zit ‘in het hart’ van GITP. In een voortraject heeft men dan ook nauw contact met de mensen die trajecten gaan uitvoeren. Zo organiseert men bijeenkomsten waarvoor alle specialisten worden uitgenodigd, zodat zij uitstekend op de hoogte zijn van de procedures en protocollen die GITP hanteert, alsmede kennis kunnen nemen van actuele ontwikkelingen. Bij maatwerktrajecten staat men in nauwe verbinding met de opdrachtgever zodat er naadloos kan worden aangesloten bij hun wensen dan wel eisen. Van de docenten wordt verwacht dat zij een terugkoppeling geven aan de betreffende accountmanager. In combinatie met de evaluatieformulieren van de deelnemers, wordt ook het natraject zorgvuldig gemonitord.

Continuïteit

Een toenemende vraag naar online leren, heeft ertoe geleid dat GITP op dit moment actief daarin investeert. Men verwacht dat deze behoefte de komende tijd verder zal toenemen. Daarnaast hanteert GITP diverse vormen van traditioneel dan wel klassikaal leren zodat men daarmee ook blended learning vormgeeft. Ook is GITP meer en meer gericht op internationaal georiënteerde organisaties waardoor men ook een stijging van de vraag naar Engelstalig materiaal bemerkt. Ook daar speelt het bureau snel en alert op in. Nadrukkelijk stuurt men intern op trends en ontwikkelingen in de markt om die vervolgens te vertalen binnen het aanbod. GITP biedt dan ook, op basis van de vraag, trainingen in een verkorte, standaard of intensieve variant aan wanneer een cursus zich daarvoor leent. Mede dankzij de inzet van trainers, freelancers, accountmanagers en commerciële medewerkers, is GITP goed op de hoogte van alles wat zich in de markt afspeelt. Dat heeft er onder meer toe geleid dat GITP een tweetal jaren geleden haar complete productportfolio heeft geüpgraded. Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van GITP BV voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mede dankzij de aansluiting bij de wensen van opdrachtgevers en deelnemers, weet GITP een goede transfer van theorie naar praktijk te bewerkstelligen. In de uitvoering zorgt GITP ervoor dat er veel interactieve werkvormen worden toegepast zodat het geleerde direct inzichtelijk wordt gemaakt. Dat zorgt voor een juiste balans in het programma tussen kennis en kunde. Naast inhoudelijke deskundigheid en de grote mate van betrokkenheid roemt men het bureau ook om haar flexibiliteit, het meedenkend vermogen, het inzoomen op individuele leerbehoeften en de organisatorische ondersteuning.

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