Klanttevredenheidsonderzoek

You Improve BV

04-07-2018

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van You Improve 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

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, 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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				33%	50%
Opleidingsprogramma				83%	17%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal			17%	66%	17%
Accommodatie③					
Natraject④				50%	33%
Organisatie en Administratie				66%	33%
Relatiebeheer				33%	66%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			17%	66%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				83%	17%

① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
② Eén referent onthoudt zich van een oordeel.
③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.
④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel.
⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Over het voortraject, zoals You Improve dit bij haar maatwerktrainingen aanpakt, zijn alle referenten die er zicht op hebben, tevreden en zeer tevreden. Eén van hen onthoudt zich van een oordeel omdat dit intern is geregeld door een andere collega. Anderen geven aan al een lange geschiedenis met het bureau te hebben. Men kent hen ook vanuit andere diensten zoals consultancy. Uit de interviews blijkt verder dat opleidingen en trainingen worden verzorgd door You Uni. Over de MBO opleidingen vertelt één referent: “Men weet een goede aansluiting op de praktijk neer te leggen en de deelnemers krijgen een officieel diploma.”

Daarnaast vertellen anderen nog het volgende: “We hebben al vaker met hen gewerkt. Wat ons aanspreekt, is dat zij goed met ons meedenken en het voorgesprek echt serieus nemen”, “Dankzij de trainingen worden onze mensen naar een hoger plan getild. Ze denken echt pragmatisch met je mee. Problemen worden oplossingen. Mede dankzij een uitgebreid voortraject, is er een prima opleidingsplan ontstaan” en “De consultants hebben veel ervaring in de operators rol. Daardoor weten zij goed aan te sluiten bij de praktijk. En dat doen ze door een juiste inventarisatie van onze specifieke wensen waardoor het echt maatwerk wordt.” Eén van de respondenten heeft You Improve voor de eerste keer ingeschakeld en meldt: “We wilden binnen de boel meer op poten zetten en hebben bij hen voornamelijk een train-de-trainer programma ingekocht. Vooraf hebben we het hele proces goed doorgenomen en praktijktoetsen toegepast. Daardoor sloot het meteen aan bij onze wensen.”

Opleidingsprogramma

Nadat de opdrachtgevers in het voortraject met You Improve hebben gesproken, volgt er vanuit hen een voorstel. Volgens de referenten sloot dit goed tot prima aan bij hetgeen was besproken. Ook evaluatiemomenten worden daarin meegenomen hoewel sommigen aangeven met elkaar te hebben afgesproken om dat alleen aan het eind te doen. “Maar structureel voeren we wel overleg. We streven ernaar dat onze eigen mensen het verder kunnen oppakken”, zo geeft één geïnterviewde aan. Verder is hij van mening dat alles netjes en overzichtelijk in het voorstel staat aangegeven. Een volgende geeft wel aan dat het inplannen van trainingen lastig is “maar dat komt vooral omdat we met een ploegenrooster werken.” Een derde vertelt dat er een doorlopend contract is waarbij men elk jaar kijkt naar de wensen en mogelijkheden. “We kunnen het ook eventueel bijstellen wanneer dat nodig is en dat werkt fijn. Ze luisteren dan goed naar de medewerker om ervoor te zorgen dat het optimaal aansluit”, verklaart weer een andere respondent. “Onze stuurgroep bewaakt het verdere proces”, geeft een laatste aan. Uit alle interviews blijkt verder dat de bijbehorende offertes eveneens helder en duidelijk zijn.

Uitvoering

Mede dankzij het feit dat het accent ligt op de praktijkgerichtheid van de cursussen, stemt de uitvoering alle referenten (zeer) tevreden. “We hebben de focus gekaderd en echt afgestemd op de behoefte. Het programma is gevarieerd en op dit moment is al een aantal mensen goed getraind”, “Wij hebben twee workshops georganiseerd waarbij mensen veel vragen konden stellen. Het was daarmee interactief en het werkte enthousiasmerend”, “De deelnemers hebben trainingen in vier dagdelen gehad. Voor onze operators was het een soort eerste kennismaking met de theorie. Uit de feedback die we kregen bleek maar weer eens hoe hard deze training nodig was” en “Gemiddeld hebben de cursisten één dag in de week les op een school. Continu wordt gemonitord of er nog zaken aangepast moeten worden”, zo geven enkele respondenten aan. Ook meldt een geïnterviewde nog: “Ze komen de afspraken goed na en bezitten voldoende flexibiliteit om eventueel snel bij te kunnen sturen.”

Opleiders

De opleiders van You Improve krijgen een hoge waardering, zo blijkt uit de interviews. Dat komt mede omdat zij weten in te spelen op de behoefte van de individuele deelnemer. “Bijvoorbeeld als iemand moeite heeft met rollenspellen, zijn zij in staat om snel te schakelen. Zij zijn flexibel en makkelijk in de omgang”, zo geeft één geïnterviewde aan. “Zij hebben veel ervaring en expertise op het gebied waar zij worden ingezet. Daarnaast wist men de boel ook goed in beweging te krijgen”, “De trainers vulden elkaar goed aan. De een was wat meer meegaander en de anderen gaven juist tegengas en sturing. Dat bleek een prima mix”, “De deelnemers zijn enthousiast over hen”, “De trainers luisteren en observeren goed. Zij spelen in op het moment. Achteraf geven ze ons feedback. Dat is voor ons heel waardevol. Wij ervaren hen als een meedenkend partner”, vertellen anderen.

Trainingsmateriaal

De meeste referenten tonen zich tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen is neutraal in zijn oordeel. “Dat komt vooral omdat het materiaal nu te gefragmenteerd is”, zo geeft hij in zijn verklaring aan. “Maar het is op zich goed bruikbaar en maatwerk”, zegt hij erbij. Anderen vertellen onder andere: “De PowerPoint krijgen we als naslagboekje en kopieën van de opdrachten. Dat is voor ons genoeg”, “Op basis van de feedback weet ik dat het netjes in elkaar steekt en op elkaar is afgestemd” en “De mensen krijgen hand-outs van delen die terugkomen in een latere presentatie.” Tevens geven ze hierbij aan dat alles bruikbaar is als naslagwerk.

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden dan wel op een locatie die de opdrachtgever zelf heeft geregeld.

Natraject

Bij één van de geïnterviewden is het traject nog niet afgerond waardoor hij geen oordeel geeft op dit onderdeel. In dit stadium wordt er teruggekeken op het traject en krijgen deelnemers eventueel een certificaat of diploma uitgereikt. Eén van de referenten meldt dat er heel weinig is gedaan qua opvolging: “De teamleiders zijn wel op de hoogte gesteld van de vorderingen bij de mensen. Nadat de training was afgelopen is er een evaluatie geweest met de groep en dit is voor ons voldoende zo.” Ten aanzien van het rendement van de opleidingen, wordt het volgende verteld: “Ons management team heeft nu enige bagage gekregen die onderdeel vormt van een heel leertraject. De interne borging moeten wij zelf verzorgen”, “We zijn nu ongeveer een jaar verder en nu zie je de verbeterslagen. Dat komt mede omdat we de mensen hebben betrokken in de verbeterteams. Dan worden ze enthousiast en kunnen ze in de praktijk zien wat ze geleerd hebben” en “De stuurgroep heeft goed zicht op het proces en doet de verdere begeleiding.” Ten aanzien van de interne borging merkt één referent nog specifiek het volgende op: “De projecten lopen in elkaar over. Een stukje van de vorige training wordt in de volgende sessie getoetst. Ook moeten de deelnemers er maandelijks mee aan de slag. De trainer checkt elke maand de stand van zaken. Een mooie cirkel op die manier.”

Organisatie en Administratie

Dat You Improve de organisatie en administratie goed op orde heeft, blijkt wel uit bovenstaande scores. De respondenten zijn van mening dat zij goed bereikbaar zijn, de afspraken nakomen en alle informatie tijdig toesturen. “Het geheel is goed verzorgd”, “Ik vind dat ze heel snel reageren want binnen een paar uur heb ik antwoord” en “Het bureau is echt gericht op de klant en haar wensen. Dat merk je niet alleen in de uitvoering maar ook in de zaken eromheen”, geeft men in de gesprekken aan. De facturering, voor zover men daar zicht op heeft, verloopt ook zonder problemen.

Relatiebeheer

You Improve weet de relatie met haar klant in goede banen te leiden. Een aantal mensen geeft aan dat zij netjes worden geïnformeerd wanneer er bijvoorbeeld een nieuwe trainer aan hen wordt toegewezen. “Je mag ook altijd bellen of mailen en je krijgt keurig antwoord. Zij zijn echt op de klant gericht”, zo vertelt één van hen. “Wij hebben meerdere contactpersonen, afhankelijk van het onderwerp. Ook krijgen we uitnodigingen voor bijvoorbeeld ronde tafel gesprekken” en “We hebben vaste aanspreekpunten en dat werkt wel zo prettig”, geven twee anderen aan. Een enkeling weet zich te herinneren dat hij een soort nieuwsbrief ontvangt maar de meesten weten dit niet of hebben daar geen behoefte aan.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén van de referenten heeft geen vergelijkingsmateriaal met betrekking tot de prijsstelling en geeft daarom geen oordeel. Van de anderen is een ruime meerderheid tevreden, met name vanwege het hoge maatwerkgehalte. Ondanks het feit dat één respondent tevreden is over de balans tussen prijs en kwaliteit merkt hij wel op dat hij trainingen over het algemeen heel duur vindt. Deze laatste opmerking is voor één geïnterviewde reden om hier een neutraal oordeel te vellen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat alle respondenten (zeer) tevreden zijn over de trainingen van You Improve en de samenwerking met dit bureau. Gevraagd naar de meest kenmerkende positieve eigenschappen, vertellen de referenten dat dat vooral het maatwerkgehalte is: “Vooral het feit dat men samen met ons de resultaten veilig wil stellen, spreekt ons aan. Ze denken echt met je mee en de uitvoering is vooral pragmatisch”, “Men weet goed in te spelen op de vraag van de organisatie”, “De trainers zijn deskundig en ervaren maar weten ook op een aansprekende manier les te geven waarbij eveneens de soft skills worden meegenomen”, “De toepasbaarheid is groot waarbij we vooral gebruikmaken van bouwstenen die opeen gestapeld kunnen worden”, “You Improve is erg flexibel en daarmee gericht op de cursist” en “Men beschikt over veel ervaring in de organisatie.” Naast de verbeterpunten die elders in het rapport al zijn beschreven, merkt een enkeling nog op: “Zorg ook dat het materiaal in het Engels beschikbaar komt” en “Blijf goed monitoren dat de juiste consultant/trainer op de juiste plek wordt ingezet.” Zonder uitzondering melden alle respondenten tot slot dat zij You Improve van harte zouden aanbevelen waarbij sommigen nog opmerken dat ook 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 You Improve BV op 04-07-2018.

Algemeen

You Improve streeft naar Operational Excellence; als doel voor haar klanten om processen sneller, beter en goedkoper te maken. Om die situatie te bereiken moeten alle verspillingen (activiteiten die geen waarde toevoegen aan het proces, of zelfs geld en tijd kosten) uit het proces verwijderd worden. Dat gebeurt met behulp van analyse-, en verbeter methodes die afkomstig zijn uit continu verbetermethodes als Lean, TPM en Six sigma. Als eerste stap brengt You Improve de verspillingen, samen met de klant, in kaart via een potentieel-scan. Van daaruit bekijkt men mogelijke oplossingsrichtingen. You Impove werkt nauw samen met opleidingspartner You Uni door het opleiden en trainen van medewerkers. Via een unieke methode bekijkt men welke training er nodig is om tot blijvende gedragsverandering te komen zodat organisatiedoelen behaald kunnen worden. Uitgangspunt in de werkwijze is de ‘8 Velden Methode’ van Joseph Kessels. Naast maatwerk opleidingen (waar dit Cedeo onderzoek betrekking op heeft) biedt men ook opleidingen met een open inschrijving aan. Het gesprek vond plaats met de heer B.J. van Collenburg (manager You Uni).

Kwaliteit

You Uni biedt een breed scala aan opleidingen, trainingen en workshops. Het persoonlijke contact en het maatwerk staan centraal binnen het opleidingsaanbod zodat het voor deelnemers niet alleen herkenbaar is maar vooral direct toepasbaar in de eigen praktijk. Bij langduriger trajecten bewaakt een stuurgroep, samen met de opdrachtgever, hoe een proces verloopt. Indien gewenst, is men in staat om direct in te spelen op veranderende wensen zodat de uitvoering nog beter aansluit bij de belevingswereld van de cursist. Bij kortere trainingen inventariseert men vooraf nauwgezet de wensen en toepasbaarheid voor de doelgroep. Trainers hebben veel ervaring in het veld en zijn gecertificeerd voor de methodieken waarin zij les geven. Docenten binnen de MBO opleidingen hebben daarnaast ook nog een didactische aantekening. Binnen deze trajecten werkt men nauw samen met scholen zoals het ROC zodat er extra toegevoegde waarde in de opleidingen ontstaat. Daarnaast kan You Uni gebruikmaken van de diensten van consultants van You Improve. In alle gevallen is de leersituatie en de vraag van de deelnemer leidend. Evaluaties vormen de basis voor meting en borging van de kwaliteit van de dienstverlening die men op die manier nauwlettend monitort.

Continuïteit

Operational excellence is tegenwoordig minder branche specifiek maar handelt juist meer over beroeps overstijgende competenties. Daar liggen kansen in de markt zodat You Improve nieuwe marktpartijen aan zich weet te binden naast de huidige sectoren logistiek, productie en zakelijke dienstverlening. Ook zorgt dit ervoor dat ‘de ideale operator’ op meerdere vlakken competenties weet te verwerven waardoor zijn kennis meer allround wordt. In korte en krachtige trainingen komen alle basiselementen vanuit operational excellence aan de orde. De vraag naar deze trajecten neemt toe, mede omdat de normeringen binnen MBO trajecten aan wettelijke eisen verbonden zijn die voor bedrijven niet langer rendabel te maken zijn. Scholing van operators is er in deze tijd vooral op gericht om hen te behouden voor de industrie waarbinnen zij werkzaam zijn zodat het risico wordt verkleind dat arbeidskrachten worden weggekocht door branches die over voldoende financiële middelen beschikken. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor You Improve voor de komende periode voor maatwerktrajecten dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

You Improve monitort continu de markt en speelt daadkrachtig in op veranderende behoeften. Kenmerkend in haar aanpak is, aldus de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, hun klantgerichtheid en hun flexibiliteit. Het kunnen vertalen van de wensen in concrete en doelgerichte adviezen en methodieken, met inachtneming van een aantal essentiële randvoorwaarden en gericht op het autonoom kunnen borgen van verbeterprocessen, maakt dat You Improve al jaren als een gespecialiseerde en betrouwbare leverancier wordt ervaren.

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