

Klanttevredenheidsonderzoek

RONT Management Consultants

21-08-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van RONT Management Consultants 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				60%	20%
Accommodatie③					
Natraject			30%	40%	30%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer				40%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	60%	20%
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 te weinig zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Tien referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ④ Eén referent heeft te weinig zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste van de tien geïnterviewden die hun medewerking hebben verleend aan dit onderzoek, vertellen dat zij al eerder trainingen door RONT Management Consultants (hierna te noemen: RONT) hebben laten verzorgen óf dat de samenwerking al dateert uit de tijd dat zij nog niet bij hun huidige organisatie werkzaam waren. Anderen lichten toe dat zij via Google bij dit instituut terecht zijn gekomen. Naast 'de goede ervaringen' worden 'de naamsbekendheid', 'het feit dat ze in de buurt zitten', de deskundigheid' en 'de mogelijkheid tot maatwerk' als redenen genoemd om voor RONT te kiezen. Alle respondenten laten weten dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de wijze waarop het instituut invulling geeft aan het voortraject, met als doel te komen tot het gewenste opleidingsprogramma. Zij lichten toe dat zij voorafgaand aan de training contact hebben gehad met één van de partners of met een consultant van het instituut. Dat contact vinden zij 'soepel', 'prettig' en 'helder' en zij vinden daarbij dat er goed met hen is meegedacht. "Ik kan lezen en schrijven met mijn contactpersoon", aldus een van hen.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma, zoals dat op basis van de contacten vooraf door RONT is gepresenteerd, zijn alle opdrachtgevers tevreden of zeer tevreden. Zij vinden dat het goed is afgestemd op hun vragen en wensen. “Ja, zij hebben onze vraag goed vertaald in het programma”, zegt een zeer tevreden respondent. De deelnemers zijn in de meeste gevallen door de referenten geïnformeerd over de ophanden zijnde training, al dan niet met gebruikmaking van de informatie van het instituut. In een enkel geval zijn de deelnemers door RONT op de hoogte gesteld, maar dat is in ieder geval in goed overleg gebeurd. En één opdrachtgever licht toe dat er vooraf voor alle ketenpartijen een informatiebijeenkomst door RONT georganiseerd is. Voorts licht men toe dat ook de financiële kant van de offerte bij aanvang duidelijk was.

Uitvoering

Met uitzondering van één respondent hebben alle geïnterviewden dit onderdeel gewaardeerd met de score vier of vijf. Degene die de score drie heeft gegeven, licht toe de bijeenkomst als ‘goed, duidelijk en professioneel’ te hebben ervaren. “Er is heel veel informatie gegeven, dat gaf het gevoel dat het werd opgelegd. Een aandachtspunt is echter dat er wel casussen zijn behandeld, maar dat er weinig aandacht was voor de praktijksituatie van onze deelnemers. Het zou denk ik beter geweest zijn wanneer zij eigen voorbeelden hadden kunnen inbrengen”, zo verduidelijkt hij. De overige respondenten zijn mede namens hun deelnemers heel enthousiast over de trainingen. Zij waarderen het dat er tijdens de bijeenkomsten uitgebreid de tijd is genomen om onderwerpen te bespreken en dat de bijeenkomsten goed in elkaar zaten voor wat betreft de opbouw en de afwisseling. “Wij hebben vooraf onze wens voor interactie bij hen neergelegd. Daar is goed gehoor aan gegeven”, aldus één van hen. Voorts is men lovend over de heldere uitleg, de goede presentaties en de behandeling van casussen. Een zeer tevreden opdrachtgever merkt op dat de training voor de deelnemers gekenmerkt werd door de hoge mate van herkenning en dat er echt sprake was van maatwerk. Een ander heeft van zijn deelnemers overigens wel begrepen dat er verschillen waren in de persoonlijkheden en in de aanpak van de twee trainers die actief waren. “De trainer tijdens de tweede training was meer belerend en schools qua overdracht dan de andere”, zegt hij.

Opleiders

“De trainers van RONT zijn inhoudelijk sterk. Ze hebben veel gevoel voor wat er speelt bij de doelgroep”, zegt een tevreden referent bij dit onderdeel. Een ander vult aan: “Onze trainer is invoelend, hij observeert goed en handelt daarnaar. Hij is flexibel en reageert op wat er in de groep gebeurt. Hij verliest daarbij de rode draad niet uit het oog.” Hier kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers tevreden of zeer tevreden zijn over de zowel inhoudelijke als didactische vaardigheden van de trainers. Men spreekt daarbij van ‘goede inhoudelijke kennis’ en ‘een duidelijke overdracht’. “Wat ik ook sterk vind is dat de trainers ons management er ook bij betrekken. Ze houden hen via e-mail op de hoogte”, aldus een respondent. Een aandachtspunt is er ook. Zoals bij het vorige onderwerp is toegelicht, had de betreffende referent graag gezien dat de trainer meer aandacht had voor de praktijk van de deelnemers. “Het was goed geweest wanneer zij meer eigen praktijksituaties hadden kunnen inbrengen”, stelt hij.

Trainingsmateriaal

Twee opdrachtgevers hebben geen score toegekend aan dit onderdeel. Eén van hen heeft naar eigen zeggen geen zicht op het gebruikte lesmateriaal. “Ik heb er echter geen klachten over gehoord”, zo merkt hij op. De andere referent licht toe dat de lesstof binnen zijn eigen organisatie ontwikkeld is en dat RONT dat overbrengt. Voor de overige respondenten is het lesmateriaal naar tevredenheid geweest. De meesten lichten toe dat hun deelnemers de instructie van de methode en de sheets van de PowerPointpresentatie hebben ontvangen. “Tezamen met hun eigen aantekeningen is dat tevens goed als naslagwerk te gebruiken”, aldus een van hen. Een enkeling vult aan dat de deelnemers eigen casussen konden inbrengen. En één geïnterviewde merkt nog op dat er getraind is aan de hand van stellingen. “Dat maakte het heel interactief”, zegt hij.

Accommodatie

Alle opdrachtgevers vertellen dat RONT de training voor hen incompany heeft verzorgd. Om die reden hebben zij geen score toegekend aan dit onderdeel.

Natraject

De drie respondenten die de score drie aan dit onderdeel hebben gegeven, vertellen dat zij een natraject niet echt hebben ervaren. “Een afrondend gesprek is er eigenlijk nooit van gekomen. Dat vind ik wel een beetje jammer”, zegt één van hen. Een ander zegt nog dat RONT wel heeft geïnformeerd naar zijn ervaringen, maar dat er niet is geëvalueerd onder de deelnemers. “Dat zou denk ik wel goed geweest zijn”, stelt hij. De andere respondenten hebben de afronding als prettig ervaren en zij stellen dan ook dat wat hen betreft hun doelen met de training behaald. Een enkeling vertelt in dit verband dat de deelnemers na afloop een certificaat of bewijs van deelname hebben ontvangen en dat er schriftelijk onder hen is geëvalueerd. Sommige geïnterviewden vertellen dat de afronding van de training een feestelijk tintje heeft gekregen. “In aanwezigheid van de leidinggevenden is de training, onder het genot van gebak, afgerond. In een persoonlijk praatje had de trainer aandacht voor iedere individuele deelnemer en heeft hij zijn feedback gegeven”, aldus een van hen. Voorts blijkt uit wat men toelicht dat men zich over het algemeen ook goed begeleid voor bij de implementatie. “Wij hebben daar een soort spoorboekje voor ontvangen”, vertelt een respondent.

Organisatie en Administratie

Alle opdrachtgevers geven aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over het organisatorisch en administratief handelen door RONT. Zij zijn van mening dat het instituut zowel telefonisch als per e-mail goed bereikbaar is en dat het plannen en eventueel verschuiven van data soepel verloopt. Voorts vertelt men dat men over het algemeen de gevraagde informatie tijdig ontvangt en dat de gemaakte afspraken correct worden nagekomen. “Ja, zij hebben alles strak ingeregeld”, aldus een zeer tevreden respondent. Het nakomen van afspraken betreft volgens de geïnterviewden ook de facturatie. Men licht toe dat men daarbij niet voor verrassingen is komen te staan. Over de klachtenafhandeling heeft bijna niemand een mening, vanwege het simpele feit dat men geen klachten heeft gehad. Een zeer tevreden opdrachtgever zegt nog: “RONT komt heel betrouwbaar en integer over.”

Relatiebeheer

Bijna alle opdrachtgevers vertellen dat zij een vaste contactpersoon bij RONT hebben in de persoon van één van de partners of één van de consultants van het instituut. De contacten verlopen voor hen naar volle tevredenheid. Men spreekt er dan ook over in termen van ‘duidelijk’, ‘snel’, ‘doortastend’, ‘to-the-point’, ‘invoelend’, ‘prettig’, ‘meedenkend’ en ‘opbouwend’. Eén respondent heeft geen vast aanspreekpunt en wordt niet schriftelijk geïnformeerd maar dat vindt hij geen probleem, zo vertelt hij. Meerdere andere opdrachtgevers noemen dat zij wel met bepaalde regelmaat e-mails vanuit het instituut ontvangen. De frequentie waarmee dat gebeurt, is goed wat hen betreft. “En ze organiseren een netwerkborrel”, vult een tevreden referent aan. Er zijn ook andere respondenten die geen schriftelijke informatie van RONT ontvangen. Zij haasten zich echter op te merken dat zij het instituut weten te vinden wanneer dat nodig is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén opdrachtgever licht toe dat hij geen duidelijk beeld heeft van de prijs-kwaliteitverhouding zoals die door RONT wordt gehanteerd. Om die reden heeft hij geen score toegekend aan dit onderdeel. De overige respondenten zijn er bijna allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Een aantal referenten spreekt hierover in termen van ‘marktconform’ en ‘in balans’. Anderen zijn van oordeel dat de prijs aan de hoge kant is. “Maar de kwaliteit is uitstekend”, zegt een van hen. Een ander merkt op: “De kwaliteit is heel hoog, maar de prijs ook. De training is echter wel heel erg op maat gemaakt.” Een ander zegt: “Zij zijn marktconform. Dat het bedrag van de berekende reiskosten hoog is, is me wel bijgebleven”. Voor één referent is ‘de hoge prijs’ de reden van zijn score drie. “Wellicht kan de invulling van zo’n training anders, zodat de prijs naar beneden kan”, zegt hij.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Samenvattend kan gesteld worden dat alle opdrachtgevers overall tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van RONT Management Consultants. Zij vinden dat er erg goed met hen is meegedacht. "Zij hebben heel veel kennis van het onderwerp en weten hoe dat in andere organisaties, in ons geval in andere gemeentes, wordt aangevlogen", zegt een zeer tevreden referent. Als andere sterke kanten worden 'het nakomen van afspraken', 'het trainingsaanbod', 'de interactieve en humorvolle overdracht door de trainer', 'het maatwerk', 'de klantgerichtheid', 'de aansluiting bij de doelgroep' en 'de snelle en heldere communicatie' genoemd. Het belangrijkste hierboven genoemde aandachtspunt betreft het natraject. En bij dit laatste onderwerp merkt één geïnterviewde nog op dat hij de communicatie door RONT soms opdringerig en commercieel vindt. Een andere opdrachtgever maakt hier graag nog van de gelegenheid gebruik het instituut als advies mee te geven 'innoverend te blijven op de onderwerpen'. Op grond van het bovenstaande bevelen alle respondenten RONT van harte aan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met RONT Management Consultants op 21-08-2018.

Algemeen

RONT Management Consultants is sinds 2015 de nieuwe naam van TNO Management Consultants. Het bedrijf is opgericht in 1982 door TNO en de wortels liggen in kwaliteitsmanagement, resultaatgerichte bedrijfsvoering en innovatie in de bedrijfskundige praktijk. RONT Management Consultants is een zelfstandig managementadviesbureau dat werkt aan het succes van organisaties: het bureau begeleidt een breed scala aan opdrachtgevers bij veranderings- en verbeterprocessen. De adviezen hebben onder meer betrekking op organisatie- en leiderschapsontwikkeling. Het bureau wordt vooral gewaardeerd om de toegevoegde waarde in het praktisch toepasbaar maken van de nieuwste (wetenschappelijke) inzichten. RONT Management Consultants inspireert door verbinding, waardering en betrokkenheid. Het portfolio van het bureau omvat ook opleiding en training. Een aantal van de open opleidingen die momenteel worden aangeboden zijn: ZRM Basisinstructie, Lean Six Sigma Green Belt trainingen voor dienstverlening, zorg en overheid en de training Waarderend Auditen. Het onderzoek van Cedeo heeft betrekking op de maatwerk-opleidingen van RONT. Hiervoor geldt dat deze vrijwel altijd onderdeel zijn van een groter geheel en dat er mede hierdoor doelgericht gewerkt kan worden aan het omzetten van ambities in concrete resultaten en acties.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij RONT Management Consultants. Bij maatwerktrajecten wordt er eerst met de cliënt besproken wat precies de wensen zijn. Hoe en wat moet er worden verbeterd, geprofessionaliseerd en waar kan en moet groei plaatsvinden? Daarna wordt er bekeken hoe dit het best bereikt kan worden en wordt er een bepaald traject aangeboden. RONT staat voor praktische oplossingen waarbij gebruik wordt gemaakt van beproefde theorie. Juist door deze combinatie onderscheidt het zich van andere adviesbureaus. RONT werkt alleen met hooggekwalificeerde adviseurs die hun sporen in de praktijk en/of in hun vakgebied verdiend hebben. De uitgebreide marktkennis van de adviseurs vormt een grote pre van RONT Management Consultants. Om de kwaliteit te borgen, vinden er regelmatig inhoudelijk trainingstrajecten plaats om de kennis van de adviseurs actueel te houden c.q. uit te breiden. Tijdens Winter- en Summer schools worden thema's behandeld door externen of eigen mensen van het bureau. Tevens wordt regelmatig geëvalueerd aan de hand van de uitkomst van de ingevulde evaluatieformulieren. Eventuele daaruit voortvloeiende acties worden besproken op de intervisiebijeenkomsten.

Continuïteit

De langdurige samenwerkingsrelaties van RONT met haar opdrachtgevers illustreren de waardering in de markt, die ook tot uiting komt in het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek. Ruim zeventig procent van de omzet komt uit contracten met vaste relaties. De goede persoonlijke relaties van de consultants/trainers met de opdrachtgevers vormen een grote kracht van het bureau. Klanten weten de weg naar RONT te vinden en de opdrachten die worden gegeven zijn vaak langere trajecten. Op basis van de tevredenheid onder opdrachtgevers over de samenwerking en de positie in de markt, in combinatie met de in het gesprek verstrekte informatie, acht Cedeo de continuïteit van RONT Management Consultants voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Van een organisatie met jarenlange ervaring kan men verwachten dat de opleidingen optimaal aansluiten bij de wensen en behoeften in het werkveld. Centraal in de aanpak van RONT Management Consultants staat dat het haar klanten in staat stelt hun organisatorische puzzels op te lossen. RONT Management Consultants streeft ernaar zich inhoudelijk voortdurend te vernieuwen door toekomstige thema's waar het in gelooft te onderzoeken en te ontwikkelen voor nieuwe advies- en trainingsprogramma's. De persoonlijke contacten van de adviseurs met de opdrachtgevers en de wijze waarop de wensen worden vertaald naar een oplossing, zorgt ervoor dat er bij uitstek maatwerk wordt geleverd.

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