

Klanttevredenheidsonderzoek

Krauthammer

11-01-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Krauthammer 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 jaaronzet 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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: 3

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				67%	33%
Opleidingsprogramma			33%	33%	33%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②				67%	
Accommodatie③					
Natraject				67%	33%
Organisatie en Administratie				67%	33%
Relatiebeheer				33%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding			33%	67%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				67%	33%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent het trainingsmateriaal een score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Krauthammer geven aan dat ze al langere tijd ervaring hebben met het bureau. Men vertelt: "Ik ken Krauthammer vanuit het verleden. Ik ben zelf trainer geweest dus ik weet wat ik belangrijk vind in een training. Ik heb voor hen gekozen vanwege de resultaatgerichte aanpak", "Onze teamleiders en high potentials hadden al een tijd geen trainingen gehad. Wij wilden weer wat aan hun ontwikkeling doen. We weten wat we aan Krauthammer hebben" en "Ik had al eens eerder een leergang leidinggeven aan leidinggevend en gevolgd en een ander kort traject. Ik werk nu op een andere plek. Het leek mij een goed idee om een aantal van mijn teamleiders deze kwalitatief goede opleiding mee te geven." Over het voortraject is men goed te spreken. Bij de intake zijn zowel de trainer als een contactpersoon betrokken. Er wordt zorgvuldig navraag gedaan naar de behoeften van de opdrachtgever.

Enkelen referenten: “We hebben voornamelijk contact gehad met de adviseur en daarnaast met iemand van de coördinatie. Er is goed naar ons geluisterd” en “We hebben uitgebreid onze behoeften kunnen weergeven en de nodige casuïstiek kunnen aanleveren.” Eén referent zet bij het voortraject nog wel een kritische noot: “Door COVID-19 moesten er binnen de annuleringsperiode afspraken verschoven worden. Wij vonden het niet prettig dat de financiële bal in eerste instantie naar ons doorgeschoven werd. Uiteindelijk is het wel goed opgelost.”

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn twee van de drie referenten (zeer) tevreden en is één referent niet helemaal tevreden. Het opleidingsprogramma is helder en komt inhoudelijk overeen met wat er in het voortraject is afgesproken. Er hoeft niet veel meer bijgesteld te worden aan het concept. Men geeft aan: “Alles wat we besproken hadden, stond op in het programma. We herkenden ons er volledig in” en “We hebben nog wel even contact gehad om de puntjes op de ‘i’ te zetten, maar er waren geen grote dingen.” Voor de (zeer) tevreden gestemden is de financiële kant van de zaak helder. De toegekende ‘drie’ wordt echter als volgt gemotiveerd: “Er waren wat onduidelijkheden over de prijsstelling en wat ze ervoor zouden leveren.”

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten een score ‘zeer tevreden’ toe. Ze zijn goed te spreken over het interactief gehalte, de afwisseling in werkvormen, de structuur en de maatwerkgerichtheid. “Hoewel het ook bij andere partijen op dezelfde manier gebruikt kan worden, was het zeker op ons toegespitst. Er was alle ruimte om bepaalde onderwerpen aan te dragen. Er wordt goed afgewisseld tussen uitleg en zelf oefenen. Je observeert anderen en gaat ook zelf aan de slag”, “Alle onderwerpen die wij belangrijk vonden, zijn aan bod gekomen: iemand begrenzen, slecht nieuwsgesprekken en andere thematieken. Ook is er aan teambuilding gedaan” en “Het was er helemaal op gericht om de vaardigheden van onze salesmensen op maat bij te schaven. De werkwijze is behoorlijk gestructureerd en gedegen. Toch werd de boel soms ook helemaal omgegooid. Je werd dan even door elkaar geschud. Het is een spelvorm waardoor je aan het denken wordt gezet. Het mooie is dat ze je op een heel duidelijke manier confronteren: ‘Je zegt wel dat je het doet maar je doet het niet. Doe het nog maar een keer’. Toch voelt dat niet als een diskwalificatie. Je leert dat je heel veel kunt zeggen als je het maar op de goede manier zegt.” Over het onlineonderwijs is men tevreden. Een referent: “Het moest vanwege COVID-19 digitaal. Dat deden ze heel leuk. Ze hebben het in stukken geknipt, waardoor het traject werd uitgesmeerd en er gelegenheid was om dingen in de praktijk uit te proberen. IT-technisch verliep het ook allemaal vlekkeloos.”

Opleiders

Ook de opleiders krijgen van alle referenten de hoogst mogelijke score. Men prijst hen om hun deskundigheid en hun persoonlijke en didactische vaardigheden. “We waren heel blij met de trainer. We vinden het jammer dat hij inmiddels weg is. Hij had een band met de groep. Het was een professional, communicatief heel vaardig en leuk in de omgang. We hebben veel gelachen”, “Hij is helder, zakelijk, rustig en bereidt het goed voor. Hij houdt er een fijne manier van schakelen en werken op na. Ook blijft hij goed in verbinding met de groep en snapt waarmee de groep bezig is” en “De trainer wist door zijn eigen stijl en voorbeeld te demonstreren wat woorden en handelen betekenen. Hij deed dat op een heel ontspannen en vanzelfsprekende manier. Uitzonderlijk goed!”

Trainingsmateriaal

Slechts twee van de drie referenten kennen het trainingsmateriaal een score toe. Zijn tonen zich tevreden. De overgebleven geïnterviewde geeft aan dat er in zijn situatie geen sprake was van trainingsmateriaal. Het materiaal bestaat voornamelijk uit kaartjes, mappen en schrijfmateriaal. Men zegt: “De kaartjes waren een soort memory kaartjes. Ze zijn goed te gebruiken als geheugensteuntjes. We kregen verder ook wat digitale documenten” en “Het schrijfmateriaal was verzorgd. Verder was er een klapper met theorie. Deze was vrij summier omdat wij zelf maar twee onderdelen hadden gekozen om te behandelen.” Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Aangezien er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Over het natraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. In alle gevallen was er sprake van evaluaties met de deelnemers en met de opdrachtgever: “De trainer heeft geëvalueerd met de deelnemers en daarna met mij” en “We hebben met de trainer en met iemand van de coördinatie gesproken. Er goed doorgevraagd en naar ons geluisterd.” Twee referenten zetten ieder nog een kritische noot: “De evaluatie moest op dezelfde dag worden ingevuld maar sommige deelnemers werkten die dag niet. Een aantal heeft opnieuw contact moeten opnemen” en “Ik had nog wel een concretere terugkoppeling per deelnemer willen hebben.” Over de vervolgmogelijkheden is men positief: “De trainer komt binnenkort nog een keer langs om over andere trajecten te spreken” en “Wij hebben de trainer al teruggevraagd voor een verdieping. We zijn heel enthousiast.” Over de resultaten van de opleidingen zegt men: “Het heeft ons veel inzichten gebracht om op voort te borduren”, “Ik denk dat we onze doelen wel bereikt hebben en dat de managers zich ontwikkeld hebben. Ze zijn meer hands- off en coachend geworden. Ook heeft er een flink stuk teambuilding plaatsgevonden” en “Het was voor de collega’s boven verwachting. Het heeft enorm veel meerwaarde gehad.”

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van Krauthammer. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. Er wordt snel gereageerd. Een referent: “Je hebt onmiddellijk contact en de offerte komt vlot. De trainer is over het algemeen goed te bereiken.” Ten aanzien van de facturering zetten twee referenten ieder nog wel een kanttekening: “De reiskosten van trainer brengen ze los in rekening” en “Terwijl ze zelf met het voorstel kwamen om de cursus te verzetten, wilden ze ons in eerste instantie annuleringskosten in rekening brengen. Wij gingen daar niet mee akkoord en uiteindelijk is dat wel goed gekomen, maar het was niet zo prettig.” Over het geheel genomen beoordeelt men Krauthammer als klantvriendelijk en flexibel. Een referent: “De hele gang van zaken rond corona is in goed overleg tot stand gekomen. Ze waren zo flexibel om de training in stukjes te hakken, waardoor wij er veel meer uit gehaald hebben.” Het technische aspect van het onlineonderwijs is goed geregeld en levert geen problemen op.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Geen van de referenten kan met zekerheid bevestigen een nieuwsbrief te ontvangen. Het persoonlijk contact wordt voornamelijk door de trainers onderhouden. Het wordt als prettig en niet te commercieel ervaren. “De trainer neemt af en toe contact op om te sparren. Het gebeurt op een belangstellende manier. Hij is zeker niet opdringerig”, aldus een referent. Een ander zegt: “We hebben niet al te vaak contact maar wij weten hen te vinden wanneer we er weer een vervolg aan willen geven.” Er wordt nog wel een kritische noot gezet: “Over het relatiebeheer zoals het door de trainer wordt ingevuld ben ik zeer tevreden, maar aan de aanpak vanuit salesafdeling heb ik een beetje een nare nasmaak overgehouden vanwege de perikelen rond de annuleringskosten.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de drie referenten zijn tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, terwijl er één score ‘drie’ wordt gegeven. De tevreden reacties: “Ze zijn marktconform en de kwaliteit is uitstekend” en “Ze zitten wel aan de hoge kant, maar je krijgt er ook wel echt iets voor terug.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik vond het erg duur. Ik vind trainingen overall te duur. De prijs weerhoudt mij ervan om dit soort trajecten vaker af te nemen. “

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van Krauthammer zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met het bureau, wijst men allereerst op de kwaliteit van de trainers. Men noemt hen 'zeer professioneel' en 'uitmuntend.' Verder zegt men: "De trainer was enorm kundig en vaardig, en daarnaast ook erg plezierig in de omgang" en "De trainer weet mensen op een gebalanceerde manier uit te dagen en het beste uit zichzelf te laten halen." Ook de inhoud van de trainingen en het resultaat leidt tot grote tevredenheid: "De aanpak is heel concreet en absoluut niet zweverig. Hij slaat fantastisch aan bij onze mensen", "Het mooie van Krauthammer is dat het echt verweven is met de praktijk. Het heeft onze salesmensen erg veel opgeleverd" en "De opleidingen zijn heel gedegen en gestructureerd. Toch is er ruimte om af te wijken en mensen op het verkeerde been te zetten, waardoor ogen worden geopend. Je ziet dat mensen zich ontwikkelen." Ook over de onderlinge samenwerking en het maatwerk is men positief. "Ik vind het een prettige partij. Afspraak is afspraak. Ze doen wat ze beloven" en "Het wordt op maat aangepast aan wat er in je organisatie belangrijk is én aan de ontwikkelbehoefte van de individuele deelnemer." Eén referent zet nog wel een kanttekening: "We vinden het enorm jammer dat de trainer is vertrokken, omdat hij zo'n goede band had met de groep. Wij zouden voor deze groep niet zo snel een vervolgtraining bij een andere trainer afnemen. Wel voor een andere groep." Allen tonen zich desgevraagd zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van Krauthammer aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	60%	30%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal			10%	60%	20%
Accommodatie				70%	10%
Natraject			50%	20%	10%
Organisatie en Administratie			10%	60%	30%
Relatiebeheer			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding			30%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

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

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een meerderheid van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van Krauthammer geeft desgevraagd aan langere tijd geleden al met Krauthammer in aanraking te zijn gekomen. Enkelen vertellen: "Ik werkte bij mijn vorige werkgever al met hen samen. Dat is altijd erg goed bevallen" en "Het is een heel gedegen organisatie. Ik ken hen al twintig jaar. In mijn eerste baan heb ik een managementtraining bij hen gedaan. Die zal ik nooit vergeten. Je komt jezelf echt tegen als manager. Het was super leerzaam." De keuze voor Krauthammer wordt verder onder andere als volgt toegelicht: "De inhoud van de opleidingen sprak mij meer aan dan die van andere aanbieders", "Wat zij doen, past bij onze salesmedewerkers en bij onze organisatie", "Ze zitten voornamelijk in het hoger managementsegment. Dat doen ze goed" en "Ze hebben deskundige docenten. We hebben hun technieken omarmd en in onze bedrijfscultuur verweven." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De aanmelding verloopt vlot en naar wens. Een geïnterviewde: "Ik moest even afwachten of ik terechtkon in verband met corona, maar uiteindelijk is het snel genoeg verlopen."

Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Het aanbod aan locaties was helaas minder groot dan we gehoopt hadden." Vaak is er sprake van een persoonlijke intake met de deelnemer of telefonisch uitwisseling met de opdrachtgever: "Ik kreeg een persoonlijk gesprek om te kijken of er een klik was", "Ik kan onze vaste adviseur altijd bellen om te bespreken welke opleiding het beste past" en "Altijd als ik iemand aanmeld, neemt de opleidingsadviseur persoonlijk contact op met de kandidaat en wordt er helder in kaart gebracht wat precies de opleidingsbehoefte is. Op basis daarvan wordt er advies uitgebracht." Meerderen geven aan dat er vooraf materiaal wordt toegestuurd en huiswerk wordt opgegeven. Dit verloopt over het geheel genomen naar wens. De neutraal gestemde is in dit verband echter niet geheel tevreden en licht zijn score als volgt toe: "De uitleg van de applicaties sprak niet voor zich. Een instructiefilmpje van een paar minuten zou het veel makkelijker maken."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het geeft naar de mening van de referenten een goed beeld van de inhoud van de opleidingen. Enkele zeggen ieder: "Het programma is heel duidelijk en volledig", "De inhoud van de opleiding wordt uitgebreid omschreven", "Het programma is heel verhelderend. Ik heb op basis ervan besloten het eerste niveau over te slaan. Dat is een juiste beslissing gebleken" en "Het programma heel volledig en gedetailleerd. Het geeft een realistisch beeld van wat je te wachten staat." De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Ze zijn goed te spreken over het inhoudelijk niveau, de opbouw en de structuur van de opleidingen: "De deelnemers zijn erg tevreden over het niveau", "Het programma was heel strak en duidelijk. Je wordt op een heel systematische manier door de onderwerpen heengetrokken" en "De opbouw is heel goed: de volgorde van de onderwerpen en hoe de verschillende aspecten steeds terugkomen... het is goed doordacht." Ook het interactief gehalte is naar wens: "Er worden veel casussen behandeld en rollenspellen gedaan", "Je kunt niet zomaar achteroverleunen. Je wordt behoorlijk aan het werk gezet en met jezelf geconfronteerd", "Je wordt getriggerd om mee te doen, mede doordat er gezorgd wordt voor positieve feedback van de andere deelnemers" en "Het is leuk om met andere deelnemers in interactie te zijn. Je wordt echt uitgedaagd." Hetzelfde geldt voor de praktijkgerichtheid en de balans tussen theorie en praktijk: "Ze maken het voor iedereen toepasbaar. Je hebt er veel aan wat ze vertellen" en "Er is om de maand een training en tussentijds een opdracht in de praktijk. Je moet dan laten zien wat je gedaan hebt. Dat stimuleert enorm." Men is enthousiast over de open sfeer en de individuele aandacht: "Er is ruimte voor ieders inbreng", "De sfeer is heel open. Je voelt je veilig genoeg om te laten zien wat er moeilijk gaat in de opdrachten" en "De groepen zijn heel klein. Je krijgt voldoende individuele feedback."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen zowel om hun deskundigheid als om hun didactische en persoonlijke vaardigheden: "De trainers weten exact waarover ze het hebben. Ze zijn vakinhoudelijk goed onderlegd", "De trainer was een deskundig iemand die op een praktische manier handvatten wist te geven", "Hij was super professioneel, deskundig en heel goed in het coachen van een groep", "De trainers zijn scherp en alert. Het zijn mensen van behoorlijk allooi en met een stevige achtergrond in het bedrijfsleven", "De docenten zijn enthousiast, kundig en goed in het luisteren naar wat er echt wordt gezegd. Ze zijn integer, weten een open sfeer te creëren en mensen op een prettige manier uit te dagen" en "De docent vroeg goed door en hield de mensen een spiegel voor." Ook over de acteurs is men tevreden gestemd. Eén referent zet nog wel een kritische noot over het naar zijn mening grote verloop onder de docenten: "We hebben drie verschillende personen gehad in vijf dagen. Dat is minder goed voor het opbouwen van een band."

Trainingsmateriaal

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen die het trainingsmateriaal een score toekennen er tevreden tot zeer tevreden over. Het materiaal bestaat voornamelijk uit mappen en kaartjes. Ook wordt er digitaal lesmateriaal aangeboden. De inhoudelijke kwaliteit is naar wens. Ook de uiterlijke presentatie voldoet bij de meeste referenten goed. Een greep uit de reacties: “Ze leveren een compact en net uitziend mapje met kaartjes waarop diverse situaties met bijbehorende handvatten staan”, “Op elk kaartje staat een onderwerp. Ze hebben ook een online app die je van tevoren krijgt” en “Je krijgt een boekje met allerlei tips, een samenvatting en een stappenplan toegestuurd. Alles is goed van inhoud en geschikt als naslagwerk. Het ziet er prima uit.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik vind het jammer dat je de hand-outs loskrijgt. Het zou fijn zijn om ze in gebundelde vorm te ontvangen.” Eén referent kent het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Over de accommodatie zijn alle referenten die er hun mening op dit punt uitspreken, tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per auto en openbaar vervoer, de parkeergelegenheid, de lesruimten, de koffie en thee en overige voorzieningen voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. “Het was allemaal prima, ik heb er niets op aan te merken”, vat een referent zijn tevredenheid samen. Twee anderen kennen de accommodatie geen score toe, omdat er in hun situatie uitsluitend sprake was van onlineopleidingen.

Natraject

De meningen over het natraject zijn enigszins verdeeld. Drie referenten zijn tevreden tot zeer tevreden, er worden vijf ‘drieën’ gegeven en twee geïnterviewden kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. In de regel krijgt de deelnemer een certificaat en een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Een deel van de referenten bevestigt desgevraagd dat er sprake is van een evaluatie met de opdrachtgever: “De contactpersoon die ook de intake doet, geeft aan mij door wat de indruk was. Het zit helemaal dichtgetimmerd” en “Ik word altijd gebeld door de accountmanager die bij mij navraag doet naar de ‘do’s and don’ts’ en verbeterpunten.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik had de trainer na afloop nog wel even willen spreken over de cursist”, “Ik had graag van de docent gehoord wat ik de deelnemer kan meegeven qua groei”, “Wat ik gemist heb, is een driegesprek tussen opdrachtgever, deelnemer en trainer over hoe de leidinggevende voor follow-up kan zorgen”, “Het was wel leuk geweest om na een half jaar nog eens een telefoontje van de docent te krijgen” en “Ik had een dag gemist en zou kaartjes opgestuurd krijgen, dat gebeurde niet, ik moest er zelf achteraan.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, zegt men onder meer: “Ik krijg van de deelnemers terug dat ze er veel van opsteken”, “De mensen hebben serieuze handvatten gekregen om mee aan de slag te gaan”, “We zijn veel meer coachend gaan werken”, “Het is heel toepasbaar. Het voorhouden van een spiegel is erg nuttig geweest”, “Wat er geleerd is blijft hangen. Als het niet blijft hangen, dan zegt dat iets over de deelnemer en is dat op zich al waardevolle informatie”, “Je merkt het aan de manier waarop mensen omgaan met conflicten, met het formuleren van doelen en het bereiken ervan. Het equipeert mensen voor het dagelijks leven in alle omstandigheden” en “Het heeft ertoe geleid dat we meer open opleidingen en ook maatwerk gaan afnemen. Dat zegt genoeg!” Een referent voegt nog toe: “Een aantal collega’s zegt dat ze de opleiding nooit meer gaan vergeten. Sommigen noemen de opleiding zelfs een levensveranderende ervaring!”

Organisatie en Administratie

Op één neutraal gestemde na, zijn allen tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail en de facturering roept geen noemenswaardige problemen op. Men is tevreden over de accuratesse en de klantvriendelijkheid. Enkele reacties: “Op de communicatie, de bereikbaarheid en de facturering heb ik weinig aan te merken”, “Ze doen het heel netjes en zorgvuldig”, “Het was prettig dat je op een gegeven moment kon kiezen tussen online- en liveonderwijs” en “Het contact is heel plezierig en persoonlijk. Ze weten bijvoorbeeld aan welke trainingen zijn gegeven en aan wie.” Een referent voegt nog toe: “Alles is keurig netjes op tijd. Het is bijna griezelig, zo goed als alles geregeld is.” De neutraal gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er is wat weinig communicatie geweest over de wisselingen van de wacht onder de docenten.”

Relatiebeheer

Zeven van de acht referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. Er wordt één score 'drie' gegeven. Meerderen bevestigen desgevraagd dat zij zo nu en dan een nieuwsbrief of update van het opleidingsaanbod ontvangen. Over de relatie met de vaste accountmanager is men tevreden: "Ik word regelmatig gebeld door onze vaste contactpersoon. Het contact is prettig", "Er wordt regelmatig opvolging gegeven en gekeken of er nog iets passends voor ons is" en "De accountmanager, doseert het heel netjes. Hij belt niet te vaak. Het is niet opdringerig. Hij vraagt of hij nog iets kan betekenen en zet lijntjes uit die interessant kunnen zijn voor ons. Het voelt prettig en persoonlijk aan." Degene die zich niet helemaal tevreden toont, motiveert zijn oordeel als volgt: "Het relatiebeheer is niet op mij toegespitst. Het zou commercieel slim zijn geweest om suggesties te doen voor een vervolgtraject voor mij en mijn mensen." Een referent voegt nog toe: "Het komt weleens voor dat een kandidaat op basis van het advies naar een andere aanbieder gaat. Dit pleit voor de integriteit van Krauthammer en versterkt ons vertrouwen in hen." Eén referent kent het relatiebeheer geen score toe omdat hij er onvoldoende zicht op heeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een meerderheid van de referenten is over de prijs-kwaliteitverhouding tevreden tot zeer tevreden; daarnaast worden er drie 'drieën' toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het is veel geld maar het is te rechtvaardigen", "De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Krauthammer is een dure opleider maar als je ziet wat je ervoor krijgt kan ik niet anders dan tevreden zijn", "Het is de prijs dubbel en dwars waard", "De prijs is hoog maar de mensen zijn tevreden" en "Het is relatief marktconform. Er zit bovendien een staffel in. Wij hebben er behoorlijk wat managers naartoe gestuurd." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Het is ondanks de goede kwaliteit aan de dure kant", "De prijs is te hoog, dat kan echt beter" en "Ik denk dat het wel twee keer zo duur is als andere opleidingen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewden positief over de open opleidingen van Krauthammer en de onderlinge samenwerking. Men prijst Krauthammer met name om de praktijkgerichte inhoud: "De sterke kant van Krauthammer is de pragmatische aanpak, de tools die mensen krijgen aangereikt en de praktische oefening", "Het is niet alleen maar het oplepelen van theorie" en "Wat de opleidingen zo goed maakt is de systematiek die in alles terugkomt: schrijf je acties op en presenteer die, waardoor je gedwongen wordt om ermee aan de slag te gaan." Ook over de opleiders is men lovend: "De deskundigheid van de trainers is groot", "Ze hebben zeer veel ervaring met managementtechnieken" en "Ze weten onze leidinggevende techneuten op de juiste manier in hun kracht te zetten." Verder zegt men: "Het aanbod van Krauthammer is uniek" en "Het zijn trainingen met een sterke basis, toegepast op leadership en met een zeer hoge impact." Alle referenten zijn graag bereid de open opleidingen van Krauthammer aan te bevelen bij derden.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Krauthammer op 11-01-2022.

Algemeen

Krauthammer International is een wereldwijd adviesbureau en ontwikkelt maatwerk training- en coachingprogramma's gericht op Leiderschap, Management, Samenwerking en Sales Excellence. Met 50 jaar ervaring in de ontwikkeling van menselijk kapitaal kan Krauthammer als specialist worden gezien in het benutten van het potentieel van individuen, teams en organisaties. Krauthammer kent als netwerkorganisatie een wereldwijd bereik en beschikt over een breed portfolio van oplossingen voor ontwikkeling van het menselijk kapitaal. Vanuit het oorspronkelijke werkgebied in West-Europa is Krauthammer uitgebreid naar locaties over de hele wereld; men werkt met een wereldwijd netwerk van partners en is actief in meer dan 50 landen. Met de programma's richt men zich op het begeleiden van leiders, managers en (sales) professionals met als doel de persoonlijke vitaliteit te versterken. Middels training, coaching en consulting draagt de organisatie bij aan duurzame verbetering van resultaten door gedragsverandering. De kerncompetentie is consultancy-based training gericht op ontwikkeling van individuele en/of collectieve vaardigheden. Krauthammer werkt met eigen consultants (embedded consultants) en daarnaast met een flexibel wereldwijd netwerk van partners. In Nederland is men gevestigd in Hoofddorp, van waaruit men maatwerk/incompany opleidingen en trajecten met open inschrijving verzorgt. Het Cedeo-onderzoek richt zich op beiden. De uitkomsten zijn besproken met Karin Hoogesteger (International Sales & Project Coordinator) en Ibrahim Amajjar (OP Advisor). Wegens de maatregelen rondom COVID-19 vond het gesprek plaats via MS Teams.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Krauthammer hoog in het vaandel. In normale omstandigheden is er structureel aandacht voor ontmoetingen van collega's onderling. Medewerkers uit een regio maar ook wereldwijd zagen elkaar met regelmaat. Tijdens meetings zet men nieuwe ontwikkelingen centraal, wordt men geïnformeerd over lopende trajecten en organiseert men workshops rond bepaald thema's. De Krauthammer embedded consultants en partners beschikken over de nodige expertise. Allen hanteren dezelfde standaard die past binnen de Krauthammer-visie. De kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet bewaakt. Zo volgen alle (nationale en internationale) medewerkers met regelmaat een training via de Krauthammer Academy. Hier worden alle nieuwe ontwikkelingen getraind, 'best practices' uitgewisseld en het Krauthammer concept geborgd. Deze aanpak zorgt voor eenduidigheid in de verschillende landen. Ook is er aandacht voor persoonlijke- en professionele ontwikkeling. Zo bezoekt men o.a. elkaars trainingen om elkaar van feedback te kunnen voorzien. Evaluaties zijn bij Krauthammer een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle programma's onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken of suggesties toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

Continuïteit

Krauthammer besteedt veel aandacht aan de ontwikkeling van trainingsmateriaal en volgt ontwikkelingen in de markt op de voet. Opdrachtgevers waarderen de flexibiliteit van Krauthammer. Zo merken zij op tevreden te zijn over de manier waarop men op de maatregelen rondom COVID-19 heeft geanticipeerd. Daar waar mogelijk heeft een deel van de programma's online plaatsgevonden. Krauthammer onderhoudt via 'natuurlijke' contactmomenten de relatie met de klant. Men toont zich betrokken, geïnteresseerd en probeert zich in hen te verplaatsen. De betrokken werkwijze en de bekendheid met de doelgroep zijn onderscheidende kenmerken. Gezien de opnieuw positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Krauthammer voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Krauthammer ondersteunt klanten wereldwijd om organisatieveranderingen tot stand te brengen. Men heeft langdurige relaties met een grote groep klanten. Daarnaast komt men ook regelmatig in contact met nieuwe, potentiële partijen via mond tot mond reclame. Het voor- en natraject alsmede relatiebeheer krijgen veel aandacht. Krauthammer blijkt volgens de uitkomsten van het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek een betrokken en flexibele organisatie. Consultants/trainers worden als bruggenbouwers gezien die de uitvoering afstemmen op de belevingswereld van de cursist. Zij beschikken over actuele kennis binnen hun expertise. Hiermee is men in staat zowel de oudere, alsmede de jongere generatie aansprekende voorbeelden te bieden. Hoewel confronterend, weet men een veilige omgeving te creëren, waardoor Krauthammer als gedegen en betrouwbaar wordt gezien.

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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo