

Klanttevredenheidsonderzoek

Feedback Training & Consulting BV

28-01-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Feedback Training & Consulting 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	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			10%	50%	
Accommodatie③					
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer⑤				90%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet iedereen heeft hier een mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Een referent heeft hier geen mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Feedback Training & Consulting BV (hierna te noemen Feedback), hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van de referenten heeft al eerder trainingen afgenomen van Feedback, een deel deed dit voor het eerst. Van deze laatste groep is een meerderheid door mond-op-mondreclame bij Feedback terechtgekomen. De referenten zijn allemaal betrokken geweest bij het voortraject en zij geven aan dat ze daar "tevreden" tot zelfs "zeer tevreden" over zijn. Dit wordt door een aantal van hen als volgt gemotiveerd: "We hebben als bedrijf al eerder naar tevredenheid samengewerkt met Feedback. Toen we weer behoefte hadden aan trainingen hadden, dachten we dan ook meteen aan hen". Een ander legt uit: "Ze hebben een breed aanbod en bespreken van tevoren goed wat de doelen zijn. Hierdoor boden ze een goed bij ons passend programma waar wij heel tevreden over waren". De overige respondenten hebben soortgelijke opmerkingen. Ze vinden dat de voorgesprekken informatief en nuttig zijn en dat er echt goed wordt geluisterd naar de wensen van de opdrachtgever.

Opleidingsprogramma

Net als bij het voortraject, is men zeer te spreken over het opleidingsprogramma. Zoals hiervoor al werd aangegeven, sluit het programma goed aan bij de behoeften van de opdrachtgever. Dit 'maatwerkaspect' wordt hier door een groot deel van de respondenten als positief punt naar voren gebracht: "Ik vind het belangrijk dat de deelnemers er zoveel mogelijk uit halen en dat gaat het best met een programma dat aansluit op onze specifieke leerbehoeften". Verder geven de geïnterviewden bij dit onderdeel nog aan dat de offerte/plan van aanpak duidelijk is en dat ook de bedragen die hier worden genoemd voldoende onderbouwd worden: "Alles is genoeg gespecificeerd wat mij betreft. En toen ik een keer toch nog wat vragen had over de opbouw, werd hier keurig op gereageerd en kreeg ik een bevredigend antwoord".

Uitvoering

De manier waarop Feedback de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tot tevredenheid. Dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van zeer tevreden. De respondenten geven zonder uitzondering aan dat het maatwerktraject dat door Feedback is uitgevoerd, heeft voldaan aan de verwachtingen zoals deze van tevoren waren gewekt. "Door de gesprekken vooraf had ik al een goed gevoel en gelukkig bleek dit terecht. De training sloot perfect aan en heeft ook echt goede inzichten geboden aan de deelnemers. Wij kunnen hier nu echt verder mee en dat was uiteindelijk ook het doel," zo vertelt een van de tevreden referenten. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Zij beschrijven de training(en) onder meer als "heel interactief", "confronterend en leerzaam" en "echt heel erg goed, soms best scherp maar altijd op een respectvolle manier waar iedereen zich senang bij voelde". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over de trajecten van Feedback wordt gedacht.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over het niveau en de kwaliteit van de trainers/opleiders die door Feedback worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, hun professionaliteit en hun deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s): "Deze trainer is goed op de hoogte van onze bedrijfscultuur en kent ons inmiddels door en door. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen". Andere referenten waren nog niet bekend met de trainer. Maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: "Er was een goede klik. Dat heeft volgens mij ook te maken met het voortraject, daar werd goed bekeken wat onze (leer)behoeftes waren en hier werd een passende trainer bij gezocht". En een andere respondent noemt de trainer(s) van Feedback "steengoed". Hij voegt hieraan toe: "De trainer weet echt goed wat er speelt en wat er voor ons van belang is. De trainingen worden hierop aangepast en sluiten zo prima aan bij onze wensen".

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten kunnen iets over het trainingsmateriaal zeggen. Sommige omdat ze hier geen zicht op hebben, anderen omdat er in hun geval niet echt sprake was van materiaal. De overige referenten zijn voor het overgrote deel tevreden over het verstrekte materiaal. Ze geven aan dat het er netjes en goed verzorgd uitziet en dat het goed aansluit bij wat er werd besproken. Er wordt in dit verband gesproken over sheets (van presentaties) en ander aanvullend materiaal. Een referent geeft een neutrale score omdat hij het materiaal wat rommelig vond: "Ik had het liever in een wat meer gestructureerde vorm ontvangen. Ik vond het nu iets te veel hap-snap". De overige referenten herkennen dit niet, zij zijn unaniem tevreden over dit onderdeel.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft bij maatwerktrajecten buiten beschouwing.

Natraject

Het natraject is naar tevredenheid van de geïnterviewden, twee van hen kunnen hier niets over zeggen ("hebben hier geen zicht op") en onthouden zich om die reden van het geven van een oordeel. Voor zover de referenten daar zicht op hebben, zeggen ze dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald. "Ik ben heel erg tevreden over het traject, er is netjes toegewerkt naar het einddoel. Waar nodig werd er hier en daar tussentijds wat geschaafd aan de inhoud. Alles in overleg," zo verwoordt een van de respondenten het. De referenten geven verder aan dat er regelmatig werd teruggekoppeld hoe de stand van zaken was. Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden over de manier waarop Feedback de diverse trajecten heeft afgerond: "We hebben er echt profijt van als organisatie. Goed werkende teams zijn essentieel in onze organisatie en daar dragen dit soort trajecten aan bij". Een respondent zegt tenslotte nog over het natraject: "Met onze contactpersoon hebben we achteraf een gesprek gehad waarin we de resultaten hebben besproken en daar keken we ook of de doelen voldoende zijn behaald. Dat werkt prima". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Feedback zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. "We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met Feedback en ook op dit gebied zijn ze professioneel en efficiënt. De lijnen zijn kort, mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd snel beantwoord," zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat Feedback goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat Feedback flexibel is: "Ze denken echt met ons mee. Toen er allerlei beperkingen ontstonden door de corona-maatregelen, dachten ze goed met ons mee over mogelijke oplossingen". Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn: "Helemaal niks op aan te merken".

Relatiebeheer

Alle respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door Feedback wordt onderhouden. Een van hen heeft hier zelf geen zicht op en onthoudt zich om die reden van het geven van zijn mening. Er wordt in dit verband zowel gesproken over mailings als over telefonisch contact. Een van de referenten zegt hier over: "Ik ben tevreden over de frequentie waarin Feedback ons op de hoogte houdt van voor ons relevante zaken. Het afgelopen jaar was er door corona en alle maatregelen natuurlijk wel iets minder contact, maar ik vind dat ze genoeg van zich laten horen". "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met Feedback verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer van Feedback wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de geïnterviewden eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. "Feedback is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Met name het persoonlijke en op maat gemaakte pakket dat wordt geboden is een goede verklaring voor de gevraagde prijzen," zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: "Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, ze noemen de prijzen redelijk maar vinden de kwaliteit erg goed: "Een prima verhouding dus".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Feedback komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van Feedback: "In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "De vooraf gestelde doelen zijn gehaald". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Feedback en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met dit instituut: "We denken al voorzichtig na over een vervolgtraject en Feedback is dan de eerste die we gaan benaderen". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Feedback als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en dit als goede optie noemen".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Feedback Training & Consulting BV op 28-01-2022.

Algemeen

Feedback Training & Consulting, hierna Feedback genoemd, is een franchiseorganisatie. Feedback richt zich op het beschrijven, meten, ontwikkelen en verankeren van competenties van mensen, teams en organisaties. Met valide en betrouwbare instrumenten, innovatieve programma's en professionele trainers en consultants helpt Feedback bij het realiseren van meetbare veranderingen. In de visie van het bureau spelen vier factoren een essentiële rol bij de groei van gedrag dat leidt tot resultaat. Deze factoren zijn volgens hen; aangeboren, aangeleerd, commitment en context. Feedback werkt met de 4succes-aanpak: een multidisciplinaire benadering van klantvraagstukken op diverse niveaus. Zo maken strategie & organisatie, training & workshops, coaching & loopbaanbegeleiding en assessments & metingen onderdeel uit van de totale dienstverlening. Het Cedeo onderzoek is vooral gericht op de aangeleerde factor door middel van trainingen en workshops. Als basis hanteert Feedback de filosofie 'meten - ontwikkelen - verankeren'. Dat impliceert een uitgebreid voortraject waarbij de wensen nauwgezet geïnventariseerd worden om, via interventies als trainingen en workshops, het geleerde op een dusdanige wijze te borgen dat het ook bij het individu en de organisatie beklijft. De werkwijze van Feedback is mensgericht waarbij men nadrukkelijk kijkt naar het leergedrag en de voorkeursstijl van de deelnemers.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Feedback hoog in het vaandel. Dat vergt een gedegen en continue afstemming; zowel met de franchisenemers als met de opdrachtgevers. Aan professionalisering en innovatie wordt veel aandacht besteed. Jaarlijks organiseert men meerdere bijeenkomsten waarbij informatieoverdracht, nieuwe ontwikkelingen, interessante thema's, de mogelijkheid tot netwerken en het creëren van onderlinge verbindingen de aandacht krijgen. Feedback werkt samen met een dertigtal franchisenemers. Zij volgen allen een intern opleidingsprogramma. Inhoudelijke thematieken, didactische vaardigheden maar ook verdiepingscursussen maken onderdeel van het programma uit. Op die manier borgt Feedback de uniformiteit van de individuele en zelfstandig opererende trainers. Tijdens het totale proces vormt de trainer de centrale spil bij de uitvoering van de trajecten. Direct vanaf het voortraject is hij nauw betrokken bij de inventarisatie van de behoefte van zowel opdrachtgever als individuele deelnemer. Indien gewenst vinden er gedurende het traject tussentijdse voortgangsrapportages plaats. Eindevaluaties en advisering ten aanzien van borging maken altijd onderdeel uit van een traject.

Continuïteit

Naast kwaliteit heeft Feedback ook innovatie hoog in het vaandel staan. Zowel op het gebied van productontwikkeling als op organisatieontwikkeling. Men monitort alle marktbewegingen zorgvuldig om een zo optimaal mogelijk dienstenaanbod te kunnen ontwikkelen en te presenteren. Training en coaching vindt plaats in het verlengde van het natuurlijke gedrag van mensen. Door in het verlengde van voorkeursstijlen mensen te ontwikkelen wordt snel meetbaar resultaat geboekt. Feedback wordt door de deelnemers aan het Cedeo-onderzoek flexibel genoemd en daarnaast heeft het de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd op prijs gesteld door de deelnemers aan het onderzoek. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Feedback voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Feedback is continu bezig met marktmonitoring en productinnovatie. Dat leidt tot een verdergaand aanbod in nieuwe producten waarbij men de juiste specialisten als franchisenemers aan zich weet te binden. Niet alleen roemen de respondenten de inhoudelijke expertise van de trainers maar ook hun mensgerichtheid. Dat uit zich in eigenschappen als empathisch, betrokken, open, toegankelijk en betrouwbaar. Daarnaast zijn zij in staat om een veilige omgeving te creëren waarbinnen deelnemers zich vrij genoeg voelen om zich te uiten. Ook dat vormt een belangrijke basis om rendement op langere termijn te kunnen realiseren. Dat de trainer de spil vormt binnen de individuele trajecten is voor de opdrachtgevers een groot pluspunt. De ontwikkelprogramma's van Feedback zijn erop gericht om op individueel, team- en organisatieniveau datgene te ondersteunen wat leidt tot een positieve spiraal en groei op een passende manier en die daardoor een bijdrage levert aan de ambities van teams en organisaties.

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