

Klanttevredenheidsonderzoek

Stichting Deltion Business

21-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stichting Deltion Business 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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				100%	
Opleidingsprogramma			10%	90%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④				70%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer⑤				80%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Drie referenten hebben hier (nog) geen zicht op
- ⑤ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten verzorgd door Stichting Deltion Business (hierna te noemen Deltion) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Gevraagd naar de manier waarop Deltion vorm heeft gegeven aan het voortraject, gaven alle respondenten aan hier tevreden over te zijn. Veel van deze referenten geven als reden om voor Deltion te kiezen aan dat ze al eerder naar tevredenheid trainingen hebben afgenomen. "We hebben een jarenlange relatie met ze en dat geeft natuurlijk al aan dat we erg tevreden zijn," zo legt een van deze referenten uit. Daarnaast zijn deze geïnterviewden tevreden over de manier waarop er in het voortraject met hen wordt gecommuniceerd: "Wij hebben een vaste accountmanager en daar voeren we goede inhoudelijke gesprekken mee. Er is voldoende ruimte voor onze eigen inbreng en er wordt echt iets gedaan met onze suggesties en verzoeken. Daarnaast hebben ze gewoon een heel goed cursusaanbod". De overige respondenten onderschrijven dit, zij zeggen dat ze voor Deltion hebben gekozen omdat het aanbod het beste aansloot bij hun eigen wensen en behoeften.

Opleidingsprogramma

De manier waarop Deltion het opleidingsprogramma samenstelt, is naar wens van de respondenten. Negentig procent is hier tevreden over. Zij vinden dat het programma goed aansluit bij hun opleidingsbehoefte. Een van hen voegt hieraan toe: "Het prettige aan de samenwerking met Deltion vind ik dat we altijd onze eigen specifieke problematiek in kunnen brengen. Dat is heel fijn voor de deelnemers, die herkenning". Specifiek over de offerte zegt een van de referenten: "Naar aanleiding van de gesprekken vooraf wordt duidelijk vastgelegd wat er is afgesproken. Dit is de basis voor het programma". En een andere geïnterviewde zegt over ditzelfde onderdeel: "Alles staat heel helder geformuleerd in de offerte, zowel de inhoud van het programma als de bijbehorende prijzen. Hierdoor weten beide partijen wat er te gebeuren staat en kunnen er dus geen misverstanden ontstaan". De respondent die hier een neutrale score geeft, vindt dat hij wat te lang moest wachten op de offerte.

Uitvoering

Deltion heeft de verschillende maatwerktrajecten goed uitgevoerd volgens de bij dit onderzoek betrokken respondenten. Zij zijn hier allemaal tevreden tot zeer tevreden over. Een van deze geïnterviewden geeft hiervoor de volgende verklaring: "Juist doordat we van tevoren goed hebben vastgelegd wat onze leerdoelen zijn, sloot de training naadloos aan bij onze praktijk. Ik ben hier heel tevreden over". Een andere referent zegt: "De combinatie van een beetje theorie en daarna veel en onder begeleiding oefenen in onze eigen praktijk is een gouden combinatie. Hierdoor ontdekken de deelnemers direct waar eventuele problemen nog zitten en dit wordt dan direct opgepakt, heel efficiënt". Ook de overige referenten zijn erg tevreden over de link die met de praktijk wordt gelegd: "Het gaat ons met name om het praktische aspect van en bij de opleidingen, je hebt niks aan theorie als je het nog nooit in de praktijk hebt uitgevoerd". Daarnaast wordt er door de respondenten nog als verklaring voor hun tevredenheid aangegeven dat de trainingen "afwisselend en interactief" en "van een hoog niveau" zijn.

Opleiders

Over de door Deltion ingezette opleiders/trainers zijn de geïnterviewden zonder meer tevreden; iedereen geeft hier een score "tevreden" tot zelfs "zeer tevreden". "De docenten zijn vaak werkzaam in de praktijk of ze hebben dit lange tijd gedaan. Hierdoor weten ze wat echt belangrijk is voor onze deelnemers," zo vertelt een van de tevreden respondenten. Een ander zegt over ditzelfde onderwerp: "Deze trainer weet waar hij over spreekt en daarnaast kan hij het op een leuke en onderhoudende manier overbrengen. Dat maakt het net wat leuker voor onze deelnemers". "Natuurlijk zijn niet alle docenten hetzelfde maar dat geldt ook voor onze deelnemers. Wat Deltion goed doet, is zoeken naar de juiste match. En als dit een keer een beetje tegenvalt, dat hebben wij nu een keer meegemaakt, dan staan ze open voor onze feedback en wordt er actief gezocht naar een passende oplossing. Dat vind ik echt een heel goed punt van deze organisatie". Verder worden de docenten nog beschreven als "vriendelijk", "professioneel" en "deskundig".

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een score aan dit onderdeel. De respondenten die hier wel iets over kunnen zeggen, zijn unaniem gestemd; zij zijn tevreden over het verschaft materiaal. "Het materiaal is divers en bestaat uit schriftelijke informatie en wat aanvullend digitaal materiaal. Inhoudelijk sluit het goed aan bij wat er aan bod komt, er is goed mee te werken," aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren, zij vinden dat het materiaal het juiste niveau heeft en dat het actueel en toegankelijk is. Een van de geïnterviewden voegt hier nog aan toe: "We kregen ook een aantal interessante links van de docent, daar heb ik veel gebruik van gemaakt. Ik denk dat daar in de toekomst misschien nog meer mee gewerkt kan gaan worden. Filmpjes en kennisclips spreken vaak meer tot de verbeelding".

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Drie respondenten zijn niet persoonlijk betrokken geweest bij het natraject en kunnen hier daarom geen oordeel over geven. De overige geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Deltion hier vorm aan geeft. Soms ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij een aantal referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb tussentijds regelmatig overleg met onze accountmanager en na afloop nemen we dan alles nog een keer door. Ook de ervaringen van de deelnemers en de behaalde resultaten komen dan aan bod. Ik vind dit prettige en nuttige gesprekken, vaak is dit ook weer een uitgangspunt voor een volgend traject". De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat Deltion voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een constructieve wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen". Alle respondenten geven aan dat de vooraf gestelde doelen behaald zijn: "Onze werknemers zijn zelfverzekerder door de training en dat maakt ons allen tevreden".

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie zijn bij Deltion in goede handen, geen van de referenten heeft op dit vlak problemen ondervonden en iedereen geeft hier dan ook een score "tevreden". De meeste referenten hebben te maken met een vaste contactpersoon waar ze regelmatig overleg mee hebben en die ze kunnen benaderen als er vragen of eventuele problemen zijn. "Deltion is goed bereikbaar en reageert snel als er vragen zijn van onze kant. Ook denken ze niet in problemen maar in oplossingen, een fijne partner dus," zo vindt een van de referenten. Een ander zegt: "Ze zijn duidelijk en daardoor weet je waar je aan toe bent. De facturen stemmen overeen met de gemaakte afspraken en als er wel eens iets onduidelijk is, wordt er een heldere verklaring gegeven". Alle geïnterviewden zijn tevreden over de administratieve en organisatorische kwaliteiten van Deltion.

Relatiebeheer

Drie van de geïnterviewden hebben geen zicht op de manier waarop het relatiebeheer door Deltion wordt onderhouden. Dit wordt bij hen door een collega onderhouden dus kunnen ze hier geen oordeel over geven. De overige respondenten zijn tevreden over het relatiebeheer. Hier volgen enkele citaten ter illustratie: "Ik ontvang regelmatig een mail en daarin staan soms interessante suggesties. Daarnaast houdt onze contactpersoon een vinger aan de pols door regelmatig contact op te nemen en informatieve gesprekjes te houden", "Het relatiebeheer is wat mij betreft precies goed, niet te veel en niet te weinig" en "Ook hier ben ik weer tevreden over. Ze laten op een prettige manier weten dat ze er (nog) zijn. Onze accountmanager weet waar wij behoefte aan hebben en verder trek ik zelf wel aan de bel als dat nodig is". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over het relatiebeheer van Deltion wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten hebben iets te zeggen over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de maatwerktrajecten die door Deltion verzorgd. Zij zijn unaniem in hun oordeel; ze zijn hier tevreden tot zelfs zeer tevreden over. De prijzen worden omschreven als "redelijk" en "marktconform" terwijl de kwaliteit "goed" tot "zeer goed" wordt genoemd. Dit zorgt ervoor dat de balans doorslaat naar de goede kant en alle referenten een hoge score geven aan dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het afgenomen maatwerktraject en de totale samenwerking met Deltion. Ze zijn met name tevreden over de inhoud van het programma en hoe dit wordt aangepast aan hun eigen leerdoelen: "Het maatwerk dat ze leveren is echt top, er wordt rekening gehouden met de bijzonderheden van onze branche en er wordt gewerkt met aansprekende voorbeelden en oefeningen". Ook over de trainers/docenten zijn de referenten erg tevreden: "Deze zorgen ervoor dat de inhoud ook echt wordt overgebracht zoals de bedoeling is". Slechts een klein verbeterpunt wordt er door een van de geïnterviewden naar voren gebracht, deze staat beschreven bij het onderdeel 'opleidingsprogramma'. Over het algemeen kan gesteld worden dat de maatwerktrajecten van Deltion aan alle verwachtingen voldoen en zeer worden gewaardeerd door de deelnemers aan dit onderzoek. Zij zeggen dan ook allemaal dat de ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het opleidingsaanbod van Deltion: "Ze bieden kwaliteit en zijn een prettig om mee te werken, daar komen wij graag bij terug".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Stichting Deltion Business op 21-04-2022.

Algemeen

Deltion Business (hierna te noemen Deltion) is onderdeel van het Deltion College, dat er is voor iedereen. Deltion richt zich op bedrijven en instellingen en helpt organisaties groeien. Deltion helpt bedrijven met een praktische bedrijfsvisie op scholing en opleiding. Dat doet zij volgens het principe 'een leven lang ontwikkelen'. Mensen, organisaties, de arbeidsmarkt en de maatschappij zijn voortdurend in beweging. Het is belangrijk dat bedrijven op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het vakgebied en blijven nadenken over welke vaardigheden en kennis men nodig heeft. Bij Deltion ondersteunt men bedrijven en organisaties bij het opstellen van een bedrijfsvisie op scholing en opleiding en het samenstellen van opleidingstrajecten voor de werknemers. Opleidingsmogelijkheden zijn gericht op het vergroten van specialismen (verdiepen), het scholen op andere vakgebieden (verbreden), het bijscholen in het kader van duurzame inzetbaarheid (verlengen) en op het omscholen naar andere specialismes (veranderen).

Kwaliteit

'Een leven lang ontwikkelen' vormt zoals gezegd het uitgangspunt binnen alle trajecten. Ook streeft Deltion nadrukkelijk naar verbinding met de bedrijven uit de regio Zwolle. Daardoor creëert men een betere aansluiting op de behoefte in het werkveld; onder meer door het gezamenlijk ontwikkelen van opleidingen. Men streeft naar optimale ontzorging van de opdrachtgever en vormt daartoe één loket naar de volwassenen en naar het bedrijfsleven. Voor de inhoudelijke expertise maakt men graag gebruik van kennis en de docenten die binnen Deltion College aanwezig zijn vanuit de verschillende colleges. Gezamenlijk weten zij een grote slagkracht te bewerkstelligen en versterken zij elkaar in het totale proces. Binnen de projectteams werken accountmanagers, marketeers, projectcoördinatoren en docenten nauw met elkaar samen aan de hand van vastgestelde protocollen en procedures. Deltion maakt ook gebruik van externe docenten uit de flexibele schil. De projectcoördinator kijkt per opdracht welke docent het meest geschikt is en benadert deze vervolgens. Evaluaties vormen een belangrijk meetinstrument. Deze worden met zorg bekeken en de uitkomsten worden gedeeld met onder andere de betrokken docent.

Continuïteit

De duurzame relaties met de klanten en de sterke positie van Deltion als kennisleverancier vormen een waarborg voor de continuïteit van de organisatie. Ook de structurele aandacht voor kwaliteit en het continue streven naar vernieuwing draagt hieraan bij. Deltion speelt met het actuele programma-aanbod en de praktische insteek van veel opleidingen in op de behoefte van de doelgroep. Op grond van de gerichte focus op kwaliteit, het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Deltion voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Dat Deltion alle interne processen kritisch beschouwt, geeft aan dat men in nauwe verbinding staat met de markt. Anderzijds geeft de markt aan dat Deltion, mede daarom, voor hen een betrouwbare, professionele, klantvriendelijke en flexibele partner voor opleiden is. Het onderwijs sluit goed aan bij de belevingswereld van de deelnemer. Dat komt onder andere omdat men een goede vertaalslag weet te maken van theorie naar praktijk, de interactiviteit en het maatwerkgehalte waardoor het nog beter aansluit op de dagelijkse werkzaamheden.

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