

# Klanttevredenheidsonderzoek

UPD

30-05-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van UPD vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>11</b>

## 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal		10%		50%	40%
Accommodatie②					
Natraject			10%	70%	20%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer③		10%	10%	10%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Alle trainingen hebben online of in-company plaatsgevonden
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject bij de maatwerktrajecten, zoals UPD dit aanpakt, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Sommigen geven aan al jaren met hen samen te werken waarbij onder meer adviseurs vanuit UPD ook een rol in hun organisatie of bedrijf hebben. Anderen melden dat zij bijvoorbeeld via een aanbestedingsprocedure bij hen terecht zijn gekomen. “De aanpak, kennis van onze sector, de volledigheid en met meedenken waren aspecten die bij ons de doorslag gaven” en “Het is bij ons een heel traject. We schakelen hen in voor trainingen maar ook voor een stuk begeleiding in het proces”, verklaren twee referenten. Anderen melden bijvoorbeeld dat zij zelf eerdere positieve ervaringen met hen hebben opgedaan en/of dat zij meerdere leveranciers hebben vergeleken. Uiteindelijk viel de keuze op UPD zoals blijkt uit enkele uitspraken: “Je maakt met hen makkelijk connectie omdat ze goed inspelen op de vragen” en “De inhoud van de training en de transparantie in het proces waren voor ons doorslaggevend.”

### **Opleidingsprogramma**

Uit de gesprekken blijkt dat sommige respondenten een raamovereenkomst hebben afgesloten terwijl anderen per opdracht een offerte ontvangen. “Daarin staan de afspraken helder vermeld, zoals de groepsgrootte. Ook is het compleet”, verklaart een geïnterviewde. Een tweede: “We krijgen een apart voorstel en ik ervaar hen daarin als heel open.” “Wij sluiten met alle preferred suppliers een overeenkomst voor 2-3 jaar af. Ieder jaar stemmen we met elkaar af hoe het loopt” en “Per training ontvangen we een offerte. Die gaat nog wel een aantal keren heen en weer maar uiteindelijk wordt deze getekend. UPD is altijd bereid om vragen te beantwoorden en staat ook open voor onze feedback”, melden twee andere referenten. Tot slot deelt een geïnterviewde nog mee: “Wij ontvangen losse offertes. Daarvoor hebben zij met ons meegedacht en advies gegeven. Ik vind hen extreem goed in de terugkoppeling en ervaar bij hen een grote betrokkenheid.” Tevens wordt opgemerkt dat men schakelt met een vaste tussenpersoon en dat de beoogde trainer in dit stadium ook al bij de inhoud wordt betrokken.

### **Uitvoering**

Negen van de tien referenten zijn positief tot zeer positief over de uitvoering. Enkelen maken melding van het feit dat alles in co creatie tot stand komt. “Onze gezamenlijke zoektocht heeft geleid naar de juiste vorm”, schetst een van hen daarbij. Sommige opdrachtgevers baseren hun mening op de feedback die zij hebben ontvangen van de deelnemers: “De trainingen zijn in de loop van de tijd gevormd. Wat is de scope voor ons bedrijf maar ook wat juist niet? Als zaken niet goed aansluiten, wordt er direct op geanticipeerd” en “De evaluaties zijn altijd heel goed. Er waren wat strubbelingen vanwege de overschakeling van live naar online bijeenkomsten maar dat is keurig opgelost door bijvoorbeeld te gaan werken in kleinere groepen.” De meeste referenten spreken hun voorkeur uit voor klassikale lesdagen maar begrijpen dat dit niet altijd mogelijk is. “Nu werken we meer met hybride en online vormen. Maar goed, dat is even niet anders”, zegt één van hen daarover. Ook wordt gemeld dat de trainingen afwisselend zijn en zij een goede balans kennen tussen theorie en praktijk. “Dat laatste is soms wat lastig. Dat heeft met de stof te maken. Als ik dat bij UPD neerleg, is men altijd bereid om mee te denken in oplossingen”, verklaart een volgende. Een geïnterviewde is neutraal en deelt mee: “De training kende veel stof waardoor er weinig tijd was om de diepte in te gaan. Ik had graag ook meer voorbeelden vanuit onze organisatie erin verweven willen zien. Het totale proces miste voor ons een rode draad.”

### **Opleiders**

De opleiders krijgen lovende en zeer lovende kritieken. Vaak kan men gebruik maken van de diensten van dezelfde trainer waardoor hij goed op de hoogte is van het reilen en zeilen in de organisatie of het bedrijf van de opdrachtgever en de context meeneemt in de uitvoering van de trajecten. Ook komen meermaals de typering ‘betrokken’ en ‘enthousiast’ uit de gesprekken naar voren. Enkele citaten: “De trainers zijn bevlogen en zitten echt op de inhoud”, “We kennen een hele goede samenwerking en zijn op elkaar ingespeeld”, “Men heeft veel deskundigheid op onze sector. De trainer is eveneens erg service-minded en neemt de cursisten echt mee”, “De trainer slaat een mooie brug tussen theorie en praktijk”, “De docent die wij hadden, is helaas vertrokken. Hij wist iedereen uit de comfortzone te halen”, “De trainer spreekt de taal van ons bedrijf, begrijpt onze processen en heeft kennis van de materie” en “Hij kent ons bedrijf goed, is deskundig en laat veel ruimte voor het stellen van vragen.”

### **Trainingsmateriaal**

Degene die ontevreden is over het materiaal, verklaart het volgende: “De deelnemers hebben veel materiaal ontvangen. Maar wat ik hoorde over de e-learning was dat zij deze als ouderwets bestempelden. Er was veel tekst in opgenomen met wat filmpjes. Men heeft de content als statisch ervaren.” De overige negen zijn van mening dat het materiaal goed aansluit op de uitvoering. Bij de meesten is gebruik gemaakt van een elektronische leeromgeving. Enkelen plaatsen hier eveneens wat kanttekeningen: “De materialen bieden een goede basis maar de toepasbaarheid in onze omgeving, wordt door sommigen als lastiger ervaren” en “Ik heb begrepen dat er een drempel zat op het eigen maken van de stof.” Anderen ervaren het geheel als goed, zoals blijkt uit de volgende citaten: “UPD komt met een duidelijke planning en advies over hoe de deelnemers de studie het beste op kunnen pakken. Iedereen heeft een inlogcode”, “Het materiaal staat allemaal online. Wel krijgen mensen een advies voor boeken”, “De deelnemers zijn tevreden en kunnen het ook als naslagwerk gebruiken” en “Het materiaal is heel erg overzichtelijk en duidelijk qua vorm.”

**Accommodatie**

Alle trajecten hebben online of in-company plaatsgevonden.

**Natraject**

Afhankelijk van de wensen vanuit de opdrachtgever worden trainingen afgerond met een theoretische toets, eventueel aangevuld met een praktijkopdracht. Men ervaart hierbij de begeleiding vanuit UPD als goed. Met de deelnemers wordt goed vinger aan de pols gehouden de voortgang en geëvalueerd. Met de opdrachtgever zijn er aparte afspraken, bijvoorbeeld over de frequentie van evaluatiemomenten. Op de vraag wat de belt-trainingen opleveren, wordt onder meer het volgende meegedeeld: “De mindset wordt veranderd. Wij hebben inmiddels een continue verbetercultuur. Nadat een training is afgerond pakken mensen intern projecten verder op”, “Iedere deelnemer snapt het belang van deze opleidingen”, “Uiteindelijk bouwen we aan meer structuur door het goed in kaart brengen van processen” en “Het is een continue verbetertraject.” Ook meldt een geïnterviewde nog: “UPD heeft goed geanticipeerd op de signalen vanuit de eerste groep. Dat heeft er onder andere toe geleid dat de volgende groep alvast tijdens het theoriegedeelte is begonnen met de praktijkopdracht.” Dat maakt dat negen van de tien referenten op dit onderdeel tevreden zijn. Eén van hen is neutraal: “Wij hebben het intern anders georganiseerd waarbij ik van alle leveranciers verwacht dat zij ook een stuk logistiek van ons gaan overnemen.”

**Organisatie en Administratie**

Alle referenten zijn goed en zeer goed te spreken over hoe de organisatie en administratie zijn geregeld. Men maakt melding van het feit dat UPD voor hen goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. “Ik kan met hen goed schakelen. Ik ervaar hen als flexibel en oplossingsgericht” en “Ik heb alleen maar positieve ervaringen. Soms is er enige bijsturing nodig maar daar anticiperen zij goed op. En ik krijg altijd een goede terugkoppeling”, zo vertellen twee referenten. Toch zijn er enkelen die hier wat kanttekeningen plaatsen: “Soms heb ik ergens zelf actief achteraan moeten zitten”, “Er is een aantal wisselingen in accountmanagement geweest waardoor het soms niet lekker liep” en “De laatste keren verliep het contact moeilijk omdat ik steeds werd doorgeschoven.” Desondanks tonen ook zij zich op dit onderdeel tevreden. De facturering wordt eveneens naar tevredenheid afgehandeld, aldus de referenten die daar zicht op hebben.

**Relatiebeheer**

Twee respondenten onthouden zich van een oordeel op dit onderdeel omdat het een ongoing proces is. Twee anderen zijn van mening dat UPD op het relatiebeheer nog wel een verbetering kan maken omdat zij UPD hierin minder proactief vinden. Zoals een van hen zegt: “Ik vraag mij af of wij wel Top of Mind bij hen zijn.” Deze referent geeft dan ook een ontevreden score; de ander is neutraal. En ondanks dat deze referent tevreden is, meldt hij wel het volgende: “In het kader van verdere verbetering van de trainingen, zou ik hen adviseren om beter vinger aan de pols te houden. Wij werken nu met een ander systeem waardoor alles minder goed op elkaar aansluit.” De overige vijf delen mee dat zij content zijn met de service verlening van de vaste contactpersonen. “Nieuwe trainingen bespreek ik met de accountmanager en lopende met de vaste trainer. Dat loopt goed. Ze denken echt met ons mee”, “Ik schakel met meerdere mensen die het vervolgens meteen intern bij UPD doorzetten” en “Ik heb niet echt een vaste contactpersoon maar als ik mail, krijg ik snel een reactie waar ik mee verder kan”, geven drie respondenten desgevraagd aan.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Twee referenten hebben geen vergelijkingsmateriaal en spreken op dit onderdeel geen waardeoordeel uit. Een derde is neutraal en verklaart: “De zorgsector heeft minder budget te besteden. Wat ik jammer vind is, dat toen we van fysieke bijeenkomsten naar online varianten gingen, er geen financiële compensatie is gegeven.” De overige zeven vinden de verhouding in balans. “Ik ervaar hen als prijzig maar we krijgen er wel meerwaarde voor” en “Ik denk dat zij marktconform opereren”, geven twee respondenten aan. De anderen geven kort en krachtig de typering ‘goed’.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen, begeleiding en samenwerking met UPD bij maatwerktrajecten. Als positieve kenmerken worden de volgende genoemd: “De flexibiliteit en het meedenken”, “Mede dankzij de juiste advisering krijgen wij maatwerk afgeleverd”, “UPD is een open en eerlijke organisatie die het Lean gedachtegoed enorm goed uitdraagt. Daarnaast is het erg praktijkgericht en ervaar ik hen als mega enthousiast op ons als klant”, “Ze denken actief mee in het kader van de hele organisatieontwikkeling. Elke training wordt dan ook in het grotere geheel geplaatst”, “UPD heeft een grote mate van bezieling op het vakgebied maar ook op de context van de klant”, “De inhoud en uitvoering zijn in lijn met onze wensen. Zij zorgen voor herkenning bij en erkenning van de deelnemers”, “Het is hun gedrevenheid om mensen tot succes te brengen” en “De ervaring die zij vanuit andere opdrachten meenemen, is voor ons van toegevoegde waarde.” Naast eerder in dit rapport geschetste verbeterpunten, noemt men ook nog: “De deelnemers krijgen een certificaat na de theorie maar ik zou het ook op prijs stellen als UPD een certificaat ontwikkelt wanneer ze het praktijkdeel met goed gevolg hebben afgelegd”, “Als partners mogen we elkaar recht in de ogen kijken en uitspreken wat er niet goed gaat. UPD was daarin wat afwachtend maar dat gaat nu een stuk beter”, “De selectie en goedkeuring van de opdrachten die in de praktijk mogen worden uitgevoerd, mogen wat mij betreft wat strenger”, “Kijk ook eens of er nog meer potentie in de organisatie aanwezig is. We hebben het wel over de trainingen maar organisatie-breed kunnen ze wellicht ook nog een rol spelen” en “Zoek naar mogelijkheden om trajecten nog waardevoller te maken. Onder meer door innovatief te zijn.” Tot slot delen alle referenten mee dat zij UPD voor maatwerktrajecten aanraden aan anderen.



## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal			10%	70%	20%
Accommodatie②				20%	60%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer③			10%	40%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding④				40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op de accommodatie
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Vier referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De referenten die aan het onderzoek naar de trainingen van UPD met een open inschrijving, hebben meegewerkt, zijn op verschillende manieren met hen in contact gekomen. Enkelen geven aan dat zij al eerder een training bij hen hebben gevolgd en op basis van die positieve ervaringen opnieuw met hen in zee zijn gegaan. Anderen melden dat zij hen op internet hebben gevonden, via collega's op hen zijn geattendeerd of meerdere leveranciers met elkaar hebben vergeleken. "Voor mij was het belangrijk dat ik snel kon starten" en "Ik kende hen al uit het verleden dus ik heb me meteen aangemeld voor een nieuwe training", zijn twee illustrerende uitspraken in dit verband. Een derde vertelt: "Ik heb een kennismaking met hen gehad omdat ik een beeld wilde krijgen van de systematiek voordat ik mij zou inschrijven. Daarna heb ik mij aangemeld." Tot slot meldt een geïnterviewde: "UPD is bij ons bedrijf een preferred supplier. Vooraf heb ik contact gezocht dat heel prettig verliep." Ook vertellen enkelen welke doelstellingen zij voorafgaand aan de training hadden: "Als zelfstandig ondernemer had ik het nodig om een klus verder te begeleiden", "Het verder inhoud geven aan verbeterprocessen" en "Ik wil mezelf continu verbeteren op een gestructureerde manier." Daarnaast blijkt dat de inschrijving soepel verloopt en dat men vervolgens snel een bevestiging krijgt. Alle referenten zijn dan ook tevreden en zeer tevreden in dit stadium.

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma zoals dat op de website staat vermeld is voor iedereen helder. “Ik heb wel nog contact gezocht omdat ik twijfelde tussen twee trainingen. Daarnaast had ik nog wat vragen over de praktijkopdracht. Al met al heb ik toen goed advies gekregen”, verklaart een referent. Een tweede: “Ik heb me ingeschreven waarna zij contact met mij hebben opgenomen.” “Nadat ik me had ingeschreven, kreeg ik meteen een mail met alle relevante details. Dat was in lijn met hetgeen ik op de website had gelezen”, verklaart een volgende. Op de vraag of de kosten eveneens duidelijk waren, antwoordt iedereen bevestigend. Enkele referenten tekenen wel aan dat zij zich niet alles even goed kunnen herinneren omdat het al een tijd geleden is. “Maar”, zo zegt een van hen daarbij, “als ik het onduidelijk zou hebben gevonden, dan had ik het me vast herinnerd.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle referenten het eens: deze is goed tot zeer goed bevallen. Zij hebben trainingdagen zowel live als online gevolgd. Voor de meesten geldt dat het eerste de voorkeur heeft maar dat de online variant eveneens goed is georganiseerd. Men spreekt over kleine groepen waardoor er veel persoonlijke aandacht en interactie mogelijk is. Daarnaast geeft men aan dat er een goede balans in de programma's zit tussen theorie en praktijk en dat er ruimte is voor het stellen van vragen of het inbrengen van eigen casuïstiek. Enkele uitspraken: “Deze masterclass voor gevorderden was gericht op hoe je een bepaalde systematiek kunt toepassen. Als je weet wat je ziet, kun je er effectiever mee omspringen”, “Het niveau van de deelnemers was hoog en echt van toegevoegde waarde. Ook de mix tussen mensen vanuit de overheid, het bedrijfsleven en ondernemers was mooi”, “Ik vond het heftig om alles online te moeten volgen maar het geheel was wel goed vormgegeven”, “De dynamiek in de groep was hoog. En het programma erg gestructureerd” en “Er zat ook een mooie afwisseling in de opdrachten die we individueel of in groepsverband moesten maken.”

### **Opleiders**

Alle referenten zijn (erg) enthousiast over trainers die UPD inzet. Zij zijn, zo blijkt uit de gesprekken, deskundig op het vakgebied en in staat om dat te combineren met hun praktijkervaring. Daarnaast blijken zij open te staan voor vragen van de deelnemers en weten zij goed te anticiperen op de dynamiek in de groepen. Ter toelichting enkele citaten: “De trainers hebben veel ervaring maar geven ook al heel lang les. Zij brengen eveneens veel humor in”, “Ik heb veel tips en voorbeelden uit de praktijk van de trainer gekregen die voor mij heel waardevol zijn”, “De trainer is echt een autoriteit. Daarnaast toegankelijk en vriendelijk”, “Men is in staat om de groep aan te sturen en te motiveren”, “Wij hebben een duo voor de training gehad die elkaar mooi wisten aan te vullen door een boeiende presentatie en pakkende voorbeelden” en “De trainers peilen goed waar de behoefte van de groep ligt. Daarnaast hebben wij veel persoonlijke aandacht gekregen.”

### **Trainingsmateriaal**

Negen van de tien referenten zijn van mening dat het materiaal, zoals UPD dit beschikbaar stelt, aansluit op de inhoud van de training en ook bruikbaar is als naslagwerk. Velen melden dat zij hebben gewerkt in de online leeromgeving maar eveneens materialen op papier hebben ontvangen. “Vooraf moest ik opdrachten maken vanuit de digitale omgeving om er de volgende dag meteen mee aan de slag te kunnen”, “Ik heb achteraf nog een mail ontvangen met naslagwerk”, “Ook het programma en de presentaties zijn online te vinden. Daarnaast zijn er white papers uitgereikt en suggesties voor boeken gedaan” en “Ik heb PowerPointpresentaties ontvangen plus alle bestanden. Ik gebruik het echt regelmatig”, zijn enkele uitspraken ter toelichting. Eén geïnterviewde is neutraal. “Ik ben van mening dat de tools een update kunnen gebruiken”, verklaart hij.

### **Accommodatie**

Twee referenten hebben de training online gevolgd en onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel. De overige acht melden dat zij les hebben gekregen in een bedrijfsverzamelgebouw. Zij hebben ervaren dat alles goed op orde is geweest. Ter toelichting: “Alles was perfect”, “De catering was prima, evenals de bereikbaarheid”, “De lunch kregen we buiten en moesten we op afstand van elkaar nuttigen” en “Het geheel was prima geregeld. Alleen jammer van de hoge parkeerkosten.” Dat laatste wordt door meerdere respondenten gemeld. Daarnaast heeft men ervaren dat alle lesruimtes goed geoutilleerd waren.

### **Natraject**

De afronding en nazorg is bij UPD goed en zeer goed op orde, aldus de referenten. Men heeft een evaluatieformulier ter invulling ontvangen. “Aan het eind van elke dag konden we ook mondeling feedback geven en bij de afronding van de hele training één totaalevaluatie”, verklaart een geïnterviewde. Daarnaast heeft men een certificaat kunnen downloaden. “Ik heb geen toets gedaan omdat ik dat niet nodig had. Maar ik had een landelijk examen kunnen doen”, verklaart een respondent. Anderen melden dat zij wel een examen hebben gedaan en/of aangevuld met een praktijkopdracht. Het rendement van de betreffende training wordt onder meer als volgt omschreven: “Ik heb heel veel nieuwe inhoudelijke kennis opgedaan en ervaringen met mede cursisten kunnen uitwisselen”, “De handvatten zijn echt toepasbaar zodat ik de strategie kan vertalen naar de dagelijkse praktijk”, “Ik ben me veel bewuster van het resultaat door meer gestructureerd aan de slag te gaan”, “Het is echt een toevoeging aan mijn toolbox in de manier van denken” en “Ik heb zeker zaken bijgeleerd maar ook een bevestiging gekregen dat ik de zaken al correct uitvoer.”

### **Organisatie en Administratie**

Alle respondenten zijn van mening dat UPD makkelijk bereikbaar is en alles tijdig toestuurt. “Ik heb me heel laat aangemeld maar kreeg per omgaande een reactie. Dat vond ik super”, verklaart een referent. Anderen delen de mening dat er snel wordt gereageerd. Een tweede meldt: “Ik heb op tijd alle logistieke details ontvangen.” Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat UPD de afspraken nakomt. Ook gaat men ervan uit dat de facturering conform afspraak is verlopen. Voor negen van de tien referenten is de logistieke organisatie goed tot zeer goed geweest. Eén van hen geeft te kennen dat hij voornamelijk met de docent heeft geschakeld. “Bij UPD zelf heb ik weinig beleving”, zo vertelt hij daarbij. Dat is de reden voor zijn neutrale oordeel.

### **Relatiebeheer**

Zeven van de tien respondenten zijn van mening dat het relatiebeheer op een goede manier gestalte krijgt bij UPD. Sommigen melden daarbij dat er in hun bedrijf contacten zijn met relatiemanagers. “Ik vind hen heel open. Ze nodigen je uit om ook achteraf nog contact op te nemen wanneer je vragen zou hebben. Maar ze leggen het initiatief bij de deelnemers”, verklaart een van hen. Een tweede: “Ik heb een coach toegewezen gekregen voor de praktijkcertificering. Het bevalt heel goed. Hij weet mij echt vooruit te helpen.” Enkele anderen vinden het prima dat er weinig contact is omdat zij UPD zelf weten te vinden. Twee referenten geven geen oordeel omdat er een nog volop in een traject bezig is en de ander recent de training heeft afgerond. Een derde is neutraal en van mening dat UPD daar meer aan mag doen. Hij ervaart hen niet als proactief op de relatie.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De referenten die zicht hebben op de prijs, tonen zich (zeer) tevreden over de balans met de kwaliteit. Zij hebben de trainingen als waardevol ervaren omdat het geleerde direct toepasbaar is in hun praktijk. “Prima”, “Ik vind het een logische prijs voor de geleverde kwaliteit”, “De prijzen zijn marktconform en de waarde is groot” en “De kwaliteit is heel hoog. Ik ben er erg enthousiast over”, zijn enkele uitspraken in dit verband. Vier referenten hebben geen visie op de prijs en/of hebben geen vergelijkingsmateriaal. Daarom onthouden zij zich van een oordeel.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Tot slot luidt de conclusie dat alle deelnemers tevreden zijn over de gevolgde trainingen en de samenwerking met UPD. Een ruime meerderheid is zelfs zeer tevreden. Enkele uitspraken ter toelichting: “De praktische toepassing springt er voor mij bovenuit”, “De trainers zijn ervaren en enthousiast en betrekken iedereen erbij”, “De werkvormen spreken aan en zijn interactief”, “Ik heb UPD als heel toegankelijk ervaren”, “Men denkt echt met je mee in de context”, “Ze zijn betrokken en bevlogen”, “De manier waarop de training invulling heeft gekregen maar ook de faciliteiten” en “In mijn ogen is UPD kleinschalig waardoor je snel en makkelijk kunt schakelen.” Een enkeling plaatst nog een opmerking: “Als feedback heb ik gegeven dat ik moeite heb om de structuur onder de knie te krijgen. Wellicht kunnen ze daar nog wat mee” en “Er zaten nog wat spelfouten in de digitale leeromgeving.” Maar allen zijn zondermeer genegen om UPD voor trainingen met een open aanbod aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met UPD op 30-05-2022.

### Algemeen

UPD richt zich op strategierealisatie en continu verbeteren. Van strategie tot en met operatie en van processen tot en met mensen. Daartoe ontsluit, ontwikkelt en benut zij het totale potentieel van organisaties, teams en individuen. Haar dienstverlening is erop gericht om een actieve bijdrage te leveren aan de winst van organisaties en instellingen en tegelijkertijd de werkomgeving van mensen leuker, resultaatgerichter en zinvoller te maken. Door middel van consultancy en opleidingen ondersteunt zij diverse sectoren in het optimaliseren van de dienstverlening. Lean, Lean Six Sigma, Agile & Scrum trainingen behoren tot haar activiteitenpakket evenals design thinking en opleidingen gericht op leiderschap en coaching. Met haar integrale dienstverlening richt UPD zich zowel op verbetermethodes als op gedragsverandering. UPD onderscheidt zich van andere aanbieders door nadrukkelijk deelnemers te begeleiden in de weg naar het kunnen toepassen van het geleerde in de praktijk en daarmee blijvende en duurzame resultaatverbetering te leveren.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij UPD hoog in het vaandel. De totale dienstverlening wordt continu gemonitord, onder meer door evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers. Intensief werkt men met hen samen om verbeterlagen stevig te kunnen verankeren in de organisatie. Naast de veertig trainers/consultants die actief zijn in het veld, vervult UPD ook de rol van coach en praktijkbegeleider. In haar visie kan het geleerde alleen dan beklijven wanneer de organisaties, teams en deelnemers het continu toepassen in hun dagelijkse praktijk. Coaches begeleiden de weg naar voren en kunnen net zo lang worden ingeschakeld totdat de impact geoptimaliseerd en gemaximaliseerd is. UPD spreekt dan ook liever over gedrags- en resultaatdoelen dan over leerdoelen. Onder invloed van Covid heeft UPD sinds maart 2020 snel weten te schakelen van fysieke bijeenkomsten naar remote learning. Trainers, consultants en coaches hebben daar goed op weten te anticiperen. Onder meer omdat het mensen zijn die ervaring hebben met complexe implementatietrajecten, procesoptimalisatie en het realiseren van gedrags- en cultuurveranderingen.

### Continuïteit

Daar waar de omzet in 2020 daalde, ziet UPD daar nu weer een stijging. Op dit moment krijgt men dusdanig veel aanvragen, dat men opnieuw in contact is getreden met professionals uit de flexibele schil van voor 2020. Al 20 jaar wordt UPD gezien als een partner in co-creatie waarbij zij terugkerende klanten op weg helpt naar hun ambitie om blijvend en impactvol resultaat te realiseren en tevens nieuwe opdrachtgevers en/of sectoren aan zich weet te binden. Haar ambitie is gericht op het toepassen van de kennis in de praktijk en het optimaliseren van het resultaat. Structurele verbetertrajecten richten zich dan ook op zowel de harde factoren (structuur, proces, besturing) als de zachte factoren (blijvende gedragsverandering door leiderschapsontwikkeling en cultuurverandering). UPD voorziet dat de stijgende lijn verder doorzet doordat het aantal aanvragen voor optimalisatieprocessen bij opdrachtgevers toeneemt. Mede dankzij het feit dat zij snel, accuraat en alert weet te schakelen op veranderende marktomstandigheden, weet UPD haar klanten aan zich te binden. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde marktontwikkelingen en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen verwacht Cedeo dat de continuïteit van UPD voor de komende tijd voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Dankzij de juiste transfer van theorie naar praktijk en de evenwichtige balans in de trainingstrajecten, weet UPD zowel de kennis en know how enerzijds te verenigen met de people en changekant anderzijds. Met name dankzij de flexibiliteit van UPD als organisatie en de mensen die er werken, heeft zij aangetoond dat zij in staat is om snel om te kunnen schakelen en daarmee tegemoet te komen aan de wensen van de opdrachtgevers. Dat wordt door hen zeer gewaardeerd evenals kernkwaliteiten als meedenkend vermogen, gedrevenheid en bezieling. Dat maakt dat klanten naar volle tevredenheid samenwerken met UPD.

## 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](http://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