

Klanttevredenheidsonderzoek

Mploy Associates

22-05-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Mploy Associates 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	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma②				50%	
Uitvoering				75%	25%
Opleiders				75%	25%
Trainingsmateriaal③					
Accommodatie④				100%	
Natraject				75%	25%
Organisatie en Administratie			12,5%	75%	12,5%
Relatiebeheer⑤				75%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				75%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				75%	25%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Niet van toepassing
- ④ Niet van toepassing
- ⑤ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de uitvoering en invulling van het Talent Programma van Mploy Associates hebben acht referenten hun medewerking verleend. Deze referenten hebben Junior Consultants binnen het Talent Programma afgenomen bij Mploy Associates en werken in die relatie al langere tijd samen met deze organisatie. Voor de meerderheid van de respondenten is dit niet de eerste keer dat wordt samengewerkt met Mploy Associates. Een van hen vertelt: "Wij werken al geruime tijd met Mploy Associates samen en we zijn tot nu toe steeds tevreden met het aanbod van jonge en talentvolle professionals". Dit is voor de meeste van de geïnterviewden de reden om ook nu weer te kiezen voor Mploy Associates. De gesprekken die met Mploy Associates in het voortraject worden gevoerd, worden op prijs gesteld. "Er wordt echt goed geluisterd naar onze wensen en vervolgens wordt er een voorstel gedaan. Hier kunnen wij ook weer op reageren waardoor het dus een dynamisch traject wordt waarin beide partijen even veel in te brengen hebben. Dat vind ik een prettige manier van werken," aldus een van de tevreden referenten.

Een ander zegt: “Ook over de prijs werd er niet onduidelijk gedaan, hier zijn we samen prima uitgekomen”. De respondenten zijn unaniem in hun oordeel over dit onderwerp, zij zijn allemaal tevreden over het voortraject.

Opleidingsprogramma

De referenten hebben het bij dit onderdeel met name over de begeleiding die door Mploy Associates aan de Junior Consultant wordt geboden en de wijze waarop hierover van tevoren afspraken worden gemaakt. Niet alle referenten zijn hier persoonlijk bij betrokken dus heeft niet iedereen een mening hierover. De referenten die hier iets over kunnen zeggen, zijn hier allemaal tevreden over. Dit wordt door één van hen als volgt gemotiveerd “Ik vond het plan heel duidelijk en volledig, zag daar duidelijk onze eigen input in terug”. Dit citaat is een goede weergave van hoe er door de tevreden referenten over de offertes van Mploy Associates wordt gedacht.

Uitvoering

De manier waarop Mploy Associates hun Talent Programma's ten uitvoer heeft gebracht is zeer naar de wens van deze referenten, zij zijn hier allemaal tevreden over en vijftientig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Een van hen vertelt: “Omdat er in het voortraject duidelijk was gecommuniceerd, sloten de vaardigheden en capaciteiten van de Junior Consultant heel goed aan bij onze wensen”. Een andere referent zegt: “De Junior Consultant kon meteen aan de slag en werd verder goed begeleid door de Talent Manager, daar hadden wij verder geen omkijken naar”. “Deze Junior Consultant paste prima bij onze organisatie, daar hadden ze goed naar gekeken,” zo vertelt een andere referent nog. Verder geeft men aan tevreden te zijn over de contactmomenten met Mploy Associates: “Het is niet zo dat ze door het leveren van de Junior Consultant ook meteen klaar zijn. Tijdens zijn periode bij ons werd de Junior Consultant goed bijgestaan door zijn eigen Talent Manager bij Mploy Associates”. En een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: “Ook voor ons is er voldoende mogelijkheid om contact op te nemen met Mploy Associates tijdens het proces. Op deze manier kan er aan finetuning van het gepersonaliseerde ontwikkelplan worden gedaan en verloopt het traject voor alle partijen nog soepeler en levert het uiteindelijk ook het meeste op, weer voor alle partijen!”.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is er een grote tevredenheid onder de referenten over het onderhavige onderwerp; de opleiders/consultants van Mploy Associates. Alle respondenten zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over de zakelijke relatie die met deze persoon wordt onderhouden en alles wat daarbij komt kijken. “Ik heb niet alleen in het voortraject contact gehad met de Talent Manager van de Junior Consultant maar ook met enige regelmaat tijdens de gehele duur van het traject. Dit waren open en eerlijke gesprekken waar ik goed kon aangeven wat er nog verwacht werd van onze kant,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Een andere referent zegt over hun contact met de Talent Managers: “De Talent Manager kent onze organisatie heel erg goed en weet daardoor onze behoeftes. Ik merk dan ook echt dat hij de Junior Consultants waar nodig bijstuurt en coacht zodat deze nog beter blenden in het team. Dat vind ik een groot pluspunt van Mploy Associates, die inhoudelijke kennis over ons bedrijf”. De overige geïnterviewden hebben soortgelijke commentaren en dat is een verklaring voor hun positieve oordeel met betrekking tot dit onderwerp.

Trainingsmateriaal

Dit onderdeel is niet van toepassing

Accommodatie

Dit onderdeel is niet van toepassing

Natraject

Over het natraject zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Zij geven aan dat de doelen die vooraf waren gesteld gehaald zijn: “We hadden heel duidelijke afspraken over wat we graag wilden bereiken en deze Junior Consultant heeft dat waargemaakt. Na afloop van het traject hebben we dit gezamenlijk geconcludeerd in een afrondend gesprek, ook met de Talent Manager van Mploy Associates erbij. Dat vond ik heel prettig”. Een andere geïnterviewde zegt: “Wij hebben een langdurige relatie met Mploy Associates en de afloop van een traject luidt vaak het begin van een nieuw traject in. Daarom is er in ons geval niet echt sprake van een natraject maar eerder van een continu-traject. Ik spreek regelmatig met mijn contactpersoon binnen Mploy Associates en dat zijn fijne gesprekken die vaak een uitgangspunt vormen voor een vervolg”.

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop Mploy Associates de zaken op administratief en organisatorisch gebied heeft geregeld, zijn de ondervraagde respondenten in grote meerderheid tevreden. Er wordt onder meer gezegd dat Mploy Associates goed bereikbaar is en dat er een snelle reactietijd is: "Als ik een vraag heb, wordt deze altijd zo snel mogelijk beantwoord. Ik hoef er nooit extra achteraan te gaan". Ook de professionaliteit en flexibiliteit van Mploy Associates wordt in dit verband door meerdere referenten genoemd. Ter toelichting: "Mploy Associates heeft veel ervaring met het opleiden en begeleiden van Junior Consultants en ook de hele organisatie er omheen hebben ze in de loop der tijd geprofessionaliseerd. Dat is fijn om mee te werken, alles is duidelijk en bij eventuele onduidelijkheden gaan ze er met open vizier in en staan ze open voor onze feedback". Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door deze respondenten over Mploy Associates met betrekking tot dit onderwerp wordt gedacht. Een referent geeft hier een neutrale score omdat hij soms wat lang op een reactie moet wachten: "Ze reageren niet altijd even snel".

Relatiebeheer

Niet alle respondenten kunnen iets zeggen over de manier waarop de relatie met Mploy Associates wordt onderhouden omdat dit bij hen door een collega of andere afdeling wordt afgehandeld. Degenen die hier wel iets over kunnen zeggen zijn onverdeeld positief over de manier waarop deze zakelijke relatie wordt onderhouden. "Ik heb zoals gezegd een goede band met Mploy Associates, ik praat regelmatig met mijn contactpersoon. Dat zijn echt inhoudelijke gesprekken waaruit dan een nieuwe aanvraag voor het Talent Programma kan ontstaan. Maar ik voel me nooit gepusht," aldus een van de tevreden referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zinden dat Mploy Associates op een goede manier vormgeeft aan het relatiebeheer: "We worden niet overspoeld met informatie, zo nu en dan een mailing. Ik vind dit een prima zakelijke relatie".

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. Degenen die hier iets over kunnen zeggen, zijn hier allemaal tevreden over. Hierbij worden de volgende motivaties gegeven: "Mploy Associates levert gewoon kwaliteit. De Junior Consultants zijn goed voorbereid op hun taak en brengen kwaliteiten mee waar wij hier behoefte aan hebben. Daar hangt in dit geval een redelijk prijskaartje aan maar dat vind ik gerechtvaardigd" en "Sommige Junior Consultants zijn echt van meerwaarde geweest voor ons bedrijf, daar heeft Mploy Associates dus een goede bijdrage geleverd. De prijzen die ze vragen zijn aan de hoge kant maar je krijgt als afnemer van een Junior Consultant dan ook wel echt waar voor je geld".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek onder een aantal organisaties die een Junior Consultant uit het Talent Programma van Mploy Associates hebben afgenomen, komt een grote tevredenheid naar voren. De meeste respondenten hebben al vaker te maken gehad met een Junior Consultant van Mploy Associates en zij zijn hier alle keren tevreden over geweest: "Uiteraard blijft het mensenwerk en zijn er dus onderlinge verschillen tussen de Junior Consultants. Maar de manier waarop Mploy Associates ondersteuning biedt is voor ons een reden om voor hen te kiezen". Alle referenten zeggen dat de samenwerking met Mploy Associates goed verloopt en dat de kwaliteit van de diensten die worden verleend "regelmatig en constant van hoog niveau" is: "Als we niet tevreden zouden zijn, zouden we wel op zoek gaan naar een andere aanbieder". Gevraagd naar positieve punten wordt onder meer genoemd de professionele begeleiding door Mploy Associates en de mogelijkheden om tussentijds bij te sturen: "Mploy Associates is goed bereikbaar en werkt met vaste contactpersonen. Ook staan ze open voor suggesties van onze kant". Als er naar verbeterpunten wordt gevraagd, is er slechts een referent die iets zegt. Hij vindt dat Mploy Associates zich nog beter zou kunnen profileren: "Wij zijn heel tevreden maar als ik dit wel eens bij collega's ter sprake ben, merk ik dat ze huiverig zijn. Ze kennen Mploy Associates nog niet. Daar liggen nog kansen". Alle referenten zijn dermate tevreden over de dienstverlening van Mploy Associates, dat ze zonder aarzelen aangeven ook in de toekomst graag nog een gebruik te maken van de diensten van Mploy Associates: "Als er budget voor is, weet ik waar ik naar toe ga".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Mploy Associates op 22-05-2023.

Algemeen

Mploy Associates biedt ontwikkelprogramma's (ook wel talentprogramma's) voor hoogopgeleide consultants op het gebied van data, financiën, analytics en IT en is in 2018 opgericht. Arald de Wilde kwam in die tijd in zijn werk als consultant regelmatig mensen tegen die een zeer hoog potentieel hadden maar waarbij dat potentieel niet maximaal werd benut door de bedrijven waarbij zij werkzaam waren. Om hierop in te spelen werd Mploy Associates in 2018 opgericht samen met zijn zakenpartner Rens Kok. Mploy Associates heeft als doel om high potentials beter te faciliteren zodat hun potentieel beter ontplooid wordt. Hiermee snijdt het mes aan twee kanten. Niet alleen de (beginnende) high potential wordt hierdoor geholpen maar het levert ook voordeel op voor de afnemers van deze high potentials omdat zij op deze wijze goed gemotiveerde mensen aan zich binden. De tweejarige Talent Programma's van Mploy Associates zijn dan ook de belangrijkste focus van het bedrijf.

Kwaliteit

Mploy Associates biedt Junior Consultants een goed doordacht en gevarieerd programma waarbij de Junior Consultant training en coaching krijgt om de competenties te leren die nodig zijn voor zijn of haar carrière. De talentprogramma's zijn gericht op drie ontwikkelingsgebieden: persoonlijk, professioneel en theoretisch, wat voor de Junior Consultants vaak technische ontwikkeling inhoudt. Mploy Associates heeft grote opdrachtgevers zoals bijvoorbeeld de banken ING, Rabobank en ABN AMRO en verzekeraars zoals bijvoorbeeld a.s.r. verzekeringen, NN en AEGON. De Junior Consultants worden tijdens hun werk bij de opdrachtgever intensief begeleid door hun Talent Manager bij Mploy Associates en deze onderhoudt ook het tussentijdse contact met de opdrachtgever. Verder besteden de Junior Consultants één dag per week aan trainingen bij Mploy Associates waarbij er, zoals eerder al vermeld, wordt gewerkt aan verdere ontwikkeling van hun competenties. De Junior Consultants volgen hierbij een persoonlijk programma gericht op hun eigen behoeftes. Deze aanpak is succesvol en leidt tot aanzienlijk hogere prestaties en loopbaangroei. De (Junior) Consultants hebben over het algemeen een snel carrièretempo en de opdrachtgevers krijgen uiterst gemotiveerde en capabele medewerkers. Daarmee verdienen zij hun investering snel terug. Door deze zorgvuldige manier van werken is de kwaliteit van de dienstverlening van Mploy Associates gewaarborgd.

Continuïteit

Mploy Associates werkt al langere tijd samen met diverse grote opdrachtgevers. Zij zijn dermate tevreden over de dienstverlening van Mploy Associates dat zij steeds opnieuw gebruik maken van het al eerder beschreven Talent Programma. Uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, blijkt dat opdrachtgevers erg tevreden zijn over de snelle reacties en het snelle handelen van Mploy Associates en de manier waarop er wordt ingespeeld op (actuele) ontwikkelingen. De afgelopen vijf jaar is Mploy Associates dan ook sterk gegroeid. Mploy heeft de ambitie om dit ook de komende jaren te blijven doen. Voorlopig in de sectoren waarin men momenteel werkzaam is, maar in de toekomst is het ook denkbaar dat naar andere (verwante) sectoren wordt uitgebreid, zoals bijvoorbeeld de overheid. Dat de diensten van Mploy Associates worden gewaardeerd door de opdrachtgevers blijkt wel uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, hieruit komt een grote tevredenheid naar voren. Op basis van het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Mploy Associates heeft altijd oog voor wat er leeft bij klanten, hun (potentiële) opdrachtgevers, Junior Consultants en in de maatschappij. Omdat Mploy Associates via de Talent Managers en de Junior Consultants nauwe contacten onderhoudt met diverse opdrachtgevers, weet men wat er speelt en waar behoefte aan is. De afdeling Business Relations is continu in contact met de doelgroep en de interne trainingen die door Mploy Associates worden geboden, als onderdeel van het Talent Programma, zijn hierdoor dan ook aan veranderingen onderhevig. De inhoud wordt regelmatig aangepast aan gesignaleerde veranderingen en zo worden er ook nieuwe trainingen ontwikkeld als hier behoefte aan lijkt te zijn.

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