

# Klanttevredenheidsonderzoek

Artificium

30-08-2023



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Artificium 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
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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, ondoorgondelijk 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				60%	30%
Accommodatie③					
Natraject		10%		70%	20%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				70%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal

③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Over het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals Artificium dit vormgeeft, zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Sommigen geven aan dat zij al langer met hen samenwerken en meerdere trainingen afnemen. Anderen delen graag hun ervaringen met betrekking tot één traject. "We werken al jaren samen en zijn begonnen met een specifiek aanbod. Maar trainingen worden doorontwikkeld en of gefinetuned", "Het is bij ons een doorlopend proces" en "Ik ken hen via mijn netwerk. Wij hebben nu al een aantal keren dezelfde training bij hen afgenomen voor een specifieke doelgroep. Elke keer als er nieuwe collega's bijkomen, kijken we of we een groep kunnen vullen", geeft een drietal respondenten aan. De directeur, vanuit zijn rol als accountmanager, inventariseert de wensen in dit stadium. Men beoordeelt hem als klantvriendelijk, professioneel en meedenkend op inhoud. Daarnaast meldt een aantal van hen ook: "Hij komt met goede voorstellen en creatieve ideeën" en "We kennen elkaar al zo lang dat er soms weinig woorden nodig zijn."

### **Opleidingsprogramma**

Nadat alle wensen in het voortraject zijn geïnventariseerd, volgt er een programmavoorstel met een begroting van de kosten. Enkele referenten melden dat zij een raamovereenkomst hebben. “Die werkt als een soort paraplu. De prijs staat vast maar op inhoud krijgen we elke keer een aparte offerte”, verklaart een van hen hierover. Een volgende deelt mee: “Ze onderbouwen ook altijd de keuzes die zijn opgenomen. Dat is heel verhelderend.” Anderen melden dat het programma vastligt en dat men alleen data met elkaar afstemt. Ook verklaart een respondent: “We hebben een overall overeenkomst en een langdurige relatie. Eens in de zoveel tijd stemmen we alles opnieuw af om de programma’s aan te scherpen.” Bij sommige referenten is Artificium preferred partner. Uit de interviews blijkt dat alle respondenten (zeer) tevreden zijn.

### **Uitvoering**

Van de tien referenten zijn er negen (heel) positief over de uitvoering van de diverse programma’s. De meesten baseren hun feedback op de ingevulde evaluaties van de deelnemers. Daaruit blijkt dat zij met name te spreken zijn over de balans in de trainingen en het feit dat de context wordt meegenomen. On- en offline-bijeenkomsten worden vaak afgewisseld. Daarnaast vertelt men onder andere het volgende: “Het pakket bestaat uit een aantal onderdelen waarbinnen accenten worden gelegd. Een acteur wordt ingezet om de rollenspellen vorm te geven. Omdat het voor onze medewerkers best confronterende trainingen zijn, hebben we een maand later nog een extra terugkomdag om ervaringen te delen. De trainer heeft dit uitstekend opgepakt”, “De deelnemers vullen eerst zelf een vragenlijst in op basis waarvan er een profielschets volgt. Dan krijgen zij een gesprek over de uitslag. Vervolgens gaat men in de training met elkaar aan de slag”, “De cursisten vinden het een veilige leeromgeving” en “Het geheel is heel interactief. Er wordt veel geoefend. Alle onderwerpen kunnen aan bod komen en de werkvormen sluiten goed aan.” Een referent geeft een neutrale beoordeling: “Er was vooraf gevraagd of de deelnemers met eigen casuïstiek konden komen. Maar enkele nieuwe managers vonden dat lastig. Helaas was op dat moment de trainer niet in staat om zelf met voorbeelden te komen. Daarnaast misten de deelnemers nog wat theoretische achtergrond. Naar aanleiding daarvan hebben we nog wel een terugkomdag georganiseerd en die werd uiteindelijk positief beoordeeld.”

### **Opleiders**

Voor de trainers is er veel lof. Uit de gesprekken blijkt dat men vaak kan beschikken over dezelfde trainer. Dat is in de ogen van de referenten van toegevoegde waarde omdat zij de context kennen en deze betrekken in de uitvoering. Daarnaast vertelt men het volgende: “De trainer kijkt naar wat er nodig is. Hij deelt zijn eigen ervaring en luistert goed zonder daar invulling aan te geven”, “Wij vinden de trainer inspirerend, plezierig en het is een levendige spreker”, “Wat wij prettig vinden is dat er veel communicatie- en reflectiemomenten in zitten”, “De trainer kan goed inspelen op het groepsproces en is heel toegankelijk”, “De trainers kennen de praktijk waardoor zij goed aansluiten”, “Elke deelnemer voelt zich gehoord. Wij ervaren hen als kundig met humor en luchtigheid” en “Zij weten intern een verdiepingsslag aan te brengen.”

### **Trainingsmateriaal**

Volgens één geïnterviewde is er geen sprake van enig trainingsmateriaal en deze onthoudt zich dan ook van een oordeel. De anderen zijn positief over het materiaal dat gebruikt wordt. Zo geeft een referent aan dat de trainer zelf het materiaal ontwikkelt en hij ervaart deze als erg kundig. Een volgende meldt dat de trainers zelf veel voorbeelden geven en dat handig te vinden. “Dat zie je dan ook terug in de leeromgeving”, zegt hij erbij. Het materiaal is gericht op de context van de deelnemers. “Dan starten we vaak met opdrachten uit de digitale omgeving”, verklaart een volgende. Een derde: “We krijgen op voorhand de test en daarna een profielschets. Daarna ontvangen we nog hand-outs en een format voor intervisie. Alles is relevant.” Een referent deelt mee dat de deelnemers alleen de presentatie hebben ontvangen. “Dat vind ik wat weinig”, meldt hij. Desondanks geeft ook hij een tevreden score.

### **Accommodatie**

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden.

**Natraject**

Over het natraject is een geïnterviewde ontevreden. Dat heeft met name betrekking op online evaluaties. “Wij vinden het belangrijk dat iedereen feedback geeft. Op deze manier lukt dat niet en daar wordt ook niet op gestuurd. Dat vind ik jammer”, verklaart hij. De overige negen respondenten melden dat zij geregeld met Artificium overleg hebben over de voortgang en de trainingen die reeds hebben plaatsgevonden. Evaluaties nemen daar altijd een belangrijke plaats in. “En mocht het zijn dat er aanleiding toe is om eerder een gesprek met elkaar te voeren, dan gebeurt dat ook”, meldt een respondent. Ook blijkt dat opdrachtgevers zelf intern de evaluatie verzorgen. “Dat doen wij met alle partners zodat er een eenduidige systematiek wordt gehanteerd”, vertelt een volgende. Soms ontvangen deelnemers een bewijs van deelname; anderen kunnen dit downloaden vanuit het interne LMS-systeem. Op de vraag wat de trainingen opleveren, komt onder meer het volgende naar voren: “Het geheel is echt gericht op persoonlijke ontwikkeling van soft skills. Dat komt hen in de hele loopbaan van pas”, “Er vindt een professionele verdiepingsslag plaats waarbij de cursisten handvatten aangereikt krijgen”, “Wij houden het intern levend doordat wordt gemonitord hoe men het gebruikt in de praktijk” en “Deelnemers krijgen zicht op hun eigen kwaliteiten en inzicht in elkaars talenten. Dat helpt echt in de samenwerking.”

**Organisatie en Administratie**

De respondenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het administratief en organisatorisch handelen van Artificium. Men wordt snel en goed te woord gestaan, zowel per mail als per telefoon. Afspraken komt men na en facturen kloppen met het voorstel. “Ik ervaar hen als klantvriendelijk”, “Ze zijn flexibel en denken mee” en “Ik typeer hen als servicegericht”, melden drie referenten desgevraagd. Sommigen geven aan dat het soms wat langer duurt maar dat is voornamelijk te wijten aan de interne organisatie bij de opdrachtgever. Tevens vertelt een respondent: “We hebben met elkaar een goede relatie. Als er iets aan onze kant blijft liggen, dan krijgen wij hierover feedback. We gaan dan met elkaar in gesprek en zorgen voor een betere afstemming.” “Ook als er af en toe iets aangepast moet worden, weet Artificium snel en kundig te schakelen”, meldt een geïnterviewde tot slot.

**Relatiebeheer**

Dat Artificium het relatiebeheer op een correcte manier gestalte geeft, blijkt uit bovenstaande scores. “We werken echt als partners samen”, verklaart een van hen. “Wij houden graag zelf het initiatief voor contact”, zegt een tweede. Daartegenover staat een volgende die van mening is dat Artificium vanuit salesoogpunt vaker contact zou kunnen opnemen. Ook blijkt dat een opdrachtgever een of meer aanspreekpunten heeft. “Dat is afhankelijk van de vraag maar wij schakelen ook met de front- en backoffice”, meldt hij daarbij. De accountmanager is meestal het eerste aanspreekpunt maar vaak kan men ook direct met de trainer de inhoud bespreken. Dat weten de respondenten te waarderen. “Wij werken al jaren met dezelfde mensen en hebben een groots wederzijds vertrouwen”, geeft tot slot een geïnterviewde aan.

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding kent louter positieve beoordelingen. Enkelen melden daarbij wel de prijs aan de hoge kant te vinden maar er voldoende waarde uit te halen waardoor er een goede balans is. Zoals een van hen opmerkt: “Ik vind hen niet goedkoop maar ik heb nog nooit aanleiding gezien om andere partijen te vergelijken.” Daarnaast wordt opgemerkt dat men denkt dat de prijsstelling marktconform is.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met Artificium. Zo schetst men de volgende positieve punten: "Het is een fijne samenwerkingspartner en men schakelt experts in de uitvoering in", "We hebben wederzijds vertrouwen in elkaar en er zijn korte lijnen", "Het is echt maatwerk omdat de trainers goed inspelen op de groep", "Ik waardeer het dat ze meedenken en flexibel zijn. Daarnaast leveren ze kwaliteit", "Artificium heeft een positief imago en heeft kundige trainers in dienst", "We werken in co-creatie met elkaar samen. Zij leggen verbinding in het contact en tonen betrokkenheid. Ik vind het een betrouwbaar bureau" en "Ik ervaar hen als professioneel, kundig, toegankelijk en oplossingsgericht. Het is echt een prettige samenwerkingspartner." Ook meldt een referent nog expliciet: "Wij hadden een vraag neergelegd bij de salesmanager. Hij is dit intern gaan bespreken en kwam terug met de opmerking dat zij niet aan deze vraag konden voldoen. Dat waardeer ik ook. De eerlijkheid om nee te durven zeggen." Naast de positieve opmerkingen, heeft een enkeling ook nog een verbeterpunt: "Blijf zorgvuldig in de gemaakte afspraken. Ga niet met een deelnemer in discussie. Mocht er een aandachtspunt zijn, neem dan met mij als opdrachtgever contact op", "Blijf alert op veranderende omstandigheden zoals bijvoorbeeld ten tijde van Corona", "Ik vraag me af of ze voldoende vernieuwen. Ga mee met de tijd", "Check nog eens de noodzaak om met PowerPointpresentaties te werken" en "Stuur bijvoorbeeld elk kwartaal een mail met tips en actualiteiten. Bij de naam Artificium ging er bij mij niet meteen een bel rinkelen. Breng het meer onder de aandacht." Dat laatste is door meerdere referenten gemeld. Tot slot delen allen mee dat zij Artificium van harte aan zullen 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 Artificium op 30-08-2023.

### Algemeen

Artificium verzorgt leer- en ontwikkeltrajecten voor professionals en biedt coaching en maatwerk trainingen aan die de communicatieve vaardigheden en management skills van een team of individu op een hoger niveau brengen. Het voormalige Human Capital Group Talent Development kent vanaf september 2022 deze nieuwe naam. Artificium staat voor 'de kunst van het leren en doen'. Bij alle maatwerktrajecten voor trainingen en coaching is de overtuiging dat leren een actief proces is dat hoort aan te sluiten bij een intrinsieke motivatie om te willen leren en veranderen. De totale dienstverlening is dan ook gericht op praktische toepasbaarheid.

### Kwaliteit

Bij Artificium staat de context centraal. Om deelnemers en opdrachtgevers in beweging te krijgen, moeten alle trainers en coaches zich maximaal in kunnen leven in hun werkomgeving. Trajecten krijgen dan ook in co-creatie vorm en inhoud waarbij er veel aandacht is voor de praktijk. Trainingen worden zowel offline als online en hybride aangeboden. Het grote voordeel van online leren is de brede inzetbaarheid op het gebied van kennis en inzicht. Daar waar een (deel van een) training vraagt om actieve aanwezigheid, wordt een live bijeenkomst georganiseerd. De meeste trainers zijn in dienst. Daarnaast maakt men gebruik van een flexibele schil. Deze freelance-trainers worden frequent ingezet op een bepaalde expertise die Artificium zelf niet in huis heeft. Allen zijn medeverantwoordelijk voor de inhoud en het materiaal van de training. Elk kwartaal wordt men uitgenodigd voor een kwartaalbijeenkomst waar de meest actuele ontwikkelingen aan bod komen. Het bureau hecht sterk aan kwaliteitsverbetering. Zo worden trainers en coaches op regelmatige basis getraind op een bepaalde expertise zodat deze kennis en wijsheid in de toekomstige trainingen ingezet kan worden. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het toetsen van de mate van tevredenheid.

### Continuïteit

De methodieken Insights Discovery of LIFO vormen de basis voor de verdere invulling van trajecten. Iedere deelnemer doet voorafgaand een persoonlijkheids- en gedragsstijlen test. Aan de hand van een praktisch rapport leren zij op die manier hun eigen communicatievoorkeuren kennen en die van de ander. Op basis daarvan wordt een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld dat is gericht op het optimaliseren van de aanwezige sterktes. Het positieve aan deze methodieken is de toegankelijke insteek. Deelnemers leren elkaar te waarderen op kwaliteiten. Zeker tegen de achtergrond van het vele thuiswerken vormt het sociale aspect, zowel bij individuele trainingen, coaching en teamtrainingen, een belangrijk uitgangspunt. Hierbij hanteert Artificium de regel dat de leeromgeving voor iedereen veilig moet zijn. Haar focus blijft vooral op kwaliteit, co-creatie en een juiste balans in de programma's om maximaal aan te kunnen sluiten bij de wensen van zowel de opdrachtgevers als de deelnemer. Gezien het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Artificium voor de komende tijd voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Bij Artificium staat het onderhouden van de relatie met de klant op een zorgvuldige en juiste manier, voorop. De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn van mening dat het bureau professioneel, betrokken en flexibel is waardoor er een groot vertrouwen ontstaat dat trajecten aansluiten op de praktijk van de deelnemers. Dankzij het feit dat Artificium een kleinschalig bureau is waar de directeur/eigenaar een actieve positie inneemt, maakt dat zij zowel bestaande klanten langdurig aan zich weet te verbinden maar ook nieuwe opdrachtgevers hun weg naar het bureau weten te vinden.

## 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