

Klanttevredenheidsonderzoek

HRD Groep

05-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van HRD Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet 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
Voortraject②				50%	25%
Opleidingsprogramma			13%	50%	38%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders③				13%	62%
Trainingsmateriaal④				38%	25%
Accommodatie⑤					
Natraject				75%	25%
Organisatie en Administratie⑥				62%	25%
Relatiebeheer⑦				38%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				25%	62%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				13%	87%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten scoren niet
- ③ Twee referenten scoren niet
- ④ Drie referenten scoren niet
- ⑤ Acht referenten scoren niet
- ⑥ Eén referent scoort niet
- ⑦ Eén referent scoort niet
- ⑧ Eén referent scoort niet

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject wordt door zes van de acht referenten als goed tot zeer goed beoordeeld. Bijna alle organisaties geven aan al lang samen te werken met de HRD Groep en zijn voor hen ook vaak preferred supplier. De overweging om voor de HRD Groep te kiezen is vaak gebaseerd op de goede kwaliteit, de lange samenwerking, de prijs en het aanbod. Enkele reacties: "Ons bedrijf werkt met gecontracteerde leveranciers en de keuze wordt gemaakt door een mini competitie of toerbeurt. Bij de aanbesteding is er een trainingsprofiel en een aantal leerdoelen vastgelegd en er is een programma van eisen opgesteld.

Voor de maatwerktrajecten worden aanvullende doelen vastgesteld in samenspraak met de opdrachtgever. Ik heb diverse maatwerktrajecten met HRD Groep begeleid en zij zijn een partner waar wij al jaren zaken mee doen. Ze zijn kwalitatief goed en eveneens goed op de hoogte van hoe ons bedrijf werkt” en “De keuze voor hun trainingen is gebaseerd op de goede kwaliteit, prijs en onze lange samenwerking.”

Opleidingsprogramma

Goed tot zeer goed is de waardering door zeven van de acht referenten voor wat betreft het opleidingsprogramma. Eén referent geeft aan noch tevreden noch ontevreden te zijn. Allereerst de positieve reacties: “In de maatwerkopdrachten worden de wensen en eisen van de opdrachtgever meegenomen. Aan de hand van een “piepsysteem” en in sommige gevallen een tussentijdse evaluatie worden eventuele onvolkomenheden of problemen opgelost. Intern vinden wij het ingewikkeld om te bepalen of leerdoelen zijn bereikt. Die meting vindt in die vorm dan ook niet plaats. De financiële afspraken zijn heel transparant” en “Deze opleiding is een standaard trainingsprofiel waarvan een bepaald percentage afgeweken mag worden in de praktijk. Elk team bepaalt bij deze training zijn eigen leerdoelen, casuïstiek en praktijkopdrachten wat door middel van een intake is afgestemd. De leidinggevende informeert haar afdeling. Ten aanzien van de financiële kant zijn duidelijke afspraken gemaakt qua tarieven voor de verschillende onderdelen en voor elk traject wordt een offerte opgesteld. Na afloop van een training hebben wij altijd een eigen evaluatie binnen ons bedrijf.” Een kritische noot van één referent: “Er is wel een aantal keer feedback vanuit onze organisatie nodig voordat het programma voldoet aan onze wensen en eisen.”

Uitvoering

De uitvoering wordt door alle acht referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd. Dit bleek ook uit de evaluaties die door de eigen organisatie na afloop van de training is gehouden. Verschillende leervormen zijn toegepast afhankelijk van de opdracht, de afwisseling tussen theorie en praktijk was goed en in veel gevallen zijn er ook evaluaties gehouden. Enkele reacties: “De deelnemers hebben de training goed gewaardeerd en is er met de gegeven scores voor ons geen reden om aanvullende vragen te stellen aan de HRD Groep”, “Persoonlijke leerdoelen worden meestal vastgelegd en afhankelijk van de opdracht wordt er wel of niet gekozen voor tussentijdse evaluatie. Vaak vindt dit organisch plaats” en “Het programma is interactief, onder andere door rollenspellen en er worden vaak opdrachten gegeven waarbij de groep in kleinere groepen wordt onderverdeeld.”

Opleiders

De opleiders zijn door de referenten als goed of vooral zeer goed gewaardeerd. Twee geïnterviewden hadden onvoldoende zicht op de trainers die zijn ingezet om hier een score aan toe te kennen. De volgende positieve reacties bevestigen de indruk van de goede inhoudelijke en didactische vaardigheden van de trainers:” Wij krijgen te horen dat de trainers vakinhoudelijk goed op de hoogte zijn, professioneel en betrokken zijn”, “De HRD Groep begeleidt de veelal jonge professionals en de trainers worden door de deelnemers omschreven als goed en gekwalificeerd” en “De trainer maakte gebruik van een leuke oefening om elkaar beter te leren kennen. Daarnaast kwamen ook de introverte personen aan bod en betrok hij iedereen uit de groep.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is voldoende afgestemd op de organisatie en wordt door vijf referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd. Drie referenten hebben geen score gegeven omdat zij hier onvoldoende zicht op hebben gehad. Bij een preferred supplier zijn de werkvormen die gehanteerd worden niet vooraf vastgelegd in het raamcontract. Hierdoor is er de vrijheid om de juiste werkvorm te kiezen die past bij de groep. Vaak ontvangt men vooraf informatie en online modules om zich voor te bereiden. Eén andere referent gaf aan: “Er wordt gebruik gemaakt van PowerPointpresentaties, hand-outs en er worden links gedeeld.”

Accommodatie

Bij alle acht referenten vond de training incompany plaats en daarom is er geen waardering op dit onderdeel gegeven.

Natraject

Het natraject wordt door alle referenten als goed tot zeer goed ervaren. Het verschilt per maatwerktraject of er een diploma of certificaat wordt verstrekt. De eindevaluatie is eveneens afhankelijk van hetgeen vooraf is afgesproken. Soms is er alleen een interne evaluatie door de organisatie zelf. Referenten zijn van mening dat de opleidingsdoelen zijn bereikt. Alhoewel één referent daar nog een nuance in maakt: "Eigenlijk is pas na een halfjaar echt meetbaar wat de resultaten in de praktijk zijn. Wij onderzoeken dit wel intern, maar benaderen dat dan breder dan alleen de resultaten van de opleiding." Een greep uit de reacties over het natraject: "Wij werken niet met certificaten maar als een deelnemer dat wenst dan kan hij er een digitaal downloaden. De reden is dat het te veel papierwerk oplevert voor ons", "Wel ontvangt iedereen een profiel en volgt er een eindevaluatie met de leidinggevende", "Er vindt altijd een eindevaluatie plaats tussen HRD Groep en de opdrachtgever van het maatwerktraject. Hierbij neemt de opdrachtgever eventueel informatie mee van de evaluatie uit de eigen leeromgeving alhoewel deze heel summier is. Soms doet de opdrachtgever nog aanvullend onderzoek bij de deelnemers indien nodig" en "Wij houden altijd zelf een evaluatie met de deelnemers en koppelen dit terug aan de HRD Groep en de sprekers. De feedback wordt gebruikt bij het volgende traject om zaken te verbeteren.

Organisatie en Administratie

Zeven van de acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie van de HRD Groep. Eén referent geeft aan dat hij hier geen zicht op heeft omdat hij vanuit zijn positie daar niet mee te maken heeft. De positieve reacties benadrukken hun goede communicatie, bereikbaarheid, duidelijke verantwoordelijkheid, flexibiliteit en oplossingsgerichtheid. Enkele reacties: "HRD Groep heeft korte en open lijntjes. Ook is het duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. In het begin bleek dat een aantal processen nog niet optimaal verliepen aan beide kanten maar dat is goed opgepakt en opgelost", "Zij reageren altijd vlot. Wij werken al lang samen en zij kennen ons bedrijf goed. Ik kan mij geen klacht herinneren en zij zijn altijd bereid om aan tafel te zitten voor verdere evaluatie" en "De backoffice functioneert goed en sluit goed aan met de door ons gebruikte systemen. De facturatie verloopt ook altijd goed. Incidenteel was de offerte niet helemaal correct, waarschijnlijk door alle drukte, maar dit is goed gecorrigeerd door de administratie."

Relatiebeheer

Ook het relatiebeheer wordt door zeven van de acht geïnterviewden gewaardeerd van goed tot zeer goed. Eén referent heeft geen score toegekend omdat hij hier geen zicht op heeft. De mate van contact verschilt per referent en is afhankelijk van meerdere factoren. Alle geïnterviewden zijn tevreden over de frequentie, inhoud en de contactpersoon. In sommige gevallen wordt men ook op de hoogte gehouden door een nieuwsbrief. De volgende uitspraken weerspiegelen de positieve beleving van het relatiebeheer: "Ik heb regelmatig contact met een vast contactpersoon waarin alles open besproken kan worden", "Ik heb regelmatig contact met de HRD Groep op verschillende niveaus en daarnaast krijg ik ook tweewekelijks een nieuwsbrief", "Ik heb heel toegankelijk, prettig contact met één persoon tijdens het hele traject en daarbuiten niet, maar dat is ook niet nodig."

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook de prijs-kwaliteitverhouding wordt goed tot zeer goed gewaardeerd door de referenten. Eén referent heeft geen kijk hierop vanuit zijn functie en onthoudt zich van een score. De positieve reacties schetsen een beeld van goede marktconforme tarieven in verhouding tot de geleverde kwaliteit. Ook vindt men HRD Groep heel redelijk in hun prijs voor ontwikkeluren. Voorts bleek dat zij hun maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben genomen in een maatwerktraject.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De HRD Groep wordt door alle referenten gewaardeerd van goed tot vooral zeer goed voor wat betreft de algemene tevredenheid en de samenwerking in totaliteit. Dit bleek natuurlijk al uit de voorgaande waarderingen en reacties. Nog een kleine herhaling van alle positieve punten van de HRD Groep: "De pluspunten zijn dat zij goed communiceren met korte lijnen. De trainers zijn professioneel, betrokken en goed op de hoogte van hun vakgebied. De processtappen bleken vooraf onvoldoende uitgewerkt maar dat is inmiddels naar tevredenheid opgelost." Enkele uitspraken: "De HRD Groep is heel toegankelijk, zij reageren snel en prettig. Zij denken met ons als klant mee en zetten de acties uit. Als ik met hen samenwerk dan heb ik het vertrouwen dat de training goed is" en "Het is een gedreven groep mensen die kwaliteit levert en fijn in de omgang is. Zij denken goed met je mee, ze zijn benaderbaar en inhoudelijk goed." Meerdere referenten konden geen verbeterpunten bedenken en zouden ze zeker aanbevelen aan anderen. Eén referent gaf daarbij nog wel aan dat dit afhankelijk is van wie de vraag stelt, hoe groot het bedrijf is en het beschikbare budget.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met HRD Groep op 05-10-2023.

Algemeen

HRD Groep (hierna: HRD) richt zich op het ontwikkelen van mensen en teams op alle niveaus. HRD gelooft in Human Capital Growth. In de visie van HRD investeer je direct in de groei van de organisatie wanneer medewerkers en teams zich ontwikkelen. Mensen worden wendbaar, toekomstbestendig en kunnen met meer skills makkelijker inspelen op veranderingen. Bovendien leidt het ontwikkelen van medewerkers tot meer motivatie, geluk en loyaliteit. HRD maakt talenten en ontwikkelpotentieel inzichtelijk en ontwikkelt vaardigheden, werkgeluk & attitude bij mensen in organisaties. Dit doen zij altijd in samenwerking met medewerkers en leidinggevend. Op een manier die recht doet aan hun talent en betrokkenheid. En hen stimuleert om vanuit nieuwe perspectieven hun grenzen te verleggen. Hiervoor biedt HRD op maat gemaakte ontwikkeltrajecten, waarbij mensen zich betrokken, gezien en gemotiveerd voelen. De solutions richten zich op training, assessment, coaching, e-learning, academy en cultuuronderzoek. Men traint aan de hand van het HRD-model voor duurzame gedragsverandering, met als doel dat deelnemers het geleerde uit de training ook daadwerkelijk kunnen toepassen in de praktijk. HRD Groep biedt naast maatwerkprogramma's ook trainingen met open inschrijving. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen van HRD.

Kwaliteit

HRD kiest voor leer- en ontwikkelmethoden die het beste passen bij de opleidingsvraag, de medewerkers en de organisatie. Leren en ontwikkelen vindt altijd plaats in een bepaalde omgeving. Deze omgeving is elke keer anders en blijft ook steeds in verandering. Dat vergt niet alleen kennis van mensen, teams en organisaties, maar ook van de context waarbinnen een individu, team of organisatie werkt. HRD heeft veel kennis en ervaring binnen uiteenlopende branches en sectoren. Trainingen zijn gericht op de ontwikkeling van competenties en vaardigheden. Het portfolio wordt continu aangepast door de input uit assessments, klanten en de markt. HRD heeft voor de ontwikkeling van haar programma's een onderwijskundige, een psycholoog en zzp-ers met specialisaties in huis. Thans werkt men in een team van 14 mensen in vaste dienst en een grote groep zzp-ers (80 á 90) om de ontwikkeltrajecten vorm te geven en uit te voeren. Ook worden er trainingsacteurs ingezet. Veel trajecten worden door twee trainers uitgevoerd, zodat zij elkaar feedback kunnen leveren. De trainers en acteurs zijn professioneel, betrokken en goed op de hoogte van hun vakgebied. Trainers ontmoeten elkaar eens per vier of vijf maanden in het zogenoemde HRD-café om ervaringen uit te wisselen en te netwerken. HRD monitort haar trainers door een uitgebreide intake met hen te doen, intensief contact met hen te onderhouden alsook door met opdrachtgevers te evalueren. Evaluaties vormen een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit van dienstverlening. HRD werkt volgens de richtlijnen van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).

Continuïteit

HRD volgt de ontwikkelingen in de markt op de voet. De afgelopen periode is HRD gegroeid en heeft er een verschuiving plaatsgevonden naar meer teamcoaching en organisatieontwikkeling. Daarnaast biedt HRD veel gecertificeerde trainingen met gecertificeerde trainers aan een grote, vaste klantenkring. HRD besteedt veel aandacht aan de ontwikkeling van trainingsvormen en -materiaal. Zo is er onder meer een eigen portaal gebouwd. HRD onderhoudt de relaties met haar klanten zorgvuldig en is betrokken, geïnteresseerd en denkt met hen mee waardoor HRD met haar programma's optimaal inspelt op de klantbehoefte. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van HRD Groep voor maatwerktrainingen voor de komende periode dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Nieuwe klanten verwerft men via de website en door mond-tot-mond reclame. Ook doet HRD mee aan aanbestedingen. En er wordt onderzoek gedaan naar nieuwe ontwikkelingen waarover white papers worden geschreven. Voorts plaatst HRD met regelmaat advertenties en zorgt zij voor marketing van de website. De goede uitvoering van de trainingen, waarbij elke traject tot maatwerk is gemaakt, de goede trainers en acteurs en het prettige (persoonlijke) contact, maken dat opdrachtgevers graag samenwerken met HRD. Voor enkelen is HRD preferred supplier en voor velen een betrouwbare partner waarmee men vaak al jarenlang zaken doet.

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