

Klanttevredenheidsonderzoek

A&O groep

13-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van A&O 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	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, 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 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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				11%	44%
Opleidingsprogramma				78%	22%
Uitvoering				44%	56%
Opleiders				44%	56%
Trainingsmateriaal③			11%	11%	44%
Accommodatie④				22%	
Natraject			22%	67%	11%
Organisatie en Administratie⑤				33%	56%
Relatiebeheer⑥				33%	11%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				11%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Vier referenten hebben geen zicht hierop.
- ③ Drie referenten hebben geen trainingsmateriaal ontvangen.
- ④ Zeven referenten hebben incompany training gehad of hebben hier geen zicht op.
- ⑤ Eén referent heeft hier geen zicht op.
- ⑥ Vijf referenten hebben hier geen zicht op.
- ⑦ Zeven referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een groot aantal referenten geeft aan al jaren zaken te doen met de A&O Groep. Vier referenten zijn niet betrokken geweest bij het voortraject en hebben om deze reden geen waardering gegeven. De overige vijf geïnterviewden waarden het voortraject met "tevreden" of "zeer tevreden". Zij vertellen: "Het voortraject verloopt intern via verschillende afdelingen met ieder zijn eigen verantwoordelijkheden. De wensen en problematiek worden zorgvuldig besproken met de A&O Groep, waarna zij een programma opstellen waarin dit is meegenomen", "Via een grote aanbesteding is een aantal bedrijven geselecteerd waarmee wij zaken mogen doen. Voor deze opdracht hebben wij voor de A&O Groep gekozen omdat wij weten welke kwaliteit zij leveren. Wij hebben een intake gesprek gehad waarbij naar onze wensen is geluisterd en verdiepende vragen zijn gesteld door de A&O Groep. Zij vragen goed door naar wat het doel is en wat wij willen bereiken" en "Ik heb ze eerder aan het werk gezien en dat sprak mij aan. Vervolgens heb ik ze benaderd waarna er een intake gesprek heeft plaatsgevonden. Zij hebben goed geluisterd naar wat ik wilde."

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door alle geïnterviewden gewaardeerd met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. De gedetailleerdheid van het programma is vaak afhankelijk van de duur van de training en het soort traject. Wie de deelnemers op de hoogte stelt van het programma ligt aan de afspraken daarover. Bij de communicatie van het programma wordt er regelmatig tegelijkertijd de mogelijkheid gegeven om casussen in te dienen voorafgaand aan de training. De geïnterviewden vertellen: “Wij hebben het vooraf goed met hun doorgesproken, maar dat is echt niet allemaal vastgelegd. Ik heb de agenda opgesteld en het programma toegelicht en het intern gecommuniceerd”, “Het plan van aanpak is altijd goed geregeld. Wij werken veel met de A&O Groep samen en weten wat wij kunnen verwachten. Als dat niet het geval zou zijn, dan had het plan wat gedetailleerder mogen zijn” en “De deelnemers ontvangen het opleidingsprogramma, het tijdstip en een e-learning.”

Uitvoering

De uitvoering van de trainingen wordt door alle geïnterviewden eveneens gewaardeerd met de score “tevreden” of “zeer tevreden”. Vaak wordt er gebruik gemaakt van acteurs en worden er rollenspellen gespeeld, waarbij de nadruk ligt op het oefenen met verschillende casussen. Vaak komen deze uit de dagelijkse praktijk. Er is daarbij voldoende gelegenheid om vragen te stellen. Het oefenen met acteurs wordt goed ontvangen. Eén referent beschrijft het als volgt: “Natuurlijk kan je het allemaal als theorie brengen maar als je het beeldend laat zien dan gebeurt er gewoon iets met je. Je krijgt een betere beleving en een meer natuurlijke wijze van reageren. Het geeft een leuke interactie met de groep, die soms verschillend kan reageren. Je bespreekt met elkaar wat goed is en wat je eruit kunt halen.” De oefeningen in de training met de acteurs zijn zo opgebouwd dat er een veilige omgeving wordt gecreëerd, legt één geïnterviewde uit. “Ze beginnen met kleine oefeningen waarbij succeservaringen worden gecreëerd en vervolgens worden de casussen complexer. De deelnemers zijn niet verplicht om eraan deel te nemen.” Sommige referenten geven aan dat de behandelde theorie in de training verschillend wordt ontvangen; afhankelijk van het kennisniveau van de deelnemers. De wens voor meer diepgang wordt twee keer genoemd. Ook wordt aangegeven dat binnen één groep er soms duidelijke verschillen zijn qua ervaring en kennis.

Opleiders

De trainers en acteurs worden door vier referenten met “tevreden” en door vijf referenten met “zeer tevreden” gewaardeerd. Enkele referenten beschrijven de trainer als volgt: “Een kundige professional, die rust uitstraalt en de zaken snel door heeft. Hij kan een discussie goed leiden, iedereen erbij betrekken en hij kadert het onderwerp ook in”, “Hij is heel behulpzaam en benaderbaar, ook buiten de training om. Soms kan hij ook wat veel uitweiden” en “Hij heeft een prettige manier van communiceren, een duidelijke uitleg en hij schat goed in wat iedereen aankan.” Ook wordt benoemd dat deelnemers het vaak spannend vinden om deel te nemen aan de rollenspellen. Referenten vertellen: “Zij doen dit met de nodige luchtigheid, waardoor zij toch iedereen meekrijgen” en “Bij een racistisch rollenspel werd met de deelnemer eerst overlegd of dat oké was voor haar. Ik vond dat heel sterk.”

Trainingsmateriaal

Vijf referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het materiaal is goed afgestemd op het eventuele materiaal van de organisatie zelf. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden en drie referenten hebben geen trainingsmateriaal ontvangen. Afhankelijk van de training ontvangen de geïnterviewden een PowerPointpresentatie, eventuele samenvattingen, filmpjes, een e-learning en/of een boekje met relevante informatie dat eveneens als naslagwerk gebruikt kan worden. Eén referent vertelde dat de e-learning inhoudelijk niet helemaal klopte maar inmiddels wel is aangepast. Ook merkte hij op dat de e-learning niet voor alle deelnemers werkt, omdat zij volgens hem te weinig tijd hadden om de e-learning te doorlopen en/of andere prioriteiten hadden.

Accommodatie

Bij twee geïnterviewden worden de trainingen op een door hen gekozen locatie gegeven en bij zeven geïnterviewden worden de trainingen incompany georganiseerd en om deze reden niet gewaardeerd. De accommodatie van A&O groep wordt door de referenten beoordeeld met “goed” en “verzorgd”.

Natraject

Zeven geïnterviewden zijn vooral tevreden tot zeer tevreden over de afronding, en het natraject. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden. De trainingen of maatwerktrajecten die gevolgd en/of ingekocht worden, zijn veelal korte trainingen. Hierbij wordt geen examen afgenomen. In sommige gevallen is er een certificaat van deelname verstrekt. Over het algemeen is er wél geëvalueerd; soms door de organisatie van de referent zelf. De geïnterviewden vertellen: "Er is niet echt een afronding geweest, behalve dan een kort applausje. De nabespreking van het onderwerp hebben wij zelf georganiseerd", "Wij houden zelf een evaluatie onder de deelnemers en nemen de uitkomsten mee in de vervolgentrajecten met de A&O Groep" en "Ik heb wel een certificaat ontvangen, maar er is geen eindevaluatie geweest. Dat vind ik wel een verbeterpunt voor de volgende keer." Eén andere referent gaf nog aan dat zij geen uitkomsten van de interne evaluatie ontvangt en dat eigenlijk wel nuttig zou vinden. Procesmatig is dit niet zo geregeld vanuit haar organisatie. De nazorg is vaak afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt in het voortraject of wat gebruikelijk is bij de opdrachtgever. Verdieping of extra begeleiding wordt bij sommige trajecten aangeboden evenals de mogelijkheden van herhalingstrainingen en het aanbieden van de contactgegevens voor persoonlijk contact bij vragen achteraf.

Organisatie en Administratie

Acht van de negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén referent heeft hier geen zicht op. Het contact verloopt in veel gevallen via de trainer, waarbij de lijntjes als prettig en kort worden ervaren. "Wel is zijn agenda vol en is het soms zoeken naar een oplossing", vertelt één geïnterviewde. Ook het contact met het administratieve aanspreekpunt is fijn en verloopt goed. In sommige gevallen is een groot deel van de organisatie in handen van de klant zelf, maar dat is afhankelijk van de gemaakte afspraken.

Relatiebeheer

Vijf referenten geven aan geen zicht te hebben op het relatiebeheer en hebben om deze reden geen waardering uitgesproken. De overige referenten ervaren het relatiebeheer vooral als goed tot zeer goed. De vorm van relatiebeheer verschilt per opdrachtgever. Er worden nieuwsbrieven verstuurd en soms bijeenkomsten georganiseerd voor klanten. Anderen referenten hebben weer regelmatig zakelijk contact of juist alleen contact als dat nodig is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Zeven van negen referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding en hebben daarom geen waardering uitgesproken. Twee referenten geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de prijs-kwaliteitverhouding, waarbij zij aangeven dat het soms lastig in te schatten is, omdat er sprake is van een jarenlange samenwerking.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleiding en de samenwerking in totaal. De sterke punten die regelmatig benoemd worden zijn: het persoonlijke betrokken contact, de professionaliteit, de goede organisatie en het goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het vakgebied. De geïnterviewden vertellen wat het hun zelf en/of de organisatie gebracht heeft en geven mogelijke verbeterpunten: "Wij voelen ons zekerder en veiliger. De aangereikte handvatten vanuit de training passen wij toe binnen de organisatie", "Mijn medewerkers zijn meer zelfverzekerd en zij kunnen hun grenzen beter bewaken" en "De trainer vervult voor ons echt wel de expertrol. Hij wijst ons best vaak op nieuwe ontwikkelingen die wij kunnen oppakken. De wijze van meedenken met de studenten is echt geweldig. Ik vroeg mij laatst wel af hoe de eventuele opvolging van de huidige trainer is geregeld."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met A&O groep op 13-12-2023.

Algemeen

Advies- en Opleidingsbureau A&O groep (hierna: A&O groep) biedt m.n. diensten op het gebied van sociale veiligheid, trainingen in agressie en andere skills, teamontwikkeling- en samenwerking. A&O groep werkt met herkenbare adviseurs die humor, diepgang en ambitie hebben en direct in contact staan met de opdrachtgevers. Gezamenlijk wordt er gewerkt aan duurzame oplossingen met een blijvend effect waarin leren wordt voortgezet op de werkplek. A&O groep werkt met een klein team, met korte lijnen en op een persoonlijke en informele wijze. De klant staat bij A&O groep centraal en het behalen van resultaat voorop; duurzame oplossingen met een blijvend effect. Andere kernwaarden van de A&O groep zijn: creatief, origineel en flexibel. Tot haar klantenkring behoren de Rijks- en gemeentelijke overheid, de Belastingdienst, het bankwezen, infrabedrijven elektriciteit en gas en de Universiteit van Amsterdam. Het onderhavige Cedeo-rapport richt zich op de maatwerktrainingen van A&O groep.

Kwaliteit

A&O groep heeft een continue focus op kwaliteit. De trainingen zijn stuk voor stuk met veel inspanning en zorg tot stand gekomen en worden op maat gemaakt. De directeur van A&O groep is, net als een aantal kerntainers, psycholoog en is al jarenlang actief als organisatieadviseur en als docent verbonden aan de Universiteit van Amsterdam en als consultant aan het Zorg & Veiligheidshuis te Rotterdam. De trainingen worden uitgevoerd door ervaren trainers en acteurs, waarvan de meesten al lang verbonden zijn aan A&O groep. Daarnaast is er een flexibele schil van ZZP-ers. De meeste trainers zijn aangesloten bij de brancheorganisatie NOBTRA, die toeziet op de permanente ontwikkeling van haar leden.

Veel trainingen hebben een e-learning of webinar voorbereiding. Een teamtraining is specifiek toegesneden op het betreffende team. Daarom is een voorgesprek nodig en wordt een intake vaak uitgebreid met een serie interviews of een vragenlijst om de situatie van het team scherp in kaart te brengen. De trainingen kenmerken zich door praktijkgerichte werkvormen: rollenspellen en oefeningen maken veelal onderdeel van de programma's uit. De trainers stemmen altijd af met de opdrachtgevers wat de specifieke leerdoelen zijn en geven advies en tips over de borging of follow op. Kernwoorden bij de uitvoering van de programma's zijn: boeiend, interactief en vol humor. Meting en borging van kwaliteit vindt onder andere plaats door digitale evaluaties met QR-codes. Ook vinden er regelmatig (interne) overlegbijeenkomsten, workshops en intervisiebijeenkomsten plaats, waarin men elkaar voorziet van feedback en men elkaar scherp houdt. Kwaliteit ziet men dan ook niet als een doel, maar als een uitgangspunt.

Continuïteit

A&O groep werkt nauw samen met Segment Opleidingen (Leusden) en Kudding & Partners (Amsterdam) in grote aanbestedingen waar ze erg succesvol in zijn, o.a. voor de gehele Rijksoverheid en de Belastingdienst. Mede daardoor zijn er de afgelopen periode vooral sociale veiligheidstrainingen(conflicthantering) verzorgd. Zij vormen thans dan ook de hoofdmoot in de dienstverlening. De website van A&O groep zal hierop worden aangepast.

Gelet op de (wederom) zeer goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek én de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van A&O Groep voor maatwerktrainingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

A&O houdt de technologische ontwikkelingen nauwlettend in de gaten en sluit daar met haar programma's bij aan. Onder andere door op maat gemaakte e-learnings en interactieve video's in de programma's op te nemen. Maar ook Virtual Reality en Artificial Intelligence worden als middel ingezet in de trainingen. Voorts maakt A&O podcasts voor opdrachtgevers om op te nemen in de digitale leeromgeving. A&O groep kan dan ook bogen op een vast en loyaal klantenbestand. Veel vaste opdrachtgevers maken repeterend gebruik van de diensten van A&O. Met de onlangs gewonnen aanbestedingen weet A&O groep zich voor de komende periode verzekerd van (meer dan) voldoende opdrachten.

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