

Klanttevredenheidsonderzoek

Teamwork Caribbean

26-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Teamwork Caribbean 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	7

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②				70%	
Accommodatie③					
Natraject④				70%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer⑤			20%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten hebben hier geen zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Drie respondenten hebben hier geen zicht op
- ⑤ Twee referenten hebben hier niet mee te maken
- ⑥ Drie referenten hebben geen zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op verschillende maatwerktrajecten die zijn verzorgd door Teamwork Caribbean. Tien respondenten hebben aan dit onderzoek deelgenomen. Sommige van hen hebben zelf deelgenomen aan een van de trainingen, terwijl anderen verantwoordelijk waren voor de organisatie ervan. Hierdoor hebben niet alle respondenten over elk onderwerp een mening; dit wordt bij de desbetreffende onderdelen verder toegelicht. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject dat door Teamwork Caribbean wordt aangeboden. Een van de tevreden referenten vertelt: “We hebben een aantal gesprekken gehad om vast te stellen wat onze opleidingsbehoeften precies waren. We kregen voldoende ruimte om onze wensen aan te geven en hier werd vervolgens met een passend voorstel op gereageerd.” Een andere respondent voegt toe: “We hebben nauw contact met Teamwork Caribbean en nemen regelmatig trainingen bij hen af. Deze trainingen worden aangepast aan onze wensen, wat voor ons uitstekend werkt.” De overige respondenten delen vergelijkbare ervaringen en dit verklaart hun positieve beoordelingen voor dit onderdeel. In het kort tonen de resultaten aan dat de maatwerktrajecten van Teamwork Caribbean door de betrokkenen als zeer waardevol worden ervaren.

Opleidingsprogramma

De tevredenheid over het opleidingsprogramma van Teamwork Caribbean is net zo groot als bij het vorige onderwerp. Alle respondenten geven aan dat het programma aan hun verwachtingen voldeed en dat er voldoende ruimte was om wijzigingen door te voeren en hun wensen kenbaar te maken. Een van de respondenten zegt: "Tijdens onze verkennende gesprekken hebben we duidelijk aangegeven wat onze organisatie wilde bereiken. Op basis daarvan deed Teamwork Caribbean een voorstel waar we grotendeels tevreden mee waren. We hebben alleen nog enkele details aangepast." Een andere respondent vult aan: "In de offerte werd duidelijk uitgelegd wat precies zou worden geboden, inclusief een heldere kostenverantwoording." De algehele tevredenheid over het opleidingsprogramma is hoog. Twintig procent van de respondenten geeft zelfs de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. De positieve feedback toont aan dat het programma goed aansluit op de behoeften van de deelnemers.

Uitvoering

De manier waarop Teamwork Caribbean de maatwerktrajecten heeft uitgevoerd, heeft bij alle referenten tot tevredenheid geleid. Dertig procent van de geïnterviewden beoordeelt dit onderdeel zelfs met de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. De uitvoering voldeed aan de verwachtingen die vooraf waren gewekt, zowel qua inhoud als wat betreft duidelijkheid, diepgang en de balans tussen theorie en praktijk. Een enthousiaste respondent vertelt: "Ik heb alleen maar goede reacties gekregen. Er was veel afwisseling in werkvormen en het niveau sloot goed aan bij dat van de deelnemers." De interactieve en gevarieerde werkvormen worden door meerdere referenten als positief punt genoemd. Een andere respondent prijst de praktische toepasbaarheid en de cultuursensitieve aanpak van de trainingen: "Het zijn echt praktijkgerichte opleidingen met oog voor de plaatselijke cultuur en taal. Daar was iedereen erg over te spreken. Onze deelnemers hebben al veel direct tijdens hun werk kunnen toepassen en ondervinden ook indirect positieve gevolgen." Samenvattend blijkt dat de uitvoering van de maatwerktrajecten door Teamwork Caribbean zeer goed is ontvangen, met een sterke nadruk op praktische relevantie en culturele sensitiviteit.

Opleiders

De opleiders en trainers van Teamwork Caribbean ontvangen enthousiaste reacties van de respondenten. Iedereen is tevreden, en een deel zelfs zeer tevreden, over hun kwaliteiten. De positieve ervaringen worden benadrukt in enkele citaten. Een respondent zegt: "De trainer was deskundig en enthousiast en wist de groep goed mee te krijgen." Een andere voegt toe: "Ik ben heel tevreden over de trainer; hij had verstand van zaken en zorgde voor veel variatie, waardoor de deelnemers goed bij de les bleven." Een andere respondent prijst vooral de flexibiliteit van de trainer en diens vermogen om in te spelen op de variatie binnen de groep: "De inhoud van de training stond van tevoren vast, maar er was voldoende ruimte om onze eigen vragen te stellen. De trainer ging hier heel goed op in, wat zeer waardevol was. Hierdoor hebben onze deelnemers de training echt naar hun eigen behoeften kunnen vormgeven." Deze flexibele benadering wordt duidelijk gewaardeerd en draagt bij aan de positieve ervaringen van de deelnemers.

Trainingsmateriaal

Het cursusmateriaal dat door Teamwork Caribbean wordt aangeboden, oogst lof van de respondenten. "Teamwork Caribbean zorgt ervoor dat ook dit netjes is geregeld. De stof was volledig en werd duidelijk en gestructureerd aangeboden," deelt een tevreden referent mee. Een andere deelnemer voegt toe: "We kregen veel interessante informatie, en dit was ook duidelijk afgestemd op onze eigen werkzaamheden." De overige respondenten delen dezelfde positieve mening en vinden het materiaal van hoogwaardige kwaliteit vanwege de duidelijkheid, actualiteit en overzichtelijkheid. Enkele citaten ondersteunen dit: "Het cursusmateriaal was een waardevolle bron van kennis en praktische toepassingen," en "Ik waardeer het feit dat het materiaal up-to-date is en direct relevant is voor mijn professionele context." Drie respondenten hebben geen zicht op het materiaal of kunnen hier om andere redenen geen mening over geven. In het algemeen blijkt dat het cursusmateriaal van Teamwork Caribbean zeer goed wordt ontvangen, met een sterke nadruk op relevantie en kwaliteit.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten

Natraject

Niet alle respondenten hebben een mening over dit onderdeel, sommigen omdat het traject nog niet volledig is afgerond en anderen omdat dit door een collega wordt afgehandeld. Degenen die wel een mening hebben, zijn zonder uitzondering tevreden. Ze vinden dat Teamwork Caribbean voldoende zorg besteedt aan het natraject en dit op een prettige manier vormgeeft. Een respondent legt uit: “Na de training hebben we een evaluatie onder de deelnemers gehouden. De uitkomsten bespraken we samen in een prettig gesprek. Hierdoor weet ik nu welke kleine punten we in de toekomst anders kunnen aanpakken.” Andere tevreden deelnemers delen soortgelijke opmerkingen en benadrukken vooral de gelijkwaardigheid in de evaluatiegesprekken als sterk punt.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn unaniem positief over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Teamwork Caribbean; iedereen is hier tevreden tot zeer tevreden over. Geen van hen heeft problemen ervaren tijdens het traject, alles verliep soepel. “Een langdurige zakelijke relatie met Teamwork Caribbean heeft ons laten zien dat ze de zaken goed op orde hebben. De communicatielijnen zijn kort en mijn contactpersoon reageert snel; vragen worden altijd binnen enkele dagen beantwoord,” vertelt een tevreden respondent. De andere respondenten delen dit standpunt en vinden dat Teamwork Caribbean goed bereikbaar is, zowel via e-mail als via andere kanalen zoals what's app. Daarnaast wordt geprezen dat Teamwork Caribbean flexibel is: “Ze denken echt met ons mee. Toen we te maken kregen met personele tegenvallers, is het programma zo goed mogelijk aangepast. Uitstekende service!” Ten slotte wordt opgemerkt dat de facturen overeenkomen met de offertes en dat beide documenten duidelijk en volledig zijn. Deze consistent positieve ervaringen onderstrepen de sterke organisatorische en administratieve kwaliteiten van Teamwork Caribbean.

Relatiebeheer

Twee respondenten vinden dat Teamwork Caribbean iets proactiever zou kunnen zijn in het onderhouden van de relatie: “Ze initiëren zelf weinig contact, dat zou van mij wel wat meer mogen.” Dit verklaart hun neutrale beoordeling. Twee andere respondenten hebben geen mening over dit onderwerp omdat zij hier zelf geen ervaring mee hebben. De overige respondenten zijn tevreden over de manier waarop Teamwork Caribbean het relatiebeheer uitvoert. Dit gebeurt door middel van incidentele mailings, persoonlijke e-mails en direct contact. Respondenten waarderen deze benadering als prettig: “Ik word op de hoogte gehouden van relevante zaken. Als ik echt geïnteresseerd ben, neem ik zelf contact op met Teamwork Caribbean,” zegt een van hen. De andere respondenten zijn eveneens tevreden en beschrijven het relatiebeheer van Teamwork Caribbean als “niet opdringerig,” “plezierig,” en “professioneel en zakelijk.” Deze feedback geeft een goed beeld van hoe de respondenten het relatiebeheer van Teamwork Caribbean ervaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle respondenten hebben inzicht in de prijs en daarmee in de prijs-kwaliteitverhouding. De overige respondenten zijn echter tevreden over hoe de prijs van de trajecten van Teamwork Caribbean zich verhoudt tot de geleverde kwaliteit. “We zijn echt heel tevreden over wat we hebben gekregen en begrijpen dat daar een bepaald prijskaartje aan hangt. Ik vind deze prijs gerechtvaardigd en zeker niet te hoog,” aldus een geïnterviewde. De andere tevreden respondenten zijn het hiermee eens; zij zijn allen content met de kwaliteit van de trainingen en vinden de prijs “passend”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar diverse maatwerktrajecten van Teamwork Caribbean blijkt een hoge mate van tevredenheid onder de respondenten. Ze zijn allemaal erg content met de samenwerking met deze organisatie: “Het is prettig samenwerken met Teamwork Caribbean; ze begrijpen onze behoeften en stellen hier een mooi programma voor op.” Een andere respondent voegt toe: “Teamwork Caribbean heeft deskundige trainers in dienst die goed weten wat er speelt bij onze medewerkers. De bijeenkomsten zelf zijn interactief en leerzaam, en worden gewaardeerd door onze deelnemers.” Het enige verbeterpunt dat uit het onderzoek naar voren komt, heeft betrekking op het relatiebeheer. Volgens een respondent kan Teamwork Caribbean hier meer uit halen. Verder zijn alle respondenten lovend over Teamwork Caribbean; zij zouden de organisatie aanbevelen aan anderen: “Als het ter sprake komt, zal ik ze zeker aanraden als een goede optie.” Ook overwegen de respondenten om in de toekomst opnieuw trainingen af te nemen bij Teamwork Caribbean: “We zijn tevreden, dus de keuze is snel gemaakt.”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Teamwork Caribbean op 26-06-2024.

Algemeen

Teamwork Caribbean, opgericht in 2012, is gespecialiseerd in trainingen, opleidingen en coachingstrajecten die bijdragen aan succesvolle organisaties en persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast ondersteunt Teamwork Caribbean organisaties bij hun ontwikkelingsbehoeften, adviseert over ontwikkelingsvraagstukken en begeleidt tijdens veranderingsprocessen. Het doel is altijd de meest effectieve oplossing te vinden die het hoogste rendement oplevert, zowel voor de organisatie als voor de persoonlijke groei van medewerkers. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen die Teamwork Caribbean verzorgt. Het gesprek met mevrouw Van Joolingen vond telefonisch plaats.

Kwaliteit

Bij Teamwork Caribbean staat kwaliteit voorop. Het bedrijf vertaalt opleidingsvragen moeiteloos naar maatwerkoplossingen. De focus ligt op customer relations management, waarbij veel tijd wordt geïnvesteerd om opleidingsprogramma's perfect af te stemmen op de leerbehoeften, het leerklimaat en de leeromstandigheden van de klanten. De docenten, allen freelancers, worden zorgvuldig geselecteerd uit het netwerk. Ze moeten aan strenge criteria voldoen en hun expertise bewijzen via een pitch. Teamwork Caribbean monitort hun vaardigheden door enkele trainingen bij te wonen en biedt begeleiding indien nodig. Evaluaties zijn een belangrijke maatstaf voor de kwaliteit. Het trainingsmateriaal wordt altijd in samenspraak met de opdrachtgever ontwikkeld, waarbij een eigen instructor of designer wordt ingezet en soms een linguïst wordt ingehuurd. Zo wordt gegarandeerd dat het materiaal altijd maatwerk is. Teamwork Caribbean verzamelt continu kennis over leren en ontwikkelen, zodat de trainers, docenten en coaches altijd up-to-date zijn met de nieuwste trends en ontwikkelingen in educatie. Regelmatig worden docentenbijeenkomsten georganiseerd voor teambuilding en om ontwikkelingen te bespreken. De opleidingen en trainingen van Teamwork Caribbean maken gebruik van diverse didactische werkvormen, online tests en een digitale classroom. Theoretische blokken worden afgewisseld met opdrachten, casussen, rollenspellen en oefeningen. Ook na de uitvoering van de trainingen blijft het bedrijf betrokken en biedt nazorg.

Continuïteit

De kracht van Teamwork Caribbean ligt in haar vermogen om zich voortdurend aan te passen aan de leerbehoeften van de markt. Door de beperkte afzetmarkt op de eilanden kunnen ze zich niet specialiseren in één specifiek onderwerp. De organisatie onderscheidt zich door haar flexibiliteit, het vermogen om opdrachten op maat te maken en de uitstekende uitvoering van projecten, wat heeft bijgedragen aan een sterke naamsbekendheid en een groeiende klantenkring op de eilanden. Cedeo heeft op basis van verstrekte informatie en uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek vastgesteld dat de continuïteit van Teamwork Caribbean voor de komende tijd goed gewaarborgd is.

Bedrijfsgerichtheid

Teamwork Caribbean is actief op sociale media, met name op Facebook, en verzendt regelmatig nieuwsbrieven. Daarnaast organiseert het bedrijf diverse evenementen om kennis over te dragen en gaat het samenwerkingsverbanden aan, zoals met de AI Academy van SkillsTown. De grootste winst komt voort uit nauwe samenwerkingen met klanten en de hoge mate van tevredenheid die zij bereiken. Teamwork Caribbean weet wat er belangrijk is voor de opdrachtgevers en speelt daar met haar aanbod op in.

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