

Klanttevredenheidsonderzoek

Pink Elephant Education B.V.

21-10-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Pink Elephant Education B.V. 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 E-LEARNING	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, 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 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 e-learning

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				62%	13%
Opleidingsprogramma③				62%	13%
Inhoud				75%	25%
Opleiders④					
Leeromgeving				75%	25%
Afronding⑤				75%	13%
Organisatie en administratie⑥				25%	50%
Relatiebeheer⑦			13%	13%	38%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧			13%	62%	13%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				62%	38%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het voortraject
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Alle trainingen zijn e-learning
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op de afronding
- ⑥ Twee referenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑦ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑧ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals Pink Elephant Education dit aanbiedt bij haar e-learningtrajecten, stemt alle referenten die hier zicht op hebben, tevreden. Sommige opdrachtgevers nemen meerdere portefeuilles bij hen af. "Het aanbod is groot en wij kopen het via abonnement in voor onze klanten", verklaart een van hen. Anderen kopen trainingen in voor trainers of voor medewerkers tijdens een onboarding proces: "Het portaal is helemaal in onze 'look and feel' gemaakt. Collega's kunnen daar een keuze maken en zich via dit portaal aanmelden." Een volgende respondent meldt: "Iedereen is verplicht om deze training te volgen bij in dienst treding." Ook blijkt uit de gesprekken dat er een warme connectie tussen leverancier en opdrachtgever bestaat en dat de samenwerking goed verloopt. Ter verklaring: "We hebben ook gekeken naar andere aanbieders maar onze contactpersoon is kort en bondig, reageert heel snel en zorgt dat alles goed wordt geregeld." Twee referenten hebben hier geen zicht op omdat het door een collega is afgehandeld.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is helder, aldus de referenten die hier zicht op hebben. De deelnemers krijgen snel toegang en kunnen meteen inloggen. Met Pink Elephant heeft men afspraken over een vast bedrag dat wordt afgedragen per deelnemer. Of men betaalt een vaste prijs per maand. Ook meldt een referent: “We hebben ongeveer twee keer per jaar contact en maken met elkaar financiële afspraken. Ook kijken we naar wat er nog extra aandacht behoeft.” Een geïnterviewde vertelt specifiek dat deze via een abonnementsvorm het recht heeft om cursussen te verkopen. “En daar betalen we een fixed fee voor”, zegt hij daarbij. Twee deelnemers onthouden zich van een oordeel omdat zij hier geen inzage in hebben gehad.

Inhoud

De inhoud van de trainingen leidt tot louter positieve reacties bij zowel de opdrachtgevers als de deelnemers. “Alles was naar wens”, meldt een deelnemer. Opdrachtgevers vertellen onder meer: “Over het algemeen wordt het goed ontvangen”, “Het geheel is goed toegankelijk en gebruiksvriendelijk”, “Iedereen is heel enthousiast en gaat aan de slag met hetgeen er wordt verwacht” en “De stof wordt als saai, taai en droog ervaren. Maar het programma is duidelijk.” Ook wordt er ingebracht dat men via Pink Education examenvouchers kan inkopen. Daar merkt een opdrachtgever over op: “Af en toe kloppen de vragen in proefexamens niet. Dat wordt dan snel opgepakt en gecorrigeerd. Deelnemers ontvangen ook reminders en kunnen dagelijks, aan de hand van bepaalde instellingen, vragen over de stof beantwoorden.”

Opleiders

Bij de trainingen zijn geen opleiders betrokken dus dit onderdeel blijft buiten beschouwing.

Leeromgeving

De leeromgeving wordt door zowel opdrachtgevers als deelnemers positief ontvangen. Uit de interviews blijkt dat deze nog een tijd openblijft en dat de informatie helder is. “We hebben een aantal dagen toegang. Eventueel kunnen we nog extra dagen inkopen. De omgeving is volledig”, zo meldt een opdrachtgever. Een deelnemer verklaart: “Er zit een goede structuur in het systeem. Je wordt goed door de onderwerpen heen geleid.” Volgens een andere opdrachtgever is alles snel toegankelijk en blijft het in de portal opgeslagen. Hij zegt daarbij wel: “Soms is er wat verwarring via de Connect portal.”

Afronding

De afronding verloopt eveneens goed, aldus de referenten. Hoewel enkelen ook wat kanttekeningen plaatsen. Dat heeft er met name mee te maken dat opdrachtgevers een terugkoppeling vanuit Pink Education op prijs zouden stellen. “Bijvoorbeeld hoeveel mensen er gestopt of geslaagd zijn”, geeft een van hen aan. Een volgende vertelt: “Bij afronding vullen deelnemers een evaluatieformulier in. Indien er aanleiding voor zou zijn, dan bespreken we dit en waar nodig worden aanpassingen gemaakt.” Daarnaast meldt een andere opdrachtgever nooit contact te hebben met Pink Education omdat alle processen geautomatiseerd zijn. Daarom geeft hij op dit onderdeel geen oordeel. Niet alle opleidingen worden met een examen afgesloten. Als dat wel zo is, heeft men de mogelijkheid om via Pink Education examenvouchers in te kopen. Wanneer er een herexamen plaats dient te vinden, koopt men extra vouchers in. De examens zelf worden door een externe partij afgehandeld. Zoals een deelnemer schetst: “Het examen bestaat uit een aantal multiple choice vragen waarna je meteen de uitslag krijgt. Het diploma ontvang je ook via de externe partij.” Tot slot heeft een respondent ook nog een tip: “Pink Education mag best wat meer pronken met de andere tools die ze in huis hebben. Zo zijn er concurrenten die kortstondige workshops geven over hun andere diensten.”

Organisatie en administratie

De organisatie en administratie is bij Pink Elephant goed op orde, aldus de referenten die hier zicht op hebben. Er wordt snel gereageerd en het contact met de vaste contactpersoon loopt soepel. “Deze is transparant en betrouwbaar”, “De communicatie is heel fijn. Alles wordt snel opgepakt” en “Je krijgt meteen dezelfde dag antwoord”, zijn enkele verklaringen ter toelichting. De deelnemers hebben hier geen zicht op en geven dan ook geen oordeel.

Relatiebeheer

Drie referenten zijn van mening dat er geen sprake is van enig relatiebeheer en onthouden zich van een mening. Een vierde vindt dat Pink Education meer in het spotlicht mag gaan staan. “Ik ervaar hen als te bescheiden. En adviseer hen om meer met de klant mee te denken in combinatie met de andere producten die zij nog in huis hebben”, zegt hij erbij. Ook meldt een aantal van hen dat zij mails ontvangen met bepaalde notities van accenten die zijn toegevoegd. Tot slot merkt een opdrachtgever op: “Ik heb twee contactpersonen. Een contractueel en een inhoudelijk. Beiden ervaar ik als proactief, flexibel, servicegericht en klantvriendelijk.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een respondent heeft geen vergelijkingsmateriaal en onthoudt zich om die reden van een oordeel. Een volgende is neutraal en vertelt: “Ik vind het een forse prijs voor een IT-opleiding.” Deze mening wordt door een andere referent gedeeld. Een opdrachtgever deelt mee dat er in 2023 een grote prijsstijging heeft plaatsgevonden. Desondanks toont hij zich tevreden over de verhouding. Anderen melden kort en krachtig: “Prima” en “Goed.” Zoals een van hen aanvult: “Dat is mede de reden dat we bij hen blijven.”

Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek tonen alle referenten zich tevreden en zeer tevreden over de e-learning trajecten en samenwerking met Pink Elephant. Gevraagd naar de sterke kanten van dit instituut, worden de volgende onder meer benoemd: “Het is een transparante en betrouwbare partij”, “Men reageert snel en accuraat, we hebben directe lijnen en de portal is goed toegankelijk”, “Pink heeft een uitgebreid aanbod. Ze staan open voor feedback en vragen daar ook actief om. De samenwerking loopt als vanzelf”, “De kwaliteit is goed en wij zijn blij dat we bij één provider terecht kunnen. Ook voor examenvouchers”, “Het platform is uitgebreid en je kunt er veel trainingen volgen. Het helpt je echt verder in de praktijk” en “Het online programma geeft deelnemers ook zelfinzicht. En het is heel prettig dat ze het in hun eigen tempo kunnen volgen.” Een deelnemer heeft nog wel een concrete tip: “Geef mij de mogelijkheid om de achtergrondkleur te wijzigen. De witte achtergrond brandt in je ogen dus ik zou deze graag zelf op zwart willen instellen. Vanuit de arbo is dit ook wenselijk.” Allen geven tot slot aan dat zij Pink Elephant Education aanbevelen aan anderen voor een e-learning training.

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 Pink Elephant Education B.V. op 21-10-2024.

Algemeen

Pink Elephant is een international netwerk van bedrijven met vestigingen in de belangrijkste regio's van de wereld. Pink Elephant is actief in meer dan tien landen en levert bedrijfs- en managementadvies en andere diensten zoals IT-services en onderwijsdiensten. In Nederland zijn Pink Nederland (outsourcing) en Pink Elephant Education gevestigd. Dit onderzoek richt zich op de trainingen die worden aangeboden door Pink Elephant Education. De meeste trainingen die worden aangeboden zijn online trainingen. Deelnemers aan de trainingen van Pink Elephant kunnen gebruik maken van een learning Portal. Dit is een gevarieerd portal dat deelnemers vele mogelijkheden biedt. Dit Cedeo onderzoek heeft betrekking op de e-learning trainingen.

Kwaliteit

Pink Elephant Education heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. De Portal is goed toegankelijk waarbij deelnemers ook tussentijds vragen kunnen stellen. Ook het hele evaluatiesysteem is daar geautomatiseerd. Het bureau managet goed de verwachtingen aan de voorkant. Grote klanten krijgen de mogelijkheid om een bundel van trainingen af te nemen waarbij er intern eerst een pilot wordt gedraaid. Op die manier inventariseert men nauwgezet of deze maximaal aansluit op de behoefte van de deelnemers. Tevens is men in staat om de Portal volledig te customizen zodat deze aansluit bij de 'look & feel' van de opdrachtgever. In samenwerking met een trainer wordt het materiaal op maat gemaakt. Daarbij verleent men de mogelijkheid om eerst een workshop te organiseren waarin de wensen van de opdrachtgever worden meegenomen. Veruit de meeste deelnemers sluiten een training af met een geaccrediteerd examen. Pink Elephant Education regelt in dit geval de examenvouchers via externe leveranciers.

Continuïteit

De opleidingenmarkt krimpt. Pink Elephant Education houdt de ontwikkelingen zorgvuldig in de gaten om zo alert mogelijk op veranderingen in te spelen. Het feit dat er moet worden voldaan aan internationale standaarden, helpt mee om het aanbod op een continu hoog niveau te houden. Opleidingen worden continu gemonitord en aangepast aan de vragen uit de markt. Men ontwikkelt nieuwe trainingen en voert updates uit op bestaande opleidingen. Vanuit de markt is er juist behoefte aan online- opleidingen zodat deelnemers deze binnen hun eigen tijd en ruimte kunnen volgen. De Portal kent eveneens een volgsysteem. Wanneer cursisten de opleiding niet binnen een bepaalde tijd kunnen afronden, krijgen zij extra maanden om het te volbrengen. Dit systeem geeft de HR-afdeling bij de opdrachtgever eveneens inzicht in de voortgang van de individuele deelnemer. Met veel opdrachtgevers werkt Pink Elephant Education nauw samen. Naast dat zij meerdere pakketten afnemen, onderhoudt men vaak langdurig de relatie. Pink Elephant Education is dat ook een bekende speler in de markt. Daar waar mogelijk werkt men samen met andere gerenommeerde aanbieders zodat men gezamenlijk de markt nog beter kan faciliteren. Op basis van het resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Pink Elephant Education voor de komende periode bij e-learning trainingen voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn met name te spreken over het uitgebreide aanbod, de accuratesse, de kwaliteit en de toepassing van het geleerde in de praktijk. Juist omdat diverse (internationale) standaarden verwerkt zijn in de cursussen, is de kwaliteit gewaarborgd.

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