

Klanttevredenheidsonderzoek

Cbt

07-02-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cbt 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	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, 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 het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				20%	60%
Opleidingsprogramma③				20%	60%
Uitvoering④				40%	30%
Opleiders⑤				30%	30%
Trainingsmateriaal⑥				50%	20%
Accommodatie⑦					
Natraject⑧			10%	30%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑨			10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen geen score toe.
 ③ Twee referenten kennen geen score toe.
 ④ Drie referenten kennen geen score toe.
 ⑤ Vier referenten kennen geen score toe.
 ⑥ Drie referenten kennen geen score toe.
 ⑦ Geen van de referenten kent een score toe.
 ⑧ Eén referent kent geen score toe.
 ⑨ Twee referenten kennen geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Vrijwel alle respondenten doen al langer zaken met Cbt. Een aantal van hen heeft vooral contact met het instituut als opdrachtgever. Anderen volgden ook zelf een maatwerktraining van het instituut. Over het voortraject zijn acht geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Het voortraject is voor ons onderdeel van een cyclisch proces. We werken al jaren samen. Als we een traject afsluiten bespreken we ook de opzet van een volgende maatwerktraining. De evaluatie van het voorgaande traject is het uitgangspunt bij de opzet van een nieuwe training. We hebben het dan ook over de samenwerking in totaal." Een ander zegt: "We doen dit nu al voor de derde keer. In het voortraject zijn ze hier gestart met een kick-off. Daarin hebben ze onze cursisten precies uitgelegd wat ze kunnen verwachten. Ook was er veel ruimte voor vragen van de deelnemers."

En een derde: "Er wordt veel aandacht besteed aan het voortraject. Als wij met een opleidingsvraag zitten, plannen we een afspraak in. In dat persoonlijke contact wordt goed onderzocht wat wij precies verwachten. Aanvullend is er nog contact via telefoon en mail om alles goed af te stemmen." Twee referenten zijn niet betrokken bij het voortraject en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

De tijd die in het voortraject geïnvesteerd wordt resulteert uiteindelijk in een uitgebreid en toegespitst opleidingsprogramma dat aan de gesproken respondenten werd voorgelegd. Acht van hen zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Vanuit het vooronderzoek zijn uiteindelijk verschillende modules voorgesteld die de opleiding vormgeven. We wisten inhoudelijk precies wat we konden verwachten. Ook werd duidelijk aangegeven wat de kosten zouden zijn." Een ander zegt: "Cbt was één van de organisaties die een voorstel voor onze tender had ingediend. Op basis van hun uitgewerkte plan hebben we voor hen gekozen." En een derde: "We hebben onze afspraken heel concreet vastgelegd. Ik vind het heel prettig dat zij ook onze verantwoordelijkheden in het plan verwerken. Op die manier weet iedereen wat hij moet doen om de opleiding tot een goed einde te brengen." Twee referenten hadden vooraf geen zicht op het opleidingsprogramma en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Uitvoering

Alle geïnterviewden bevestigen dat de trainingen volledig conform afspraak werden uitgevoerd. De maatwerktrainingen van Cbt zijn sterk op de praktijk gericht. Er wordt tussentijds geëvalueerd om vast te stellen of de beoogde doelen behaald worden. Zeven respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Eén van hen vertelt: "De trainingen zijn zeer praktijkgericht en heel interactief. Het theoretische deel wordt in een lokaal gegeven. Daarnaast is er een grote praktijkcomponent waarbij een praktijkbegeleider van Cbt aanwezig is." Een ander zegt: "Door de modulaire opbouw kunnen onze deelnemers min of meer beginnen wanneer ze willen. Er zijn tien startmomenten gedurende het jaar. Er is veel individuele begeleiding." En een derde: "De deelnemers kunnen eigen casussen aandragen. Die komen direct uit hun eigen werkpraktijk. Met die situaties wordt vervolgens geoefend met een acteur. Er wordt echt getraind op gedrag en dat is heel effectief." Drie referenten geven aan onvoldoende zicht te hebben op de uitvoering en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Opleiders

Zes gesproken respondenten hebben zelf ervaring met de trainers. Zij zijn erg enthousiast. Enkele positieve reacties: "De trainers zijn gecertificeerd en weten inhoudelijk waar ze het over hebben", "De trainers hebben verstand van zaken en geven de deelnemers passende individuele begeleiding. De trainers worden speciaal voor ons geselecteerd en er is een goede klik met de deelnemers. Het is één keer voorgekomen dat een trainer wat tegenviel. Dat hebben we besproken en daar is heel adequaat op gereageerd", "De trainers en praktijkbegeleiders zijn uitstekend. Het is een goede combinatie om de stof op verschillende manieren over te brengen" en "De trainers worden uitstekend beoordeeld in de evaluaties. Ze weten onze deelnemers op een passende manier aan te spreken, waardoor ze de stof goed over kunnen brengen". Vier referenten hebben geen zicht op de trainers en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal is een mix van traditioneel materiaal en digitale leermiddelen. Zeven respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit trainingsmateriaal. Eén van hen vertelt: "De deelnemers werken vanuit theorieboeken. Die zien er keurig uit. Daarnaast is er een digitale leeromgeving waar ze kunnen zien wat ze moeten doen. Ook kunnen ze daar opdrachten uploaden." Een ander zegt: "De deelnemers krijgen per module een boek. Dat is een hele stapel. Via de online leeromgeving kan ik de voortgang van de deelnemers volgen. De deelnemers krijgen vooraf duidelijke instructies hoe ze dat kunnen gebruiken." En een derde: "Het materiaal was in eerste instantie behoorlijk traditioneel. Het ziet er allemaal goed uit en is bruikbaar. Het wordt speciaal voor ons samengesteld. Op dit moment zijn we samen bezig met de overgang naar blended learning. Dat betekent dat we steeds meer digitaal materiaal gebruiken. Ook dat is sterk toegespitst op de praktijksituatie bij ons in de organisatie." Drie referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Accommodatie

Alle trainingen werden in-company gegeven. Om die reden kent geen van de referenten een score toe aan het onderdeel accommodatie.

Natraject

Bij de meeste trajecten worden de deelnemers ter afsluiting van de training getoetst. Ook vullen zij een evaluatieformulier in. Met de opdrachtgevers wordt gesproken over de resultaten van de training. Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen zegt: "Als een deelnemer er klaar voor is, vraagt hij het examen aan. Dat betekent dat hij het praktijkgedeelte en de opdrachten al heeft afgerond. Een examinator van het ROC wordt ingeschakeld voor de toetsing." Een ander zegt: "In iedere e-learning zit een toetsmoment. Daarnaast moet het praktijkgedeelte voldoende worden afgesloten. Dat wordt behoorlijk serieus beoordeeld. Het komt weleens voor dat een deelnemer geen certificaat krijgt." En een derde: "Het Cbt neemt evaluaties af. Dat is een behoorlijk uitgebreid formulier. Daarop volgt een rapport over de resultaten. Wanneer er op een bepaald punt minder gescoord wordt, doen zij zelf al onderzoek naar de oorzaken. Dat nemen ze mee in het verslag. Dat is dan een prima uitgangspunt voor het eindgesprek." Eén respondent is niet ontevreden en ook niet tevreden en zegt: "Er is nog geen natraject geweest, maar afspraken over het natraject mogen wel iets concreter. Ik heb bijvoorbeeld nog geen idee hoe we precies gaan toetsen of we onze doelen behaald hebben." Eén referent heeft geen zicht op het natraject en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Organisatie en Administratie

Op het gebied van de organisatie en administratie verloopt alles volledig zonder problemen. Het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar en er wordt snel gereageerd op berichten via e-mail. Alle respondenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Eén van hen zegt: "Om eerlijk te zijn merk ik er weinig van. Alles loopt heel soepel." Een ander zegt: "Ze ontzorgen ons op alle gebieden. De bijeenkomsten worden heel goed voorbereid. Ze geven ons de juiste formulieren en nemen ons mee in het proces." Een derde zegt: "Onze backoffice en hun backoffice werken uitstekend samen. Daar ben ik heel content over. We hebben samen het hele traject op poten gezet en zij hebben zich daarin zeer flexibel getoond. Wij zijn veeleisend. Ze hebben met een relatief klein team veel voor elkaar gekregen. We krijgen het idee dat wij hun enige klant zijn."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer is in de meeste gevallen onderdeel van een cyclisch proces. Bij de afronding van een training wordt meestal ook gesproken over een eventueel vervolg. Verschillende respondenten merken op dat Cbt meedenkt. Alle geïnterviewden zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Eén van hen vertelt: "Het contact is uitstekend. We werken echt samen. Er is geen enkele belemmering voor het geven van feedback. Op die manier komen we samen verder en verbeteren we voortdurend." Een ander zegt: "Onze contactpersoon is heel actief en het contact na afloop van het traject is heel goed. We zoeken op verschillende manieren samenwerking." En een derde: "Ze verdiepen zich in onze organisatie en onderhouden het contact op een prettige manier. Op dit moment lopen er verschillende trajecten, dus we hebben veel contact."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn zeven respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén referent geeft een neutrale score. De respondenten zijn zeer tevreden over de geleverde kwaliteit; de prijs is vergelijkbaar of lager dan die van concurrenten. Eén van de geïnterviewden zegt: "Trainingen zijn altijd prijzig, maar de geleverde kwaliteit legitimeert die prijs volledig bij Cbt." Een ander zegt: "Ik heb goed zicht op de prijzen van concurrenten. Die zijn vaak duurder dan Cbt. De kwaliteit van de trainingen is uitstekend en ze leveren echt maatwerk. De prijs-kwaliteitverhouding is heel erg goed." En een derde: "Die verhouding is heel goed, met name door de uitstekende kwaliteit. Natuurlijk mag het altijd goedkoper, maar de trainingen leveren ons in de praktijk heel veel op. Ik vind het begrijpelijk dat je betaalt voor kwaliteit." Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en kennen om die reden geen score toe aan de prijs-kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerktrainingen van Cbt of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: “De opleiding is echt goed bij ons geïntegreerd en op onze wensen afgestemd. Ze hebben precies onderzocht wat wij nodig hebben en alle processen in kaart gebracht”, “Cbt houdt het hele proces goed in de gaten en zoekt contact op de momenten dat dat nodig is. Ze geven terugkoppeling over de lopende opleiding en sturen een reminder als ik iets vergeet”, “De opleiding is voortdurend in ontwikkeling. Hun betrokkenheid is een heel sterk punt. De samenwerking is prettig”, “We zijn met één training begonnen en nemen nu al verschillende trajecten af. De programma’s worden afgestemd op de behoefte in ons bedrijf. De trainingen zijn sterk praktijkgericht” en “Ze denken mee en luisteren goed. Ze begrijpen heel goed welke deelnemers ze voor zich hebben. Ze komen graag een keer extra langs om er precies achter te komen wat we van hen willen”. Alle geïnterviewden zouden het instituut desgevraagd aanraden bij een collega. Ook overwegen zij allen opnieuw een traject af te nemen van een instituut, voor zover zij dat nog niet gedaan hebben.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Cbt op 07-02-2020.

Algemeen

Het Centrum Bedrijfs Trainingen in Arnhem (Cbt) verzorgt al sinds 1994 diensten op het gebied van trainingen, opleidingen, coaching en werkplekleren voor bedrijven in de industrie. Cbt richt zich vooral op maatwerkoplossingen voor het opleiden van de totale organisatie. Cbt gelooft dat het goed en continu opleiden/ontwikkelen van medewerkers bijdraagt aan het realiseren van de strategische doelstellingen binnen organisaties. Door leerinterventies voor medewerkers te maken en te verzorgen in lijn met de strategie en doelstellingen van de organisatie en te sturen op het juiste gedrag, houding en motivatie, behaalt een medewerker de juiste competenties om zijn of haar werk nog beter uit te kunnen voeren en helpen zij de organisatiedoelen te realiseren. "Resultaat uit opleiden" is dan ook het adagium van Cbt.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Cbt. Cbt denkt mee in het ontwikkelproces van de opdrachtgever en werkt met betrokkenheid en resultaatgericht volgens het door hen ontwikkelde vijf fasen model: van het vaststellen van de prestatie-indicatie, verdieping, consultancy, trainen en opleiding tot borging binnen de organisatie. Cbt stuurt met dit model op het bereiken van duurzaam resultaat. Bewustwording van de klant van het belang van continu verbeteren staat daarbij voorop. Daardoor is de focus van haar dienstverlening verlegd van opleiding en training naar maatwerktrajecten, waarbij de organisatie van de opdrachtgever als eerstverantwoordelijke voor gedragsverandering wordt gemaakt. Het open opleidings- en trainingsaanbod blijft bestaan voor (incidentele) individuele medewerkers en vormt een klein aandeel in het totaalaanbod. Met de aanname van (thans) een 5-tal onderwijskundigen verschuift de focus steeds meer van trainen en opleiden naar verandertrajecten die incompany bij de opdrachtgevers worden uitgewerkt. Daardoor is de rol van de trainer steeds meer veranderd tot coach/begeleider hetgeen ook heeft geleid tot veranderende competenties die van de opleiders worden gevraagd. Nieuwe medewerkers worden onder meer gerekruteerd uit het netwerk en via social media. Door middel van train- de trainer-sessies en expertpanels wordt hun kennis gedeeld en bewaakt. Daarnaast zijn evaluaties belangrijk; zowel klant- als deelnemersevaluaties en trainersevaluaties vormen de basis voor kwaliteitsbewaking. Cbt is ISO 9001 gecertificeerd.

Continuïteit

Weliswaar heeft Cbt een groeidoelstelling; de focus is echter gericht op het bereiken van maximale kwaliteit bij de opdrachtgevers. Aandachtspunt voor de komende periode is het verder vormgeven van meetinstrumenten voor gedragsverandering. Cbt zet de ontwikkeling van e-learnings en werkplekleren steeds verder in als middel ter ondersteuning van het realiseren van de organisatiedoelstellingen en maken daarmee onderdeel uit van blended learning.

Bedrijfsgerichtheid

De resultaten van het Cedeo-onderzoek zullen op de website worden gezet. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Cbt voor maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu