

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Advisering Training Coaching

04-03-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Focus Advisering Training Coaching 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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 300 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 jaarmzet 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				70%	30%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②			20%	40%	10%
Accommodatie③				30%	30%
Natraject				70%	30%
Organisatie en administratie				40%	60%
Relatiebeheer④			10%	30%	40%
Prijs-kwaliteit verhouding⑤			10%	60%	10%
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 geen zicht op het trainingsmateriaal.
 ③ Bij vier referenten vinden de training in-company plaats.
 ④ Twee referenten hebben hier geen zicht op.
 ⑤ Twee referenten hebben hier geen zicht op.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal opdrachtgevers doet al langere tijd zaken met Focus. De overigen zijn via internet, hun netwerk en mond-tot-mond reclame bij het instituut terecht gekomen. Ze motiveren hun keuze om met Focus zaken te (blijven) doen als volgt: "Je merkt altijd dat ze het belangrijk vinden dat je rendement voor jouw organisatie uit een training komt", "Ik heb naast Focus nog gesprekken gevoerd met twee andere organisaties maar bij Focus had ik het beste gevoel", "Focus heeft een duidelijke filosofie", "Het instituut heeft korte lijnen, een open cultuur en levert echt maatwerk", "Het doelgerichte sprak mij erg aan", "De trainer legt een goede link tussen de mensen en wat er geleerd moet worden" en "Ze komen hun afspraken na." De geïnterviewden uiten veel lof over de wijze waarop Focus aan de slag gaat met hun opleidingsvraag.

In alle gevallen vinden er voorgesprekken met de opdrachtgever plaats. In deze gesprekken probeert Focus de situatie zo duidelijk mogelijk in kaart te brengen. Daarom voert Focus naast de voorgesprekken ook intakegesprekken met bijvoorbeeld de leidinggevende van de deelnemers en/of de deelnemers zelf. Een zeer tevreden referent zegt hierover: “Ze hebben niet alleen met mij gesproken maar ook met de direct leidinggevende. Overigens kreeg ik van dit gesprek een keurige terugkoppeling van Focus.” Een andere tevreden opdrachtgever voegt toe: “De directeur komt bij ons langs waarna wij in een gesprek onze eisen en wensen op tafel leggen. Op basis daarvan komt Focus met een voorstel.” Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de inspanningen van Focus in het voortraject. Een tevreden geïnterviewde zegt: “Hun inspanningen waren zeker voldoende. Zelfs boven verwachting.”

Opleidingsprogramma

Door het zorgvuldig uitgevoerde voortraject voldoet het voorstel op papier vrijwel direct aan de wensen en verwachtingen van de opdrachtgevers. Daarnaast is het zeker mogelijk om wijzigingen aan te brengen indien dat wenselijk is. Ter illustratie: “Tijdens het eerste gesprek heb ik in grote lijnen mijn verhaal verteld. De situatie is ter plekke naar volle tevredenheid uitgewerkt en duidelijk gemaakt”, “Ik kreeg het voorstel keurig op papier. Zelfs alle stappen voor terugkoppeling gedurende het traject stonden vermeld”, “De trainers zijn goed in het stellen van kritische vragen en het doorzien van de situatie waardoor het voorstel volledig helder en transparant was”, “Focus wist direct de kern van de zaak te pakken” en “Ze besteden zo veel tijd en zorg aan het voortraject waardoor het opleidingsprogramma direct goed was.” De referenten zijn tevens te spreken over de helderheid van de offerte. Een zeer tevreden opdrachtgever zegt: “Ze specificeren de kosten goed waardoor er achteraf nooit nare verrassingen zijn.”

Uitvoering

De opdrachtgevers zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen en coachingstrajecten. Deze geschieden in alle gevallen conform de afspraken die in het opleidingsprogramma zijn gemaakt. Overigens is het zeker mogelijk om zelfs tijdens de training programmapunten aan te passen aan de wensen en de actualiteit van het moment. Een tevreden referent zegt: “De trainers gingen tijdens de training heel flexibel met het programma om. Ze wilden echt de essentie van het probleem aanpakken.” Iedereen is enthousiast over de balans tussen theorie en praktijk tijdens de trainingen. De trainers maken daarvoor gebruik van uiteenlopende didactische werkvormen als rollenspellen met of zonder acteur, momenten van reflectie, huiswerkopdrachten, praktijkvoorbeelden, casussen en interactieve gespreksvormen. Een zeer tevreden opdrachtgever vertelt: “Bij een training presentietechnieken geven de deelnemers vooral feedback aan elkaar.” Een andere tevreden geïnterviewde zegt over zijn coachingstraject: “We hebben het echt heel gefaseerd aangepakt. Van tevoren hebben we een strategie uitgestippeld en gedurende een paar gesprekken is steeds op een ander onderwerp nadruk gelegd.” Bij lange trajecten vinden er tussentijdse evaluatiemomenten plaats. Als het nodig is, wordt het programma daarna aangepast. Een tevreden referent merkt in dit kader op: “Wij hebben de training tussentijds geëvalueerd en daarna is het programma enigszins bijgewerkt.”

Opleiders

De referenten zijn unaniem (zeer) positief over de trainers van Focus. Enkele reacties ter illustratie: “Ik ben onder de indruk van de snelheid waarmee de trainer in staat was informatie te vertalen in een concreet plan”, “De didactische en inhoudelijke kwaliteiten van de trainers zijn zeer goed”, “De trainer was concreet en zette duidelijke lijnen uit”, “De trainers zijn heel deskundig. Ze focussen zich vooral op de begeleiding van de processen en daardoor zijn de effecten van een training vele malen groter”, “Ze kunnen zich goed inleven in de deelnemers” en “De feedback die ik van de deelnemers heb gekregen is positief.”

Trainingsmateriaal

De reacties op het gebruikte trainingsmateriaal zijn enigszins wisselend. Overigens is de meerderheid tevreden tot zeer tevreden. Omdat elke training volledig op maat gemaakt wordt, is het gebruikte trainingsmateriaal sterk afhankelijk van de inhoud. Een tevreden referent zegt: "Het materiaal is elke keer weer verschillend. We hebben een aantal trainingen gehad waarbij men alleen een syllabus kreeg. Nu zie je steeds meer dat Focus ook literatuur aanbiedt." Een andere tevreden opdrachtgever voegt toe: "Focus heeft een voorstel gedaan om het materiaal digitaal aan te gaan bieden." De meeste referenten zijn te spreken over de verzorging van het materiaal. Tevens vertellen zij dat het ook als naslagwerk gebruikt kan worden. Een tevreden referent zegt: "Het materiaal ziet er keurig en goed leesbaar uit. Het is aantrekkelijk om te lezen en je kunt het zeker als naslagwerk gebruiken." Een andere tevreden geïnterviewde zegt: "Ik heb hier een boekwerk liggen met tips en artikelen. Ik sla het zeker nog wel eens open om te kijken hoe het ook alweer in elkaar zat." Twee referenten kennen een score drie toe en zeggen: "Het materiaal ziet er goed uit maar ik vind het niet helemaal aansluiten op de inhoud" en "Inhoudelijk is er niets op aan te merken maar de lay-out vind ik wat minder."

Accommodatie

Focus is onlangs naar een nieuw pand in Dongen verhuisd. De referenten die van deze accommodatie gebruik hebben gemaakt zijn daar uitermate enthousiast over. Enkele uitspraken: "Het is een leuke locatie, gloednieuw, strak en netjes met voldoende parkeergelegenheid", "De nieuwe locatie is een hele verbetering. Het ziet er allemaal hele professioneel uit", "Het is gelukkig allemaal niet zo overdreven, echt prima", "De locatie is uitermate geschikt om les te krijgen" en "Er zijn verschillende lesruimtes en een petit café."

Natraject

De trainingen worden doorgaans afgerond met een bewijs van deelname. Daarnaast krijgen de deelnemers de gelegenheid tot het invullen van een evaluatieformulier. De referenten vertellen allen een schriftelijk evaluatieverslag te ontvangen. Daarnaast vindt er een eindgesprek plaats. Een tevreden referent zegt: "Ik heb een eindgesprek gehad waarin ik mijn tevredenheid heb geuit. Focus is een aangenaam trainingsbureau." Een andere zeer tevreden opdrachtgever voegt toe: "Tijdens het evaluatiegesprek heeft Focus verteld wat er tijdens de training aan bod is gekomen en wat we nog met een eventueel vervolg kunnen doen." De opdrachtgevers geven aan dat Focus om de implementatie te bevorderen veel doet aan nazorg. Zo geven ze advies voor vervolgoopdrachten en is het mogelijk om contact met de trainers op te nemen. Daarnaast werken ze met zgn. actiepost waarbij de deelnemer enkele weken na de training een aan zichzelf geschreven ansichtkaart krijgt, waarop zijn persoonlijke leerdoelen en actiepunten staan vermeld. Een zeer tevreden opdrachtgever zegt hierover: "Ik vind het heel sterk dat ze met actiepost werken. Op die manier worden de deelnemers enkele weken na de training nog even aan alles herinnerd." Alle referenten zijn van mening dat de trainingsdoelen zoveel mogelijk zijn bereikt. Een tevreden geïnterviewde merkt op: "De deelnemer heeft veel aan de training gehad." Alle referenten zijn dan ook (zeer) te spreken over de wijze waarop Focus gestalte aan het natraject geeft.

Organisatie en administratie

Alle opdrachtgevers zijn enthousiast over het organisatorische en administratieve handelen van Focus. Het instituut is goed bereikbaar per mail en telefoon en komt haar afspraken na. Daarnaast zijn ze flexibel in het plannen van data. Een zeer tevreden referent zegt: "Als ik een vraag heb, krijg ik direct antwoord. Ook word ik altijd snel teruggebeld." Een andere tevreden geïnterviewde voegt toe: "Zeker in vergelijking met andere bureaus valt het mij op dat Focus heel snel werkt. Binnen twee weken hadden ze een training naar onze wens in elkaar gezet." Over de flexibiliteit merkt een tevreden referent nog op: "Ze zijn heel flexibel in het regelen van data. Als ik een keer moet afzeggen dan hebben ze daar alle begrip voor." Eén, verder zeer tevreden opdrachtgever, zegt: "Er is wel een periode geweest dat de bezetting van het aantal trainers niet goed was waardoor het moeilijk was om data te plannen maar nu gaat het weer goed."

Relatiebeheer

Op één referent na is iedereen (zeer) te spreken over de wijze waarop Focus de relatie met haar klanten onderhoudt. Dit geschiedt vooral via persoonlijk contact. Daarnaast ontvangen de referenten schriftelijke informatie per mail of via de post. Een tevreden referent zegt: "In het eindgesprek heb ik verteld dat ik half december zou weten of de training een vervolg kon krijgen. Focus belde mij keurig rond die tijd. Daarnaast heb ik een uitnodiging voor de opening van hun nieuwe pand ontvangen." Een andere zeer tevreden opdrachtgever voegt toe: "Ze hebben de klantwijzer, een persoonlijk digitaal dossier, waarin je wordt uitgenodigd voor nieuwe cursussen en workshops." Een andere zeer tevreden geïnterviewde merkt nog op: "Rond de feestdagen krijg ik altijd een presentje. De persoonlijke contacten zijn heel gezellig." Eén, verder tevreden opdrachtgever, zegt: "In het verleden vond ik Focus nog wel eens opdringerig. Toen ik daar wat van heb gezegd, is het veel beter geworden." Eén referent geeft een score drie en zegt: "Het hele voortraject heb ik contact met de directeur gehad waardoor ik heb aangenomen dat hij de training zou geven maar helaas bleek dat niet zo te zijn."

Prijs-kwaliteit verhouding

Vrijwel iedereen is tevreden tot zeer tevreden over de verhouding tussen de prijs van de trainingen en de geboden kwaliteit. De referenten noemen de prijs-kwaliteitverhouding: "concurrerend", "goed", "in orde" en "marktconform." Eén opdrachtgever kent een score drie toe en zegt: "Ik vind ze best prijzig zeker in vergelijking met andere bureaus. Ze bieden wel kwaliteit dat moet gezegd worden."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Gevraagd naar de sterke punten van Focus brengen de tevreden tot zeer tevreden referenten het volgende naar voren: "Ik had echt het idee dat de trainer een vertaalslag kon maken naar ons bedrijf en onze situatie", "Ze hebben een duidelijke kijk op waar ze heen willen met de trainingen en wat je als klant daarvoor nodig hebt", "Ze spreken dezelfde taal", "De eenvoud van de trainingen is hun kracht", "Je voelt je als klant belangrijk bij Focus", "Ze komen hun afspraken na en zijn daardoor een betrouwbare partner", "Focus is professioneel" en "De nazorg is uitstekend geregeld." Naast deze woorden van lof plaatst een enkeling ook een kanttekening: "Ik zou graag van Focus feedback hebben gekregen over mijn medewerkers en op welke manier ze de training hebben gevolgd" en "Omdat wij de trainingen vaak bij Focus zelf volgen, zou een locatie meer centraal in het land wel gemakkelijker zijn." Alle opdrachtgevers zouden het instituut graag in aanbevelende zin willen noemen aan anderen. Een van hen zegt hierover: "Ja, ik zou ze absoluut willen aanbevelen aan anderen. Focus heeft bij mij echt een streepje voor."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door CEDEO. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw M. Willemsen - Maas voerde met Focus Advisering Training Coaching op 04-03-2008.

Algemeen

Focus Advisering Training en Coaching is in 1998 opgericht en in de loop der jaren uitgegroeid tot een professioneel trainings- en adviesbureau. De dienstverlening van Focus bestaat uit trajecten voor ontwikkeling, verdieping en verandering van organisaties en medewerkers. Focus biedt deze trajecten aan via open- en maatwerktrainingen, coachingstrajecten en advisering. In haar dienstverlening kent het instituut 4 fases: focus op advies (intake), focus op maatwerk (voorbereiding), focus op uitvoering (training) en focus op nazorg (evaluatie en advies). Door de praktijkgerichtheid van de trainingen en het kleinschalige karakter en de persoonlijke benadering weet Focus zich te onderscheiden van de concurrentie en ziet kans mensen in beweging te brengen en in beweging te houden. Het motto van Focus is dan ook verandering = beweging = bezieling. Dat wil zeggen dat de ervaring leert dat effectieve veranderingen alleen ontstaan door bezieling van mensen in de gehele organisatie.

Kwaliteit

Het voortraject krijgt bij Focus zeer veel aandacht. Een uitgebreide vooranalyse leidt tot een maatwerkproduct dat optimaal aansluit bij de wensen van de opdrachtgevende organisatie en van de deelnemers. Focus is heel bewust bezig met kwaliteit in haar dienstverlening zo ook de kwaliteit van de trainers. Deskundigheidsbevordering van de trainers is een constant aandachtspunt. Zo organiseert Focus voor de 5 vaste en de 4 freelance trainers zgn. trainersmiddagen en is er een maandelijks trainersoverleg. Tevens vinden er maandelijks coachingsgesprekken met de teamleider plaats. Daarnaast gaat de teamleider regelmatig met de trainers mee om hen in de praktijk bezig te kunnen zien. De bevindingen vanuit de evaluatieverslagen van de trainingen en deze bezoeken worden tijdens de coachingsgesprekken behandeld. Focus speelt alert in op de uitkomsten vanuit de evaluatie en indien nodig wordt er direct actie op ondernomen. Onlangs heeft Focus de zgn. klantwijzer geïntroduceerd. Deze klantwijzer is ontwikkeld om de communicatie tussen de deelnemers, leidinggevend en Focus zo optimaal mogelijk te laten verlopen. De klantwijzer is een persoonlijk en digitaal dossier en wordt gebruikt door de opdrachtgever en alle deelnemers van een training.

Continuïteit

Focus kent immer een groei, waarbij er gewaakt wordt dat deze groei niet ten koste gaat van de kwaliteit. De huidige positie in de markt en de grote tevredenheid van de opdrachtgevers vormen een waarborg voor continuïteit van het instituut. Mede op grond van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Focus voor de komende tijd dan ook voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals al gezegd wordt er veel aandacht aan het voortraject besteed. Betrokkenheid en commitment van het MT en de direct leidinggevende acht Focus onontbeerlijk voor borging van de training, advies of coachingstraject naar de dagelijkse praktijk. Met iedere deelnemer wordt via de klantwijzer een schriftelijke intake gehouden waaruit veel input voor de trainingen wordt verkregen. Soms bezoekt de trainer in het voortraject de werkplek van de deelnemers of verricht zelfs een tijd de werkzaamheden van de deelnemers. Dit alles verhoogt de acceptatie van de deelnemer om de training te volgen. Om te komen tot een optimaal leerresultaat wordt het natraject op dezelfde zorgvuldige manier bewandeld. Zo zet Focus een aantal praktische middelen in zoals persoonlijke leerplannen (focuspunten), een rendementsmeter en ansichtkaarten met persoonlijke doelen die een aantal weken of maanden na de trainingen aan de deelnemers worden gezonden.

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