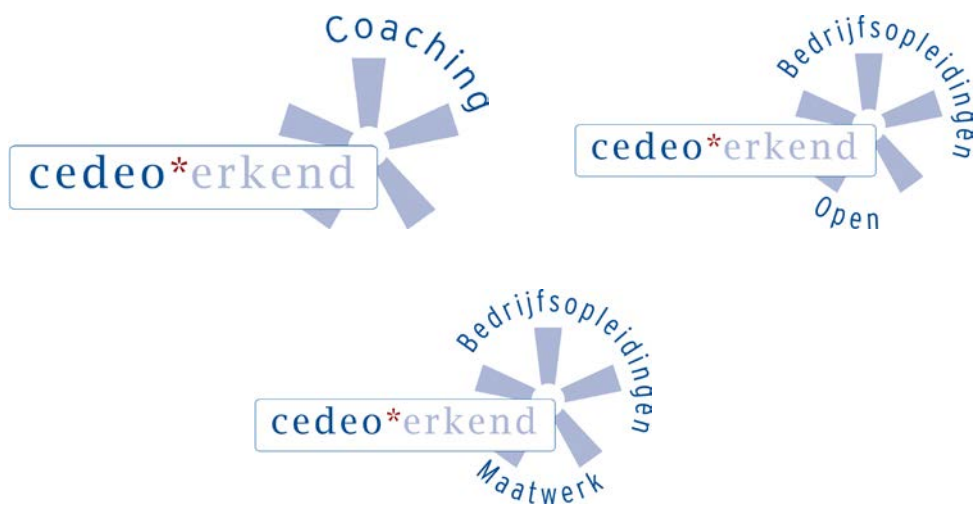


Klanttevredenheidsonderzoek

5d coaching-training-advies

12-05-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 5d coaching-training-advies 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 COACHING..... | 3 |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN..... | 6 |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN..... | 9 |
| BEZOEKVERSLAG | 12 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN | 14 |

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 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 Opleidingenhulpdesk;
 - 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 Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | 10% | 60% | 30% |
| Offerte | | | | 70% | 30% |
| Uitvoering | | | | 20% | 80% |
| Coaches | | | | 10% | 90% |
| Afronding② | | | | 60% | 20% |
| Organisatie en Administratie | | | 10% | 50% | 40% |
| Relatiebeheer | | | 10% | 60% | 30% |
| Prijs-kwaliteitverhouding③ | | | | 40% | 40% |
| Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal | | | | 20% | 80% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid is door collega's of relaties gewezen op 5d coaching-training-advies (hierna te noemen 5d), toen zij op zoek waren naar een coachingtraject. Anderen hadden al eerder ervaring opgedaan met andere onderdelen van 5d of hebben het instituut op het internet gevonden. De keuze voor dit instituut is vaak ingegeven door het zeer prettige intakegesprek. Het luisteren naar de klant, de expertise, de positieve referenties en de "klik" met de coach speelden ook duidelijk een rol bij de keuze. Ter illustratie: "Eén van onze medewerkers zat al in een coachingtraject en was heel tevreden over de prettige en respectvolle manier van werken", "Ze wisten bij het intakegesprek precies de vinger op de zere plek te leggen", "De ervaringen zijn uitstekend. Ze zijn doortastend, meten met de menselijke maat en kunnen scherp kijken naar de problematiek op school" en "Ik word heel blij van hen. Tijdens de intake zijn de doelen besproken, de vragen, de verwachtingen en wat ik denk te gaan leren." Eén van de respondenten heeft in het voortraject overleg moeten voeren met 5d, omdat hij de oorspronkelijke offerte te hoog vond. Hij is er met het instituut uitgekomen, maar hij vindt het jammer, dat dit nodig was. Om die reden geeft hij een neutrale score voor het voortraject. De anderen laten zich positief tot zeer positief uit op dit onderdeel.

Offerte

Allen zijn goed te spreken over de offerte, die wordt uitgebracht op grond van de gesprekken in het voortraject. Er wordt een passend traject aangeboden met bijbehorende duidelijke offerte, waarbij de wensen van de klant leidend zijn. Ter illustratie enkele citaten: “Ze vragen heel goed door naar de wens van de klant”, “Eerst hebben ze een samenvatting van de vraag op papier gezet en in een volgend gesprek is heel zorgvuldig gesproken over de vormgeving. Ze hebben toen ook de kosten op een rijtje gezet” en “Ik vond het een heel duidelijk verhaal, zowel op het gebied van de kosten als op het gebied van de uitvoering.”

Uitvoering

Over de uitvoering van de trajecten heerst bij allen grote tevredenheid. Er is duidelijk aan de verwachtingen van de klant voldaan. Meerdere geïnterviewden geven aan, dat ze persoonlijk veel aan het traject hebben gehad. Illustratief zijn de volgende uitlatingen van de referenten: “Ze hebben me nieuwe perspectieven laten zien in ‘dodelijk vermoeiende’ maar ook heel eerlijke gesprekken. Je moet echt ‘met de billen bloot’. Na drie gesprekken had ik voldoende gereedschap gekregen en daarna hebben we nog een gesprek gehad”, “De aanpak is heel persoonlijk. Iedereen wordt aan het werk gezet en er is voor iedereen wat te halen op het gebied van persoonlijke groei en functioneren in de praktijk”, “Het heeft mij meer zekerheid, meer rust, beter timemanagement en meer plezier in mijn werk gebracht”, “Je verwachtingen worden bewaarheid. Het is tweeledig. Aan de ene kant word je geschoold en krijg je goede handvaten aangereikt. Aan de andere kant is daar je persoonlijke ontwikkeling. Hoe zit je in elkaar, wat is je kracht en wat zijn je valkuilen” en “Ik was de opdrachtgever bij de coaching. Bij vragen werd er contact opgenomen met mij en verder kreeg ik tussentijdse evaluaties met zowel de coach als de kandidaat.”

Coaches

Eén en al positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de kwaliteit van de coaches. Dit heeft onder andere te maken met de “klik” met de kandidaat, het inlevingsvermogen, de persoonlijke benadering, de kennis van zaken en de flexibiliteit. Enkele uitspraken: “Zij heeft mij goede handvaten gegeven, waar ik wat mee kon”, “Zij stond volledig zonder een oordeel in het traject en we hebben er samen hard aan gewerkt”, “Het is een heel plezierig persoon, inlevend maar ook confronterend, als dat nodig is”, “Ze zijn uitstekend. Ze doen meer dan noodzakelijk is en verwijzen door als dat nodig is”, “Er was een persoonlijke ‘klik’ en zij is in de branche werkzaam geweest” en “Ik vind haar heel goed. Zij werkt op een heel directe, prettige en niet bedreigende, manier. Het gaat erom, dat de dingen niet bedekt maar benoemd worden.”

Afronding

Bij twee referenten is het traject nog niet afgesloten en zij geven om die reden geen score. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding van het traject. De trajecten worden afgesloten met een eindgesprek, al dan niet samen met de leidinggevende of de directeur van de kandidaat. Soms hoort er ook nog een rapportage bij. Enkele citaten ter illustratie: “We hebben een afsluitend gesprek gehad met een evaluatie. De rapportages zijn door de kandidaat zelf geschreven en we hebben gekeken naar de doelen en of die bereikt zijn” en “Er is een afrondend gesprek geweest met de coach en vervolgens nog een gesprek met de werkgever erbij, waarin gesproken is over het verloop van het traject en de vorderingen die zijn gemaakt. Op het gebied van de nazorg staat de deur nog open voor de kandidaat om met problemen of vragen aan te kloppen bij het instituut. Sommige geïnterviewden vertellen, dat na enige tijd nog contact wordt opgenomen door de coach en dat er soms nog een gesprek gepland wordt. Allen zijn goed te spreken over de resultaten, die in de trajecten zijn geboekt.

Organisatie en Administratie

De meeste respondenten laten zich positief uit over de organisatie en administratie. De bereikbaarheid wordt als uitstekend omschreven. "Het is een kleine organisatie, waardoor de lijnen kort zijn en er snel gereageerd wordt", vertelt één van hen. De facturen kloppen met de uitgebrachte offerte en de gemaakte afspraken worden nagekomen. Ter illustratie: "Ze houden zich keurig aan de regels, die bij de overheid gelden" en "We hebben afspraken gemaakt over het aantal te declareren uren en dat werkt prima." Eén van de geïnterviewden geeft een neutrale score, omdat er wat onduidelijkheid was over de factuur. Hij bleek uiteindelijk wel te kloppen, maar deze referent vond het moeilijk te controleren en heeft daarover moeten bellen. Er is veel flexibiliteit bij 5d als het gaat om het verschuiven van afspraken en het aanpassen aan te wensen van de klant. Eventuele feedback en opmerkingen van de klant zijn welkom bij het instituut en worden op een goede manier opgepakt.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer is de meerderheid goed te spreken. Uit de interviews komt naar voren, dat het instituut niet heel erg actief is in het benaderen van de klanten, maar deze werkwijze wordt juist door hen gewaardeerd. Er wordt met enige regelmaat informatie verstuurd en dat vindt men voldoende. Ter illustratie: "Ze zoeken niet actief contact, maar dat hoeft ook niet. Ze zijn bij ons in beeld en hoeven zich niet te profileren", "Ze sturen informatie en ik zie hen regelmatig op bijeenkomsten", "Buiten de mailings om hebben ze nog wel telefonisch contact opgenomen" en "Ze sturen een nieuwsbrief en verder niets en dat vind ik heel erg prettig." Eén van hen heeft niets meer vernomen sinds het traject en hij had eventuele mailings of e-mails met informatie wel prettig gevonden. Hij geeft om die reden een neutrale score.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de referenten menen dat de kwaliteit goed is en zij denken dat de prijs van de trajecten redelijk marktconform is, maar zij onthouden zich van een score, omdat ze geen vergelijking hebben gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke trajecten. De rest is positief of zeer positief op dit onderdeel, zoals naar voren komt uit de enkele citaten: "Vergeleken met andere aanbieders bieden zij meer verdieping", "Ze zijn marktconform maar wel in het bovensegment. Het is altijd duur, maar je krijgt er ook veel voor terug", "Het is niet goedkoop, maar dat is voor ons nooit een belemmering om voor hen te kiezen" en "De oorspronkelijke offerte was te hoog, maar we zijn er samen uitgekomen."

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn alle referenten tevreden of zeer tevreden over de coachingtrajecten en de samenwerking met het instituut. Meerdere sterke kanten worden genoemd, waaronder: de flexibiliteit, de hoge kwaliteit, de grote deskundigheid en de persoonlijke aanpak. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Sterk vind ik het persoonlijke in het traject. Er worden duidelijk van beide kanten verwachtingen uitgesproken en daar wordt naartoe gewerkt", "Ze zijn heel professioneel en heel erg gericht op de actualiteit. Ze blijven op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en zijn gericht op de onderwijsbranche", "Het is het individuele karakter van het traject en het goed kunnen luisteren en ze bieden voldoende gereedschap aan om verder te komen", "Op een hele respectvolle manier krijgen ze iemand in beweging. Maar als iemand niet wil, weten ze diegene ook op een stevige manier daarmee te confronteren", "Ze zijn heel ervaren in groepsbegeleiding en ook het een-op-een coachen loopt goed" en "Ze weten heel goed de interactie tussen mensen te analyseren en dat vinden ze ook heel belangrijk." Eén van de respondenten heeft nog wel een opmerking over de website. Zijn ervaringen in het traject waren namelijk positiever, dan hij vooraf had verwacht aan de hand van de informatie op de website. Hij hoopt dat het instituut zich nog beter kan presenteren op het internet, zodat recht wordt gedaan aan de kwaliteit die geleverd wordt. Allen zijn van harte bereid om 5d aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | | 30% | 70% |
| Opleidingsprogramma | | | | 30% | 70% |
| Uitvoering | | | | 20% | 80% |
| Opleiders | | | | 10% | 90% |
| Trainingsmateriaal | | | | 60% | 40% |
| Accommodatie② | | | | | |
| Natraject | | | | 50% | 50% |
| Organisatie en Administratie | | | | 30% | 70% |
| Relatiebeheer | | | | 60% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | 10% | 50% | 40% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 30% | 70% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij een aantal referenten is 5d coaching-training-advies (hierna te noemen 5d) al langer bekend binnen de organisatie. Anderen zijn geadviseerd door een collega of het Vervangingsfonds, of hebben zelf in het verleden al ervaring opgedaan met het instituut. De goede recensies of de positieve eigen ervaringen zijn vaak de reden om weer voor 5d te kiezen. Ook zijn de deskundigheid, het leveren van maatwerk en de flexibiliteit belangrijke redenen voor de respondenten. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ze zijn heel sterk in transactionele analyse", "We hadden een aantal criteria opgesteld en hebben ook bij anderen gekeken. We hebben voor 5d gekozen op grond van de kwaliteit en de goede aansluiting van de training op een aantal interne coaches bij ons, die eerder al een training bij hen hadden gevolgd", "De kwaliteit is goed en ze hebben doortastende en gedreven personen in dienst" en "Ze hebben een hele plezierige manier van omgang met mensen. Je voelt een bepaalde warmte bij de medewerkers en daarnaast hebben ze een enorme deskundigheid." Vooraf vindt overleg plaats met de opdrachtgever om de wensen en hulpvraag helder te krijgen en allen zijn tevreden over de wijze, waarop door het instituut geluisterd wordt naar de klant om zo te komen tot echt maatwerk. Men is dan ook goed te spreken over het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is positief tot zeer positief over de wijze, waarop het instituut de wensen en behoefte van de klant heeft vertaald naar het programma van het traject, wat duidelijk wordt in de volgende citaten: “Ze hebben goed gekeken naar de situatie op onze school en er is op maat een opdracht geformuleerd, waar ze zich goed aan hebben gehouden” en “Ze hebben meer dan goed geluisterd en met hun expertise gezorgd voor een prima programma.” Allen hebben zich heel goed gehoord gevoeld door 5d. Verder zijn de kosten van het traject vooraf helder en is één en ander duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Men is tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en bij allen is voldaan aan de verwachtingen. Meerdere referenten spreken over grote zorgvuldigheid en het scheppen van een vertrouwde omgeving in de uitvoering. Ook de praktijkgerichtheid en het werken met acteurs worden als positieve punten genoemd. Enkele uitspraken: “We zijn ons bewust geworden van waar wij in de maatschappij staan. Er is duidelijkheid gekomen over onze huidige positie en wat we anders kunnen doen”, “Ze hebben bijgedragen aan een cultuurverandering binnen de school”, “Ik vond het heel goed. Ze hebben een hele inspirerende en heldere wijze van overbrengen van de stof. De opdracht was duidelijk afgebakend en daar hebben ze zich goed aan gehouden. Je wilt er na afloop meteen mee aan de slag” en “We hebben een heel aantal handvaten gekregen om gesprekken op een juiste manier te voeren. Het was met een stukje theorie en veel praktijk goed afgestemd op onze situatie. Voor de praktijk werd ook met een acteur geoefend en dat is heel goed bevallen” en “De deelnemers vinden het heel inspirerend en het heeft zeker wat met het team gedaan. Er zijn meerdere stemmen opgegaan voor een herhaling.”

Opleiders

Met veel enthousiasme wordt gesproken over de opleiders van 5d. Men noemt hen: open, spontaan, heel flexibel, persoonlijk, deskundig, prettig in de omgang en goed in het creëren van een veilige omgeving. Ter illustratie: “Zij heeft het heel leuk gebracht. Het is een heel fijn en rustig persoon”, “Zij is heel deskundig en zorgvuldig. Zij heeft veel kennis op ons gebied en weet de scholing heel goed af te stemmen op wat wij willen”, “Het is iemand, die de zaken vlot kan trekken, en daarnaast is het een heel prettig persoon”, “Zij heeft een duidelijke verbinding naar de praktijk weten te maken”, “Zij was heel goed met de leerstof verbonden en wist het ook goed over te brengen” en “Ze stond duidelijk boven de stof.”

Trainingsmateriaal

De kwaliteit van het trainingsmateriaal wordt door allen positief beoordeeld. De geïnterviewden vinden het lesmateriaal voldoende, functioneel en van prima kwaliteit. Men spreekt onder andere over: readers, sheets van de PowerPoint presentatie, hand-outs en boekjes. Ter illustratie: “We kregen een informatiepakket met daarbij huiswerkopdrachten”, “Naast de presentatie kregen we nog een boekje met tips” en “Het lesmateriaal bestond uit een PowerPoint en nog wat ondersteunende materialen, zoals kaarten.”

Accommodatie

Bij alle referenten heeft de training incompany plaatsgevonden en zij onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Allen zijn goed te spreken over het natraject. In sommige gevallen worden de trajecten aan de hand van de gemaakte afspraken afgesloten met een certificaat of bewijs van deelname. Zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever vinden evaluaties plaats, mondeling en/of schriftelijk. Ter illustratie: “Er is een mondelinge evaluatie met het MT geweest en hebben besproken, wat de eventuele vervolgstappen kunnen zijn”, “Ze kwamen na enkele weken met een terugkoppeling en advies”, “Met mij is ook een terugkoppeling geweest over de training en de aandachtspunten. We denken aan een vervolg, wellicht een verdere verdieping” en “Ze hebben met mij telefonisch contact opgenomen en ik heb de evaluaties van de deelnemers opgestuurd gekregen.” In het kader van de nazorg geven de respondenten aan, dat ze zich vrij voelen om zo nodig nog met vragen contact op te nemen. Volgens hen is 5d altijd nog bereid om ondersteuning te geven. “Met onze docenten is naderhand een klankbordgroep opgericht ter borging en de eerste vijf bijeenkomsten zijn we daarbij nog door 5d begeleid”, geeft één van hen in dit kader aan. Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten.

Organisatie en Administratie

Grote tevredenheid heerst over de bereikbaarheid van het instituut. Illustratief daarvoor zijn de volgende citaten: “De lijnen zijn heel kort” en “De bereikbaarheid is uitstekend. Je hebt dezelfde dag antwoord.” Ook heeft 5d het nakomen van de gemaakte afspraken hoog in het vaandel staan en levert de facturatie geen problemen op. “Ze zijn heel betrouwbaar als het gaat om het nakomen van de afspraken”, geeft een heel tevreden respondent aan. Niet alleen in de uitvoering van de trajecten maar ook bij het maken en verzetten van afspraken toont het instituut grote flexibiliteit. Men geeft dan ook een positieve beoordeling over de organisatie en administratie van 5d.

Relatiebeheer

Allen laten zich positief uit over het relatiebeheer van het instituut. Zij spreken in dit kader over een nieuwsbrief, waar men zich voor op kan geven, en soms ook het proactief zoeken van contact door 5d. Sommigen kiezen zelf bewust voor minder contact, omdat zij het prettiger vinden om zelf contact op te nemen als dat nodig is, en het instituut respecteert dit ook. Ter illustratie: “We krijgen de nieuwsbrief digitaal aangeleverd en af en toe komen ze met een aardigheidje”, “Ik sta niet in hun mailing maar dat mis ik niet. We zijn in rechtstreeks contact met hen en meestal neem ik het initiatief, maar dat is prima”, “Ze onderhouden zonder meer de relatie. Ik ken hen al langer en het is een kwestie van kennen en herkennen. We weten elkaar te vinden”, “Als je toestemming hebt gegeven, sturen ze je de nieuwsbrief. Verder benaderen ze mij niet extra en dat vind ik heel prettig” en “Ze bellen regelmatig en sturen relevante informatie op.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De meerderheid is goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Uit de interviews komt naar voren dat men 5d niet goedkoop vindt, maar dat de kwaliteit zodanig hoog is, dat de verhouding klopt. Enkele citaten ter illustratie: “Ze leveren goede kwaliteit, maar ze zijn niet goedkoop. Het is voor mij geen reden om niet voor hen te kiezen, maar ze zitten wel aan de bovenkant met hun prijs”, “De prijs is vergelijkbaar met anderen en de kwaliteit is prima” en “Ik vind het goed. Het is de prijs waard.” Eén van hen geeft een score drie, omdat hij het vrij prijzig vindt in vergelijking met andere aanbieders.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn allen tevreden of zeer tevreden over de trajecten, die zijn afgenomen, en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de betrouwbaarheid, de kennis van zaken, de flexibiliteit en de kwaliteit van de trainers. Ter illustratie: “Het is een hele heldere organisatie met een prettige en doortastende contactpersoon”, “Ze weten theorie en praktijk heel goed te verbinden. Het was een training voor schooldirecteuren en ze hadden duidelijk ervaring in die branche”, “De trainers zijn een autoriteit en weten waar ze het over hebben. Ze praten vanuit eigen ervaringen en hebben een hele goede theoretische kennis. Het zijn geen kunstjes, die ze opvoeren”, “Sterk vind ik het maatwerk en de goede verbinding met de leerstof”, “De trainers zijn erg ervaren, heel prettig en heel rustig. Zij weten waar ze het over hebben en geven hele goede adviezen. Ik zal hen zeker aan anderen aanbevelen” en “Het is hun manier van lesgeven met afwisselende werkvormen. Binnen bepaalde grenzen bepalen de deelnemers zelf de onderwerpen en op een hele natuurlijke manier wordt ter plekke de overgang gemaakt in de training.” Allen zijn zeker bereid om 5d aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|-----|---|------|------|
| Voortraject | | | | 70% | 30% |
| Opleidingsprogramma | | | | 70% | 30% |
| Uitvoering | | | | 10% | 90% |
| Opleiders | | | | | 100% |
| Trainingsmateriaal | | | | 50% | 50% |
| Accommodatie | | | | 70% | 30% |
| Natraject② | | | | 70% | 20% |
| Organisatie en Administratie | | | | 30% | 70% |
| Relatiebeheer | | | | 100% | |
| Prijs-kwaliteitverhouding③ | | 10% | | 50% | 20% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 30% | 70% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ③ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid van de respondenten is bij 5d coaching-training-advies (hierna te noemen 5d) terecht gekomen op advies van collega's of een relatie. Eén van hen heeft gereageerd op een oproep via Facebook en een ander had zelf al eerder tot grote tevredenheid een training bij 5d gevolgd. Vooral de aanbevelingen van anderen en de goede ervaringen van collega's hebben de keuze voor dit instituut bepaald. Daarnaast sprak het aanbod aan trainingen de referenten aan. In de voorbereiding op de opleiding verloopt het contact met het instituut op een prettige manier en de inschrijving verloopt zonder problemen. Sommigen hebben vooraf e-mailcontact en anderen hebben in de voorbereiding op de opleiding een gesprek met een medewerker van 5d om een goede afstemming te krijgen van de juiste opleiding op de behoefte van de cursist. Allen laten zich dan ook positief tot zeer positief uit over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Men is goed te spreken over het opleidingsprogramma van het instituut. Informatie over de trainingen en opleidingen is te vinden op de website, die positief wordt gewaardeerd door de respondenten. Men noemt de website overzichtelijk, duidelijk en gebruikersvriendelijk. "Ik was aangenaam verrast. De informatie was veel uitgebreider dan ik had verwacht", geeft één van hen aan. Daarnaast krijgt men bij aanmelding informatie opgestuurd en wordt naar behoefte ook persoonlijk informatie verstrekt over de trainingen. Alles bij elkaar voelt men zich voldoende geïnformeerd over de inhoud van de training. De kosten zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is helder.

Uitvoering

Grote tevredenheid heerst bij de referenten over de uitvoering van de trainingen. Er wordt voldaan aan de verwachtingen en sommigen vertellen dat de verwachtingen worden overtroffen. Illustratief voor de positieve beoordeling zijn de volgende uitspraken: "Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen, als het gaat om het houden van oudergesprekken. Er was een stuk theorie en verder oefenen door middel van rollenspelen", "Het heeft een ommekeer in mijn leven gebracht. Het heeft geresulteerd in enorm veel inzicht en persoonlijke groei", "Het heeft mij heel veel persoonlijke ontwikkeling gebracht, waardoor ik in staat ben om anderen te begeleiden", "Het is vooral een training in de diversiteit van de te voeren gesprekken en de positie van jezelf daarin. Het was veel theorie en oefenen met goede praktijkvoorbeelden", "Ik heb veel meer zelfkennis gekregen en inzicht in hoe ik functioneer. Ik ben gegroeid in mijn persoonlijke ontwikkeling en op het gebied van communicatieve vaardigheden", "Het ging heel erg over het zijn van je eigen merk. Ik heb veel scherper gekregen, wat mij onderscheidt van anderen en hoe ik dat kan gebruiken" en "Het heeft mij heel veel gebracht op het gebied van persoonlijke ontwikkeling. Ik zou het iedereen aanraden."

Opleiders

Zonder uitzondering is iedereen heel enthousiast over de opleiders van 5d. Als sterke punten worden onder andere in de interviews genoemd: het enthousiasme, de flexibiliteit, de expertise, de zorgzaamheid, de grote betrokkenheid en de persoonlijke aandacht. Enkele citaten ter illustratie: "Ze hebben kennis van zaken en heel veel ervaring. Ze staan letterlijk boven de stof en kunnen elke situatie aan", "Het waren twee trainers en zij waren de kers op de taart. Ze waren heel kundig en waren in staat om van de groep een geheel te maken en veiligheid te creëren. Het was heel leerzaam", "Ik vond haar heel fijn, rustig, duidelijk en begripvol. Ze gaf een veilig gevoel", "Zij was heel erg direct, heel passend bij het onderwerp en had geen angst om de dingen te benoemen. Ze wist op een subtiele manier je eigen rol in het gesprek duidelijk te maken", "Zij was heel gemakkelijk in de omgang en wist heel goed de behoefte in de groep aan te voelen. Ze draaide geen vast programma af" en "Zij had veel aandacht voor de individuele deelnemer zonder het groter geheel uit het oog te verliezen."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt door de respondenten positief beoordeeld. De hoeveelheid is goed en de kwaliteit is prima. Het lesmateriaal is na afloop nog goed te gebruiken als naslagwerk en kan bestaan uit: PowerPoint presentaties, cursusmappen met theorie en opdrachten, een literatuurlijst, readers, hand-outs, digitale bestanden en boeken. "We kregen vooraf een map met theorie, die je van tevoren moest doornemen en die je na afloop nog als naslagwerk kon gebruiken", vertelt een zeer tevreden referent.

Accommodatie

Over de accommodatie zijn allen goed te spreken. De bereikbaarheid van de locatie is prima en de parkeergelegenheid is goed geregeld, wat naar voren komt in de interviews: "Het openbaar vervoer stopt voor de deur", "De bereikbaarheid is goed, vlakbij de snelweg" en "Het zit midden in de stad en dus uitstekend te bereiken." Ook de faciliteiten van de accommodatie zijn in orde. Ter illustratie: "De lesruimte was functioneel en voldoende, hoewel de temperatuur wisselend was. De catering was geweldig, echt een feestje" en "Het was op een landgoed en de leslokalen waren heel mooi. Verder was de catering perfect."

Natraject

Bij één van de geïnterviewden is de opleiding nog niet afgerond en hij geeft om die reden geen score. De anderen zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Over het algemeen worden de opleidingen afgerond met een diploma of certificaat. Na afloop krijgen de deelnemers de gelegenheid om een evaluatieformulier in te vullen. Ook na iedere cursusdag is er volgens een van de geïnterviewden even tijd om de dag te evalueren. De nazorg is volgens de referenten goed geregeld, getuige de volgende uitspraken: “Ze zijn heel beschikbaar. Je kunt ze mailen met welke vragen dan ook” en “Ik heb al meerdere keren gebruik gemaakt van de mogelijkheid om nog even wat te vragen.” Allen zijn goed te spreken over de resultaten, die zijn bereikt met de opleidingen.

Organisatie en Administratie

Positieve tot zeer positieve beoordelingen worden gegeven over de organisatie en administratie. Het instituut heeft de zaken volgens de respondenten goed op orde. Afspraken worden netjes nagekomen en facturen kloppen met de prijsopgave. Informatie over de trainingen wordt op tijd naar de deelnemer verstuurd en het instituut is goed bereikbaar per telefoon en per e-mail. Er wordt snel teruggebeld en gereageerd op e-mails. “Je krijgt je opdrachten per e-mail en dan krijg je direct een ontvangstbevestiging. Alles is heel voorspelbaar en loopt gewoon gesmeerd”, geeft een zeer tevreden respondent aan.

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer worden bij de geïnterviewden alleen maar positieve geluiden gehoord. Over het algemeen stuurt het instituut nieuwsbrieven rond met algemene informatie en soms daarnaast nog e-mails met persoonlijke informatie. Eén van hen geeft aan, dat hij 5d regelmatig tegenkomt bij netwerkbijeenkomsten, en een ander spreekt over een blog van het instituut. De referenten vinden dit voldoende. Zij staan op het standpunt, dat zij het instituut weten te vinden op het moment, dat er behoefte is aan een opleiding.

Prijs-kwaliteitverhouding

Omdat zij geen zicht hebben op de prijs van de opleiding, geven twee respondenten geen score. Van de rest is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de opleidingen niet goedkoop, maar daar staat wel een hoge kwaliteit tegenover. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Ik vond het vooraf heel prijzig, maar achteraf vond ik het het geld meer dan waard geweest” en “De kwaliteit is heel erg goed en in vergelijking met anderen is de prijs zeer acceptabel.” Eén van hen vindt het prijskaartje hoog, hoewel hij er wel begrip voor heeft omdat er steeds gewerkt wordt met twee hoog gekwalificeerde trainers. Hij ziet de prijs als een drempel, als iemand het privé zou moeten betalen, en geeft een score twee.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Als totaalplaatje zijn allen tevreden of zeer tevreden over de trainingen en de samenwerking met het instituut. Dit heeft onder andere te maken met de kwaliteit van de docenten en de opbouw van de training. Ook de flexibiliteit en de aandacht voor de individuele cursist worden als sterke punten genoemd. Ter illustratie: “Ze werken met kleine groepen en daardoor krijg je veel aandacht”, “Sterk vond ik het duo-docentschap in de training. Beide docenten vulden elkaar perfect aan”, “Ik heb geleerd om zelf je merk te vertegenwoordigen, aan te sluiten bij jezelf en jezelf te presenteren”, “Ze hebben duidelijk ingezet op persoonlijk leiderschap. Ze hebben veel kennis in huis en zorgen voor een goede opbouw in de opleiding. Ze nemen het leven van de deelnemers aan de hand en zorgen ervoor, dat stappen worden gezet”, “Het is vooral de zorg voor iedere deelnemer en het oog voor de behoefte van iedereen in de groep” en “Ze zetten er iemand neer, die weet waar zij het over heeft en die communicatief heel sterk is. Ze vertoont geen kunstje en is zichzelf.” Als het gaat om tips en aandachtspunten voor het instituut geeft één van de referenten aan, dat de accommodatie wel wat krap was voor het aantal deelnemers. Een ander vond de lesdagen wel erg intensief en doet de suggestie om de lesdagen wat in te korten en dan misschien twee extra dagen in te plannen. Allen zijn bereid om 5d aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met 5d coaching-training-advies op 12-05-2016.

Algemeen

5d coaching - training - advies begeleidt mensen individueel en in teamverband in de ontwikkeling naar zingeving, zelfsturing en professionaliteit. Het bureau biedt begeleiding en ondersteuning bij werk-, leer- en veranderingsprocessen, training, opleiding, advisering en onderzoek, coaching en supervisie. Steeds gericht op 3 niveaus:

- de organisatie, implementatie van veranderingsprocessen
- de groep, verbeteren van het functioneren van teams
- het individu, vergroten van de persoonlijke effectiviteit.

Kenmerkend in de visie van 5d is de sterke nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers voor het bereiken van de individuele en organisatiedoelen. Het bureau begeleidt organisaties, teams en individuen bij het realiseren van 'een hoge(re) mate van zelfsturing en professionaliteit op weg naar een professionele cultuur'.

Kwaliteit

De adviseurs van het bureau beschikken over uitgebreide expertise op het vlak van de onderscheidende activiteiten van het bureau. Daarnaast heeft iedere coach specifieke speerpunten waarop zij deskundig zijn. Door samen 'dingen neer te zetten' bereiken zij de door de opdrachtgevers gewaardeerde synergie. De adviseurs zijn afkomstig uit de onderwijssector en uit het bedrijfsleven. Zij beschikken over brede ervaring in het werkveld en hebben een sterke feeling met de sectoren. Het bureau werkt eclecticisch en maakt gebruik van verschillende concepten. Elke adviseur beschikt over de bij het concept horende expertise. Ook worden regelmatig specialisten op specifieke terreinen ingezet. Professionalisering is een serieuze zaak bij 5d en krijgt veel aandacht. Er is veel ruimte voor individuele ontwikkeling. De gemeenschappelijke professionalisering omvat onder meer een driewekelijkse 5d-dag waarop naast inhoudelijke zaken ook de voortgang van trajecten aan de orde komen. Ook supervisie, intervisie en het geven van feedback staan structureel op de agenda. Jaarlijks wordt een tweedaagse en een driedaagse georganiseerd, waarop vooral de inhoud van het vak aan de orde komt aan de hand van thema's.

Continuïteit

5d is breed actief. Zo is men werkzaam in de onderwijssectoren PO, VO, MBO en HBO en werkt men voor gemeenten en zorginstellingen. Daarnaast is het bureau in toenemende mate actief in het bedrijfsleven. De grote tevredenheid over de dienstverlening van 5d leidt via mond-tot-mond reclame tot nieuwe opdrachten en naar aanleiding daarvan tot uitbreiding van het aantal adviseurs. Op signalen en ontwikkelingen in het werkveld wordt continu zorgvuldig ingespeeld. Nieuwe producten worden door 5d veelal ontwikkeld naar aanleiding van vragen van klanten. Er is daarbij sprake van een wisselwerking waardoor producten regelmatig in samenwerking worden ontwikkeld. De kracht van 5d ligt onder meer in de eclecticische benadering. Zo wordt bij coaching steeds nadrukkelijk gekeken welke aanpak en welk concept het best aansluit bij de specifieke doelstelling en de situatie. De goede antenne van de adviseurs van 5d voor wat leeft binnen organisaties en de uitgebreide inhoudelijke expertise staan garant voor de ontwikkeling van interventies en producten op maat. Hierdoor sluit de dienstverlening nauw aan bij de actuele ontwikkelingen en behoeften van de organisaties. Op basis van de opnieuw hoge waardering van de respondenten van het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek, de zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van 5d coaching - training - advies voor de komende tijd voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Zowel de inhoud, als de uitvoering van opleidingen, trainingen en coachingstrajecten worden zorgvuldig afgestemd op de doelstellingen van de deelnemers. De betrokkenheid van de leidinggevende is hierbij volgens 5d van groot belang. In de visie van het bureau is betrokkenheid een onontbeerlijke voorwaarde voor borging en implementatie. Zo wordt in teamtrajecten de leidinggevende ook zelf betrokken en onderdeel van de trajecten. In de Coach-opleiding wordt gewerkt met persoonlijke Ontwikkelingsplannen (POP's). Deze worden na het intakegesprek door de deelnemers opgesteld en gebruikt ter monitoring van de voortgang en de doelstellingen.

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