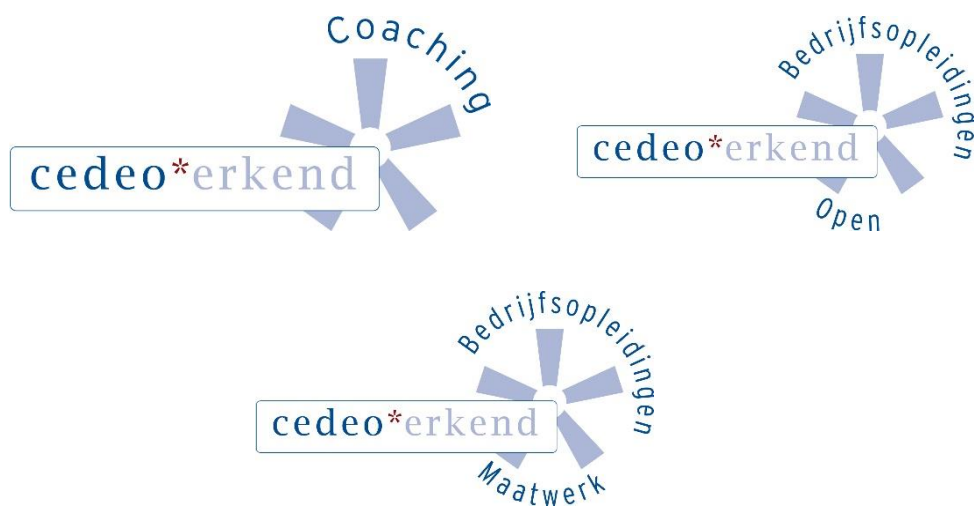


Klanttevredenheidsonderzoek

5d coaching-training-advies

06-05-2020



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.....	10
BEZOEKVERSLAG	13
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, ondoorgankelijk 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 Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Offerte				50%	50%
Uitvoering				10%	90%
Coaches					100%
Afronding②				50%	40%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer				30%	70%
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 Een referent heeft geen zicht op de afronding
- ③ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten geven aan óf door hun werkgever, óf uit hun netwerk óf op basis van eigen positieve ervaringen bij 5d terecht te zijn gekomen voor een coachtraject. Nadat 5d kennis heeft genomen van de interesse van de coachee wordt er contact opgenomen om te kijken of er een 'klik' is. Vervolgens start het coachtraject en worden met de kandidaat de persoonlijke wensen doorgenomen. Alle respondenten bevestigen dat dit naar (volle) tevredenheid verloopt, eventueel na goedkeuring door de werkgever. Soms vloeit een coachtraject voor bijvoorbeeld een nieuwe schooldirecteur ook rechtstreeks voort uit een teamtraject. "We hadden op school een verbetertraject voor het team en het MT werd tegelijkertijd gecoacht. Toen ik als directeur aantrad, is voor mij ook een coachtraject gestart. Inmiddels werken we al een tijd met elkaar samen en kijken we per schooljaar waar we hen bij in kunnen zetten. Ook in het kader van een stuk borging", zo geeft één geïnterviewde aan. Anderen vertellen bijvoorbeeld: "Er is altijd een driegesprek tussen opdrachtgever, kandidaat en coach. Daar worden ook het doel, de offerte, een plan van aanpak en het resultaat aan gekoppeld", "De eerste intake vond telefonisch plaats en de coach is daarna voor een persoonlijk gesprek gekomen" en "Bij ons was er veel gedoe in het team. Toen ik via internet ging zoeken, kwam ik bij hen uit. De eerste zin op de website was: 'als er veel gedoe is in een team' en die sprak natuurlijk meteen aan." Bovenstaande geeft aan dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over het voortraject.

Offerte

Na het voortraject volgt er een offerte, bestaande uit een plan van aanpak en een financieel deel. Dat komt, in de ogen van de referenten, goed overeen met wat er is besproken. Dat betekent dat men ook op dit onderdeel positief is. “Alles stond helder verwoord en was conform wat we hadden besproken. Ook de manier van evalueren en terug rapporteren aan de opdrachtgever waren erin opgenomen”, “De intake was sowieso uitgebreid. Aan de telefoon kwam de coach ook kortdaat over en dat sprak mij meteen aan. Mijn hulpvraag stond er goed in verwoord”, “Ik vind zelfs dat ze breder hebben meegedacht want ze wisten ook al meteen blinde vlekken aan te geven” en “We werken al zoveel samen dat we aan een half woord genoeg hebben”, luidt de verklaring van enkele respondenten. Een geïnterviewde zegt nog: “De prijs is gekoppeld aan het aantal sessies dat vooraf wordt afgesproken en ook dat is duidelijk.”

Uitvoering

Lovend en vooral zeer lovend zijn de referenten over de uitvoering. Ter toelichting: “Er wordt goed geluisterd en samengevat en alleen dat zorgt al voor een stuk reflectie. En als de coach dan nog verder doorvraagt, krijg je nieuwe inzichten en een stuk bewustwording”, “Ik schreef veel mee. Ter plekke deden we vooral praktische oefeningen en heb ik veel gevisualiseerd”, “Ik heb geleerd dat je eerst goed voor jezelf moet zorgen. Pas dan kun je voor een ander zorgen. En dat moet ik goed blijven bewaken”, “Het was een mooie combinatie tussen sparren en praktische handvatten”, “We hebben onder meer van rollen gewisseld en dat gaf mij veel inzicht”, “Ik kreeg een mooie spiegel voorgehouden” en “De coach liet mij keihard zien waar ik mijzelf in de nesten werk.” Ook blijkt 5d theoretische modellen te hanteren. “Er wordt echt ingezoomd op mijn vraag. Daarbij worden dan hulpmiddelen ter ondersteuning gebruikt. Uiteindelijk gaat het om gedragsverandering. Dus je gaat weg met een aantal voornemens die je in de praktijk gaat oefenen en laat bij de volgende sessie weten hoe het is gegaan”, zegt een respondent nog ter extra toelichting.

Coaches

Over de kwaliteiten van de coaches, zijn alle deelnemers unaniem ongelooflijk enthousiast. Zij worden geprezen om hun balans tussen zakelijk en empathisch, tussen theorie en praktijk maar vooral omdat zij goed weten af te stemmen op de coachee. En om hun uitgebreide ervaring, zowel op onderwijs als op organisaties. “De coach is erg authentiek”, “De coach weet goed terug te pakken op mijn issues”, “Ik vind de coach kortdaat, wijs en integer”, “Je merkt dat ze veel ervaring hebben omdat ze goed doorvragen maar ook de situatie snel doorhebben”, “Ze durven echt dingen te benoemen”, “De coach zet een dusdanig veilige omgeving neer dat je je ook echt durft te uiten” en “Men durft ook echt confronterend te zijn maar dat is meteen wel duidelijk”, geven enkele respondenten als toelichting.

Afronding

Eén geïnterviewde onthoudt zich van een oordeel omdat de afronding niet plaats heeft gevonden. En dat kwam door interne miscommunicatie. De andere negen vinden dat 5d ook in dit stadium zorgvuldig is. Soms is er sprake van een driegesprek, ook met de opdrachtgever, en in andere gevallen sluiten coachee en coach het gezamenlijk af. “Ook als leidinggevende heb ik inzichten gekregen en ben ik beter in staat om mijn collega te begeleiden”, zegt een respondent. Anderen delen mee: “Ik weet nu beter hoe ik zelf keuzes kan maken”, “Ik heb vooral geleerd om op mijn intuïtie te vertrouwen”, “Eindelijk, na een zoektocht van een jaar of vijf, heb ik een coach gevonden die bij mij aansluit. Want soms is het lonely at the top” en “Sowieso heb ik een bekrachtiging gekregen van dingen die goed gaan maar ik heb ook meer inzicht gekregen in mijn valkuilen”, wordt onder meer in de interviews gemeld. 5d staat er ook open voor om achteraf nog contact op te nemen wanneer de coachee daar behoefte aan zou hebben. Na elke bijeenkomst wordt er eveneens besproken of de sessie aan de wensen heeft voldaan.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten goed te spreken. De bereikbaarheid is prima en de afspraken worden nagekomen. Enkelens melden: “Als je een vraag stelt, krijg je direct antwoord”, “Ze doen het heel correct” en “Als er al een foutje wordt gemaakt, dan herstellen ze dat heel snel en bieden ze excuses aan.” Eén referent meldt expliciet: “Ik geef hen het volledige vertrouwen.” Daarnaast blijkt nog dat facturen intern worden afgehandeld en dat informatie snel en conform afspraak wordt verstuurd.

Relatiebeheer

De coach vormt in de meeste gevallen ook het vaste aanspreekpunt. De deelnemers stellen het op prijs dat het initiatief voor contact bij hen ligt. Hoewel sommigen ook opmerken dat 5d meer van zichzelf mag laten zien. “De relatie is niet commercieel ingestoken maar op basis van intrinsieke betrokkenheid”, zo verwoordt een respondent het relatiebeheer. Al met al geeft 5d dit op een correcte manier vorm en zijn alle referenten tevreden en zeer tevreden. Eveneens geven enkelen aan nieuwsbrieven te ontvangen; anderen hebben zich daarvoor afgemeld.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben te weinig zicht op de prijs en geven dan ook geen oordeel op dit onderdeel. De overige acht tonen zich (zeer) positief, met name omdat zij veel waarde ervoor terug hebben gekregen. Wel melden meerdere respondenten de prijs hoog te vinden. “De meerwaarde vind ik de kennis en expertise van 5d en mijn bestuur had het ervoor over”, geeft een referent ter verklaring.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek spreken alle respondenten hun waardering uit voor het coachtraject en de samenwerking met 5d. Positieve punten die zij belichten: “Men hanteert een persoonlijke benadering en is echt gericht op mijn leerproces”, “De gesprekken vinden plaats in een veilige setting en ik heb voldoende praktische handvatten gekregen”, “Het is de open blik en warme houding die aanspreken”, “Men heeft lef om het randje op te zoeken”, “5d hanteert een duidelijke structuur, heeft feeling met het onderwijs en een compleet aanbod”, “Ze zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen. 5d ontzorgt en geeft je het idee dat het goed komt” en “Men is echt authentiek en anticipeert op het hier en nu.” Op de vraag of men nog een tip heeft, wordt het volgende genoemd: “Ik zou graag een locatie dichterbij hebben want anderhalf uur heen en anderhalf uur terug, vind ik wat ver”, “In Delft zijn er twee coachruimtes naast elkaar. Ik kan mij voorstellen dat wanneer deze beide in gebruik zijn, dat dat iets doet met de privacy” en “Soms is de coach veel aan het woord. Ik zou adviseren om het eigenaarschap bij de kandidaat te leggen.” Al met al geven allen aan 5d van harte aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			10%	10%	30%
Accommodatie③					
Natraject			30%	50%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			20%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%	10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject zoals 5d dit vormgeeft bij maatwerktrainingen, wordt door alle referenten positief en zeer positief gewaardeerd. De meesten geven aan dat zij het bureau al langer kennen omdat zij eerder zelf al een training bij hen hebben gedaan. Anderen zijn via hun netwerk bij 5d terecht gekomen. Uit meerdere gesprekken blijkt dat men hen waardeert om de toegankelijkheid, de persoonlijke benadering en de professionaliteit. Zoals blijkt uit enkele citaten: "5d communiceert heel helder en duidelijk. Als directie voel ik me in dit stadium goed gehoord", "Men komt langs voor een gesprek waarbij onze wensen worden besproken. Tevens adviseren zij ook wat zij aan toegevoegde waarde kunnen bieden. Zij weten echt goed te luisteren", "Omdat we al zo lang samenwerken, kennen zij onze organisatie en de interne waarden en normen goed. Mede dankzij de juiste klik in dit stadium, vallen we geregeld op hun expertise terug" en "5d weet echt maatwerk te creëren." Degene die het eerste gesprek voert, is ook degene die een traject begeleid. Ook dat wordt door de referenten gewaardeerd.

Opleidingsprogramma

De respondenten zijn van mening dat 5d heel helder is in haar uitleg, zowel mondeling als digitaal of op papier. Het programma plus de offerte die men krijgt toegestuurd, is voor allen duidelijk en sluit prima aan op hetgeen in het voortraject is besproken. Zoals enkelen meedelen: “Ze timmeren niet alles op voorhand dicht en daar kunnen wij prima mee werken”, “Het voorstel is een paar keer heen en weer gestuurd. Ook hebben we wat veranderingen aangebracht en dat was geen enkel probleem”, “Alles stond goed verwoord. Het doel van de dag, de agenda en het gewenste resultaat. Later zijn de details toegevoegd. Al met al vormde het een correcte weergave van het gesprek” en “We bedachten vrij kort voor de datum van uitvoering, dat we een traject met 5d wilden doen. Zij hebben toen snel en flexibel weten te schakelen.” Ondanks dat men de financiële paragraaf als helder bestempelt, wordt er wel door meerdere respondenten vermeld dat zij 5d als prijzig ervaren.

Uitvoering

Over de uitvoering is iedereen enthousiast; tachtig procent uit zich zelfs zeer lovend. Men ervaart een evenwichtige balans in het programma evenals het vermogen te anticiperen op wat er in de groep gebeurt. Naast het delen van kennis via theoretische modellen is men gefocust op de praktijk van de deelnemer. Ook blijkt uit de interviews dat de trainers in staat zijn om meerdere rollen te combineren; het ene moment die van trainer en het volgende ogenblik bijvoorbeeld die van coach. Daar wordt op een natuurlijke manier tussen geschakeld. Meestal werkt men in kleine groepen, zowel plenair als in break-outs. En ook is er aandacht voor pauze-activiteiten zoals een energizer. Ter illustratie enkele uitspraken: “Het geheel boeit tot het eind. Lastige onderdelen worden afgewisseld door iets dat lucht geeft. Emoties krijgen altijd voorrang. Daarmee geven ze aan dat ze goed kunnen schakelen op de vraag vanuit de groep”, “Het geheel is erg dynamisch, mede door afwisselende werkvormen. Het voelt heel erg alsof we het samen doen”, “We hebben ook een acteur gehad. Daar hadden we, achteraf gezien, langer mee willen werken. Nu bleef het wat mij betreft iets teveel bij de theorie maar dat kwam omdat de groep qua kennisniveau nogal wat uiteen liep” en “We hebben er een soort coproductie van gemaakt waarbij we een trainer vanuit 5d hebben ingezet voor de workshops maar we hebben ook een train-de-trainer programma opgesteld.”

Opleiders

Over de opleiders in hun diverse rollen, is men positief tot zeer positief. Zo worden zij onder meer getypeerd: “Buiten het feit dat zij erg deskundig zijn, vind ik hen zeer persoonsgericht. Het geheel is goed onderbouwd en weloverwogen. Ze gaan absoluut niet therapeutiseren maar hebben wel een eigen mening”, “Bij ons hebben ze als duo gewerkt. Zij vullen elkaar prima aan doordat de een bijvoorbeeld een meer metafysische aanpak hanteert en de ander meer vanuit de esoterische laag werkt. Dat betekent dat de een je aan het denken zet en de ander vertelt hoe iets op hem overkomt”, “De kracht van de begeleiding zit ook in het bundelen van de visies vanuit de diverse lagen. Men weet goed te schakelen van strategisch naar operationeel” en “Het is echt een open relatie op basis van gelijkwaardigheid. Ook stapt men in op de plek van ontwikkeling waar het team staat. De twee begeleiders vullen elkaar aan maar hebben wel de taken verdeeld. Ze zijn echt afgestemd op het hier en nu.” Daarnaast verklaart één geïnterviewde expliciet: “Ik ervaar hen als warm, inspirerend en veel empathie tonend. Je blijft geboeid luisteren. Aan het eind van dag ben je doodmoe maar wel voldaan.”

Trainingsmateriaal

Vijf referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich dan ook van een oordeel. Hoewel er van de overige vijf vier (zeer) tevreden zijn, is er één neutraal gestemd: “Als opdrachtgever heb ik niet overal even goed zicht op. Ik heb mijn mening op eerdere onderdelen gebaseerd op de feedback van de deelnemers maar over het materiaal heb ik niets vernomen. Als tip zou ik 5d willen meegeven om mij ook vanuit mijn rol goed mee te nemen in het proces.” Anderen maken melding van bijvoorbeeld een sleutelhanger met kaartjes en mappen. Maar, zo geeft men tegelijkertijd aan, het materiaal is afgestemd op het traject. En dit is vooral praktijkgericht waarbij er niet van veel materiaal gebruik wordt gemaakt. “Dat vinden onze deelnemers heel erg prettig want het zijn vooral doeners”, zo verklaart één van hen daarbij.

Accommodatie

Omdat alle trajecten in-company zijn uitgevoerd, blijft dit onderdeel buiten beschouwing.

Natraject

Alle referenten geven aan dat 5d heeft aangeboden dat zij altijd achteraf nog benaderd mogen worden indien er vragen zouden zijn. Dat wordt door hen (zeer) gewaardeerd. Ook doet het bureau zorgvuldig aan afronding, zowel met de deelnemers als met de opdrachtgever. Eén van hen zegt daarover: "Met de deelnemers evalueren zij mondeling met een bepaalde werkvorm. Vervolgens hebben ze met mij als directeur een nagesprek en kijken we wat er nog nodig is." Enkelen melden dat het advies was om een klankbordgroep op te richten en dat is in veel gevallen ook gebeurd. Op de vraag wat het rendement van de diverse trajecten is geweest, wordt onder andere het volgende gezegd: "Op het moment dat het lastig wordt kijkt het team niet alleen terug naar wat ze geleerd hebben maar vooral naar wat zij afgesproken hebben. Vervolgens spreken ze elkaar daarop aan", "Het is fijn dat iemand van buiten meekijkt naar vastgeroeste patronen", "In het verleden waren er problemen met de onderlinge communicatie en samenwerking. Nu is het echt een groep geworden waarbij men elkaar aanspreekt en als men er niet uitkomt, word ik ingeschakeld" en "We hebben veel stappen gezet. Er heerst een open sfeer, men voelt zich veilig en er is verbinding ontstaan. Men doet het met elkaar." Dat maakt dat zeven van de tien referenten tevreden zijn over het natraject. Drie anderen zijn neutraal: "Aan het eind is een evaluatie gedaan en zijn er voorstellen besproken. Vervolgens moesten we van 5d nog een aantal concrete beslissingen nemen en dat kwam wat drammerig over. Iedereen was moe en had geen energie meer om op dat moment deze stap te zetten. Een andere vorm op een ander moment was meer wenselijk geweest", "Als opdrachtgever heb ik geen terugkoppeling gekregen met advies of aandachtspunten en dat had ik wel op prijs gesteld" en "De stap naar 'wat ga je ermee doen' is wat mij betreft een punt van aandacht. Rond het niet te snel af."

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle respondenten tevreden en zeer tevreden. Men is van mening dat 5d goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. En de facturering gebeurt eveneens conform afspraak. "We hadden meerdere bureaus voor de opdracht benaderd en zij waren de eersten die reageerden", verklaart één geïnterviewde. Een volgende: "Ze reageren ook heel snel. Per mail heb je altijd binnen een dag antwoord. Ik ervaar hen ook als heel bescheiden. Het is echt geen uurtje factuurtje bij hen." En een laatste: "Vooraf geeft men goed aan wat we kunnen verwachten. Zij zijn heel duidelijk in de communicatie."

Relatiebeheer

Twee referenten vinden het relatiebeheer een punt van aandacht: "Na afloop is er door hen geen initiatief voor contact geweest. Ik denk dat dit ook een stuk van je visitekaartje is. Wat heb je intussen gedaan en neergezet" en "Doe meer aan een actief relatiebeheer en eigen promotie. Het is bij ons zo druk dat ik er niet aan denk om contact op te nemen. Maar als zij dat zouden doen, dan weet ik bijna zeker dat ik werk voor hen heb." De overige acht tonen zich positief op dit punt hoewel menigeen onderschrijft dat 5d erg bescheiden is. Anderen geven aan dat het bureau wel met hen nog contact heeft gezocht en dat stellen zij zeer op prijs. Ook blijkt uit de interviews dat degene die in het voortraject het eerste gesprek doet, naast de uitvoering, ook een vast aanspreekpunt blijft. Zoals één van hen het totale relatiebeheer verwoordt: "Ze houden contact maar zijn daarin echt niet opdringerig. Ik ervaar hen als de beste partij en de beste professionals."

Prijs-kwaliteitverhouding

Hoewel allen aangeven dat zij uit de trajecten veel waarde halen, is één referent ontevreden vanwege de hoge prijsstelling. Degene die neutraal is, geeft hetzelfde argument en voegt daaraan het volgende toe: "Zeker in het onderwijs is het een prijzig verhaal." De overige acht laten in hun waardeoordeel met name het resultaat zwaarder meewegen. Zoals blijkt uit een aantal citaten: "Het geheel was geweldig. We hebben meer dan verwacht gekregen", "Het is de investering waard geweest" en "Omdat een traject prijzig is, ben ik kritisch op de inhoud. En ik ervaar de geleverde kwaliteit als zeer goed." Overigens maken ook tevreden respondenten melding van het feit de gehanteerde prijzen aan de hoge kant te vinden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trajecten en samenwerking met 5d. Als sterke punten, zo blijkt uit meerdere interviews, komen naar voren de inhoudelijke deskundigheid in combinatie met de praktijkervaring, de laagdrempeligheid en de grote mate van empathie. Daarnaast wordt nog het volgende gezegd: “Ze zijn warm maar ook zakelijk en duidelijk”, “5d is professioneel en flexibel. Daarnaast hanteren zij een persoonlijke benadering”, “Men weet goed in te schatten wat de juiste vraag is en men presenteert een helder en consistent verhaal”, “Ik ervaar hen als betrouwbaar” en “Buiten het niveau en de kwaliteit die zij leveren, denken ze ook echt mee als volwaardig partner zonder echt commercieel te zijn.” Naast deze lovende woorden, geven enkelen ook nog een tip die nog niet eerder aan bod is gekomen: “5d mag meer van zichzelf laten zien”, “Organiseer ook follow up in de vorm van een opfriscursus of een terugkombijeenkomst” en “Let op de grenzen bij de prijsstelling. Het tarief is stevig. Ook deelt een referent mee dat feedback altijd direct wordt gegeven en dat 5d daar open voor staat. Tot slot geeft iedereen aan 5d van harte aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering					100%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal②				70%	20%
Accommodatie③				60%	30%
Natraject				30%	70%
Organisatie en Administratie				10%	90%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding④				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft hier te weinig zicht op
- ③ Eén referent heeft hier te weinig zicht op
- ④ Eén referent heeft hier te weinig zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij trainingen met een open inschrijving zoals dat door 5d wordt aangepakt, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. In veel gevallen is de deelnemer vanuit de werkgever op 5d geweest. Ook geven enkelen aan in het verleden al eerder positieve ervaringen met hen te hebben opgedaan. "Ik heb hen in het verleden als professioneel ervaren. Nu gaven ze goed advies", verklaart een geïnterviewde. Een volgende: "Ik kende de trainer al. En die vind ik betrokken, integer en creatief. In dit stadium spreekt ook de persoonlijke benadering mij aan." Ook vertelt een respondent: "Ik heb vooraf nog contact opgenomen om te kijken of ik het eerste jaar kon overslaan en meteen in de volgende module kon stappen. Ik heb toen goed advies gekregen." Velen vertellen dat er ook in dit stadium is gekeken naar de persoonlijke leerdoelen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is voor iedereen helder. De meeste deelnemers vertellen dat de werkgever de opleiding heeft betaald en dat zij daarop vooraf akkoord hebben gekregen. Enkele citaten ter toelichting: “De website is voor mij duidelijk genoeg”, “Ik heb nauwelijks naar hun informatie gekeken omdat mijn eerdere ervaringen positief waren” en “Onze organisatie heeft een poule met opleidingsinstituten. Daar behoort 5d ook toe. Alle informatie op de interne portal is duidelijk.” Eén geïnterviewde vertelt: “Ik heb niet op hun site gekeken. We hadden al persoonlijk contact en ik wist dus al van de opleiding.”

Uitvoering

Over de uitvoering zijn alle deelnemers het roerend eens: die wordt unaniem met de hoogste (zeer tevreden) score beoordeeld. In de meeste gevallen is er sprake van meerdere 2-daagse trainingen met een vaste groep maar er zijn ook lesmiddagen. Naast de ‘zakelijke’ context wordt er ook veel aandacht aan persoonlijke ontwikkeling geschonken “want je gaat heel veel met jezelf aan de slag”, zo licht een respondent toe. Men ervaart dat er een mix aan werkvormen wordt gehanteerd, inclusief verdiepingsopdrachten en huiswerk. Ter toelichting: “Je gaat echt met z’n allen een situatie doorleven. Het geheel is uitgebalanceerd en afwisselend”, “Het voelde als een warm bad: ontspannen met herkenbare situaties. Het was luisteren en doen maar vooral erg interactief”, “We hebben vooral praktijkvoorbeelden besproken met een theoretische onderbouwing”, “Je gaat aan de slag met je eigen leerdoelen. Je levert opdrachten in en krijgt daarop feedback. Ook stel je je eigen doelen bij. Het geheel is erg zorgvuldig”, “Er is ook ruimte voor ontspanning, bijvoorbeeld door middel van een wandeling” en “Ze benadrukken heel erg dat het jouw eigen verantwoordelijkheid is wat je er uiteindelijk uit gaat halen.” Daarnaast merkt men nog op dat er een veilige sfeer hangt, dat men veel vragen kan stellen, casuïstiek kan inbrengen en dat er ruimte is voor lichaamswerk. “Ook wordt aan het begin en aan het eind van de dag gevraagd wat je wil delen met de groep”, voegt een referent nog toe.

Opleiders

Ook over de kwaliteiten van de opleiders worden unaniem zeer lovende woorden uitgesproken. Uit de gesprekken blijkt dat er vaak in duo’s wordt getraind waarbij men elkaar aanvult. “Zij ademen zelf coaching uit”, zo verwoordt één van hen zijn mate van tevredenheid. Naast inhoudelijke en didactische kwaliteiten geven meerdere referenten ook aan dat de trainers/coaches eigen verhalen en ervaringen inbrengen en ook dat wordt op prijs gesteld. Daarnaast komen in meerdere interviews typering als ‘professioneel’, ‘toegankelijk’ en ‘doortastend’ naar voren. Enkele citaten die deze hoge mate van tevredenheid verklaren: “De trainer was vriendelijk, belangstellend, eerlijk, rechtdoor zee en lief”, “De een was helder, direct, duidelijk en streng en de ander was wat milder en gematigder met gevoel voor humor. Maar beiden prettig in de omgang met gedegen vakkennis”, “Het zijn warme persoonlijkheden met veel inzicht in gevoelens van anderen” en “De trainers doorleven echt de theorie. Ze stappen zelf ook wel eens in een oud patroon en dat is echt verrijkend.”

Trainingsmateriaal

Eén van de referenten heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en onthoudt zich van een oordeel. De overige negen maken melding van digitaal materiaal, werkmappen, sheets en hand-outs. Ook is er sprake van een boekenlijst met literatuur die sterk werd aanbevolen en literatuur die men facultatief kon opnemen. “Ook bracht men altijd bijvoorbeeld spellen en kaarten mee”, zegt een respondent daarbij. Een volgende: “We kregen een map met een tas en een boekenlijst.” Al met al concludeert men dat het geheel inhoudelijk van goede kwaliteit is en dat het uiterlijk eveneens goed verzorgd is. Materialen zijn zeker bruikbaar als naslagwerk maar afhankelijk van de deelnemer wat hij ermee doet. Dat maakt dat iedereen tevreden en zeer tevreden is over het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Ook de locaties stemmen allen positief. De bereikbaarheid is goed, evenals de kwaliteit van de lesruimtes en de ondersteunende faciliteiten. “De locatie beschikt over een buitenruimte en dat is super fijn”, “De kok bereidt altijd vers eten”, “Alles is prima. Het gebouw was vroeger een instelling voor geestelijke gezondheidszorg en dat ademt ook nog de sfeer uit. Maar alles vind ik goed”, “Het is echt fantastisch en de catering is werkelijk subliem”, wordt door enkele referenten gemeld. Dat laatste wordt door meerderen onderschreven. Een enkeling merkt wel op dat er een lange reistijd aan vooraf ging. Eén referent geeft geen oordeel omdat hij het zich niet meer goed kan herinneren.

Natraject

De manier waarop 5d de nazorg aanbiedt, stemt alle respondenten (zeer) tevreden. De opleidingen worden niet afgesloten met een officieel examen maar daar kiezen de referenten bewust voor. Zij gaan voor de inhoud en de kwaliteiten van opleiders. “Je gaat aan het werk in een echte reële setting en dat vind ik waardevol”, zo geeft één van hen daarbij aan. Continu wordt vinger aan de pols gehouden of het geheel nog goed aansluit bij de wensen dus op geregelde tijden wordt met de deelnemers geëvalueerd. Ook blijkt dat 5d aanbiedt dat, wanneer een opleiding is afgesloten, een oud-cursist altijd nog contact mag opnemen wanneer hij in de praktijk ergens tegenaan loopt. Op de vraag wat het rendement van de opleiding is geweest, antwoordt men onder meer: “Het heeft mij veel persoonlijk inzicht opgeleverd”, “Ik kijk en kies nu veel bewuster”, “Ik ben tot de conclusie gekomen dat ik nooit klaar ben en dat ik het goed moet onderhouden”, “De trainer wees mij erop dat ik me een rotonde kon inbeelden en dan vooral niet de eerste afslag moest nemen maar eerst een paar rondjes moest doen. Zo heb ik geleerd om niet direct vanuit mijn emotie te communiceren”, “Ik heb inzicht gekregen in waarom ik reageer en handel zoals ik dat doe. En dat heeft bijvoorbeeld met omgeving, opvoeding en karakter te maken” en “De tools zijn praktisch inzetbaar. En mede dankzij reflectie doet het ook echt wat met je.”

Organisatie en Administratie

Dat 5d de organisatie en administratie goed op orde heeft blijkt wel uit de scores: allen zijn tevreden en 90% zelfs zeer tevreden. Men is van mening dat het bureau goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. “Ik ervaar hen als heel flexibel”, zo zegt één van hen, “omdat ik me vrij laat had aangemeld. Maar ik kon deelnemen en kreeg alle informatie op tijd aangeleverd.” Een tweede: “Direct na afloop kregen we ook de PowerPoint gemaild.” “Alle correspondentie via de mail loopt prima”, geeft een derde aan. En een laatste: “Ze komen alle afspraken goed na.” Dit wordt door meerdere referenten beaamd. De meesten weten niet of de afhandeling van de factuur conform afspraak is gelopen omdat deze door de werkgever is betaald.

Relatiebeheer

De manier waarop 5d de relaties onderhoudt, stemt allen (zeer) positief. Hoewel enkelen daarbij aantekenen dat 5d meer aan eigen PR mag doen. Maar tegelijkertijd merkt men hierbij op het op prijs te stellen dat het initiatief voor contact bij hen zelf ligt en dat ze niet worden overspoeld met informatie. Meestal is degene die bij het voortraject en de uitvoering betrokken is, ook de vaste contactpersoon en ook dat wordt gewaardeerd. Enkele citaten ter toelichting: “Het contact is heel persoonlijk en je kunt altijd achteraf nog bellen of mailen. Daar staan ze echt open voor”, “De lijnen zijn kort”, “Als je iets wil moet je zelf proactief zijn” en “We hebben een ansichtkaart aan onszelf moeten schrijven die we drie maanden later toegestuurd kregen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

In het oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding delen de cursisten mee dat zij de waarde van de opleiding laten prevaleren boven de prijs. En, zo blijkt uit de interviews, men is (zeer) tevreden over het rendement. Dat maakt dat men kort en krachtig hierover zegt: “Goed”, “In balans” en “Prima.” Een enkeling tekent wel aan de prijs aan de hoge kant te vinden. “Ik ben mijn werkgever heel dankbaar dat ik dit mocht doen”, geeft een referent tot slot hierbij aan. Eén geïnterviewde heeft geen zicht op de prijs en spreekt daarom geen oordeel uit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het eindoordeel over de opleidingen met een open inschrijving van 5d, luidt: 100% zeer tevreden, zowel over de opleiding als de samenwerking. Veel positieve punten zijn al bij de vorige onderdelen benoemd maar ter aanvulling: “Je krijgt echt tools waar je in de praktijk wat mee kunt plus een bibliotheek aan theoretische onderbouwing”, “De manier van lesgeven is heel motiverend. En bijvoorbeeld dat de catering wordt uitgeserveerd, is zo typerend voor hun manier van werken”, “De kwaliteit van de opleidingen en de trainers maar ook de hele organisatie eromheen is professioneel”, “Je krijgt veel persoonlijke aandacht en tevens weet men goed te anticiperen op de groep” en “Je verlaat de opleiding met een goed gevulde rugzak.” Ook heeft een enkeling nog een tip: “Organiseer een terugkomdag zodat we kunnen kijken waar iedereen staat” en “Maak de groepen niet te groot.” Gezien de terugkoppeling van de referenten in dit onderzoek, is iedereen dan ook van harte bereid om 5d aan te bevelen aan anderen voor opleidingen met een open inschrijving.

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 5d coaching-training-advies op 06-05-2020.

Algemeen

5d is als bureau gespecialiseerd in training, coaching en opleidingen. 5d 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, gericht op 3 niveaus. Het niveau van de organisatie (implementatie van veranderingsprocessen), de groep (verbeteren van het functioneren van teams) en 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. Zelfsturing en begeleiding naar een professionele cultuur vormen uitgangspunten in de dienstverlening. Ook zijn de adviseurs van 5d in te zetten bij interim-management.

Kwaliteit

Deze adviseurs beschikken over uitgebreide expertise op het vlak van de onderscheidende activiteiten van het bureau. Men beschikt over brede ervaring in het werkveld en toont een ruime mate aan betrokkenheid bij de opdrachtgevers en deelnemers. Professionalisering staat bij 5d hoog in het vaandel en er is veel ruimte voor individuele ontwikkeling. De afgelopen weken zijn ontwikkelingen in een stroomversnelling geraakt en is men gaan schakelen richting 'online verbinding' zoeken. Dat heeft intern geleid tot een proces van bezinning en een oriëntatie op mogelijkheden. Mede dankzij het feit dat adviseurs onder meer worden getypeerd als 'persoonsgericht', 'inspirerend', 'gericht op de afstemming bij de ander' en 'integer' maakt dat deelnemers en opdrachtgevers 5d volgen in hun proces en aansluiting blijven houden. De corebusiness van 5d is en blijft gericht op 'het elkaar ontmoeten'. 5d werkt met eveneens met specialisten die op specifieke terreinen ingezet worden. Mede omdat men vooral bij elkaar aansluit op gezamenlijke kernwaarden, maakt men met elkaar en de klant echt contact.

Continuïteit

De expertise van 5d zit vooral in kennis en ervaring binnen het onderwijs, de zorg, overheidsinstanties als gemeenten, waterschap, ggd en brandweer en andere non-profitorganisaties. Maar ook het bedrijfsleven weet de weg naar hen goed te vinden. Dat geeft aan dat 5d de vraagbehoefte in de markt goed monitort en kijkt waar het bureau bij kan en wil aansluiten. In een wereld waarbinnen professionals, leidinggevenden en organisaties opnieuw hun takenpakket, verantwoordelijkheden en rollen in ogenschouw moeten nemen, is er een verhoogde behoefte om coachende vaardigheden verder te ontwikkelen. En in dat proces wordt 5d graag betrokken en kan zij haar service leveren op het gebied van specifieke opleidingen en kortere, meerdaagse cursussen. Op basis van het uitgevoerde 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

De waardering voor 5d is vooral te danken aan zaken als intrinsieke betrokkenheid, authenticiteit, professionaliteit en creativiteit. Aansluiting vormt het kernbegrip in haar activiteiten. Dat maakt dan ook dat de referenten die aan de onderzoeken hebben meegewerkt, alle lof geven aan de uitvoering van trajecten en de kwaliteiten van de adviseurs; zowel op inhoud als op de menskant. En dat leidt tot wederom hoge scores aan klanttevredenheid voor coaching, maatwerk en opleidingen met een open inschrijving.

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 Corporate

Deze 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