

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Op Eigen Kracht

26-07-2021



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Bureau Op Eigen Kracht 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, 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van 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 op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				50%	50%
Opleiders				50%	50%
Trainingsmateriaal②				80%	
Accommodatie③					
Natraject④			10%	60%	10%
Organisatie en Administratie⑤				60%	20%
Relatiebeheer⑥				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Dit onderdeel is niet van toepassing bij incompany-trainingen
- ④ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ⑤ Niet alle referenten hebben hier zelf mee te maken
- ⑥ Twee referenten onthouden zich van het geven van een oordeel
- ⑦ Niet iedereen heeft zicht op de prijs

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Bureau Op Eigen Kracht (hierna te noemen Op Eigen Kracht) hebben tien referenten deelgenomen. Een deel van hen had al eerder met Op Eigen Kracht te maken gehad en de overige referenten zijn door collega's of vakgenoten op de trajecten van Op Eigen Kracht geweest. Voor alle respondenten geldt dat ze uiteindelijk voor dit bureau hebben gekozen omdat het aanbod professioneel was en goed aansloot op de wensen van de respondenten. "Op Eigen Kracht heeft in de loop der jaren een goede naam met dit soort trainingen opgebouwd en daardoor bestond er voor ons geen twijfel om opnieuw voor hen te kiezen," zo verklaart een van de geïnterviewden de keuze voor dit bureau.

Verder geven de referenten aan dat er in het voortraject goed naar de wensen en leerbehoeftes wordt geluisterd: “Ze vragen goed door en krijgen zo een juist beeld van onze organisatie. De training laten ze daar vervolgens prima op aan sluiten”. Een andere respondent zegt hier nog over: “Ze bieden echt maatwerk, ze passen de trainingen goed aan op waar wij behoefte aan hebben. Er was ook veel tussentijds overleg met de trainer en deze kon dus echt op elk moment finetunen. Heel prettig”.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel zijn alle geïnterviewden tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat door Op Eigen Kracht wordt samengesteld. Veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. “Wat ik heel fijn vind is de combinatie van hun expertise, ze hebben echt veel ervaring en werken met experts op hun vakgebied, met de ideeën en achtergronden van ons eigen bedrijf. Ze houden echt rekening met onze wensen en passen de training hier goed op aan,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Verder geven de respondenten met betrekking tot dit onderwerp nog aan dat de offerte duidelijk en volledig is en dat hier ook nog over gepraat kan worden: “Toen wij naar aanleiding van de offerte toch nog wat wijzigingen wilden doorvoeren, was dat geen probleem”.

Uitvoering

De manier waarop Op Eigen Kracht de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tevreden tot zelfs zeer tevreden. Zij zeggen zonder uitzondering dat het geleverde traject heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte. “Het was een zeer interactieve training waarin we echt aan de slag gingen en dus konden oefenen met wat ons was geleerd. Hierdoor kweek je absoluut zelfvertrouwen bij de deelnemers en dat werkt door op de werkvloer,” aldus een van deze respondenten. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Sommigen merkten in dit verband nog op dat ze vinden dat Op Eigen Kracht goed omgegaan is met de corona-maatregelen. “Toen dit allemaal ging spelen, hielden ze ons goed op de hoogte en probeerden ook direct op zoek te gaan naar passende alternatieven. Heel prettig,” zo licht een van hen toe.

Opleiders

De opleiders of trainers die door Op Eigen Kracht worden ingezet, zijn volgens de referenten erg goed. Zij zijn prima berekend op hun taak, bieden op de juiste momenten de juiste handvatten, weten wat de leerbehoeftes zijn en haken hierop in. Een van de geïnterviewden legt uit: “Wat ik een groot pluspunt vind van deze trainers, is hun flexibiliteit. Ze blijven niet star het programma volgen als ze merken dat een andere aanpak beter werkt voor een bepaalde groep. Uiteraard wordt hierover dan wel overlegd maar ik vind het een sterk punt dat ze dit signaleren en ernaar handelen”. Een andere referent zegt over dit onderwerp: De trainers zijn buitengewoon deskundig en door de ondersteuning van acteurs wordt het allemaal zeer realistisch. Dit blijkt voor onze organisatie heel erg goed te werken. Dat is dan ook een goede reden om voor dit soort trainingen terug te keren naar Op Eigen Kracht”.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal dat door Op Eigen Kracht is verstrekt. Zij onthouden zich om die reden van het geven van een score aan dit onderdeel. Het trainingsmateriaal dat door Op Eigen Kracht wordt verstrekt is naar wens van de overige respondenten. Iedereen is hier tevreden over. Er wordt onder meer gezegd dat het materiaal “afwisselend”, “netjes” en “goed verzorgd” is. “We hebben tijdens de training vooral heel veel geoefend en het ondersteunende materiaal hierbij was leuk en nuttig,” zo voegt een van de tevreden respondenten aan zijn score toe. Een andere referent vindt het fijn dat de docent hem nog heeft gewezen op het bestaan van een aantal websites: “Hij heeft zelfs een paar links doorgestuurd en daar heb ik heel veel aan gehad”.

Accommodatie

Bij incompany-trajecten blijft dit onderdeel buiten beschouwing

Natraject

Niet alle referenten hebben een mening over dit onderdeel, sommige omdat het traject nog niet is afgerond en anderen omdat dit door een collega wordt afgehandeld. Degenen die hier wel een mening over hebben, zijn voor het overgrote deel tevreden. Zij vinden dat Op Eigen Kracht genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier aan wordt vormgegeven. Een van deze respondenten legt uit: "Na afloop van de training heeft er een evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig, nu weet ik dan bepaald, kleine, punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt". De overige tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren, met name de gelijkwaardigheid in de evaluatiegesprekken wordt als een positief punt door hen naar voren gebracht. Een van de referenten geeft hier een neutrale score omdat hij had verwacht dat er directer met zijn feedback zou worden omgegaan: "Nu weet ik niet zeker of er echt iets mee wordt gedaan".

Organisatie en Administratie

Op Eigen Kracht heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij een keer te maken kregen met ziekten, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens". Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: "Ik heb een goede zakelijke relatie met Op Eigen Kracht. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd". Ook over de manier waarop er werd omgegaan met de steeds veranderende regels rondom Covid-19 is men te spreken. Twee referenten hebben niet persoonlijk te maken met Op Eigen Kracht als opleidingsinstelling en zij onthouden zich hier van het geven van een mening.

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben persoonlijk met het relatiebeheer te maken en dat is dan ook de reden dat zij zich onthouden van het geven van score aan dit onderdeel. De andere referenten zijn eensgezind in hun oordeel; ze zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door Op Eigen Kracht wordt onderhouden. "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," zo vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met Op Eigen Kracht verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben en overspoelen ons niet met berichten".

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. "We zijn echt heel tevreden over het geleverde en het is te begrijpen dat daar een bepaald prijskaartje aan hangt. Ik vind deze prijs gerechtvaardigd en zeker niet te hoog," aldus een geïnterviewde. De overige tevreden referenten onderschrijven dit, zij zijn allemaal tevreden over de kwaliteit van de trainingen en ook vinden zij de prijs "passend".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Op Eigen Kracht komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of de opleiding die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de persoonlijke benadering van Op Eigen Kracht: "In de voorgesprekken werd er goed geluisterd naar onze wensen en werd er op een constructieve manier besproken wat de mogelijkheden waren". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Met de tools die tijdens de training werden verstrekt, konden onze mensen goed uit de voeten. Dit heeft goed uitgepakt, de deelnemers waren enthousiast en geven aan veel geleerd te hebben". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Op Eigen Kracht en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken te doen met dit instituut: "We denken al na over een vervolgtraject en Op Eigen Kracht is dan de eerste die we gaan benaderen". Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Op Eigen Kracht als opleidingsinstelling zeker zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik mijn ervaringen delen en deze organisatie als goede optie noemen. Eigenlijk zijn ze gewoon de enige die dit soort trainingen op dit niveau aanbieden".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Bureau Op Eigen Kracht op 26-07-2021.

Algemeen

Bureau Op Eigen Kracht verzorgt al ruim 25 jaar agressietrainingen voor klanten in de zorgsector, overheidsinstellingen, het onderwijs en het bedrijfsleven. Het bureau is expert op het gebied van omgaan met agressie en geeft specialistisch advies en trainingen op het gebied van agressieregulatie, weerbaarheid en gevaarbeheersing. De expertise wordt aangeboden in de vorm van advies voor bedrijven, organisaties en overheidsinstellingen, het trainen van opsporingsambtenaren of 'train de trainer' trajecten. Kenmerkend voor de trainingen van Bureau Op Eigen Kracht is de praktijkgerichtheid. Daarnaast wordt de inzet van professionele acteurs en praktijkgerichte, ervaren trainers door de deelnemers als zeer stimulerend en leerzaam beschouwd. Op Eigen Kracht staat voor een integrale aanpak waarmee professionals meer inzicht krijgen in zichzelf, anderen en de organisatie waarin ze werkzaam zijn.

Kwaliteit

Bureau Op Eigen Kracht heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Er is veel aandacht voor de interne processen. Het bureau heeft in de loop der jaren veel ervaring opgedaan op het gebied van weerbaarheid en het omgaan met agressie. Het bureau werkt met een kleine groep vaste en freelance trainers; allen gekwalificeerd en uit de praktijk afkomstig. De trainers zien elkaar regelmatig om bij te praten en voor overleg. Verder bewaakt men de kwaliteit aan de hand van evaluaties en worden er bijeenkomsten georganiseerd met het doel de competenties van zowel trainers, als acteurs te verbeteren. Alle trainers zijn aangesloten bij Stichting Docent Gevaar beheersing, voldoen aan de kwaliteitseisen en zijn in het bezit van een VOG-verklaring. Daarnaast volgen de trainers een masterclass op agressiegebied. Alle agressietrainers van Bureau Op Eigen Kracht beschikken over ruime kennis betreffende juridische, communicatieve, psychische en culturele aspecten binnen het gebied van conflicthantering, agressie management, gevaar beheersing en weerbaarheid.

Continuïteit

Bureau Op Eigen Kracht is een stabiel groeiende organisatie. Het bureau krijgt vooral opdrachten door mond-tot-mondreclame en nieuwe klanten weten hen ook via het uitgebreide netwerk te vinden. Op ontwikkelingen in de markt blijft het bureau voortvarend inspelen en de trends in nieuwe leervormen bijvoorbeeld op het gebied van AR- en E-learning worden op de voet gevolgd. Het afgelopen jaar, mede door de beperkingen die in verband met corona waren opgelegd, is deze ontwikkeling in een stroomversnelling terecht gekomen. Er wordt nu gewerkt met Augmented Reality waarmee deelnemers op een moderne en leuke manier de geleerde stof bij kunnen houden of oprispen. Bureau Op Eigen Kracht wordt als een goede samenwerkingspartner gezien en dankzij de goede prijs/kwaliteitverhouding komen veel (nieuwe) klanten bij hen terecht. Ook is Bureau Op Eigen Kracht flexibel en heeft het het afgelopen jaar laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee zij zijn omgegaan met de corona-beperkingen werd gewaardeerd. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het interview is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Bureau Op Eigen Kracht voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Om maatwerk te kunnen leveren besteedt Bureau Op Eigen Kracht veel aandacht aan het voortraject. Men houdt uitvoerige gesprekken met de opdrachtgevers om de opleidingsvraag goed te kunnen inventariseren en te komen tot een product dat maximaal aansluit op de wensen. Als partner in veiligheid is men regelmatig in gesprek met opdrachtgevers en hun omgeving. Zo kan men maatwerkadvies ontwikkelen en laten aansluiten op de dagelijkse werkpraktijk. Door in de trainingen praktijkelementen van de deelnemers te verwerken ontstaan levendige trainingen die nauw aansluiten bij de dagelijkse werksituatie. De werkwijze en de praktijkgerichte invulling zijn, naast de deskundigheid en professionaliteit van de trainers, sterke punten van dit bureau.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo