

Klanttevredenheidsonderzoek

Bureau Op Eigen Kracht

10-09-2018



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, ondoorgondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				10%	90%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering					100%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③					
Natraject			10%	20%	70%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				20%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				10%	90%

- 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 trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Bureau Op Eigen Kracht (hierna te noemen Op Eigen Kracht). Sommigen hebben zelf in het verleden ervaring opgedaan met het bureau of zijn geadviseerd door een collega of een relatie. Anderen hebben op het internet gezocht. Ter illustratie: "Ooit heb ik via de gemeente een training van hen bijgewoond en dat is goed bevallen" en "We waren op zoek naar een cursus in het omgaan met agressie en maatwerk en kwamen terecht op hun website." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: het prettige kennismakingsgesprek, de deskundigheid, de positieve recensies, de prijs-kwaliteitverhouding, de aansprekende website, de zeer hoge kwaliteit, de goede communicatie, de betrouwbaarheid en de transparantie.

Enkele citaten: “Ze leveren maatwerk”, “Ze zijn heel breed georiënteerd en enthousiast. Ze weten het goed over te brengen, te stimuleren en te activeren”, “De eerste trainingen zijn heel goed bevallen. Een heel groot gedeelte van de deelnemers was zeer tevreden, mede door de cursusleider. Hij wist goed te spiegelen en mensen mee te krijgen”, “Ze zijn heel betrokken en ze blijven ons updates geven over hoe het gaat” en “In het gesprek kwamen ze zeer professioneel over.” Het gaat om maatwerktrainingen en in het voortraject wordt op een goede manier uitgebreid met de klant gesproken om de wensen helder te krijgen. Er wordt de tijd genomen om met een passend aanbod te komen. Het voortraject bij Op Eigen Kracht wordt door allen positief gewaardeerd.

Opleidingsprogramma

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over het opleidingsprogramma, dat in goed overleg met de klant wordt opgesteld. Er wordt daarbij zeker goed geluisterd naar de behoefte en gebruik gemaakt van de expertise van het bureau. Illustratief voor deze goede beoordeling zijn de volgende citaten: “Het overleg verliep heel goed. Ze zijn hier langs geweest en de manager van de afdeling is erbij betrokken. Aan de hand van de intake hebben ze een voorstel gedaan en daarop konden we reageren” en “Ze zijn bij ons gaan kijken naar de situatie, het gebouw en hoe er gewerkt wordt. Eerst is er een pilot gehouden met een kleine groep en dat is geëvalueerd voor de definitieve training.” De kosten van de training zijn van tevoren bekend en de bijbehorende offerte is duidelijk.

Uitvoering

Met veel enthousiasme wordt door de respondenten gesproken over de uitvoering van de trainingen. Er wordt zeker voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemers en dat komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “De mensen worden meer bewust van wat agressie is en hoe je de eigen grenzen aangeeft. Het leeft meer en je krijgt de tools aangereikt om ermee om te gaan”, “De collega’s hebben meer zelfvertrouwen gekregen, mede omdat iedereen dezelfde manier van handelen heeft geleerd”, “Je krijgt meer vertrouwen in het eigen handelen en leert, hoe je de situatie kunt beïnvloeden. Het heeft meer rust gegeven”, “Het heeft ons opgeleverd, dat de medewerkers door de geleerde technieken beter functioneren”, “Mede door de acteurs worden de praktijksituaties levensecht nagespeeld, waardoor de medewerkers zekerder naar elkaar zijn en meer vertrouwen op het team” en “De eerste keer was het niet helemaal, wat ik ervan verwacht had. Bij de vervoltraining hebben ze mijn feedback daarover heel goed opgevolgd.”

Opleiders

Grote tevredenheid heerst bij allen over de kwaliteit van de opleiders van Op Eigen Kracht. Dit heeft onder andere te maken met: de deskundigheid, de grote ervaring, de klantgerichtheid, de betrokkenheid, de flexibiliteit en het aanvoelen van de behoefte van de deelnemers. Ter illustratie enkele citaten: “Er is een hele goede verdeling van het werk tussen de twee trainers en ze hebben goede figuranten erbij”, “Het zijn praktijkmensen, die de stof goed kunnen vertalen naar onze situatie”, “Ze zijn heel bevlogen en gepassioneerd en stemmen de training heel goed af op de groep. Ze zijn heel duidelijk in de communicatie en weten mensen met verschillende achtergrond aan te spreken. Ze krijgen iedereen mee en werken met aansprekende voorbeelden” en “We werken meestal met twee vaste trainers en over hen zijn we heel erg te spreken. De inhoud is geweldig en ook de manier waarop ze het brengen.”

Trainingsmateriaal

Eén van de geïnterviewden heeft te weinig zicht op het gebruikte lesmateriaal om een score te geven. De anderen zijn goed te spreken over het trainingsmateriaal, dat door het bureau is verzorgd. In de meeste gevallen wordt gebruik gemaakt van een powerpointpresentatie en soms is er aanvullend materiaal op papier. Enkele uitspraken op dit gebied: “Ze zorgen voor een presentatie en soms voor hand-outs. De presentatie is niet te uitgebreid, want het is vooral veel doen en oefenen” en “Er is een presentatie en je kunt een lespakket met verdiepende opdrachten erbij bestellen.”

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en de respondenten onthouden zich dan ook van een oordeel op dit onderdeel.

Natraject

Over het natraject bij Op Eigen Kracht geeft de meerderheid een positieve beoordeling. De trainingen worden over het algemeen afgesloten met een certificaat of een bewijs van deelname. Er wordt na afloop geëvalueerd met de opdrachtgever en in de meeste gevallen ook met de deelnemers. Ter illustratie: “Elke cursist vult een evaluatie in en die krijgen we na afloop. Het bureau staat daarbij open voor feedback”, “De evaluatie met de deelnemers gebeurt schriftelijk en de uitgewerkte resultaten krijgen wij vervolgens op papier”, “Na elke les wordt samen gekeken, of het vervolg van de training bijgesteld moet worden” en “Vooraf aan de training en na afloop zitten we even bij elkaar en verder hebben we ongeveer eens in de twee maanden een evaluatiemoment.” Meerdere respondenten geven aan, dat in het kader van de nazorg gekeken is naar een vervolg op de training. Eén van de geïnterviewden geeft een neutrale score, omdat hij nog wel een aandachtspunt heeft voor het bureau. Met de opdrachtgever is de training doorgenomen, maar hij heeft het stukje evaluatie met de deelnemers gemist. Hij vindt ook dat in het kader van de nazorg naar de deelnemers het bureau minder een afwachter houding moet aannemen, maar actiever de klant voor een follow-up moet benaderen. Allen zijn goed te spreken over de resultaten, die zijn geboekt met de trainingen.

Organisatie en Administratie

Allen zijn tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie van het bureau. De zaken worden op een professionele manier geregeld. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is prima, wat ook duidelijk wordt in de volgende uitspraken: “Ze bellen snel terug en ik kan met vragen over allerlei onderwerpen bij hen terecht” en “Ik heb een vaste contactpersoon, die mijn vragen meteen beantwoordt.” Het bureau heeft flexibiliteit hoog in het vaandel, als het gaat om het inwilligen van de wensen van de klant, ook op het gebied van administratie en organisatie. Ter illustratie: “Als bijvoorbeeld door omstandigheden een training niet kan doorgaan, weten ze snel te schakelen en het aan te passen aan ons”, “In het geval van zieke deelnemers weten ze altijd een oplossing te vinden” en “We hebben goed overleg en ze hebben onder andere geholpen met het zoeken van een geschikte locatie voor de training.” Ook de facturatie verloopt accuraat en naar wens en de afspraken worden altijd nagekomen.

Relatiebeheer

Bij één van de referenten is er niet echt sprake van relatiebeheer door Op Eigen Kracht en hij geeft geen score. Hierbij merkt hij wel op, dat hij het niet mist. De rest is goed te spreken over de wijze, waarop het bureau de relatie onderhoudt met de klant. Men vindt het bureau voldoende proactief, als het gaat om het zoeken van contact. Enkele citaten: “Ze zoeken regelmatig contact via de telefoon en sturen een nieuwsbrief”, “Als hij iets interessants heeft voor mij, stuurt hij het door”, “Ze hebben pas nog een mailtje gestuurd over hoe we nog verder met elkaar kunnen samenwerken. Ze zijn wel heel actief daarin” en “Na enige tijd hebben ze contact gezocht over hoe het nu gaat bij ons en over een eventueel vervolg op de training.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Eén van de geïnterviewden heeft zich niet beziggehouden met de prijs van de training en geeft om die reden geen oordeel op dit onderdeel. De anderen laten zich positief tot zeer positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de prijzen “conform de markt” en de geleverde kwaliteit heel goed. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Ze zijn niet de goedkoopste, maar het is maatwerk en dat is belangrijk”, “Mede op grond van de prijs-kwaliteitverhouding hebben we voor hen gekozen”, “Ik vind het goed. Ze maken waar, wat ze beloven, en ze leveren topkwaliteit” en “De verhouding is uitstekend. Het kan niet beter.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar heerst er grote tevredenheid bij de respondenten over de uitvoering van de trainingen en men is ook tevreden over de samenwerking met het bureau. Als sterke punten worden onder andere genoemd in de interviews: de kennis van zaken, de klantvriendelijkheid, de flexibiliteit, de klantgerichtheid en het zich verplaatsen in de doelgroep. Ter illustratie enkele citaten: "Het is hun persoonlijke benadering en het echt afstemmen op de behoefte van het team. Ze weten ook heel goed, wat er speelt bij ons. Niemand had het gevoel, dat deze training niet waardevol voor hem was", "Sterk vind ik de persoonlijkheid en toegankelijkheid van de trainers en de figuranten", "De trainer weet alle vragen snel en op een heldere en duidelijke manier te beantwoorden. Zijn kennis is voor mij het pluspunt", "Ze weten zich heel goed aan te passen aan de veranderende groepen en teams", "Je merkt heel erg, dat de trainers weten waar ze het over hebben. Ze hebben zelf ook dingen meegemaakt" en "Ik vind het vooral heel goed, dat ze iedereen meekrijgen in de training. Ze weten hoe ze de mensen moeten aanpakken. Daarnaast hebben ze veel ervaring, delen ze dat ook met ons en staan ze open voor onze ervaringen. Belangrijk is daarbij, dat ze altijd zorgen voor een hele veilige omgeving." Een van hen heeft nog de volgende tip voor het bureau: "Ik zou, als ik hen was, in de basis cursus meer doen met de powerpointpresentatie." Men is zeker bereid om Op Eigen Kracht aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit in het verleden ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Bureau Op Eigen Kracht op 10-09-2018.

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.

Kwaliteit

Bureau Op Eigen Kracht heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Er is veel aandacht voor de interne processen. Eigenaar en oprichter, Leo Verhoeven, is een autoriteit op het gebied van weerbaarheid en het omgaan met agressie. In zijn werkzame verleden als officier van dienst bij de politie heeft hij veel ervaring met betrekking tot de organisatorische, juridische en mentale kanten van agressie opgedaan. Het bureau werkt met een kleine groep vaste 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 toepassing van warme acquisitie. Veel klanten weten hen door mond-tot-mond reclame en via het netwerk te vinden. Op ontwikkelingen in de markt blijft het bureau voortvarend inspelen en de trend in nieuwe leervormen en E-learning wordt op de voet gevolgd. Bureau Op Eigen Kracht wordt als een goede samenwerkingspartner gezien en dankzij de goede prijs/kwaliteitverhouding komen veel (nieuwe) klanten bij hen terecht. Op basis van de gerichte zorg voor kwaliteit, het enthousiasme van het management, het wederom goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek 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 worden, naast de deskundigheid en professionaliteit van de trainers, als sterke kanten van het bureau benoemd door de referenten die hun medewerking hebben verleend aan het tevredenheidsonderzoek.

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