

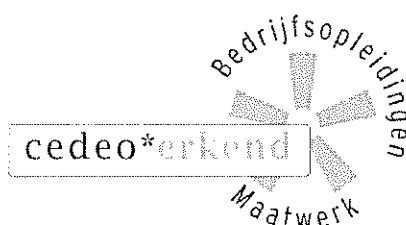


Weena-Zuid 170
Postbus 701
3000 AS Rotterdam
T +31 (0)10 201 42 22
F +31 (0)10 224 85 87
I www.cedeo.eu
E info@cedeo.nl

Klanttevredenheidsonderzoek

Leertouwer Van Dijck & U B.V.

17-06-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van Leertouwer Van Dijk & U B.V. 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	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN.....	7

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

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 300 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

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

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend "Maatwerk Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Open Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Coaching"
- Cedeo-erkend "Coach"
- Cedeo-erkend "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

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

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden

- ② Alle trainingstrajecten zijn in company uitgevoerd of op een door de opdrachtgever geregelde locatie.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste opdrachtgevers zijn al jarenlang klant bij Leertouwer Van Dijck & U.B.V. (hierna Leertouwer genoemd.) Zij vergelijken de opleidingen van Leertouwer af en toe met het aanbod van concurrenten, maar vaak is de opgebouwde band van dusdanige aard dat andere aanbieders niet meer aan bod komen. Als doorslaggevende redenen bij de keus voor Leertouwer worden genoemd: de eerder geboden goede kwaliteit, de bekendheid met de organisatie van de opdrachtgever, het prettige contact en de klik in het voorgesprek, het uitstekend passende programma bij verschillende doelgroepen, de goede manier waarop het programma wordt afgestemd op de wensen van de klant en de grote diversiteit in werkvormen. "Zij bieden een sprankelend programma", "Leertouwer kon zich goed inleven en wist een passend voorstel te maken op onze wat afwijkende vraag" en "Hun sterke punt is vooral de training commerciële vaardigheden", zijn enkele tevreden uitspraken. Vaak vindt er een voorgesprek plaats waarin concrete leerdoelen worden opgesteld. Wanneer de trainingen door eerdere afname al bekend zijn, volstaat men met telefonisch contact. Soms is er een intakegesprek met de deelnemers en soms doet de opdrachtgever dit zelf. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Leertouwer het voortraject vorm geeft en voor één van hen is Leertouwer een preferred supplier.

Opleidingsprogramma

Alle opdrachtgevers zien het opleidingsprogramma op papier voordat de training van start gaat. Soms gebeurt dit op globale wijze, een andere keer wat uitgebreider maar altijd naar de tevredenheid van de klant. Zij ervaren dan ook dat het programmavoorstel goed is afgestemd op hun vragen en wensen en dat Leertouwer open staat voor eventuele aanpassingen en wijzigingen. De offerte is in alle gevallen helder en komt meestal op tijd. Eén referent voegt er nog aan toe: "Bij Leertouwer is de klant nog echt koning, binnen de grenzen van de mogelijkheden."

Uitvoering

De trainingen worden steeds zo uitgevoerd als vooraf is afgesproken en sluiten goed aan op de werksituaties van de deelnemers. De afwisseling tussen theorie en praktijk is goed geregeld en één opdrachtgever vindt dit juist het sterke punt van Leertouwer. Er is veel variatie aan werkvormen. Gekozen is onder meer voor rollenspellen, werken in subgroepen, individuele opdrachten, plenaire bijeenkomsten en het bekijken van filmmateriaal. Een gehoorde opmerking bij de uitvoering is: "Er is veel dynamiek en interactie tijdens de trainingen." Een heel enkele keer is er sprake van een tussenevaluatie.

Opleiders

Over de opleiders is er niets dan lof. De kwaliteiten die de opdrachtgevers en deelnemers het meest aanspreken, zijn: "Ze zijn confronterend op een prettige manier", "Ze zijn gewoon supergoed", "Ze weten naadloos aan te sluiten op de doelgroep", "Het niveau van de kwaliteit van de trainers is redelijk constant", "Onze trainer was kort en bondig en zeer scherp in de discussies", "De trainer wist direct de vinger op de zere plek te leggen", "Ze zijn communicatief heel sterk", "Ze zijn uitstekend en goed in staat om individuele leerbehoeften te traceren en hier adequaat op in te spelen", "Hun deskundigheid is bijzonder" en "Ze zijn heel enthousiast en weten een negatieve sfeer om te zetten in iets positiefs." De trainers gaan voldoende in op vragen en spelen goed in op eventueel niveauverschil in de groep.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat afhankelijk van de training uit losse hand-outs of een cursusmap, die vooraf of achteraf wordt verstrekt. Soms wordt het geheel aangevuld met een literatuurlijst en enkele casus. Zowel de hand-outs als de cursusmappen zien er meestal goed verzorgd uit en sluiten aan op de inhoud van de trainingen. Regelmatig wordt er tevens materiaal uit de organisatie van de opdrachtgever verwerkt, zoals gespreksrichtlijnen of het eigen logo. De meeste referenten geven aan het materiaal geschikt te vinden als naslagwerk en zien het in de praktijk soms gebruikt worden. Twee opdrachtgevers vinden het trainingsmateriaal rijp voor verbetering en geven een score drie. Zij lichten dit als volgt toe: "De vorm van hand-outs is geen enkel punt, alleen de inhoud mag wat vernieuwender" en "Zowel de inhoud als de vormgeving zijn voldoende maar niet meer dan dat. Dit mag echt wel verbeteren."

Accommodatie

Alle trainingen zijn in-company of op een door de opdrachtgever geregelde externe locatie uitgevoerd.

Natraject

Een enkele keer worden na de trainingen certificaten ontvangen als een bewijs van deelname, maar echt gebruikelijk is dit niet bij Leertouwer; een eindevaluatie wel. Met de deelnemers wordt na afloop mondeling of schriftelijk geëvalueerd. De opdrachtgevers zien soms de evaluatieformulieren, maar hebben meestal een eindgesprek met Leertouwer. Sommige opdrachtgevers melden periodiek met Leertouwer te overleggen, omdat zij veelal dezelfde trainingstrajecten afnemen. In dit kader neemt Leertouwer na de trainingen nog wel eens contact op met haar klanten. Eén opdrachtgever geeft aan dat er zelfs een half jaar na de training een keer is gebeld om te informeren naar de behoefte aan een vervolg. De vooraf gestelde opleidingsdoelen worden doorgaans bereikt en men ziet positieve resultaten in de praktijk. Als voorbeelden hiervan noemt men: "Deelnemers hebben nu een ander gevoel bij het voeren van beoordelingsgesprekken en zien er niet meer tegen op", "De deelnemers zijn vaardiger in het omgaan met onze klanten", "De deelnemers kunnen beter een gesprek voeren", "Er is meer openheid in het team; mensen voelen zich beter thuis binnen onze organisatie", "Onze deelnemers gaan schoorvoetend de opleiding in en komen er huppelend weer uit, dit scheelt de manager veel werk in de rest van het commerciële traject" en "De basis is gelegd en na een half jaar evalueren wij zelf wat de deelnemers nog toepassen uit de opleiding en dat blijkt veel te zijn."

Organisatie en administratie

De organisatie en administratie van Leertouwer verlopen naar tevredenheid voor de meeste referenten. Op een e-mailbericht wordt adequaat gereageerd en de telefonische bereikbaarheid is doorgaans goed. Eén referent ziet een verschil in de bereikbaarheid op vrijdag en de overige werkdagen. Op vrijdag is er een telefoondienst die opneemt, maar die inhoudelijk geen antwoorden kan geven. Leertouwer toont zich flexibel in het verschuiven van afspraken en gemaakte afspraken worden goed nagekomen. De meeste referenten ontvangen de gevraagde informatie op tijd en de rekeningen kloppen met de uitgebrachte offertes. De helft van de referenten heeft ervaring met de manier waarop Leertouwer omgaat met klachten. Zij voelen zich serieus genomen en waar mogelijk worden klachten opgelost. Een andere referent zegt over de klachtafhandeling: "Leertouwer is makkelijk benaderbaar. Ik ervaar dingen daarom ook niet als klacht. "Twee referenten geven een score drie voor dit onderdeel en lichten dit als volgt toe: "Ik ontvang brieven, offertes en materialen niet altijd op tijd en moet er wel eens achteraan bellen" en "De interne communicatie tussen het kantoor en de trainers verloopt niet altijd vlekkeloos. Van beiden ontvang ik dan dezelfde vraag of informatie."

Relatiebeheer

Relaties worden door Leertouwer niet op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en opleidingsaanbod en de meesten geven aan, dat dit ook precies is zoals zij het graag zien. Eén van hen zegt: "Zij houden ons niet op de hoogte, maar toch ervaren wij een goed 'relatie-gevoel' als er eenmaal contact is, want zij luisteren heel goed naar ons als klant." Velen hebben al regelmatig contact met medewerkers van Leertouwer. Twee referenten geven aan het wel jammer te vinden dat Leertouwer hen niet informeert, maar dit heeft geen invloed op hun tevreden scores.

Prijs-kwaliteit verhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten tevreden. Hierover zegt men: "Die is goed", "De prijs-kwaliteitverhouding is in orde", "Het resultaat is goed, dus dan is de verhouding tussen prijs en geleverde kwaliteit ook goed", "Leertouwer zit net onder het gemiddelde met de tarieven, dus deze zijn meer dan redelijk", "Prima", "Uitstekend" en "Hun tarief is heel schappelijk." Een aantal referenten heeft nadere prijsafspraken kunnen maken. Zo zegt één van hen: "Door het grote aantal trainingen dat wij afnemen, krijgen we korting op de prijs voor de voorbereidingstijd."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Dit onderdeel laat zien dat er een hoge mate van tevredenheid is voor de opleidingen van en de samenwerking met Leertouwer. De volgende punten worden gezien als Leertouwer's sterke punten: "Ze zijn heel flexibel", "Er is een goed persoonlijk contact", "Zij springen makkelijk in op dingen die niet lekker lopen, dit in tegenstelling tot hun concurrenten", "Zij hebben een creativiteit die past bij onze organisatie", "Leertouwer is heel kritisch naar zichzelf en naar ons en ze durven 'nee' te zeggen", "Ze weten wat aansluit en aanspreekt", "Ze zijn alert en leveren goed maatwerk", "Ze zijn heel flexibel in spoedtrajecten", "Ze kunnen deelnemers prima laten ervaren wat hun persoonlijke effectiviteit is" en "Leertouwer kan echt meedenken met de klant." Er wordt slechts één verbeterpunt naar voren gebracht, namelijk het belang van presentielijsten voor de opdrachtgever. De opdrachtgever die deze opmerking maakt heeft deze tot zijn spijt een aantal keren niet ontvangen. Alle referenten geven unaniem aan de opleidingen van Leertouwer te willen aanbevelen aan anderen. Een aantal van hen doet dit al in de praktijk.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Leertouwer Van Dijck & U B.V. op 17-06-2008.

Algemeen

Leertouwer Van Dijck & U, opgericht in 1997, kan worden getypeerd als een kleine flexibele organisatie die samen met de klantorganisaties (U) wil werken aan ontwikkelings- en veranderingsprocessen. Verschillende interventiemogelijkheden kunnen onderdeel uitmaken van de ondersteuning die het instituut biedt namelijk advies, training en coaching. Niet alleen met de opdrachtgevers/klanten wordt op basis van gelijkwaardigheid samengewerkt maar ook met medewerkers. Het instituut luistert goed naar de wensen van opdrachtgevers en heeft ook duidelijke opvattingen over werkwijzen die de kwaliteit van training en coaching ten goede komen. Leertouwer Van Dijck & U schroomt dan ook niet bij de klant eerlijk aan te geven dat de eventueel gedachte oplossing niet zinvol is. "Soms is het beter dingen niet te doen" geeft Babette Leertouwer tijdens het gesprek aan.

Kwaliteit

De deskundigheid en de vaardigheden van de trainer zijn bepalend voor het gezicht van het bureau. De samenstelling van het team wordt gekenmerkt door een 'veelkleurigheid', niet alleen wat betreft inhoudelijke expertise maar zeker ook wat betreft de vaardigheden die nodig zijn om uit een specifieke leersituatie het maximale resultaat te halen. Deze veelkleurigheid maakt het mogelijk de juiste trainer voor de opdracht in te zetten. Het bureau kent zeer korte communicatielijnen waarmee een goede interne en externe bereikbaarheid wordt gegarandeerd. Van nieuwe trainers wordt verwacht dat zij eerst een tijd intern meedraaien. Essentieel voor de dienstverlening van Leertouwer Van Dijck & U is een "handen-uit-de-mouwen mentaliteit" waarbij de medewerkers van elkaar weten wat ze doen.

Continuïteit

De orderportefeuille is goed gevuld. Niet alleen is een uitbreiding van het aantal mensen dat werkzaam is bij het bureau gerealiseerd ook het dienstenaanbod is verrijkt met zogenaamde 'doorleertrajecten voor grote organisaties', steeds meer 'individuele coaching' en H.I.T. trainingsprogramma's waarin de essentie van het te trainen onderwerp in een paar uur wordt aangeboden. Deze wijze van trainen resulteert in een hoge betrokkenheid en een snel leertempo van de deelnemer. Leertouwer Van Dijck & U streeft ernaar bij zoveel mogelijk opdrachtgevers het predikaat 'huistrainer' te verkrijgen. Ook is het bureau 'internationaal' actief. Zo worden er momenteel in Engeland en België, in samenwerking met lokale trainers, trainingstrajecten uitgevoerd voor een internationaal opererende klant. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft en het uitermate positieve resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Leertouwer Van Dijck & U gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Uit bovenstaande mag duidelijk zijn dat Leertouwer Van Dijck & U nauw samenwerkt met de opdrachtgevers. Het instituut kent dan ook een gedegen voortraject waarbij het accent ligt op het achterhalen van de precieze opleidingsbehoefte. In een optimaal samenspel met de opdrachtgever worden cases ontwikkeld. Het bureau streeft zoveel mogelijk naar commitment van de leidinggevenden, zodat de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemers op één lijn liggen. Als motto wordt genoemd: "Het hebben en doorgeven van energie". Daardoor krijgen de trainers van Leertouwer Van Dijck & U organisaties en mensen echt in beweging.

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