

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

GoodSense BV

19-07-2011



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van GoodSense BV 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.....	9

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 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 jaaromzet 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders②				60%	30%
Trainingsmateriaal③				50%	30%
Accommodatie④				30%	
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie			10%	30%	60%
Relatiebeheer			20%	40%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen zicht op dit item
- ③ Twee opdrachtgevers hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ Zeven respondenten scoren niet omdat het traject in-company uitgevoerd is

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste opdrachtgevers die meewerkten aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van GoodSense zijn al geruime tijd geleden met het instituut in aanraking gekomen, vaak in de eerste instantie via het internet. Er zijn ook opdrachtgevers die aangeven de directeur te kennen of van GoodSense gehoord te hebben via een collega. "We werken al jaren samen met GoodSense, behalve dat we trainingen afnemen, huren we ook trainers van hun in" aldus een gesprokene. Aan de trainingen gaan veelal gesprekken vooraf met de directie en/of de trainer. In enkele gevallen zijn de voorafgaande gesprekken kort geweest en per telefoon of e-mail afgehandeld, omdat het min of meer een standaardtraject betrof dat nauwelijks op maat gesneden hoefde te worden. In de meeste gevallen is de trainer voor aanvang van de training aan de opdrachtgever voorgesteld, soms in levende lijve, soms schriftelijk of telefonisch. Alle referenten zijn bijzonder te spreken over de werkwijze van GoodSense tijdens het voortraject.

Enkele uitspraken: "Ik regel alles met de eigenaar, wij vragen en zij draaien, ze passen zich helemaal aan", "Wij hebben geen gesprekken vooraf gevoerd, alles is telefonisch geregeld, dat ging sneller, ze zijn vriendelijk en dachten actief mee" en "We hebben de training samen met de trainer geschreven."

Opleidingsprogramma

De referenten zijn allemaal tevreden over het opleidingsprogramma, de helft van de gesprokenen kent zelfs de hoogste score toe. Zij vinden dat ze hierop voldoende invloed hebben kunnen uitoefenen en dat ze indien nodig wijzigingen hebben kunnen aanbrengen. Ter illustratie: "In onderling overleg is het programma afgestemd op onze wensen", "Wij hebben zelf bepaald hoe de training eruit moest gaan zien; wij weten wat de leerlingen nodig hebben", "Het zijn opleidingen die al vaststaan, daar valt weinig aan te veranderen, het kan wel zijn dat we ergens meer nadruk op willen leggen en dan doen ze dat" en "Het is een maatwerk training dus wij bepalen hoe die eruit gaat zien." Alle opdrachtgevers bevestigen dat de financiële afspraken helder waren: "De offerte was prima, kort en bondig en duidelijk."

Uitvoering

Zonder uitzondering spreken de opdrachtgevers vol lof over de wijze waarop GoodSense de training ten uitvoer brengt. De meesten zijn van mening dat de trainingen volledig voldoen aan de verwachtingen en deze soms zelfs overtreffen: "De uitvoering was nog beter dan we hadden verwacht want we hebben nog op de ochtend dat de training zou plaatsvinden dingen gewijzigd, daar waren ze heel flexibel in" en "De deelnemers waren dankbaar dat ik deze cursus voor ze geregeld had." Op de vraag of er tussentijds geëvalueerd is reageren de referenten als volgt: "We spraken de trainer en de deelnemers gedurende de training regelmatig, de training bijstellen was niet nodig, maar het had wel gekund", "Tussentijds kan het programma bijgesteld worden, dat is het fijne van GoodSense, het is allemaal heel laagdrempelig", "De training is helemaal gegaan zoals wij dat wilden, bijstellen is niet aan de orde geweest, als het goed loopt dan loopt het goed" en "De uitvoering was heel goed, ze hebben wel meegegeven dat het veel stof was voor één dag, maar het was toch een leuke cursus." Theorie en praktijk werden erg goed afgewisseld, één gesprokenen zegt daarover: "Wij moedigen de deelnemers altijd aan om hun casus uit de werkpraktijk op tafel te leggen." De trainingen werden afgesloten met een examen waarna de geslaagden een certificaat ontvingen.

Opleiders

Eén opdrachtgever onthoudt zich van scoren daar hij de opleider niet heeft kunnen ontmoeten, alle anderen zijn tevreden over de docenten van GoodSense. De volgende citaten illustreren dit: "De opleider was een bekwaam persoon die echt wel wist waar hij het over had", "De trainers zijn open personen die goed zijn in hun vak en humor hebben", "De trainer was een heel enthousiaste man die niet op z'n klokje keek", "De docent zat net voor z'n pensioen, dus de inhoud zat er meer dan genoeg in. Hij was gewend om dingen over te dragen en legde het ook heel duidelijk uit. Hij was gewoon heel goed, beter had niet gekund", "De opleider was goed, correct, duidelijk en vriendelijk" en "De deelnemers waren allemaal enthousiast over de trainer."

Trainingsmateriaal

Daar twee respondenten aangeven te weinig zicht te hebben op het door GoodSense gebruikte trainingsmateriaal beoordelen deze gesprokenen dit onderdeel niet. De overige geïnterviewden geven hun indrukken over het materiaal als volgt weer: "Het trainingsmateriaal is vooraf digitaal aangeleverd, tijdens de training zijn er nog hand-outs uitgedeeld. We hebben van tevoren gevraagd of we het trainingsmateriaal konden inzien en daar hebben we dan ook een exemplaar van ontvangen", "Het materiaal bestaat uit een map en soms een boek. Het materiaal is standaard, maar dat kan niet anders bij deze training", "Wij werken in ons bedrijf nog met Excel 2003, een oud Excel programma. GoodSense kon deze cursus nog geven en had ook de boeken er nog voor. Het was een heel uitgebreid boek met een cd-rom erbij", "Het trainingsmateriaal was in het engels, dat was wat ons betreft goed want engels is in ons bedrijf de voertaal. Een nadeel was dat het examen in het Nederlands was, voor sommige mensen was het lastig om begrippen en woorden terug te brengen naar het Nederlands" en "Het lesmateriaal was goed, het bestond uit een boek dat de deelnemers van tevoren konden bestuderen en mappen die ze tijdens de cursus kregen."

