

Klanttevredenheidsonderzoek

Kickstart School

03-05-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Kickstart School 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 OPEN 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, 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 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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 referenten 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				30%	60%
Opleidingsprogramma③				30%	60%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal			10%	30%	60%
Accommodatie④					30%
Natraject⑤				40%	50%
Organisatie en Administratie⑥					90%
Relatiebeheer⑦				20%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑧				30%	50%
Tevredenheid opleiding / 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 het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het opleidingsprogramma
- ④ Zeven referenten geven geen mening over de accommodatie
- ⑤ Een referent heeft geen zicht op het natraject
- ⑥ Een referent heeft geen zicht op de organisatie en administratie
- ⑦ Drie referenten hebben geen zicht op het relatiebeheer
- ⑧ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De negen referenten die zicht hebben op het voortraject bij trainingen met een open inschrijving, zoals Kickstart School dit aanpakt, zijn hier tevreden en heel tevreden over. Sommigen zijn naar hen doorverwezen via hun netwerk; anderen hebben hen gevonden via een zoekmachine. Enkele uitspraken: "Ik ben door de au-pair familie naar hen doorverwezen. Met een eerdere au-pair hebben zij goede ervaringen opgedaan", "Kickstart scoort best hoog in de advertenties via Google. En ik heb hen vergeleken met een andere aanbieder maar voor hen gekozen omdat zij duidelijke informatie hebben", "Ik heb de reviews gelezen en onder andere op basis daarvan voor hen gekozen" en "De communicatie in dit stadium is erg goed dus ik ben voor de advanced cursus bij hen terecht gekomen. En ik ben daarmee geswitched van een andere school naar hen." Allen geven aan dat het inschrijfproces soepel en makkelijk is verlopen.

Een referent deelt mee dat een in-company traject is georganiseerd. Dat is via een collega geregeld waardoor hij geen oordeel over het voortraject kan geven.

Opleidingsprogramma

De referent die op het vorige onderdeel geen score kon geven, kan dat hier ook niet. De overige negen zijn (heel) content over het opleidingsprogramma. Men ervaart de website van Kickstart als helder en duidelijk. Enkelen verklaren dat zij, na hun inschrijving, een intake hebben gehad. “Ik heb een call gehad waarna ik inderdaad geplaatst kon worden”, verklaart een respondent. Een volgende zegt: “Alles was goed gecommuniceerd en inhoudelijk sloot de informatie voor mij goed aan bij mijn leerdoel.” “De website is duidelijk en overzichtelijk. Dat heeft mij doen besluiten om voor hen te kiezen. Ook vond ik het fijn dat ik uit meerdere opties kon kiezen”, zegt een derde. Eveneens blijkt uit de interviews dat alle logistieke details helder zijn.

Uitvoering

In meerderheid zijn de respondenten zeer tevreden over de totale uitvoering. Er wordt goed ingezoomd op de persoonlijke behoeften en er is veel ruimte om vragen te stellen. De meeste trainingen hebben online plaatsgevonden vanwege de maatregelen die op dat moment golden in het kader van Covid. Ook deze variant blijkt voor de referenten prima bruikbaar. Enkele citaten: “Ik heb een keer per week gedurende 2 uur les gehad. De structuur was echt goed. Afwisselend kregen we theorie en opdrachten, zowel individueel als in een groep. Dat werkte ook in break-out rooms prima”, “De les begon elke keer met het nieuws van de week waarna een presentatie volgde over een zelfgekozen thema of door de lerares gekozen. Ook kregen we grammatica en vrije opdrachten”, “Er zat een goede balans in het programma tussen theorie en praktijk” en “De cursus richtte zich zowel op het spreken als op luisteren en schrijven. Alles is aan bod gekomen.” Een respondent meldt expliciet dat hij blij is voor Kickstart te hebben gekozen omdat hij alles perfect vond. Hij deelt mee dat hij aan live bijeenkomsten heeft deelgenomen in een kleine groep. Overigens blijkt uit de interviews dat men klassikale lessen laat prevaleren boven remote onderwijs maar men heeft begrip voor de situatie.

Opleiders

De trainers die Kickstart inzet, krijgen unaniem de hoogst mogelijke score. Enkele citaten: “De trainer was ongelooflijk goed en duidelijk. Ik begreep alles en heb ook prima feedback ontvangen”, “Ook online wist de trainer het heel interactief te maken. En je kon altijd inbreken om vragen te stellen”, “De trainer was heel goed, geduldig en enthousiast”, “Ik heb de trainer ervaren als een open persoonlijkheid die met fun en respect met ons omging”, “Men is erg deskundig en goed voorbereid”, “Ook moeilijke onderwerpen kon men goed bespreekbaar maken”, “De trainer kwam met aansprekende oefeningen waarbij we moesten analyseren. En zorgde voor veel interactie en praktijkgerichte ondersteuning” en “Ik heb de trainer ervaren als iemand die fantastisch, open, spontaan, blij, intelligent en inspirerend is.” Eén respondent heeft meerdere trainers gehad. “Ze hanteerden een andere aanpak maar allen waren positief en enthousiast. Ik moest wel een beetje wennen aan de directheid in de Nederlandse cultuur”, verklaart hij daarbij.

Trainingsmateriaal

Negen van de tien referenten waarderen het trainingsmateriaal dat Kickstart gebruikt. Hoewel een van hen aangeeft het boek saai te vinden. Aan de andere kant waardeert hij wel de hand-outs en de verwijzingen naar websites. Omdat hij het materiaal niet helemaal vond aansluiten, geeft hij op dit onderdeel een neutraal oordeel. Anderen, daarentegen, vinden het materiaal goed toereikend en eveneens geschikt als naslagwerk. “Na elke module kregen we een hand-out. Naast het basisboek mochten we nog een boek naar keuze gebruiken”, “Alles sloot prima aan bij de les”, “Het niveau vond ik vergelijkbaar met een universiteit” en “Oefeningen konden we online volgen. En uiteraard kregen we ook huiswerk na elke les. Soms hebben we ook extra tips en informatie gekregen”, geven enkelen ter toelichting aan.

Accommodatie

Bij zeven referenten heeft de cursus online of in-company plaatsgevonden. De overige drie hebben klassikaal les gehad op de locatie van Kickstart. Men is zeer tevreden over alle aangeboden faciliteiten zoals de lesruimtes, catering en de bereikbaarheid. “Het was erg comfortabel hoewel het op een dag erg koud voelde. Er was toen een probleem met de verwarming”, geeft één van hen hierbij aan.

Natraject

Over het natraject tonen alle referenten die hier zicht op hebben, zich (zeer) positief. Men heeft ervaren dat ook de afronding op een prettige manier is verlopen en dat men een eventueel examen heeft behaald. Alle disciplines zijn hierbij aan de orde gekomen: de schrijf-, luister- en spreekvaardigheid. Daarna heeft men een diploma ontvangen. Sommigen delen mee geen examen te hebben gedaan maar bijvoorbeeld een presentatie te hebben gegeven, waarna zij een certificaat hebben gekregen. Dat blijkt niet standaard te zijn maar wel door de referenten op prijs te worden gesteld. “We hebben geen officiële testen gedaan maar meer informeel. Om te kijken waar je staat. Daarnaast hebben we de mogelijkheid gekregen om ons werk te presenteren”, verklaart een respondent. Enkele anderen vertellen dat ze mondeling een presentatie hebben gegeven. Evaluaties vonden geregeld plaats, zowel mondeling als schriftelijk. Vooral om te kijken waar de service nog verbeterd kon worden. Het rendement van de training wordt onder andere als volgt weergegeven: “Ik durf me nu veel beter te uiten in de taal”, “Ik heb veel geleerd maar durf het nog niet echt in de praktijk toe te passen”, “De basis die ik nu heb, is goed” en “Mijn zelfvertrouwen is gestegen en ik durf nu in Nederland te gaan solliciteren.” Degene die hier geen oordeel op uitspreekt, is nog bezig met de afronding.

Organisatie en Administratie

Bij één geïnterviewde heeft de training in-company plaatsgevonden waardoor hij zich onthoudt van een oordeel op dit onderdeel omdat dit door een collega is geregeld. De anderen, die hier wel ervaring mee hebben, tonen zich positief en zeer positief. Men heeft ervaren dat Kickstart erg toegankelijk is wanneer men hen benadert. Daarnaast streeft men naar een snelle afhandeling en is men goed bereikbaar. “Als ik hen een mail stuur met vragen, krijg ik snel antwoord”, “Ik heb hen als erg vriendelijk en behulpzaam ervaren” en “Zowel per telefoon als per mail word je snel geholpen”, zijn enkele uitspraken over de mate van tevredenheid.

Relatiebeheer

Drie referenten ervaren niet dat Kickstart aan enige vorm van relatiebeheer doet en geven dan ook geen mening. Men merkt daarbij op dat zij wellicht meer kunnen en mogen doen aan de promotie van de school als deskundige aanbieder. Ook enkele tevreden respondenten delen deze mening. Een van hen verwoordt het zo: “Kickstart mag zichzelf echt meer op de kaart zetten. Daarin zijn zij heel bescheiden.” Sommigen vertellen dat zij alleen nieuwsbrieven ontvangen met aanbod over nieuwe cursussen. Velen vinden dat voldoende zo. “Wat ik heel erg leuk vond, was de actie dat je een cursus kon winnen als je een mooi gedicht schreef”, vertelt een geïnterviewde tot slot.

Prijs-kwaliteitverhouding

Diegenen die zicht hebben op de prijs, vinden deze in verhouding met de geboden kwaliteit. Ook al geven sommigen aan geen vergelijkingsmateriaal te hebben, denken zij wel dat het geheel marktconform is. Men typeert het kort en krachtig als ‘goed’ en ‘prima’. Een van hen zegt: “Ik was aangenaam verrast als ik het vergelijk met het aanbod van andere leveranciers.” En een tweede: “Ik was erg content over de geboden kwaliteit.” Tot slot een laatste: “Het is niet goedkoop maar zeer waardevol. Vooral omdat je in een kleine groep les krijgt, is er veel persoonlijke aandacht.” Twee respondenten hebben geen zicht op de prijs en geven dan ook geen oordeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de cursussen en de samenwerking met Kickstart School. Tachtig procent is zelfs zeer tevreden. Positieve punten worden als volgt tot uitdrukking gebracht: “De flexibiliteit, vriendelijkheid en professionaliteit. De student staat echt bij hen op de eerste plaats”, “Men heeft servicegerichtheid hoog in het vaandel staan”, “Alles is goed geregeld”, “Je krijgt echt waar voor je geld. Het is een goede cursus maar tevens ook relaxed”, “De trainers zijn heel goed in staat om onderwerpen uit te leggen”, “Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel. De atmosfeer is geweldig; zowel tussen studenten onderling als met de trainer” en “Mede dankzij de kleine klassen krijgt iedereen veel aandacht.” Tot slot geeft men ook nog de volgende tips: “De toegang tot de online omgeving liet soms te wensen over”, “Zorg standaard voor een mooi certificaat en niet alleen als je erom vraagt” en “Biedt mensen die dat willen ook tussendoor een toets aan zodat zij zelf kunnen meten hoe ver ze zijn.” Naast de tip die door meerdere studenten wordt gegeven, om meer zichtbaar te zijn ten opzichte van andere aanbieders, toont iedereen zich bereid om Kickstart School aan te bevelen aan anderen. Sommigen delen mee dat ook al te hebben gedaan.

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 Kickstart School op 03-05-2022.

Algemeen

Kickstart School is al twintig jaar gespecialiseerd in het verzorgen van cursussen Engels, Nederlands en Chinees voor bedrijven en personen die hun taalvaardigheid willen verbeteren. Zij verzorgt dit op alle niveaus en is in staat om aan specifieke behoeften te voldoen. Trainingen kunnen zowel face-2-face plaatsvinden als online. Kickstart School organiseert reguliere cursussen en programma's op maat voor expats, studenten, kinderen en au-pairs, zowel in groepsverband als individueel. Ook biedt zij examenvorbereidingscursussen voor tal van internationaal erkende examens zoals IELTS, TOEFL en Cambridge. Tevens verzorgt Kickstart School specifieke trainingen voor het inburgeringsexamen en NT2 Staatsexamens. Binnen de cursussen wordt ingezoomd op spreek-, luister- en schrijfvaardigheid.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Kickstart School hoog in het vaandel, zoals wederom uit dit klanttevredenheidsonderzoek blijkt. Het doel is een prettige en uitdagende leeromgeving te bieden aan cursisten en docenten, waarin persoonlijke aandacht en ondersteuning belangrijk zijn. Flexibiliteit en klantvriendelijkheid zijn kernwaarden die onder andere door de referenten worden geschetst. Ook waardeert men de kleine klassen waardoor er veel ruimte is voor vragen en individuele aandachtspunten. Ongeveer 50 docenten zijn aan dit taalinstituut verbonden. Dit is een vaste groep die hen via het netwerk, mond-mondreclame en vacatures heeft gevonden. Kickstart School onderhoudt met hen, én de studenten, nauw contact om te bekijken hoe men de serviceverlening nog verder kan laten aansluiten bij de behoefte. Aandacht voor praktische toepassing van het geleerde staat centraal. De cursussen zijn zorgvuldig samengesteld om te voldoen aan de specifieke leerdoelen terwijl tegelijkertijd de culturele aspecten die samenhangen met het leren van een taal aan bod komen. De lessen worden steeds aangepast aan elke groep of individuele cursist; de vele leermethodes bieden plaats aan spontaniteit en flexibiliteit. Kickstart gebruikt een grote verscheidenheid aan leermateriaal, waaronder een eigen online leerplatform. De totale omschakeling naar online lessen verliep soepel. Ook dat werd door de referenten gewaardeerd.

Continuïteit

Onder invloed van alle maatregelen in het kader van Corona, zoekt Kickstart School naar het verder optimaliseren van de balans, onder meer tussen 'live' en online lessen. Men werkt met kleine klassen waardoor deze altijd doorgang kunnen vinden. Men anticipeert correct op vraagstellingen vanuit de markt om zo maximale aansluiting te genereren bij de diverse doelgroepen. Zo komt er binnenkort een nieuwe website online en onderzoekt men de mogelijkheden tot verdergaande interactiviteit en verdere differentiatie van het aanbod. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor Kickstart School voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen Kickstart School zowel om de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de trainers, het goede materiaal, de kleine groepen maar ook de organisatie eromheen. Er is veel aandacht voor toepassing van het geleerde in de dagelijkse praktijk van de cursist. Naar de mening van de referenten mag Kickstart School haar promotionele inspanningen verder intensiveren om de school als expert-instituut in de markt te zetten. Dat geeft de grote mate van tevredenheid van de huidige cursisten weer. Kickstart School neemt deze suggesties dan ook van harte mee in haar marketinginspanningen.

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