

Klanttevredenheidsonderzoek

Connectedtogether B.V.

10-07-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Connectedtogether 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	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, 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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②			10%	70%	
Accommodatie③					
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie④			10%	50%	
Relatiebeheer⑤				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				40%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben hier niet genoeg zicht op
- ③ Dit onderdeel blijft hier buiten beschouwing
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op dit onderdeel
- ⑤ Vier referenten kunnen hier niets over zeggen
- ⑥ Niet iedereen heeft hier zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Connectedtogether B.V. (hierna te noemen Connectedtogether) hebben tien respondenten hun medewerking verleend. Een deel van hen heeft zelf al eerder trajecten bij Connectedtogether afgenomen en een deel is door goede verhalen van collega's of vakgenoten bij Connectedtogether terecht gekomen. Voor alle respondenten geldt dat ze uiteindelijk voor Connectedtogether hebben gekozen omdat het aanbod professioneel was en goed aansloot op de wensen van de respondenten. "Connectedtogether heeft in de loop der jaren een goede naam opgebouwd en daardoor bestond er voor ons geen twijfel om opnieuw voor hen te kiezen," zo verklaart een van de geïnterviewden de keuze voor Connectedtogether. 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, waarvan het raamwerk al vaststond, laten ze daar vervolgens prima op aan sluiten".

Een andere respondent zegt hier nog over: “Ze bieden iets unieks en passen de precieze inhoud goed aan op onze organisatie. Daarvoor hebben we uitvoerig met ze gesproken en daar is een mooi programma uit voort gekomen. Er was ook veel tussentijds overleg gedurende het traject waardoor de inhoud tussentijds kon worden aangepast. Heel prettig”.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Connectedtogether wordt aangeboden, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Verder wordt er hierbij verteld dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk ook klopt met wat er in de voorgesprekken is besproken. “Bijna alles kwam terug in hun aanbod of programma. Wij hadden ook nog de kans om erop te reageren en onze reactie werd netjes verwerkt in het definitieve programma,” zo vertelt een van de respondenten. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “Er wordt goed aangegeven waar de kosten vandaan komen, dit wordt op een heldere manier verantwoord”. Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel, iedereen is hier tevreden over.

Uitvoering

De manier waarop Connectedtogether de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, stemt alle referenten tevreden tot zelfs zeer tevreden. Zij zeggen zonder uitzondering dat het afgenomen 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 bijeenkomst waarin we echt aan de slag gingen, onder meer met behulp van rollenspellen. Zo konden we oefenen met wat ons was geleerd. Hierdoor leer je echt veel meer dan door alleen maar te luisteren,” aldus een van deze respondenten. Een andere referent zegt over hetzelfde onderwerp: Je merkt dat er goed over de inhoud is nagedacht en dat er experts bij de ontwikkeling zijn betrokken”. Een van de tevreden referenten zegt tenslotte ook nog: “De verschillende werkvormen zorgen voor afwisseling en dat helpt mee bij het alert blijven. Iedereen vond het ook gewoon heel leuk om actief mee te doen. Het was veel meer dan een verplicht nummer”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over het niveau en de kwaliteit van de trainers/opleiders die door Connectedtogether worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, hun professionaliteit en hun deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s): “De trainers zijn goed op de hoogte van wat er bij ons speelt en kent ons inmiddels door en door. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen”. Andere referenten waren nog niet bekend met de trainer maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: “Er was een goede klik. Dat komt denk ik doordat in de gesprekken vooraf goed werd bekeken wat onze (leer)behoeftes waren en hoe hier vorm aan kon worden gegeven”. En een andere respondent vertelt nog: “Ik ben zeer te spreken over de begeleiding die werd geboden, heel professioneel op een niet dwingende, vriendelijke manier. De deelnemers voelden zich daardoor veilig en hun houding werd heel open zodat zij veel meer op- en aannamen dan anders het geval zou zijn. Dat was zeker een verdienste van de trainers”. Een laatste citaat nog over dit onderwerp: “De trainer was een heel positieve persoonlijkheid met ook nog eens heel veel kennis. Een prima combinatie”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Connectedtogether wordt verstrekt is naar wens van de respondenten. Zeventig procent van hen 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 een paar links doorgestuurd en daar heb ik heel veel aan gehad”. Een van de referenten geeft een neutrale score aan dit onderdeel omdat hij iets meer had verwacht: “Ik had gehoopt op wat meer achtergrond en theoretische onderbouwing. Maar dat wat ik heb gekregen was wel gewoon prima, het gaat meer om wat ik miste”. Twee referenten hebben geen zicht op het materiaal of weten zich dit niet meer precies te herinneren.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Connectedtogether heeft het natraject op een zodanige manier georganiseerd dat alle geïnterviewden hier tevreden tot zeer tevreden over zijn. Sommige referenten spreken over een certificaat dat door de deelnemers wordt ontvangen na afloop van het traject. Bij veel referenten is er onder de deelnemers geëvalueerd en bij een meerderheid van hen is dit vervolgens ook besproken. “We hebben na afloop van een traject altijd overleg waarin we onder andere bekijken of onze doelen behaald zijn en of er nog vervolgstappen nodig zijn. Dit zijn heel open gesprekken waarin echt met aandacht naar ons wordt geluisterd,” aldus een van de tevreden referenten. De overige respondenten hebben soortgelijke ervaringen: “Na afloop hebben we contact gehad met Connectedtogether en hierbij hebben we ook afspraken gemaakt over een terugkomdag, zodat we kunnen monitoren wat er daadwerkelijk beklijft en waar we nog wat aandacht aan zullen moeten besteden”. Dit alles zorgt ervoor dat er alleen maar goede scores aan dit onderdeel worden gegeven.

Organisatie en Administratie

Vier referenten kunnen over dit onderwerp niets zeggen, omdat dit bij hen door een collega of andere afdeling wordt afgehandeld. De overige referenten zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Connectedtogether. “Het is een prettige organisatie om mee te werken omdat ze niet alleen professioneel zijn, maar ook aandacht houden voor de afzonderlijke afnemers en hun wensen,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De goede bereikbaarheid en de vriendelijke manier waarop mensen te woord worden gestaan, worden in dit verband ook een paar keer genoemd als sterke punten van Connectedtogether. De facturen zijn duidelijk en kloppen met wat er van tevoren is afgesproken. Een deel van de respondenten heeft te maken met een vaste contactpersoon binnen Connectedtogether: “Dat werkt heel goed, omdat alles via deze vaste lijn gaat, ontstaat er geen vertraging en worden zaken snel en efficiënt opgepakt en afgehandeld”.

Relatiebeheer

Alle respondenten die hier iets over kunnen zeggen zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door Connectedtogether wordt onderhouden. Een aantal referenten heeft hier zelf geen zicht op en onthoudt zich om die reden van het geven van een mening. Er wordt in dit verband gesproken over mailcontact en over (sporadisch) telefonisch contact. Een van de referenten zegt hier over: “Ik ben tevreden over de frequentie waarin Connectedtogether ons op de hoogte houdt van voor ons relevante zaken”. “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 andere referenten. Een laatste respondent zegt hier nog voer: “De contacten met Connectedtogether verlopen prettig, ze lijken goed aan te voelen waar wij behoefte aan hebben”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het relatiebeheer van Connectedtogether wordt gedacht.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de trajecten van Connectedtogether. De overige referenten zijn tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. “We zijn echt heel tevreden over het traject 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 Connectedtogether komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject dat ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan het maatwerk dat door Connectedtogether wordt geboden: “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: “De vooraf gestelde doelen zijn gehaald, we kunnen hier echt mee verder” en “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 Connectedtogether en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken met hen te doen: “We denken al voorzichtig na over een vervolgtraject en Connectedtogether is dan de eerste die we gaan benaderen”. Alle referenten zijn bereid Connectedtogether aan te bevelen aan derden: “Wij zijn heel tevreden en dat gun ik anderen ook”.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Connectedtogether B.V. op 10-07-2023.

Algemeen

ConnectedTogether, opgericht in 2016, is een kleine organisatie die staat voor een persoonlijke benadering. ConnectedTogether heeft als specifieke expertise het begeleiden en behandelen van gezinnen die op meerdere levensgebieden problemen hebben. Dat kunnen problemen van psychische of psychosociale aard zijn. Daarnaast organiseert ConnectedTogether trainingen voor professionals werkzaam in de GGZ-hulpverlening, Jeugdzorg, Wijkteams en Onderwijs. Zij ontwikkelt methodische werkwijzen en geeft ondersteuning bij intervisie en casuïstiek bespreking. De professionals van ConnectedTogether werken vanuit de gedachte: elk persoon is uniek, elk contact is uniek en elke oplossing is uniek. Dit betekent dat trainingen op basis van de vraag van de opdrachtgever op maat worden gemaakt. Trajecten worden afgestemd op de wensen van de deelnemers en zonodig tussentijds aangepast. Het portfolio richt zich op de onderwerpen: Wraparound Care Model (integrale zorg voor jeugdigen volwassenen en gezinnen), Risico taxeren en veiligheid herstellen, het voeren van gezinsgesprekken, Basis attitude in gespreksvoering voor professionals, Agressie regulatie voor jongeren en Ondersteuning bij schoolgang en huiswerk voor ouders en kinderen. Daarnaast verzorgt de instelling intervisiebijeenkomsten. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerktrajecten van ConnectedTogether.

Kwaliteit

Doel van de dienstverlening van ConnectedTogether is het beter maken van de zorghulpverlening in Nederland en België. Centraal binnen de dienstverlening staat het WrapAroundCare Model. Deze systeemgerichte werkwijze gaat uit van het principe dat zorg integraal georganiseerd zou moeten worden volgens het devies: Eén gezin, Eén plan, Eén regisseur. In dit model staat niet het probleem, maar de oplossing centraal. Samen met de cliënt worden alle leefdomeinen (gezinssamenstelling, familie, netwerk, school, werk, financiën, huisvesting vrijetijd en zingeving) besproken. Aan de hand van vijf vragen wordt er vervolgens een plan opgesteld waarin wordt afgesproken, met wie en waaraan wordt gewerkt. Met deze integrale aanpak wordt voorkomen dat de zorg niet versnipperd wordt. Daartoe is er een CODA-e ontwikkeld. Dit is een denk en doe kader voor professionals in de zorg. CODA-e geeft handvatten om gezinnen met verschillende culturele achtergronden, grootte en samenstelling te behandelen. Tevens geeft dit kader handvatten om jongeren/gezinnen, ongeacht of zij vrijwillig of gedwongen aan de hulpverlening deelnemen, te motiveren om het hulpverleningstraject af te ronden of mee te werken aan een doorverwijzing die in samenspraak met het gezin tot stand komt. Het goed doorlopen van een hulpverleningstraject en het voortdurend evalueren daarvan zijn belangrijke factoren voor een succesvolle verandering. CODA-e biedt ook handvatten voor de organisatie waar de methodiek uitgevoerd wordt. De vakgroepen, intervisiegroepen, de werkbegeleiding en de interne cliëntbespreking kan op basis van CODA-e vorm krijgen. De opleiding is gecertificeerd door het SKJ. Alle opleidingen van ConnectedTogether worden verzorgd door gespecialiseerde eigen trainers die veelal zijn gecertificeerd op het kennisgebied en werkzaam zijn in de praktijk. Daarnaast worden er wanneer dat nodig is externe specialisten ingezet. De kwaliteit van de opleidingen wordt structureel bewaakt aan de hand van (deelnemers)evaluaties.

Continuïteit

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt tonen zich (opnieuw) positief over het aanbod en de kwaliteit van de opleidingen. De inhoud van de trainingen en de zorg voor de borging van het geleerde in de organisatie roepen lovende reacties op. Door de pragmatische aanpak van de trainingen en door goed in te spelen op de behoeften van de groep en de individuele deelnemers heeft ConnectedTogether wederom een hoog klanttevredenheidspercentage weten te behalen. Door dit goede resultaat en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van ConnectedTogether voor maatwerktrainingen voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Omdat de trainers die door ConnectedTogether worden ingezet, zelf werkzaam zijn in de praktijk horen en merken zij veel van wat er speelt. Daardoor kunnen zij hier tijdens de trainingen goed op in spelen. Verder zorgt ConnectedTogether ervoor dat het programma wordt aangepast aan de wensen en behoeften van de opdrachtgever door gedegen voorgesprekken te houden. De trainers zijn daarnaast dermate flexibel dat zij ook gedurende het traject aanpassingen doen als dit in de praktijk nodig blijkt te zijn. Door dit alles toont ConnectedTogether in voldoende mate aan dat zij bedrijfsgericht handelen.

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