

Klanttevredenheidsonderzoek

Cbt

22-12-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Cbt 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, 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: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Opleidingsprogramma			22%	33%	44%
Uitvoering				44%	56%
Opleiders				33%	66%
Trainingsmateriaal②				44%	33%
Accommodatie③			11%		
Natraject④				67%	22%
Organisatie en Administratie		11%		78%	11%
Relatiebeheer			11%	22%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding			11%	56%	33%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				44%	56%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten gaven geen score
- ③ Acht referenten gaven geen score
- ④ Een referent gaf geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negen referenten hebben hun medewerking verleend aan dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Cbt. Allen hebben nauw samengewerkt met Cbt en waren tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Een referent heeft persoonlijk deelgenomen aan een training en de overige referenten zijn vanuit inkoop of projectmanagement betrokken geweest bij het voortraject. Er zijn verschillende opleidingen en trainingen afgenomen. Bijvoorbeeld op maat gemaakte e-learning, tweejarige Operator opleidingen, Beroepsopleidingen VAPRO C, Leiderschapstrainingen gericht op de productieomgeving, Veiligheidstrainingen, Werkplekbegeleiding en Coachingstrajecten voor teamleiders. Alle referenten gaven aan dat in het voortraject goed werd geluisterd naar de behoefte van de klant. Een referent gaf aan: "Ze begrijpen wat de klant wil en doen hun best om daar een passend programma voor te schrijven". Een andere referent vulde aan met: "Ze doen niet alleen hun best om het programma echt op maat te maken, maar zoeken ook de best passende trainers bij het programma". Bij de meeste trainingen en opleidingen werd er ook een docent betrokken bij het voortraject.

Opleidingsprogramma

Zeven referenten waren tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Een aantal referenten gaf aan: “Het voorstel zag er netjes en duidelijk uit en ontvingen wij tijdig”. Een referent was uitermate tevreden over de samenwerking in de offerte fase. Hij zegt: “Het was echt een co-creatie, daar waren we heel blij mee. Het voelde echt als samen”. Een andere referent deelde: “Ze zijn heel fair en denken erg mee, ook bijvoorbeeld met het attenderen op subsidies”. Er waren twee referenten die neutraal scoorden. Zij gaven aan dat het komen tot een uiteindelijk passend voorstel heel tijdrovend was. Eén van hen gaf aan: “Het eerste voorstel was te uitgebreid en kostbaar, waarna er vaak heen en weer gemaïld moest worden om tot een passend voorstel te komen. Dit kostte ons te veel tijd”. Een andere referent gaf aan: “We vonden het eerste voorstel onoverzichtelijk en rommelig, we moesten puzzelen wat het traject uiteindelijk zou gaan kosten. Het sloot niet goed aan bij onze behoefte”. Alle referenten waren erg te spreken over het feit dat alle programma’s echt zijn toegespitst op de productieomgeving. “Het is duidelijk dat Cbt veel ervaring heeft in de productieomgeving”, werd door een van de referenten aangegeven.

Uitvoering

Over de uitvoering van de maatwerktrajecten zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. “De docenten zijn echt top. Het traject wordt heel goed in de gaten gehouden; of alles goed loopt of dat er wellicht bijsturing nodig is”, licht een referent toe. De referenten waren erg te spreken over de kwaliteit van de begeleiding, ongeacht over welk traject het ging. “De evaluaties werden heel zorgvuldig gedaan. Dit gebeurt aan het einde van het traject en ook tussendoor”, werd gezegd. Een referent gaf aan: “Om de 6 weken hadden we een overleg met de stuurgroep om te bespreken hoe het gaat. Dat was zeer waardevol en effectief”. Een andere referent vulde aan: “Er werden passende werkvormen gebruikt en er was voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk”. Het werken met trainingsacteurs werd ook als zeer waardevol ervaren.

Opleiders

Over de docenten zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van de referenten gaf aan: “Een dikke pluim voor de docenten! Zij hebben echt bijgedragen aan het succes van het traject”. De docenten werden beschreven als kundig, vriendelijk, benaderbaar, flexibel, inlevend, betrouwbaar en energiek. Eén van de referenten gaf aan: “Onze docent had echt oog voor de individuele leerling”. Een andere geïnterviewde gaf aan: “Bij ons werken mensen die onlangs de Nederlandse taal hebben geleerd. De docenten hadden hun eigen taal op deze deelnemers afgestemd. Dat was erg helpend”. “De docenten gaan heel goed om met feedback, pakken het direct op en integreren het in een volgende bijeenkomst”, werd ook aangegeven. “De opleiders weten de juiste snaren te raken met praktijkvoorbeelden. Dit zorg ervoor dat de theorie beter blijft hangen”, was de mening van een geïnterviewde.

Trainingsmateriaal

Zeven referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Het materiaal wordt geleverd in de vorm van e-learning, handouts en ander digitaal naslagwerk en oefenmateriaal. Het is van goede kwaliteit. Als er vragen zijn vanuit de klant om een aanpassing te doen in het trainingsmateriaal, dan wordt hier gehoor aan gegeven. “Cbt maakt de e-learning zelf. Als wij een aanpassing of aanvulling wensen in een module, dan zijn zij daar heel flexibel in en denken met ons mee”. Eén referent vulde daarop aan: “Het is heel waardevol dat de e-learning op maat gemaakt wordt voor ons bedrijf. Het is echt eigen. We zouden wel extra geholpen zijn als er bij definitieve oplevering geen fouten meer in zouden zitten”. Een andere referent gaf aan: “Voor anderstaligen is het materiaal soms wel wat lastig te lezen, maar daar is Cbt flexibel in om tot oplossingen te komen”. Twee referenten hebben geen score gegeven, omdat zij geen zicht hadden op het trainingsmateriaal.

Accommodatie

Op dit onderdeel heeft één referent een neutrale score gegeven. De accommodatie zelf was naar wens, alleen de locatie van de accommodatie werd als inefficiënt ervaren qua ligging. De geïnterviewde gaf aan: “De meeste deelnemers kwamen uit het zuiden van het land, de gekozen accommodatie lag daar ver vandaan. Hierdoor was het grootste gedeelte van de groep veel tijd kwijt aan reizen. Dit had efficiënter gekozen kunnen worden”. Acht referenten hebben geen score gegeven, omdat de trainingen/opleidingen incompany verzorgd werden.

Natraject

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De trajecten worden heel zorgvuldig begeleid en er zijn voortdurend evaluaties over de voortgang. De officiële opleidingen worden afgerond met een examen waarna de deelnemers een erkend diploma overhandigd krijgen. Bij de overige trainingen/opleidingen worden er schriftelijke en praktijkgerichte toetsen afgenomen of worden er eindpresentaties verzorgd door de deelnemers. Bij sommige trajecten was werkplekbegeleiding ook inbegrepen. Eén referent heeft geen score gegeven, omdat de opleiding nog niet is afgerond. Deze referent gaf aan: "Het programma is nog niet afgerond, maar de doelstellingen zijn tot nu toe wel bereikt. Ik ben bewuster van mezelf en mijn collega's".

Organisatie en Administratie

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Cbt is makkelijk en goed bereikbaar. "De lijntjes zijn heel kort en er wordt eigenlijk altijd heel snel gereageerd op een vraag", werd aangegeven. Wat erg prettig ervaren wordt, is dat er heel serieus met feedback omgegaan wordt. Een referent gaf aan: "Als er iets niet helemaal goed loopt, dan wordt er snel gehandeld en gecorrigeerd. Ook als Cbt zelf opmerkt dat er iets niet helemaal goed loopt". Daarnaast werd aangegeven dat Cbt veel geduld toont. Een referent vulde daarop aan: "Ze hebben echt veel geduld. Wij hadden echter een situatie waarbij het geduld uiteindelijk toch op was. Wij ervoeren de communicatie op dat moment als minder prettig". Eén referent gaf de score ontevreden. "De afwikkeling van facturen is matig. De facturen kloppen vaak niet en dit ervaren wij als storend". Daarnaast gaf deze referent aan dat de planning van de trainingslocaties efficiënter kan. Twee referenten gaven aan dat het prettig zou zijn als er iets meer structuur zou komen in het versturen van de presentielijsten na een trainingsdag. Alle referenten waren tevreden over de organisatie van de leertrajecten. "De trajecten worden nauw in de gaten gehouden en bijgestuurd indien nodig", werd aangegeven.

Relatiebeheer

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. "We hebben een fijn contactpersoon die snel schakelt en meedenkt. Daarnaast is er ook structureel contact met een stuurgroep om de voortgang van de trajecten te bespreken. Dat werkt heel fijn", gaf een referent aan. Het werd als heel prettig ervaren dat Cbt werkt met vaste contactpersonen. Een referent gaf wel aan dat er een wissel van contactpersoon had plaatsgevonden nadat de opdracht was verstrekt. "Dit vond ik best raar, want ik had een band opgebouwd en toen werd ineens iemand anders aan mij voorgesteld", werd aangegeven. Eén referent gaf een neutrale score. "De accountmanager is soms niet goed afgestemd op onze vraag. Is te voortvarend in de verkoop", werd gezegd. Alle referenten gaven aan dat Cbt heel goed bereikbaar is, telefonisch of via de mail. De klanten worden op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen door de contactpersoon. Indien er behoeftesignalen uit de groepen of evaluaties komen, dan worden deze ook goed gecommuniceerd met de klant.

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. "De prijzen zijn marktconform en reëel", werd aangegeven. Een andere referent gaf aan: "De prijzen zijn prima en passend als je kijkt wat je ervoor terugkrijgt. Goed werk kost geld". Nog een andere geïnterviewde gaf aan: "Ik heb meerdere aanbieders vergeleken en Cbt had een gemiddelde prijs. Voor ons is dat prima!". Eén referent gaf een neutrale score. "De prijzen voor het ombouwen van de e-learning vinden wij hoog. En Cbt is niet erg transparant over de opbouw van de prijs. Dit maakt het voor ons lastig".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de algehele samenwerking. Als sterke punten werd aangegeven: De trainers van Cbt zijn didactisch heel sterk, Cbt heeft veel ervaring in de productieomgeving, zowel de organisatie als de docenten zijn erg flexibel, reageren snel, er is sprake van open communicatie, kundige en fijne docenten, iedereen is benaderbaar, ze kunnen snel schakelen bij feedback. En voorts: Cbt is betrouwbaar, proactief, kent korte lijnen in de samenwerking, geven goede tussentijdse evaluaties. Verder wordt de modulaire opbouw van trainingen, de duidelijke website, de keuzemogelijkheid uit incompany en open rooster trainingen als pluspunten genoemd. En tot slot ziet men het feit dat Cbt e-learning ontwikkelt in eigen beheer en de goede organisatie van de opleidingen als sterke punten. De geïnterviewden gaven ook een aantal suggesties ter verbetering. Zo is genoemd: het voorstel overzichtelijker maken, duidelijkheid geven over de totale prijs en de opbouw van prijzen, bij de definitieve oplevering van de e-learning alles goed controleren, blijvende verbindende communicatie als het geduld op is, facturatie kloppend maken, presentielijsten direct versturen en kritisch kijken naar de trainingslocatie aan de hand van woonplaats van de deelnemers. Alle geïnterviewden bevelen Cbt van harte aan op basis van hun prettige samenwerking.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Cbt op 22-12-2023.

Algemeen

Het Centrum Bedrijfstrainingen in Arnhem (Cbt) biedt al sinds 1994 diensten op het gebied van trainingen, opleidingen, coaching en werkplekleren voor bedrijven in de industrie. Cbt richt zich vooral op maatwerkoplossingen voor het opleiden van de totale organisatie. Cbt gelooft dat het goed en continu opleiden/ontwikkelen van medewerkers bijdraagt aan het realiseren van de strategische doelstellingen binnen organisaties. Immers: door leerinterventies voor medewerkers te maken en uit te voeren in lijn met de strategie en doelstellingen van de organisatie, en te sturen op het juiste gedrag, houding en motivatie, behaalt een medewerker de juiste competenties om zijn of haar werk nog beter uit te kunnen voeren. “Resultaat uit opleiden” is dan ook het adagium van Cbt.

Kwaliteit

Bij Cbt zijn thans zo'n 27 medewerkers werkzaam. Het team bestaat onder meer uit tien onderwijskundigen die vooral veel programma's ontwikkelen voor werkplekleren. Daarnaast zijn er projectleiders die de veranderplannen vormgeven, de regie daarvoor nemen en de structuur aanbrengen. Het aanbod richt zich voornamelijk op het verzorgen van verandertrajecten die incompany bij de opdrachtgevers worden uitgewerkt, zoals het implementeren van werkplekleren, het maken van onboardingsprogramma's en/of het maken van een compleet opleidingsplan. Cbt denkt goed mee in het ontwikkelproces van de opdrachtgever. De organisatie van de opdrachtgever wordt als eerstverantwoordelijk voor gedragsverandering gemaakt. Door leerdoelen te combineren met bedrijfsdoelen probeert Cbt het resultaat meetbaar te maken. Betrokkenheid, resultaatgerichtheid en vindingrijkheid zijn voor Cbt kernwaarden voor het bereiken van resultaat. Cbt stuurt op het bewaken van kwaliteit, onder meer door het uitvoeren van (tussentijdse) evaluaties en door een ISO-9001 certificering. Daarnaast wordt een aantal instrumenten ingezet om resultaten meetbaar te maken (bijvoorbeeld de zogenoemde kpi's en 360graden feedback). Cbt is lid van het NRTO.

Continuïteit

De organisatie is groeiende. De komende periode zal er een verhuizing plaatsvinden naar een eigen kantoorpand in Velp. De afgelopen periode is, als gevolg van (landelijke) personeelsswisselingen na de coronaperiode, een aantal nieuwe klanten verworven. Meer en meer worden nieuwe klanten door eerdere opdrachtgevers die van baan zijn verwisseld aangebracht. Dit bewijst de goede naamsbekendheid die Cbt heeft opgebouwd. Cbt richt zich steeds vaker op complexere maatwerktrajecten/-vraagstukken, waarbij vooral het bieden van bedrijfsspecifieke oplossingen voor organisatievraagstukken en het toepasbaar maken van kennis in de praktijk de meerwaarde is. Weliswaar bestaat er ook een open opleidings- en trainingsaanbod voor individuele medewerkers, maar dit vormt slechts een klein aandeel van de omzet. Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van Cbt voor maatwerkopleidingen voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Cbt focust zich op het continu leveren van kwaliteit en wil zich daarin onderscheiden. Daarnaast wil de organisatie steeds vooruit en zoekt zij naar duurzame leerinterventies. Cbt houdt daarbij de maatschappelijke ontwikkelingen (zoals vergrijzing) en innovaties (zoals AI) in het oog en sluit daar met haar programma's op aan. Niet voor niets heeft Cbt de FD Gazellen prijs gewonnen. Klanten waarderen vooral het goede maatwerk dat aansluit bij hun specifieke leerbehoeften, het pro-actieve handelen, de betrouwbaarheid van de organisatie, maar ook de prettige en professionele organisatie.

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