

Klanttevredenheidsonderzoek

ARQ IVP

13-02-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ARQ IVP 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, 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				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie③					
Natraject			20%	20%	60%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer④				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				30%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden
- ④ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject bij maatwerktrainingen, zoals ARQ IVP dit aanpakt, stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. De meesten vertellen dat zij al jarenlang met dit instituut samenwerken. Bij sommigen zijn zij preferred supplier. Uit de gesprekken blijkt dat men een vaste contactpersoon heeft. Dat is bij de ene klant de trainer; bij een volgende een accountmanager. De inhoud wordt altijd tussen beide partijen besproken waarbij evaluaties van vorige trainingen de input vormen. Ter toelichting: “We hebben gedurende het jaar veel contact met elkaar en evalueren geregeld. We bespreken onder meer de ontwikkelingen bij ons intern. In combinatie met hun expertise wordt een programma samengesteld”, “ARQ IVP weet altijd goed te luisteren naar onze wensen. Vervolgens komt er een juiste vertaalslag”, “Voor ons is het fijn dat zij ook de richtlijnen voor beleid schrijven. Daar haakt de training dan meteen op in. ARQ IVP is leading in dit veld” en “Doordat we al jaren met elkaar samenwerken, zijn de lijnen kort en kunnen we alle wensen en verwachtingen per mail en telefoon afhandelen.” Tevens blijkt dat men het instituut in dit stadium ook waardeert voor de flexibiliteit, de mate van afstemming en het prettige contact. “Ook weten zij snel te schakelen”, vult een geïnterviewde nog aan.

Opleidingsprogramma

Nadat alle wensen in het voortraject zijn besproken, volgt er een programmavoorstel plus offerte. Enkel maken melding van een raamovereenkomst die een kapstok vormt voor het maken van verdere afspraken. Volgens de referenten is zowel het voorstel als de begroting helder en duidelijk. Sommigen geven aan dat een collega hier intern voor verantwoordelijk is maar dat hetgeen zij hebben gezien, geen vragen oproept. Een van hen geeft de volgende verklaring: "Wij hebben met ARQ IVP contact opgenomen en zijn wij het offertetraject in gegaan. Daarna hebben wij contact gehad over de data, deelnemers en andere logistieke zaken. Het voorstel was heel helder." Een tweede meldt: "Wij hebben een doorlopend contract. Ook maken we prijsafspraken die heel duidelijk zijn." Ook meldt een aantal respondenten dat zij, behalve van de trainingen, eveneens gebruikmaken van de 24-uurs service die ARQ IVP biedt.

Uitvoering

De uitvoering wordt door alle referenten (zeer) hoog gewaardeerd. Het betreft kort durende trainingen van een halve dag tot twee dagen. De meeste respondenten zijn opdrachtgever en/of inkoper van de training en baseren hun mening op de feedback van de deelnemers uit de evaluaties. Daaruit blijkt dat ARQ IVP hoge scores toebedeeld krijgt. Dat heeft onder meer te maken met de goede balans in de programma's tussen de theorie en het oefenen. Hierbij wordt eveneens een acteur ingezet bij de rollenspellen. Ook kunnen er casussen worden ingebracht, door zowel de deelnemers als de trainer. Enkele uitspraken: "De deelnemers vinden de theorie interessant maar waarderen eveneens de gekozen werkvormen", "Soms hebben we slechts een enkele deelnemer waardoor het oefenen lastig is. Maar dan gaan we met elkaar in gesprek en dat is eveneens van toegevoegde waarde", "Deze bijeenkomsten zijn heel waardevol omdat partners ook een belangrijke taak in het geheel hebben. Het is fijn om ervaringen uit te wisselen en onderling te 'bonden'. Een belangrijk thema is het aandacht schenken aan signalen en om te weten bij wie men daarvoor terecht kan" en "Onze medewerkers uit de verschillende beroepsgroepen worden uitgenodigd op de themabijeenkomsten. Daar krijgen ze handvatten en worden ze geïnspireerd. Mijn rol is vooral een faciliterende."

Opleiders

Voor de opleiders is er eveneens zeer veel lof. Ze worden getypeerd als professionals die open, benaderbaar en betrokken zijn. Zij hebben een groot inlevingsvermogen en veel ervaring met het onderwerp. Enkele citaten: "De trainers staan ook open voor input vanuit de groep en zijn in staat om flexibel te schakelen op de behoefte van de deelnemers", "Zij weten alles over de vormen van agressie en wat het effect op iemand is", "Ook de kwaliteit van de acteurs komt uit de evaluaties als hoog naar voren", "De trainer vindt het belangrijk om te kijken hoe de mensen erbij zitten. Deze besteedt veel aandacht aan de emotionele kant. Wat is er gebeurd en wat had er kunnen gebeuren", "Zij worden getypeerd als echte deskundigen die veiligheid hoog in het vaandel hebben staan" en "De trainer is rustig, heeft veel kennis en ervaring en geeft op een hele rustige manier les. Tevens wordt iedereen erbij betrokken."

Trainingsmateriaal

Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en onthoudt zich van een oordeel. De overige negen beoordelen het materiaal als goed. De deelnemers ontvangen meestal de presentatie sheets achteraf als hand-out. Tevens krijgen zij geheugenkaartjes die echt een hulpmiddel vormen. Afhankelijk van de training, ontvangt men eveneens informatie vooraf. En dat is voldoende zo want het is ook bruikbaar in de praktijk. Zoals bij het voeren van gesprekken met medewerkers die een incident hebben meegemaakt. Een geïnterviewde heeft nog een tip: "Als je het een tijd niet gebruikt, dan weet je het niet meer precies. De toelichting zou nog wat meer stapsgewijs kunnen, bijvoorbeeld in de vorm van een draaiboek."

Accommodatie

Alle trainingen hebben in-company plaatsgevonden dus dit onderdeel blijft buiten beschouwing.

Natraject

Acht van de tien referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het natraject. Evaluaties vormen de basis voor een volgende editie van een training. Die worden altijd nauwgezet bestudeerd en besproken. De opdrachtgever ontvangt dan een rapportage. Zoals een van hen zegt: "De scores zijn belangrijk maar vooral de opmerkingen worden besproken want daar zitten juist de aandachtspunten." Het rendement van de trainingen wordt door een aantal referenten als volgt omschreven: "Na afloop zijn deelnemers in staat om collega's beter te ondersteunen. Ze hebben meer zelfvertrouwen gekregen in het voeren van gesprekken", "Het doel is om medewerkers na een ingrijpende gebeurtenis op te kunnen vangen en daardoor het herstelproces beter in te richten. We besteden dan ook veel aandacht aan borging van het geleerde", "We merken ook intern dat er een mooie connectie ontstaat over het onderwerp", "Vorig jaar was er nog een ernstig incident. ARQ IVP heeft meteen contact met ons opgenomen en stond klaar om een tiental medewerkers direct van hulpverlening te voorzien" en "Als werkgever nemen we het serieus waardoor de medewerkers zich gesteund voelen. Ook door de procedures die er liggen." Twee respondenten hebben een punt van aandacht: "De ervaringen met hen zijn zeker positief maar ik zou graag een mail ontvangen om een training formeel af te sluiten" en "Ik ga ervan uit dat ARQ IVP met de deelnemers evalueert maar ik zie er nauwelijks iets van terug." Dat is de reden voor hun neutrale score.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie is, aldus de referenten, bij ARQ IVP in goede handen. Men is van mening dat het instituut goed bereikbaar is en de afspraken nakomt. Ook wordt gemeld dat de lijnen kort zijn en dat er goed geschakeld wordt op vragen. Een tevreden geïnterviewde benoemt nog wel een aandachtspunt: "Het is een keer voorgekomen dat een training last minute van live naar online ging in verband met weersomstandigheden. Dat wekte verwarring omdat de deelnemers al klaar zaten maar de trainer niet. Op dat moment konden we niemand bij hen te pakken krijgen en dat was heel onhandig." Anderen melden dat zij per mail snel contact hebben en dat ARQ IVP ook op calamiteiten snel kan reageren.

Relatiebeheer

Een respondent heeft geen zicht op het relatiebeheer en geeft hier dan ook geen oordeel. De overige negen zijn van mening dat ARQ IVP ook dit onderdeel op een juiste manier afhandelt. Uit de interviews blijkt dat zij vaak beschikken over een vaste contactpersoon maar dat men ook prima kan schakelen met de binnendienst. Men merkt op dat het instituut servicegericht is. Uit meerdere gesprekken blijkt dat het vaste aanspreekpunt is vertrokken en dat men nog niet zo lang contact heeft met de nieuwe accountmanager. Een van hen vertelt nog: "ARQ IVP erg behoudend en netjes in het onderhouden van contact terwijl andere bureaus daar juist proactief zijn." Een volgende meldt: "Ik ervaar het als heel goed. Ze zijn snel en correct en we hebben met elkaar duidelijke afspraken." Tot slot zegt een respondent: "Ik ervaar hen als laagdrempelig en goed benaderbaar."

Prijs-kwaliteitverhouding

De acht referenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding, zijn hier (zeer) positief over. Enkele citaten: "Het is reëel", "Ik ben positief" en "Prima." Men vindt de prijs in overeenstemming met de geboden kwaliteit. Twee van hen hebben hier geen inzicht in en geven dan ook op dit onderdeel geen mening.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle respondenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trainingen en de samenwerking met ARQ IVP. Zij benoemen onder meer de volgende positieve punten: "Het is echt een partij die zeer professioneel is en die echt het verschil kan maken bij impactvolle gebeurtenissen", "Zij hebben veel kennis en kunde. En ervaring om cursisten goed te begeleiden. Tevens is de ondersteuning bij problemen erg goed", "Zij beschikken over diepgaande kennis en hebben een hoge mate van ervaring. Daarnaast hebben we een prettige manier van samenwerken", "Het instituut denkt mee in oplossingen, is flexibel en servicegericht", "Alles is maatwerk. Dat geldt zowel voor de trainingen als voor de organisatie eromheen" en "Zij hebben een hoge mate van deskundigheid, zijn open en benaderbaar en zeer behulpzaam." "Misschien is het nog een idee om toch elke keer weer een kort voorgesprek te doen want dat gebeurt niet elke keer. En er kunnen in de training accentverschillen aangebracht worden zodat er nog beter ingezoomd kan worden op de actualiteit", geeft een referent nog als tip. Tot slot melden alle referenten dat zij ARQ IVP van harte zullen aanbevelen aan anderen.

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 ARQ IVP op 13-02-2024.

Algemeen

ARQ IVP traint en adviseert organisaties en professionals in het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen en het langdurig werken onder stressvolle omstandigheden. Zij zijn expert in het geven van training en advies bij werksituaties die een psychische impact op mensen hebben. De trainingen versterken de bewustwording hierover zodat mensen daar zelfstandig en beter mee om kunnen gaan. Focusgebieden zijn mentale weerbaarheid en collegiale opvang en nazorg. Daarnaast geeft zij eveneens advies. ARQ IVP Hulpverlening kan worden ingeschakeld bij incidenten, crises en calamiteiten. ARQ IVP is onderdeel van ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum waar alle psychotrauma expertise onder een dak is.

Kwaliteit

ARQ IVP verzorgt vooral maatwerktrainingen die onderdeel uitmaken van een integrale dienstverlening vanuit de totale relatie met de klant. De accounthouders zijn vaak ook de trainers. De contacten met de afnemers zijn intensief en kennen korte lijnen met de opdrachtgevers. Naast interne collega's maakt men ook gebruik van een flexibele schil aan trainers. Velen hebben een psychologie opleiding en allen uitgebreide ervaring op het gebied van het uitvoeren van trainingen. Daarnaast dient men affiniteit met de doelgroepen te hebben en met de vakgebieden. Tevens wordt er nauwgezet bekeken wie als persoon het beste aansluit bij welke klant. Intern zijn er strikte procedures die gehanteerd worden. Nieuwe trainers worden gedegen ingewerkt en lopen onder meer mee met senior trainers. Ook krijgen zij een uitgebreide briefing en worden materialen gedeeld. Maandelijkse - en kwartaalbijeenkomsten zorgen voor verbinding en verdieping en bieden hen ook een kans om met elkaar te netwerken. De kwaliteit van de dienstverlening wordt nauwgezet gemeten en geborgd. Behalve evaluaties met opdrachtgevers en deelnemers, evalueert men ook met de trainers. Iedere week worden de rapportages bekeken en indien nodig intern besproken. In de jaargesprekken komen deze eveneens aan de orde. De focus ligt hierbinnen op continue monitoring en optimalisering van de service zodat deze nauw aansluit bij de behoefte uit de markt.

Continuïteit

ARQ IVP wordt door de markt gezien als dé expert op het gebied van ingrijpende gebeurtenissen. In de huidige tijd krijgen steeds meer beroepsgroepen te maken met thema's als agressie, mentale weerbaarheid en het omgaan met ingrijpende en impactvolle gebeurtenissen. ARQ IVP houdt de markt goed in de gaten daar waar het gaat om het aanbrengen van accenten binnen die thema's. Tevens optimaliseert men de interne organisatie om ook van daaruit optimaal aan te blijven sluiten op de wens van de klanten. Deze continue professionaliseringsslag versterkt hun positie als kennisleider in combinatie met de intensieve samenwerking met de diverse kennisinstituten en de leidende rol voor onderzoeksresultaten. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van ARQ IVP voor de komende tijd bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, roemen ARQ IVP om hun inhoudelijke expertise en ervaring maar ook om de flexibele en servicegerichte instelling. De meesten van hen hebben in de loop der jaren een langdurig partnerschap opgebouwd waardoor ARQ IVP ook goed op de hoogte is van de context en daar adequaat op kan inspelen. Het inlevende vermogen vanuit de organisatie is eveneens bepalend voor de resultaten uit dit onderzoek.

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