

Concept

## Klanttevredenheidsonderzoek

OAB Dekkers BV

-



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van OAB Dekkers BV vanuit verschillende invalshoeken:  
vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)  
vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK .....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO ONDERWIJSBEGELEIDING.....	3

## 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, ondoorgroendelijk 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over "hij" kan ook "zij" worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Onderwijsbegeleiding

Aantal referenten geïnterviewd:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Plan van aanpak				50%	50%
Uitvoering				60%	40%
Adviseurs en begeleiders				70%	30%
Materiaal②				60%	30%
Afronding③				50%	40%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer			10%	50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	60%	30%
Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het materiaal.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de afronding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meerderheid van de geïnterviewden spreekt over een jarenlange relatie met OAB Dekkers BV (hierna te noemen OAB Dekkers). Anderen zijn door een collega of een relatie op het bureau geweest. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit onderwijsadviesbureau te kiezen, zoals: de goede ervaringen, de positieve recensies, de grote deskundigheid, de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de trajecten en de trainers. Ter illustratie: "Ze boden wat ik nodig had", "Het is een partij met veel deskundigheid in het MBO", "Ze zijn flexibel en leveren stabiele kwaliteit voor een acceptabele prijs", "We hebben geïnvesteerd in een professionaliseringstraject en daar pasten zij in", "Als een van de weinigen kennen ze het MBO heel goed en ze zijn goed op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Ze leveren constante kwaliteit en we zijn heel tevreden over de individuele trainers, ook als bij ziekte een vervangende trainer wordt ingezet" en "Ze hebben korte lijnen naar de klant en staan open voor feedback, overleg en aanpassingen." In het voortraject wordt uitgebreid overleg gevoerd om de wensen van de klant helder te krijgen en een traject op maat aan te bieden. Allen zijn tevreden of zeer tevreden over de manier, waarop door het bureau het voortraject wordt vormgegeven.

### Plan van aanpak

Men laat zich positief uit over het plan van aanpak van het traject, dat in samenwerking met de klant wordt opgesteld. Er wordt volgens hen goed geluisterd naar de opdrachtgever, wat ook duidelijk naar voren komt uit de volgende citaten: "We kunnen zelf de lijnen aangeven op didactisch gebied, want de trainers werken op maat" en "We hebben goed overleg om het programma van het traject te bepalen. Ze houden heel goed rekening met onze wensen en behoeftes." Over het algemeen zijn van tevoren de prijzen van de trajecten bekend en de kosten worden duidelijk omschreven. Eén van hen merkt in dit kader op dat bij hem de kosten niet altijd vooraf bekend zijn, omdat er dan snel met het traject gestart moet worden. Hij ziet dit als een kwestie van vertrouwen en volgens hem gaat dit altijd goed.

### Uitvoering

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trajecten. Dit heeft te maken met het maatwerk, dat geleverd wordt, en de kwaliteiten van de adviseurs en begeleiders van het bureau. Er wordt voldaan aan de verwachtingen. Enkele uitspraken ter illustratie: "Na de eerste sessie is een goede terugkoppeling geweest en vervolgens zijn er nog twee sessies geweest. We waren tevreden over wat ze hebben geboden", "Ze hebben hun taak voor ons volbracht en blijven zich ontwikkelen, wat ook weer ten goede komt van onze begeleiding", "Ze doen individuele lesbezoeken en terugkoppelingen", "We nemen een assessorentraining bij hen af. In het begin ben ik er wel bij geweest, maar nu loopt het goed en zoeken ze alleen contact met mij, als er iets aan de hand is. Het bestaat uit een cursusdag en na enige tijd een halve dag als terugkomdag en om een en ander bij te sturen", "De ondersteuning is door ons zelf naar behoefte in te vullen. Het is maatwerk" en "Ze hebben voor ons een levendige en leerzame studiedag georganiseerd en ze hebben een nieuwe invalshoek geboden voor de dingen, die ertoe doen."

### Adviseurs en begeleiders

Allen zijn goed te spreken over de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders. Men noemt hen deskundig en flexibel, met oog voor de wensen van de klant. Een en ander wordt geïllustreerd door de volgende uitspraken: "Hij is betrokken en bereid om mee te denken", "Ik vind hem deskundig en heel prettig in de omgang", "Hij is plezierig in de communicatie en sluit goed aan bij het team", "Ze krijgen een dikke acht. Ze sturen niet zomaar de eerste de beste. Een junior trainer moet bij hen de eerste tijd meelopen met een ervaren collega", "Ik ben heel tevreden. Wat ik vraag, krijg ik. De terugkoppeling en verslagen zijn altijd goed verzorgd" en "Ik was tevreden over de aanpak. Ik had te maken met een wat ouder opleidingsteam en daarmee is goed omgegaan. Zij hebben jonge adviseurs, die dicht bij de studenten staan en die door hun positieve aanpak zorgen voor draagvlak om naar de adviezen te luisteren."

### Materiaal

Eén van de referenten heeft te weinig zicht op het materiaal om een score te geven. De anderen zijn positief tot zeer positief over de kwaliteit van het lesmateriaal, dat door OAB Dekkers is verzorgd. Naast de presentaties en eventuele hand-outs spreekt men over eigen boeken van het onderwijsadviesbureau, die erg worden gewaardeerd door de respondenten. Enkele citaten: "De uitdraai van de PowerPoint presentatie werd na afloop opgestuurd en verder kregen we per onderdeel aanvullende informatie", "De hand-out was goed verzorgd", "Ze leveren soms readers en hand-outs en daarnaast zijn er de presentaties en de eigen boeken" en "Gezamenlijk zorgen we voor de inhoud van de cursusmap."

### Afronding

Bij één van de geïnterviewden is het traject nog niet afgesloten en hij vindt het dan ook te vroeg om een oordeel te geven over dit onderdeel. De anderen tonen zich tevreden of zeer tevreden over de afronding. Soms worden de trainingen afgesloten met een bewijs van deelname en er is altijd een evaluatie met de deelnemers. Indien van toepassing wordt gerapporteerd over de bevindingen. Ter illustratie: "Ze zorgen voor een evaluatie, tussentijds en na afloop, en verzorgen een schriftelijke rapportage", "We krijgen individuele rapportages over elke docent" en "De deelnemers aan de training krijgen een certificaat van deelname. Er is een korte evaluatie van de trainer zelf en ik pols ook de deelnemers over de uitvoering." De referenten zijn positief over de nazorg, die door het bureau naar behoefte wordt geleverd, zoals naar voren komt in de volgende citaten: "Ze zijn al wat langer bij ons in huis en zijn altijd bereikbaar voor vragen", "Ze maken heel duidelijk, dat er altijd ruimte is voor overleg en sparren zonder dat het direct 'uurtje-factuurtje' is" en "Wat ze altijd wel goed doen, is het nabellen."

Ze houden ons ook op de hoogte van onderwerpen, die bij ons passen." Men is tevreden over de doelen, die zijn bereikt met de trajecten.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn allen goed te spreken. Men is onder andere heel positief over de flexibiliteit van het bureau, zowel in de uitvoering als op organisatorisch gebied. Enkele uitspraken: "Ze zijn heel flexibel. Als we bijvoorbeeld de training aan het einde van de dag willen, is dat geen probleem. Soms willen we een training voor de komende tijd nog op het budget van dit jaar zetten en dan regelen ze dat" en "Ze schikken zich zeker naar de wensen van de klant." De bereikbaarheid van het bureau en zijn individuele medewerkers geeft nooit problemen. Er wordt snel en adequaat gereageerd. Afspraken worden netjes nagekomen en gevraagde informatie wordt op tijd verstuurd. Ook de facturatie verloopt zonder problemen. Feedback door de klant wordt eveneens zeer gewaardeerd door OAB Dekkers.

### **Relatiebeheer**

Met grote tevredenheid wordt door de meerderheid van de geïnterviewden gesproken over de wijze, waarop OAB Dekkers de relatie met de klant onderhoudt. Men heeft het over een goede relatie en hele prettige contacten met de medewerkers van het bureau. Enkele uitspraken, die dit illustreren: "Ze denken goed met je mee en een directe benadering is mogelijk", "We hebben een goede relatie. Ze sturen een digitale nieuwsbrief over nieuwe ontwikkelingen in het MBO. Ze nodigen je ook uit voor gratis themamiddagen", "We spreken elkaar regelmatig en het contact is goed" en "Ze houden je op de hoogte door nieuwsbrieven en blogs." Een van hen geeft een neutrale score en beargumenteert dit als volgt: "Ik krijg wel een nieuwsbrief, maar van mij mogen ze iets pro-actiever zijn in het persoonlijk benaderen van de klant."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De meeste respondenten zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Ter illustratie enkele citaten: "Ik vind trainingen wel duur, maar zij hebben een gemiddelde prijs als je het vergelijkt met anderen", "We hebben goed kunnen onderhandelen over de prijs", "Ze zijn heel redelijk geprijsd" en "Ze zijn qua prijs marktconform en de geleverde kwaliteit is prima." Eén van hen vindt de trajecten toch wel prijzig en geeft een score drie.

### **Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Over het geheel gezien is men tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook zijn allen positief over de samenwerking met het onderwijsadviesbureau. Als positieve punten worden onder andere genoemd: de toegankelijkheid, de flexibiliteit, de kennis in de breedte, de grote inzet, de kwaliteit van de medewerkers, de prima administratieve afhandeling, de servicegerichtheid en het luisteren naar de klant. Ter illustratie enkele uitspraken: "Sterk vind ik hun deskundigheid op het gebied van onderwijs en het MBO", "Ze leveren een aanbod op maat. Ik vraag op basis van hun aanbod en zij passen het dan aan aan de doelgroep", "Ze spelen in op actuele ontwikkelingen in het onderwijs en houden je op de hoogte door middel van een blog, wat iets van deze tijd is", "Ze maken de dingen niet moeilijker dan ze zijn. Het is ook het enthousiasme van de mensen, die daar werken, Het zijn jonge mensen met frisse ideeën. Hun boeken en publicaties zijn heel goed bruikbaar, leveren een basis en handvatten en zijn niet moeilijk geschreven", "Naar het HBO toe kunnen ze heel goed adviseren en ondersteuning geven in het moderne onderwijs" en "Ze zijn in staat om vanuit de kwaliteit een team mee te krijgen." Twee referenten hebben nog wel een tip voor het bureau: "Ze zijn commercieel nog niet zo sterk en zitten heel erg op de relatie. Misschien zit daar nog wel een ontwikkelpuntje" en "Misschien zouden ze wat meer concreet aanbod kunnen leveren op bepaalde thema's, waardoor je ook weer op ideeën wordt gebracht." Allen zijn bereid om OAB Dekkers aan te bevelen aan anderen.