

Klanttevredenheidsonderzoek

AVOP

04-04-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van AVOP 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 ASSESSMENT.....	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 jaaronzet 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 Assessment

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				56%	44%
Plan van aanpak / offerte				56%	44%
Uitvoering				67%	33%
Adviseur / psycholoog				67%	33%
Afronding			11%	67%	22%
Organisatie en Administratie			11%	67%	22%
Relatiebeheer				33%	67%
Prijs-kwaliteitverhouding				89%	11%
Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal				78%	22%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn op verschillende manieren in contact gekomen met AVOP. Sommigen hebben zelf in het verleden ervaring opgedaan of zijn daarin geadviseerd door een collega. Bij anderen is het bureau al jaren bekend binnen de organisatie. "Jaren geleden heb ik zelf bij hen een assessment gedaan", geeft een van hen aan. Verschillende redenen komen in de interviews naar voren om voor dit bureau te kiezen, wat ook duidelijk wordt in de volgende citaten: "Je kunt goede afspraken met hen maken. Er heerst een goede discipline en het zijn prettige mensen om mee te werken", "Ik wilde graag een buitenstaander om het team verder te helpen en ik had goede ervaringen met hen", "We kennen hen goed. Het is een kleinschalig en prima bureau, waarmee we goed kunnen samenwerken", "Ze zijn heel klantvriendelijk en verzorgen goede rapportages. Ze denken met je mee en zijn voor mij meer een partner dan een leverancier", "Het is een professioneel bedrijf, dat goed meedenkt met de organisatie. Je kunt ook op korte termijn afspraken met hen maken voor onderzoeken" en "We kiezen voor hun kwaliteit en mijn vaste contactpersoon heeft aan een half woord genoeg. Dat werkt heel prettig." In het voortraject vindt voldoende overleg plaats tussen de opdrachtgever en het bureau om een traject op maat te leveren. "De aanmelding gebeurt telefonisch. Dan word ik snel teruggebeld en maken we een afspraak. Het overleg kan telefonisch gebeuren en soms komen ze daarvoor even langs", aldus een van hen. Men is goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak / offerte

Over het plan van aanpak laten allen zich positief uit. Er wordt bij het bepalen van de aanpak goed geluisterd naar de klant, waarbij ook goed gebruik wordt gemaakt van de deskundigheid van het bureau. Ter illustratie: “Ze hebben met de intake naar de behoefte gekeken. Vervolgens is via ontwikkelassessments van twee medewerkers een voorstel gedaan voor teambegeleiding”, “Na de aanvraag spreken we de casus door en bepalen we samen, wat belangrijk is en waar de focus op moet liggen” en “Het loopt heel goed. We mailen de reden en de achtergrond van het traject en hebben altijd vooraf nog even afstemming.” De kosten zijn van tevoren helder en de bijbehorende offerte is duidelijk.

Uitvoering

Uit alle interviews spreekt waardering voor wijze, waarop uitvoering wordt gegeven aan de assessments. De uitvoering getuigt van expertise en klantgerichtheid en de goede score komt ook naar voren in de volgende uitspraken: “Ze zijn met twee teams aan de slag gegaan. Via methodieken is gekeken naar, waar we nu staan en wat er van je wordt verwacht. Dit had onder andere te maken met houding en gedrag”, “Het ligt aan het soort traject. Bij assessments krijg ik direct na afloop soms telefonisch een terugkoppeling en soms een kort mailtje. Bij coaching zijn er afspraken over terugkoppeling en driesprekken tijdens het traject”, “Het loopt naar wens. Na de testen krijg ik op de dag zelf een telefoontje over het verloop en het rapport komt later” en “Vooraf is er goede afstemming met mij, maar eigenlijk hoor ik dan pas weer wat, als het klaar is. Na toestemming van de kandidaat krijg ik dan het rapport te zien.”

Adviseur / psycholoog

Met grote tevredenheid wordt gesproken over de kwaliteit van de adviseurs en de psychologen. Men heeft het over deskundige en betrokken mensen, die meedenken en heel goed luisteren naar de klant. Illustratief voor deze beoordeling zijn de volgende citaten: “Ik ken deze coach al heel lang en ben heel tevreden over zijn werk. Hij is heel scherp op houding en gedrag, Hij laat de mensen er niet mee weggemen. Hij zet door en weet het ook door te prikken”, “Ik vind de kwaliteit heel goed. Ik kan hen inzetten op het hoge niveau van de directie, maar ook op de lagere functies” en “Hij weet veel van onze organisatie en ook op inhoud valt er goed met hem te sparren.”

Afronding

De meerderheid van de geïnterviewden is positief tot zeer positief over de afronding van het traject. De rapportages worden duidelijk en waardevol genoemd. Enkele citaten op dit punt: “Ze vragen echt door”, “De rapportages zijn goed. Wat erin staat, is vaak herkenbaar voor de kandidaat en voor ons”, “Het beantwoordt aan onze vraag en zo nodig kunnen we altijd een toelichting vragen” en “De kwaliteit is heel goed. Je hebt er wat aan.” Een van hen geeft een neutrale score voor dit onderdeel en beargumenteert dit als volgt: “Waarschijnlijk moeten er wel vervolgstappen gemaakt worden, zoals terugkomdagen, maar het ligt zowel aan ons als aan AVOP, dat we daar nog niets mee hebben gedaan.” Men is tevreden over de resultaten, die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en de administratie zijn de meeste referenten goed te spreken. Meerdere geïnterviewden spreken over een professioneel bureau, dat de zaken goed op orde heeft. Er wordt flexibel ingespeeld op de wensen van de klant en de gemaakte afspraken worden correct nagekomen. Ook de facturatie verloopt soepel. Verder is de bereikbaarheid van het bureau en de vaste contactpersoon telefonisch en per e-mail prima. Ter illustratie: “Ik vind de bereikbaarheid heel goed. Ze reageren snel, binnen een dag, op vragen” en “Ik heb een heel prettig en goed contact met mijn vaste aanspreekpunt.” Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt op het gebied van de administratie, te weten: “Sinds kort moet ik voor de assessments bepaalde gegevens invullen, die ik vervolgens bij een volgend assessment opnieuw moet invullen. Ik hoop dat dit eenvoudiger kan. Soms zijn ze ook wat stug met het maken van reserveringen.” Dat is de voornaamste reden voor zijn neutrale beoordeling.

Relatiebeheer

De wijze, waarop het bureau ook buiten de trajecten om de relatie met de klant onderhoudt, wordt door allen positief gewaardeerd. Door middel van e-mail, telefoon en soms ook face-to-face wordt werk gemaakt van de relatie. Ter illustratie: “Ze sturen e-mails met informatie en ik word ook uitgenodigd voor bijeenkomsten”, “Het contact is prettig. Af en toe is daar een mailtje of een telefoontje buiten de trajecten om”, “Af en toe zoeken ze contact om te informeren naar hoe het gaat bij ons”, “Sporadisch is daar een telefoontje of een mail en ik vind het juist prima, dat het niet te vaak is” en “We praten regelmatig even bij.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Er wordt gesproken over reële prijzen en trajecten van een hoog niveau. Enkele citaten op dit gebied: “Ze zitten met hun prijzen niet boven de markt en leveren daarvoor goed werk”, “De prijs is stevig, maar de kwaliteit is goed. We krijgen echt waar voor ons geld en het is een goede investering in het team” en “Het is goed. Kwaliteit vind ik belangrijk en de prijzen zijn marktconform.”

Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken laten de respondenten zich positief uit over de kwaliteit van het assessmenttraject en zij zijn ook goed te spreken over de samenwerking met het bureau. Dit heeft onder andere te maken met de klantgerichtheid, de flexibiliteit, het meedenken en de expertise. Ter illustratie: “Het is maatwerk, gericht op wat je nodig hebt, en het zijn goede mensen, die zo nodig soms extra flexibel kunnen zijn”, “Ze zijn echt geïnteresseerd in de mensen en de organisatie, ook later als het traject voorbij is”, “Ze kennen onze organisatie en houden goed rekening met wat bij ons past”, “Het is een prima bureau, dat ook goed is in het onderhouden van de contacten”, “Ze weten de kandidaat treffend te raken in het rapport en die herkent zichzelf ook daarin”, “Ze zijn snel bereikbaar en flexibel en ze denken goed mee met de organisatie” en “Ze weten de vinger op de zere plek te leggen en weten dat op een prettige manier over te brengen op de kandidaat.” Men is bereid om AVOP aan te bevelen 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 AVOP op 04-04-2019.

Algemeen

AVOP is een succesvol en groeiend adviesbureau dat mensen en organisaties in beweging brengt zodat zij elkaar versterken en samen groeien. Vraagstukken worden vanuit verschillende invalshoeken en inzichten belicht zoals veranderkunde, psychologie en bedrijfskunde. Met gerichte interventies mobiliseert AVOP het zelflerend vermogen en de krachten die schuilen in de organisatie. Mensen leren om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor het behalen van de afgesproken doelstellingen én voor de eigen ontwikkeling. Dit doet zij door mensen bewust te maken van de organisatiedoelen, inzicht te vergroten in persoonlijke waarden, doelen en competenties. Het in lijn brengen van deze persoonlijke doelen en de organisatiedoelstellingen is volgens AVOP de basis voor duurzame verandering. Dit Cedeo onderzoek heeft betrekking op de assessments die AVOP uitvoert. Het gesprek vond plaats met de heer S. Heinis (partner).

Kwaliteit

AVOP beschikt over ongeveer 15 adviseurs in vaste dienst en werkt daarnaast samen met circa 10 experts in een flexibele poule. Allen nemen deel aan maandelijkse bijeenkomsten, gericht op verdere professionalisering. Met de meesten werkt men al lang samen; velen hebben zelf in het verleden bij AVOP gewerkt. Samenwerking staat in hoge mate centraal, mede voor het borgen van kwaliteit. Feedback wordt gezien als een belangrijk sturingsinstrument. Alle adviseurs hebben een universitaire opleiding en beschikken over ruime ervaring in het begeleiden van individuen, teams en organisaties. Zowel met opdrachtgevers als met deelnemers onderhoudt men nauw contact. In het verstevigen van relaties heeft men de afgelopen periode flink geïnvesteerd waardoor het bureau als samenwerkingspartner wordt gezien die goede maatwerktrajecten weet af te leveren. Het uitgangspunt bij alle interventies is het in beweging krijgen van mens en organisatie en daarmee eigen verantwoordelijkheid te nemen. Daarbij wordt in een voortraject goed ingezoomd op de wensen en doelstellingen vanuit de organisatie en de leerbehoefte van de individuele deelnemer. Kwaliteit wordt onder andere geborgd door evaluaties maar eveneens door kwalitatief hoogwaardige rapportages waarin mensen zich echt herkennen.

Continuïteit

AVOP positioneert zich steeds meer als een bureau voor organisatieontwikkeling. Assessments vormen daarbinnen één van de pijlers voor verdere ontwikkeling van mens en organisatie. Mede dankzij de verschillende invalshoeken en expertises weet AVOP steeds meer klanten aan zich te binden voor totaaltrajecten. AVOP speelt daarbij in op de meest actuele vraagstellingen vanuit de markt in combinatie met de nieuwste digitale ondersteuningsmogelijkheden die voorhanden zijn. Assessments blijven daarmee in de pas lopen door een deelnemer meteen in de ontwikkelstand te plaatsen. Mede op basis van de klantgerichtheid, flexibiliteit, aanwezige expertise en kwaliteit van de adviseurs weet AVOP opdrachtgevers aan zich te blijven (ver)binden. Op basis van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van AVOP voor de komende periode op het gebied van assessments voldoende geborgd.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu