Klanttevredenheidsonderzoek

ISA Training & Coaching B.V.

18-04-2019

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ISA Training & Coaching 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 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 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 klanttevredenheidonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				40%	60%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②					
Natraject③			10%	40%	40%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer④			20%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.

③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.

④ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over het relatiebeheer.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij meerdere referenten is ISA Training & Coaching B.V. (hierna te noemen ISA) al langer bekend binnen de organisatie. Sommigen hebben zelf in het verleden ervaring opgedaan met het instituut en anderen hebben ISA via een relatie of op het internet gevonden. “Ik kende de accountmanager al jaren vanuit een vorige werkgever”, aldus één van hen. Er wordt onder andere op grond van de expertise, de klantgerichtheid, de goede referenties en de kwaliteit van trainers en coaches voor ISA gekozen. Enkele citaten ter illustratie: “We hadden al gelijk een hele leuke ‘klik’ en ze konden de juiste training aanbieden”, “Het is een professioneel en gedegen instituut en ze zijn een goede sparringpartner”, “We hebben kennisgemaakt, eerst telefonisch, en het ‘klikte’. Ze begrepen wat ik wilde”, “We hebben bij meerdere aanbieders gekeken en we hadden bij ISA de beste ‘klik’, door de manier waarop zij het bedrijf benaderden. Het was echt gericht op de klant met goed luisteren en oprechte belangstelling voor de organisatie” en “De cursus die wij zochten, hadden zij in hun aanbod en sloot goed aan op onze vraag.” Na de aanmelding wordt contact gezocht met de opdrachtgever en wordt samen het hem gekeken naar de vraag en de mogelijkheden bij ISA. De referenten zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het programma van het traject worden in de interviews alleen maar positieve en zeer positieve geluiden gehoord. Er komt heel duidelijk naar voren dat ISA veel tijd en aandacht investeert in het herkennen van de klantvraag en het samen met de klant bepalen van het passende programma. Illustratief zijn de volgende citaten: “Er is vooraf altijd veel informatie op papier aan de hand van onze wensen. In de praktijk wordt je op de trainingsdag zelf geleid door hoe de dag loopt”, “Er is absoluut goed geluisterd. Met behulp van hun expertise heb ik alles kunnen krijgen wat ik wilde”, “Ze luisteren naar de wensen en maken het absoluut op maat”, “We hadden een heel prettig overleg en dan kan er ook iets moois groeien” en “In het overleg vooraf hebben we aangegeven, wat we wilden. Daarop is een voorstel gekomen en daar hebben we over gesproken. Ze zijn heel flexibel en open over aanpassingen naar de klant toe.” De kosten van het traject zijn vooraf duidelijk en de offerte is helder.

Uitvoering

Met grote tevredenheid wordt door de geïnterviewden teruggekeken op de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen. Eén en ander komt ook naar voren in de volgende opmerkingen: “Het bestond uit veel sessies, persoonlijk en als team. Het zorgde voor een stuk bewustwording. Het was heel abstract, spannend en buiten je comfortzone”, “Ik ben op zich tevreden en er komt een tweede ronde, want zoiets moet groeien. Dan mag de communicatie en feedback naar mij toe wel wat beter. Ze mogen daarin ook wat scherper worden en wat steviger erin staan”, “We krijgen alleen maar enthousiaste verhalen terug van de deelnemers. Ze vinden, dat ze echt veel aan de training hebben gehad”, “Er is in de uitvoering goed naar ons geluisterd. Er werden ter plekke dingen in de presentatie erbij gezet aan de hand van de opmerkingen en daardoor werd je er als deelnemer erg bij betrokken”, “Het werd heel leuk gebracht met stellingen, kleur bekennen en keuzes maken en dan ook uitleggen, waarom je deze keuze hebt gemaakt”, “Wij evalueren zelf ook anoniem bij de cursisten en men spreekt over een hoog niveau en goede kwaliteit”, “Ze weten goed een spiegel voor te houden en hebben een duidelijk verhaal. Er wordt ook nog steeds bij ons over hun methode gepraat”, “Het heeft zeker resultaat opgeleverd en er wordt ook daadwerkelijk mee gewerkt”, “Het heeft geholpen bij het brengen van een stukje nieuwe structuur binnen ons bedrijf. Mensen zijn uit hun comfortzone gehaald” en “Het was echt aangepast aan onze mensen. Ze hebben een stuk bewustwording gekregen en hebben geleerd om voor zichzelf op te komen, als dat nodig is. Dat hebben ze onder andere met rollenspelen leuk naar voren gebracht.”

Opleiders

De respondenten spreken met enthousiasme over de kwaliteit van de trainers en coaches van ISA. Dat heeft onder andere te maken met de grote vakkennis, de betrokkenheid, de klantgerichtheid en de flexibiliteit. Enkele uitspraken op dit gebied: “De trainer wist heel duidelijk en helder te communiceren”, “We werden door hem aan de hand genomen op het gebied van de klantgerichtheid. Hij wist het heel leuk en interactief te brengen”, “Ik vond hem heel goed. Hij was heel lief, maar kon ook stevig doorpakken en de dingen duidelijk uitleggen. Hij wist de mensen te doorgronden met ieder hun eigen weerstand en ballast”, “Hij kon zich heel goed aanpassen aan de groep en heeft ook een dagdeel bij ons meegelopen”, “Het zijn gewaardeerde trainers, die goed op de hoogte zijn van de materie. Het zijn de specialisten, die we nodig hebben. Ze kunnen onze deelnemers aan en laten zich niet door hen inpakken” en “Hij heeft een soms scherpe maar ook vriendelijke manier van lesgeven en weet een veilige omgeving te creëren.”

Trainingsmateriaal

Volgens allen is het trainingsmateriaal van ISA van goede kwaliteit. Het lesmateriaal kan indien gewenst aangepast worden aan de wensen en omstandigheden van de klant en het bestaat in de meeste gevallen uit presentaties en hand-outs. Enkele uitspraken die deze positieve beoordeling bevestigen: “Het materiaal was heel waardevol. We hadden ook huiswerk en voorbereiding voor de lessen”, “Het zijn vooral casussen en opdrachten, die in de les gebruikt worden en ook naderhand goed als naslagwerk gebruikt kunnen worden” en “Het is materiaal van ISA, en bestaat uit een hand-out, en dan blended met onze logo’s.”

Accommodatie
We hebben hier te maken met maatwerk/incompanytrajecten. Om die reden onthouden alle referenten zich van een score op dit onderdeel.

Natraject
Bij één van de geïnterviewden is het traject nog niet afgesloten. Hij geeft dan ook nog geen oordeel. Van de anderen geeft de meerderheid een positieve beoordeling voor het natraject. Afhankelijk van de gemaakte afspraken kunnen de trajecten afgerond worden met een certificaat of bewijs van deelname. Met de deelnemers wordt geëvalueerd middels het invullen van een evaluatieformulier. In de meeste gevallen wordt ook nog contact opgenomen met de opdrachtgever. Ter illustratie: “Na afloop worden de resultaten van de evaluatieformulieren met mij gedeeld”, “Met mij worden één tot twee keer per jaar de afgelopen trainingen doorgesproken en er wordt na afloop van de training ook nagebeld voor wederzijdse feedback” en “De training is heel netjes afgerond met een evaluatieformulier en ik ben in het kader van de aftersales nadien ook nog gebeld over de bevindingen.” Eén van hen geeft een neutrale score en dat heeft te maken met de communicatie en opvolging van de training. “De communicatie na de training kan wat meer en beter. Naast het eindrapport bellen andere instituten nog eens na en vragen feedback. Dat mis ik bij ISA”, geeft hij aan. Allen zijn goed te spreken over de resultaten, die zijn behaald met de trainingen. “We waren zo tevreden over de groepstraining, dat we nu offertes opvragen voor individuele cursussen”, vertelt één van hen.

Organisatie en Administratie
Op het gebied van de organisatie en de administratie heeft ISA het goed op orde. Flexibiliteit staat bij het instituut hoog in het vaandel, zoals naar voren komt in de volgende citaten: “Als er een afspraak afgezegd of verzet moet worden, gaan ze daar flexibel mee om. Bij een individuele coaching moest onze medewerker tussendoor naar het buitenland en zijn afspraak kon direct verzet worden”, “Flexibiliteit is hun kracht. Ze bellen regelmatig tussendoor en kunnen snel reageren op situaties” en “Een keer hadden we bij ons een zieke en toen hebben ze zonder problemen verschoven.” ISA is prima bereikbaar, communiceert helder en zorgt voor een snelle reactie op vragen. “Er is een wisseling van de wacht geweest bij hen en daarover hebben ze prima gecommuniceerd”, geeft één van de referenten als voorbeeld aan. Voor wat betreft het nakomen van de gemaakte afspraken, spreekt men over ISA als een zeer betrouwbare partner.

Relatiebeheer
Omdat volgens hen niet echt sprake is van relatiebeheer, geven twee referenten geen oordeel. Zij merken daarbij op, dat zij het contact niet echt missen en dat ze het instituut zo nodig weten te vinden. “We hebben al nauw contact, omdat er steeds trainingen plaatsvinden. Dan heb ik geen behoefte aan specifiek relatiebeheer”, aldus één van hen. Van de rest laat de meerderheid zich positief tot zeer positief uit over de wijze waarop het instituut het contact onderhoudt. Zij lichten toe: “We hebben van tijd tot tijd contact. Ze sturen een nieuwsbrief met algemene informatie en komen in ieder geval twee keer per jaar even langs voor overleg”, “Een paar dagen na de training bellen ze op en iedere vier maanden hebben we een belmoment” en “Ze doen gelukkig niet te veel. Twee tot drie keer in het jaar nemen ze contact op buiten de trajecten om.” Twee van hen zijn niet helemaal tevreden op dit onderdeel en verwoorden dit als volgt: “Ze mogen tot nu toe wel wat sterker zijn in het onderhouden van het contact. Nu is er een nieuwe directeur, die ons al wel heeft benaderd voor een afspraak” en “Het is vooral de trainer, die nog wel contact heeft opgenomen, maar verder kunnen ze wel wat meer daaraan doen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Allen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij ISA. Men noemt de prijzen “in de lijn” en “marktconform”. De respondenten zijn zeer positief over de kwaliteit van het maatwerk. Ter illustratie: “De training was niet duurder dan bij anderen en we waren heel erg te spreken over de geleverde kwaliteit”, “Ze staan goed in de markt, misschien iets erboven, maar dat is het mij wel waard” en “Ik krijg waar voor het geld. Ik zie het als een investering in de mensen en niet als kosten.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn allen tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten. Ook over de samenwerking met het instituut zijn de geïnterviewden positief. Als sterke punten worden onder andere naar voren gebracht: de kwaliteit van de trainers, de professionaliteit, de flexibiliteit en het leveren van echt maatwerk. Ter illustratie enkele citaten: “Het is de persoonlijke benadering en de prettige relatie. Ze denken uitgebreid na en mee met de klant”, “Het is een goede en betrouwbare organisatie, die snel kan schakelen en flexibel mee kan denken”, “Ze wisten feilloos onze behoefte aan te voelen”, “Ze weten het goed luisteren om te zetten in resultaat. Ik heb maar een enkele tip en dat is om vooral op deze manier door te gaan” en “Het zijn experts en hebben het vermogen om zich te verplaatsen in de situatie van de klant.” Allen zijn van harte bereid om ISA aan anderen aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met ISA Training & Coaching B.V. op 18-04-2019.

Algemeen

ISA Training & Coaching is sinds 1990 gespecialiseerd in trainingen, coachen en (online) testen van medewerkers. Men richt zich met deze activiteiten op sales & commercie, communicatie & service en managementtraining & effectiviteit. ISA werkt voor organisaties in verandering, die kiezen voor een praktische manier van werken gericht op concreet resultaat. Het bureau werkt met het zogenaamde 'ISA Effect Traject'. Een unieke aanpak die tot duurzame resultaten leidt in de praktijk. Vanaf de start van een traject worden randvoorwaarden gecreëerd voor borging en blijvend effect. Trainen op effect is de kerncompetentie van ISA. De trainingsmethodiek die men hanteert (Trainen op effect) bestaat uit 3 principes; 'ervarend leren', 'de vier pijlers voor duurzaam effect' en 'leren op de werkplek'. De aandacht van het bureau richt zich op resultaat, borging en continuering. Alle trainers hebben sales-, service- en managementervaring.

Kwaliteit

ISA streeft er naar de maatwerk en incompany trajecten naadloos aan te laten sluiten op de visie en doelstellingen van de organisatie. Door te werken met het 'ISA Effect Traject' weet men wat er werkelijk speelt bij het management en op de werkvloer. Vooraf, vanaf de start van een traject, creëert men de randvoorwaarden voor borging en blijvend resultaat. Het Effect traject bestaat uit negen opeenvolgende stappen: Gewenst Organisatie Effect, Effect Plan, Praktijk Ervaring, Management Commitment, Persoonlijke Effect Scan (0-meting), Definitief Effect Plan, Trainen op effect, Persoonlijke Effect Scan (1-meting) en Effect Meting. Op het blijvende effect geeft ISA zelfs een garantie af; de 'ISA Effect Garantie'. Voor de uitvoering van de trainingen heeft ISA een kleine groep trainers in vaste dienst. Allen zijn afkomstig uit de praktijk en beschikken over ruime ervaring. Iedere ISA-trainer werkt voornamelijk in de branche waarin hij ervaring heeft opgebouwd. Naast het geven van trainingen besteedt iedere medewerker tijd aan acquisitie, productontwikkeling, coaching en het bevorderen van de eigen professionaliteit. De trainers hebben structureel trainersoverleg waarin het uitwisselen van ervaringen centraal staat. Ook worden train-de-trainer sessies gehouden en lopen trainers met elkaar mee ter verdere professionalisering.

Continuïteit

Het bureau heeft een duidelijke visie, een goede naamsbekendheid en kent een trouw klantenbestand. Ook nieuwe klanten weten de weg naar ISA te vinden. Men gaat met klanten een samenwerkingsverband aan en onderhoudt de relatie goed. ISA werkt hierbij vanuit vier kernwaarden: Toewijding, Samenspel, Stoutmoedig en Gewoon Doen. Kijkend naar de visie van het opleidingsbureau, de aanpak en de gerichte zorg voor kwaliteit, de opnieuw goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de dienstverlening van ISA voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ISA Training & Coaching behandelt opleidingsvragen professioneel getuige het ISA Effect Traject. Om de praktijkgerichtheid te optimaliseren besteedt ISA veel aandacht aan het voortraject van een maatwerkopleiding. De ISA-trainer voert niet alleen voorgesprekken om de bedrijfscultuur te leren kennen maar loopt ook mee met de medewerkers om de trainingsdoelstellingen zo helder mogelijk te kunnen formuleren. In een zo vroeg mogelijk stadium wordt het management bij de trainingen betrokken ter verhoging van de motivatie van de deelnemers en ter verbetering van de implementatie op de werkplek. Steun en begeleiding van de directe manager zijn in de visie van ISA onontbeerlijk voor de deelnemer om zich het geleerde 'eigen te maken'.

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