

Klanttevredenheidsonderzoek

AVOP

31-01-2017



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, 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 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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak / offerte				70%	30%
Uitvoering				50%	50%
Adviseur / psycholoog				30%	70%
Afronding				60%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding②				80%	10%
Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal				50%	50%

- 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 de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Op verschillende manieren zijn de referenten in contact gekomen met AVOP. Sommigen hebben op het internet gezocht en anderen zijn afgegaan op adviezen van derden. Een enkele referent had zelf in het verleden al ervaring opgedaan met dit bureau. Ter illustratie: "Onze brancheorganisatie heeft een lijst met leveranciers en daar stonden zij op", "Via een klant van ons kwam ik bij hen terecht" en "Ik kende hen van een leiderschapsprogramma bij mijn vorige werkgever." Meerdere redenen worden genoemd om voor AVOP te kiezen, waaronder: de positieve ervaringen, de prima samenwerking, het nakomen van de afspraken, de prettige gesprekspartner en de professionele organisatie. Enkele citaten, die dit illustreren: "Ze staan goed aangeschreven en de eerste kennismaking verliep heel plezierig", "We wilden een ontwikkelassessment op een bepaalde manier en zij konden goed meedenken en maatwerk leveren", "Ik heb zelf jaren geleden een assessment gedaan bij hen en dat is goed bevallen", "We blijven hen inzetten, omdat de ervaringen nog steeds goed zijn", "Ze zijn zakelijk met een menselijke insteek", "We waren tevreden over het assessment en de ondersteuning bij het opzetten van een nieuw competentiemodel en het opstellen van de functiebeschrijvingen" en "Hun assessment zorgt voor een goede aanvulling van onze gegevens en zij weten wat voor bedrijf wij zijn en wie wij zijn."

In de voorbereiding vindt uitgebreid overleg plaats met de klant om de wensen en behoeftes helder te krijgen. Vervolgens wordt een voorstel gedaan voor het programma met bijbehorende offerte. Ter illustratie: “Bij een individueel traject voor een medewerker start het proces bij mij en verder loopt het via de medewerker. Als we iemand nodig hebben en we hen inzetten voor een selectie-assessment, loopt het contact wel via mij” en “Er wordt van tevoren heel goed gekeken naar de ‘personal match’. Dat vinden zij heel belangrijk.” Allen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Plan van aanpak / offerte

Aan de hand van de gesprekken vooraf wordt in concept een plan van aanpak gemaakt met daarbij nog alle ruimte voor de opdrachtgever om wijzigingen aan te brengen. Door de prettige samenwerking en het gebruik van de deskundigheid van het bureau heerst er tevredenheid over de kwaliteit van het plan van aanpak. Enkele uitspraken: “Bij een uitgebreide assessment is er goed overleg tussen de adviseur en de leidinggevende bij ons over de aandachtspunten”, “Er wordt heel goed geluisterd bij de intake. Ze zijn zeker een prettige gesprekspartner”, “Ze hebben met ons meegedacht en geluisterd. Er is een goed overleg geweest aan de voorkant met mij en een paar van mijn collega’s over de context en plaats van het assessment in het geheel. Ze hebben ook een verhelderende presentatie gegeven”, “Ze zorgen voor een perfecte afstemming, doordat ze zich echt verdiepen in de organisatie van de klant. Dat zie je terug in het plan van aanpak” en “Ze luisteren en geven adviezen. Door het gebruik van hun expertise wordt het definitieve plan van aanpak soms dan ook anders, dan we vooraf hadden gedacht.” De kosten zijn van tevoren bekend en de offerte is duidelijk.

Uitvoering

Positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord in alle interviews over de uitvoering van de assessments. Dit heeft onder andere te maken met de professionele organisatie en het nakomen van de gemaakte afspraken. Als het traject is aangegaan, dan verloopt de uitvoering volgens de geïnterviewden zonder problemen. Bij de korte assessments is de opdrachtgever betrokken bij de aanmelding en krijgt hij na afloop een rapportage. Bij de langere trajecten zijn er ook tussentijdse contactmomenten over de vorderingen. Ter illustratie: “We hebben een groot project met ontwikkelingsassessments gedaan voor een flink deel van onze medewerkers bij hen. Tijdens de uitvoering was er een hele open communicatie met mij. Op hun initiatief werd ik regelmatig op de grote lijnen geïnformeerd over het verloop van het traject”, “Het overleg vooraf is prima en dan loopt het gewoon goed. Ik word soms tussentijds benaderd door de kandidaat of de adviseur, met medeweten van de kandidaat, als ik een rol kan spelen in het proces”, “Het loopt soepel. Ik krijg na het assessment keurig een belletje van hen en vervolgens sturen ze een rapport” en “Het verloop van het assessment hangt van de functie af. Er is altijd duidelijk wat de aandachtspunten moeten zijn en waar de nadruk op moet liggen. Daar houden zij zich netjes aan.”

Adviseur / psycholoog

Met grote tevredenheid wordt gesproken over de kwaliteit van de adviseurs van AVOP. Het zijn deskundige en betrokken mensen, die zich verdiepen in de klant. De samenwerking verloopt op een plezierige manier en ook van de kandidaten horen de respondenten hele positieve geluiden over het contact met de adviseur. Enkele uitspraken die de positieve beoordeling illustreren: “De kwaliteit is goed. Er wordt gestreefd naar het werken met dezelfde adviseurs, omdat zij de organisatie en onze werkwijze kennen. Zij zien het grotere geheel”, “We zijn tevreden. We kunnen goed uit de voeten met de rapporten”, “Ik kan goed met hem werken. De drempel is laag en alles loopt naar wens”, “Hij is een goede en deskundige gesprekspartner voor mij en dat is belangrijk” en “Soms komt de adviseur langs vóór het assessment om ‘feeling’ te krijgen met het bedrijf.”

Afronding

De afronding van de trajecten verloopt volgens alle geïnterviewden naar wens. De afsluitende rapportage is van goede kwaliteit. Enkele citaten, die deze positieve score toelichten: “Ze verzorgen een schriftelijke rapportage met een toelichting via de telefoon”, “Het rapport is duidelijk en helder”, “Het rapport gaat volgens de beroepscode eerst naar de betrokkene en na zijn toestemming wordt het doorgestuurd”, “We hebben direct na het onderzoek eerst mondeling contact over het advies en vervolgens krijgen we na ongeveer vijf dagen het rapport opgestuurd” en “Hun rapportages, daar kunnen we wat mee.” Eén referent plaatst nog wel de volgende kanttekening: “De kwaliteit van de rapportage varieert wel en dat heeft te maken met de analyse, die ik soms niet zo scherp vind.”

Het stukje nazorg vinden de respondenten voldoende gewaarborgd door de goede contacten. Er is zeker geen drempel om met vragen contact op te nemen en ook vanuit het bureau wordt de band met de klant onderhouden. “We werken nu ongeveer anderhalf jaar samen en jaarlijks is er een evaluatiemoment en denken we na over de samenwerking”, geeft een van hen aan. Men laat zich ook positief uit over de resultaten, die worden bereikt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Men is goed te spreken over de organisatie en administratie van het bureau. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is prima en het contact met de vaste aanspreekpunten verloopt op een prettige manier. Er wordt snel gereageerd en vragen worden vlot beantwoord. Men spreekt over een professionele organisatie, die de gemaakte afspraken altijd nakomt. Gevraagde informatie wordt op tijd verstuurd en de facturatie verloopt zonder problemen. De flexibiliteit van het bureau is een pluspunt, noemen de respondenten. Enkele uitspraken: “Ze zijn flexibel en bereid om met de klant mee te denken”, “Alles gebeurt in goed onderling overleg” en “Mede door hun flexibiliteit zijn we zo tevreden over hen.”

Relatiebeheer

Allen geven een positieve beoordeling over de wijze waarop AVOP vorm geeft aan het relatiebeheer. Men spreekt onder andere over een regelmatig contact, nieuwsbrieven en e-mails. Ter illustratie: “We hebben verschillende contactmomenten in het jaar. Ze verzorgen elk jaar voor de klanten een bijeenkomst over een bepaald thema, bijvoorbeeld in de vorm van een workshop. Met Kerstmis sturen ze een kaartje en halverwege het jaar komen we even bij elkaar”, “Ze zoeken persoonlijk contact en sturen via de mail een nieuwsbrief en interessante aanbiedingen”, “Een aantal weken na afloop van het traject hebben ze nog een keer gebeld. Dat kwam heel belangstellend en attent over. Daarna is het stil geworden en dat vind ik prima” en “Ze zoeken niet vaak contact, maar dat hoeft ook niet want ik weet hen te vinden. Ze hebben afgelopen jaar wel een uitnodiging gestuurd voor een event.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de respondenten geeft geen score voor dit onderdeel, omdat hij geen vergelijking heeft gemaakt met andere bureaus, die soortgelijke trajecten aanbieden. De anderen zijn positief over de prijs en goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij AVOP. Dit komt ook naar voren in de volgende citaten: “De prijs is passend bij wat wij vragen. Het plaatje klopt”, “Je krijgt waar voor je geld. De verhouding met de geleverde kwaliteit is goed” en “Zij zitten met hun prijzen aardig op het gemiddelde van dit soort bureaus en ze leveren kwaliteit.”

Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen tevreden of zeer tevreden over de assessmenttrajecten en de samenwerking met het bureau. Als sterke punten komen uit de interviews naar voren: de grote ervaring op het gebied van assessments, de expertise, de klantgerichtheid, het inlevingsvermogen en de flexibiliteit, zowel in planning als inhoudelijk. Ter illustratie enkele uitspraken: “Hun intake vind ik heel goed. Dat is de basis voor een goed product”, “Sterk vind ik het meedenken en het goed invoelen, wat er speelt, en dat vertalen naar een assessment. Je voelt zelf wel aan of dit een partij is, die snel doorheeft wat er aan de hand is”, “Ze snappen wie we zijn en wat we zoeken. Ze leveren een goede tool en prettig is ook, dat je zaken doet met één persoon”, “Ze kijken echt naar wat er nodig is en leveren maatwerk”, “Hun kracht zit in de goede vertaling van zaken naar de praktijk van onze organisatie en het flexibel meedenken” en “Het is fijn dat er redelijk via een bepaald werkproces wordt gewerkt, maar dat je ervoor kunt kiezen om bepaalde modules wel of niet in het traject op te nemen. Ze beschikken over psychologen en kunnen schakelen tussen adviseurs met verschillende kennis en expertise, wat ik een prettige bijkomstigheid vind.” Twee referenten hebben nog een tip voor het bureau: “Ik zou het rapport graag iets sneller krijgen dan na vijf dagen” en “Ik denk dat de communicatie naar onze medewerkers in het eerste stukje van het proces nog wat strakker kan. De informatie vooraf naar hen over het assessment dat ze gaan uitvoeren, is wat summier.” Men is van harte 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 P. Verhoeven voerde met AVOP op 31-01-2017.

Algemeen

AVOP is opgericht in 1971 en in de loop der jaren uitgegroeid tot een breed gespecialiseerd HRM organisatie-adviesbureau. AVOP opereert op het snijvlak van de ontwikkeling van mens en organisatie. Afhankelijk van het vraagstuk zet AVOP al dan niet gecombineerd haar diensten in. Momenteel telt het bureau 14 medewerkers; daarnaast wordt een flexibele schil van ervaren adviseurs regelmatig ingezet. Binnen het bureau is expertise aanwezig op het gebied van assessments, loopbaanbegeleiding, management recruitment, organisatieontwikkeling, outplacement, (e)-coaching en training. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de activiteiten op het gebied van assessments. AVOP onderscheidt een aantal basisvormen van assessments zoals selectie assessments, potentieel-ontwikkel assessments, e-assessment en loopbaan assessments. Daarnaast worden, afhankelijk van de vraagstelling, zogenaamde 'specialties' aangeboden. Voorbeelden hiervan zijn 'assessments voor docenten', 'assessments voor duaal management' en 'executive assessments'. Het merendeel van de deelnemers heeft een HBO- of universitaire achtergrond. Zij zijn afkomstig uit zowel de profit als de non-profit sector. Het bureau streeft ernaar om als 'kwaliteitsbureau' te behoren tot de top van Nederland in haar segment. Met de term 'kwaliteitsbureau' geeft AVOP aan niet te gaan voor 'de bulk', maar voor échte kwaliteit.

Kwaliteit

Dit kwaliteitsstreven van AVOP komt op diverse manieren tot uitdrukking. De kwaliteit van alle adviseurs maar ook van de ondersteunende medewerkers zorgt ervoor dat de randvoorwaarden steeds in orde zijn. Er wordt veel aandacht besteed aan interne professionalisering. Alle adviseurs nemen deel aan intervisiekringen. Het motto is 'Met elkaar en voor elkaar'; hierbij staat samenwerking centraal, juist om de kwaliteit te kunnen borgen. (Onderlinge) feedback die met respect wordt gegeven ziet het bureau als een belangrijk sturingsinstrument. Alle adviseurs van AVOP hebben een universitaire opleiding en ruime ervaring in het begeleiden van individuen, teams en organisaties. Zij beschikken over expertise van de 'harde' kant, op bedrijfskundig en organisatorisch vlak, en van de 'zachte' kant, wat betreft psychologie en communicatie. Bovendien heeft een aantal van hen ook bestuurlijke ervaring en expertise. Periodiek worden er thema-avonden en themadagen voor de medewerkers georganiseerd in het kader van de 'AVOP-klas'. Veelal worden dan door de eigen professionals thema's en cases uitgediept en vindt er inhoudelijk overleg plaats. AVOP wil goed naar de klanten luisteren en flexibel op hun wensen inspelen: zorgvuldig uitgevoerde evaluaties leiden aantoonbaar tot verbetering. Aan de assessmentrapportages wordt zeer veel aandacht besteed. Het zijn compacte, visuele rapporten 'op maat'. Overigens worden de meeste opdrachtgevers aan het eind van de dag al telefonisch geïnformeerd over de gang van zaken, dit overigens geheel conform de NIP-code.

Continuïteit

AVOP heeft veel trouwe klanten die verschillende diensten op het gebied van HRM afnemen. Maar ook nieuwe klanten weten, veelal door mond-tot-mond reclame, de weg naar AVOP te vinden. Met de opdrachtgevers wordt nauw samengewerkt omdat het van groot belang is voor de dienstverlening om hun organisaties goed te kennen. AVOP positioneert zich steeds meer als organisatie-ontwikkelbureau en ziet steeds meer grotere projecten op haar afkomen in het kader van organisatie-ontwikkeling en in het kader van reorganisatie bijvoorbeeld in de zorgsector. Daarnaast ziet AVOP de vraag naar assessments voor trainees weer terugkomen. AVOP is momenteel tevens bezig met het ontwikkelen van producten/diensten specifiek voor de ICT sector op het gebied van 'War on talent', persoonlijke effectiviteit en leiderschapontwikkeling. Er is sprake van een samenhangend, flexibel pakket aan diensten waarvan opdrachtgevers naar behoefte gebruik kunnen maken. De genoemde flexibiliteit van het pakket, de kwaliteit van de adviseurs, de persoonsgerichte aanpak en de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van AVOP voor de komende periode is 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 CorporateDeze 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