

# Klanttevredenheidsonderzoek

DenkProducties

09-09-2019



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van DenkProducties 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>7</b>

# 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, ondoorgondelijk 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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				70%	20%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering③				60%	30%
Opleiders④				60%	30%
Trainingsmateriaal			20%	80%	
Accommodatie				60%	40%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen oordeel over het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zich op de uitvoering
- ④ Een referent kan hier geen oordeel over geven

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Het voortraject bij DenkProducties is volgens alle referenten op een uitstekende manier verlopen. Veruit de meeste van hen hebben al eerder seminars afgenomen bij DenkProducties en hun goede ervaringen zijn de reden dat DenkProducties op de lijst van aanbieders staat: "Onze werknemers volgen jaarlijks diverse cursussen en seminars en als ze bij een event van DenkProducties zijn geweest, komen ze altijd laaiend enthousiast terug. Daarnaast sluit hun aanbod ook vaak goed aan op de wensen van onze werknemers," zo vertelt een van de enthousiaste ondervraagden. Verder wordt aangegeven dat de website van DenkProducties duidelijk en volledig is: "Hier heb je een duidelijk overzicht, dit bieden wij dan ook direct bij onze mensen aan". Een referent geeft aan dat hij op advies van een vakgenoot voor DenkProducties heeft gekozen: "Hij was zó tevreden over dit seminar dat ik mij voor de herhaling heb ingeschreven". Een referent onthoudt zich van het geven van een oordeel over dit onderwerp: "Ik ben op het laatste moment met een collega meegegaan, ik heb totaal geen zich op alles wat daaraan vooraf is gegaan".

### **Opleidingsprogramma**

Over het opleidingsprogramma van DenkProducties zijn de ondervraagde deelnemers zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Een van de referenten vertelt: “Bij ons kunnen de werknemers zichzelf direct aanmelden naar aanleiding van de informatie die op de website van Denk te vinden is. Hier heb ik nooit klachten over gehoord, de informatie op de site is volgens mij duidelijk en volledig zodat deelnemers een aardig beeld krijgen van wat ze te wachten staat”. Deze mening geeft een goed beeld van hoe er over het opleidingsprogramma van DenkProducties wordt gedacht, referenten vinden dit “helder”, “overzichtelijk” en “goed verwoord”. DenkProducties verschaft volgens alle ondervraagden voldoende duidelijkheid over de inhoud van de evenementen. Ditzelfde geldt voor de informatie die over het niveau, de opzet en de doelstellingen wordt verschaft: “Er wordt op hun website met duidelijke kopjes gewerkt waaronder je alle gewenste informatie kunt vinden”.

### **Uitvoering**

Over de manier waar DenkProducties de verschillende bijeenkomsten ten uitvoer heeft gelegd, zijn de ondervraagden lovend. Zestig procent is hier ‘tevreden’ over en dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’ voor. Een referent kan hier geen oordeel over vellen en hij onthoudt zich dan ook van het geven van een score aan dit onderdeel. Referenten geven aan dat het seminar heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt: “Omdat wij al jarenlang trainingen afnemen, zijn de verwachtingen hooggespannen. Tot nu toe wordt dit altijd waargemaakt”. Een van de deelnemers legt uit: “Ik heb echt nieuwe inzichten verkregen en ging er vol energie vandaan met het voornemen om zoveel mogelijk van wat ik gehoord had toe te gaan passen in de praktijk”. Ook veel andere referenten geven aan dat de “toepasbaarheid in de praktijk” één van de pluspunten is van de bijeenkomsten van DenkProducties: “Het is heel praktijkgericht. Natuurlijk blijft het aan jezelf wat je ermee doet, maar de handvatten worden heel duidelijk en op een leuke wijze aangereikt”.

### **Opleiders**

Net als bij het vorige onderdeel, zijn de referenten die hier een mening over hebben erg enthousiast over de trainers/sprekers. “Dat is juist de reden dat ik regelmatig kies voor een evenement van dit instituut. Zij gaan altijd voor topsprekers die meer te brengen hebben dan een standaard praatje. Ook dit keer werd ik weer niet teleurgesteld. De spreker ging er vol gas in en bracht veel energie in de zaal. Echt iedereen werd enthousiast,” aldus een zeer tevreden deelnemer. Een andere referent zegt over dit onderdeel: “Deze spreker heeft enorm veel ervaring en dat merk je aan alles. Het werd geen moment saai en daarbij was het ook gewoon erg interessant allemaal. Natuurlijk is niet alles geschikt voor mij maar ik denk dat ik 80 procent van de tips en trics wel zal kunnen toepassen in mijn praktijk. Om dit op zo’n manier te brengen is toch wel een verdienste van de spreker wat mij betreft”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de referenten over dit onderwerp wordt gedacht.

### **Trainingsmateriaal**

Het trainingsmateriaal wordt door tachtig procent van de referenten naar tevredenheid beoordeeld. Zij vinden dat het materiaal er netjes en verzorgd uitziet. Sommige referenten hebben een boek ontvangen, anderen hebben dit zelf besteld. Ook wordt er door een aantal referenten aangegeven dat ze materiaal digitaal hebben ontvangen: “Ik kreeg diverse links met interessante bijdragen”. Een van de referenten zegt over dit onderdeel: “Bij dit soort dynamische bijeenkomsten is het cursusmateriaal van ondergeschikt belang. Het gaat hier echt om de ervaring zelf en dan is het eventuele cursusmateriaal voor mij een extraatje waar ik niet per se op zit te wachten”. Twee referenten geven een neutrale score voor dit onderwerp omdat ze vinden dat DenkProducties iets meer werk zou kunnen maken van het gestructureerd aanbieden van materiaal: “Nu is het elke keer anders”.

### **Accommodatie**

De accommodaties die door DenkProducties worden gebruikt, zijn zeer naar tevredenheid van de ondervraagde deelnemers. Bijna de helft van hen geeft hier de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Ter toelichting zeggen de referenten dat de locaties uniek en speciaal zijn en dat deze bijdragen aan de bijzondere ervaring die deelnemers hebben als ze een event van DenkProducties bezoeken. Ter illustratie enkele citaten: “De sfeer was geweldig en de locatie speelde daar zeker een grote rol in” en “Alles was uitstekend verzorgd, de hele dag werd er goed voor ons gezorgd. Je merkte aan alles dat je hier met een professionele en kwalitatief hoogwaardige organisatie te maken had”.

### **Natraject**

Over het natraject zijn de ondervraagde deelnemers eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier allemaal tevreden over. Een van de deelnemers legt uit: “Op de dag zelf krijg je een evaluatieformulier en een certificaat en dat is voor mij precies goed. Meer heb ik niet nodig. Ik heb mijn trainingsdoelen behaald.” Een aantal referenten geeft aan dat zij nog wel aanvullend materiaal kregen: “Achteraf heb ik nog een mail ontvangen waarin naar diverse links werd verwezen.” Een van de referenten, die zelf niet heeft deelgenomen aan de bijeenkomst, vertelt in dit verband: “Ik heb als opdrachtgever verder geen terugkoppeling over de evaluatieformulieren gekregen, maar dat is ook niet nodig. Ik spreek de deelnemers zelf, dus ik zou het wel horen als er iets niet in orde zou zijn”. Gevraagd naar de resultaten van de seminars, geeft men onder andere aan: “De mensen zijn enthousiast als ze geweest zijn” en “Het zijn seminars die anders zijn en mensen verder helpen. Heel nuttig en inspirerend voor zowel mij persoonlijk als voor mijn professionele carrière”.

### **Organisatie en Administratie**

Op administratief en organisatorisch gebied heeft DenkProducties de zaken volgens de referenten goed geregeld. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden en alle ondervraagden zijn dan ook ‘tevreden’ over dit onderdeel. Zij zeggen dat het instituut goed bereikbaar is en dan vragen snel en naar tevredenheid worden beantwoord. Een van hen licht toe: “We hadden een keer te maken met een zieke collega en toen ik op het laatste moment hierover opbelde, werd hier geen probleem van gemaakt en werd dit op een goede manier opgelost”. Ook over de facturatie hebben de referenten geen bijzonderheden te melden: “Alles is vooraf duidelijk en de facturen zijn altijd duidelijk en zoals afgesproken. Er staan geen verrassingen op”.

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn de meningen ietwat verdeeld. Een ruime meerderheid is hier tevreden tot zeer tevreden over. Zij vinden dat DenkProducties het contact op een goede en nette manier onderhoudt. De meeste van deze referenten spreken in dit verband over mailings en nieuwsbrieven: “Hierdoor blijf ik op de hoogte van wat ze bieden en word ik er ook regelmatig aan herinnerd dat er weer leuke evenementen aan zitten te komen”. Een van de ondervraagden zegt ook regelmatig telefonisch contact te hebben met een accountmanager: “Juist dit persoonlijke contact vind ik heel prettig. Deze accountmanager weet inmiddels ook goed wat er voor ons belangrijk is en speelt hier goed op in met aanbiedingen op maat, geschikt voor onze branche en onze medewerkers”. Een van de referenten geeft een neutrale score voor dit onderdeel omdat hij geen behoefte heeft aan ‘ongevraagde adviezen’. “Ik zoek zelf wel contact wanneer ik daar behoefte aan heb. Ik heb dit aangeven bij Denk en inmiddels is dit dan ook niet meer van toepassing. Maar omdat ik hier zelf het initiatief toe moest nemen, geef ik hier een score drie”.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding is bij de bijeenkomsten van DenkProducties volgens de referenten in orde. De meesten spreken wel over “forse prijzen” maar omdat ze de kwaliteit erg goed vinden, is deze prijs volgens hen gerechtvaardigd. “In vergelijking met andere instituten zijn ze zeker niet goedkoop maar wat ze bieden is met geen ander instituut te vergelijken,” aldus een zeer tevreden referent. Een ander zegt: “Het zijn echt bijzondere bijeenkomsten met topsprekers. Daar hangt natuurlijk een prijskaartje aan”. De overige referenten hebben soortgelijke meningen. Ze zijn zonder uitzondering ‘tevreden’ tot ‘zeer tevreden’ de prijzen die DenkProducties rekent voor haar producten.

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Uit het onderzoek naar de bijeenkomsten van DenkProducties komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Gevraagd naar sterke punten komen onder meer de volgende citaten naar voren: “Alles is tot in de puntjes geregeld en je krijgt dus echt waar voor je geld”, “Er komen altijd gerenommeerde sprekers die vaak ook diverse boektitels op hun naam hebben staan. Zij hebben veel interessants te melden en door hun ervaring weten ze dit echt goed over te brengen” en “Ik ben en blijf enthousiast over Denk, ze weten altijd weer met verrassende seminars te komen op leuke locaties”. Het enige verbeterpunt dat naar voren wordt gebracht, betreft het relatiebeheer: “Misschien is het handig als hier na afloop van het traject duidelijke afspraken over worden gemaakt. Dan is iedereen tevreden en voelt niemand zich tekort gedaan of juist overspoeld met informatie”. Alle ondervraagde deelnemers zeggen dan ook zonder aarzeling dat ze ook in de toekomst graag gebruik blijven maken van het aanbod van DenkProducties. Ook zouden ze deze instelling aanbevelen aan derden: “Zonder enige aarzeling!”

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met DenkProducties op 09-09-2019.

### Algemeen

DenkProducties organiseert al jarenlang met succes energievolle seminars. Het bureau is volgens velen dé specialist in seminars waarin deelnemers van de eerste tot de laatste minuut op het puntje van hun stoel zitten. DenkProducties produceert al meer dan 10 jaar ééndaagse seminars die opvallen door tegendraadse onderwerpen, de hoge kwaliteit van de sprekers en hun bovengemiddeld goede verzorging. Het bureau werkt bij de samenstelling van de seminars met een spanningsboog-design en er vinden geen parallelsessies plaats. Hierdoor kan men garanderen dat deelnemers dusdanig geboeid zijn van het begin tot het eind. Denkproducties geeft aan compromisloos te werken met de beste docenten van Nederland en programma's zo te ontwerpen dat ze zich diep in het brein van de deelnemers nestelen. Qua locatie en techniek verzorgt het bureau alles tot in de puntjes en na een seminar biedt men extra materialen die helpen om het geleerde in de praktijk te brengen. Vorig jaar is er een zeer succesvol seminar georganiseerd waarbij onder andere Barack Obama als spreker optrad. Het thema van dit seminar was Forward Thinking Leadership. Door dit seminar hebben veel 'nieuwe' deelnemers de weg naar DenkProducties weten te vinden.

### Kwaliteit

Denkproducties selecteert de sprekers op hun vermogen om mensen te inspireren en een goed gevoel te geven. De sprekers die voor DenkProducties optreden zijn allemaal experts in hun eigen vakgebied en hebben aansprekende namen. Zo wordt er bijvoorbeeld binnenkort een leiderschapsseminar met Simon Sinek georganiseerd; Purpose Driven Leadership. De sprekers worden afgerekend op hun prestaties. Als zij niet aan de verwachtingen voldoen worden zij de volgende keer niet meer uitgenodigd. Aan het eind van de dag vullen de deelnemers aan de seminars een evaluatieformulier in. DenkProducties bewaakt op deze manier de kwaliteit van seminars en staat open voor feedback. Denkproducties wil met de seminars stelselmatig de verwachtingen overtreffen voor wat betreft inhoud en leerimpact.

### Continuïteit

Voor de seminars bestaat grote belangstelling. Deelnemers hebben veelal door mond-tot-mondreclame van DenkProducties gehoord en besluiten naar aanleiding van enthousiaste verhalen zich in te schrijven voor een seminar. Het bureau positioneert zich zodanig dat het zich duidelijk onderscheidt van de andere producenten van seminars. Zo richt men zich uitsluitend op eendaagse studiebijeenkomsten voor managers in het hoogste segment van de markt waarin de combinatie van waardevolle inhoud en bijzondere beleving centraal staan. De kracht van Denkproducties is 'dingen anders doen dan anderen'. Events, zoals die waar Barack Obama optrad en binnenkort het seminar met Simon Sinek, zorgen ervoor dat de naamsbekendheid van DenkProducties flink is toegenomen. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit, de aandacht voor innovatie en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van Denk-producties voor de komende periode voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

DenkProducties heeft als missie de perfecte setting voor optimale kennisontwikkeling te creëren. Zowel qua inhoud als qua vorm. In de loop der jaren heeft het bureau zich gespecialiseerd op leiderschap (hoe haal ik het beste uit anderen), beïnvloeding (hoe vergroot ik mijn impact) en persoonlijke productiviteit (hoe haal ik meer uit mijn schaarse tijd). Na het bijwonen van seminars gaan deelnemers met veel bagage huiswaarts. Het 'geleerde' kunnen zij direct in de praktijk toepassen. De bijzondere aanpak van DenkProducties draagt er aan bij dat mensen met een goed gevoel vertrekken en zich positief uitlaten over DenkProducties. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijze zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van de organisatie en blijven niet onopgemerkt. Mensen die eenmaal deel hebben genomen aan een seminar van DenkProducties zijn dusdanig tevreden dat zij anderen enthousiasmeren met hun verhalen. Door steeds met verrassende en aansprekende namen en thema's te komen, weten steeds meer mensen de weg naar DenkProducties te vinden.



## 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](http://www.cedeo.eu)