

Klanttevredenheidsonderzoek

Moovs

05-12-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Moovs 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	6
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, 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				60%	40%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				60%	10%
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie		10%		80%	10%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	50%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meerderheid van de referenten is Moovs als opleidingsinstituut al langere tijd bekend binnen de organisatie. Sommigen zijn door een relatie op het instituut geweest of hebben op het internet gezocht. Verschillende redenen worden in de vraaggesprekken genoemd om voor dit instituut te kiezen, zoals duidelijk wordt in de volgende uitspraken: "Ik kies voor de trainer. Hij is een oud-sportman en naast zijn specifieke kennis en ervaring op het vakgebied speelt de mentaliteit van een topsporter daarbij mee", "Tot volle tevredenheid verzorgen ze al langere tijd de ondersteuning en training van de OR", "Ze snappen de doelgroep, kunnen snel schakelen en kunnen zich snel inleven in de vraag", "Ze hebben veel kennis van zaken en het contact is goed" en "We kiezen voor Moovs vanwege hun expertise." In de voorbereiding op de training wordt uitgebreid samen met de opdrachtgever gekeken naar de behoefte en specifieke wensen en vervolgens wordt een voorstel gedaan voor het programma. "Ze hebben voor ons heel snel een passende training verzorgd. Ze passen bij onze organisatie en dat werkt heel prettig", geeft een van hen aan. Allen laten zich positief uit over de werkwijze van Moovs in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Alleen maar positieve geluiden worden gehoord over het programma van het traject, dat in goed overleg met de klant wordt opgesteld. Er kan volgens hen snel geschakeld worden. De wensen van de klant staan daarbij voorop en in combinatie met de expertise van het instituut resulteert het volgens de referenten in een kwalitatief goed programma. Enkele uitspraken op dit gebied: "Ze zijn heel flexibel en zorgen voor maatwerk" en "Ze hebben in het eerste gesprek echt de tijd genomen om uit de dagen, door te vragen en in zeer korte tijd een oplossing te zoeken voor onze vraag." De kosten van het traject zijn vooraf duidelijk en de offerte is helder over de opbouw van de kosten.

Uitvoering

Uit de interviews spreekt duidelijk tevredenheid over de uitvoering van de trajecten. Er wordt zeker voldaan aan de vooraf uitgesproken verwachtingen van de klant. Illustratief voor deze goede beoordeling zijn de volgende uitspraken: "Twee keer per jaar verzorgen ze twee collegedagen in goed overleg en daar zijn we zeer tevreden over", "Het is waardevol, omdat ze een significante bijdrage leveren aan het opleiden en inspireren van de collega's", "Ze hebben diverse teamtrainingen gedaan voor ons en dat is heel goed ontvangen, zelf boven verwachting", "Voor de opleiding van de winkelmanagers zijn zij een stabiele partner. Ze geven aan, stellen bij, signaleren, zijn flexibel en houden daarbij de doelen overeind", "Door het jaar heen zorgt de trainer voor de nodige ondersteuning en hij regelt ook de kwalitatief goede trainingen, die soms door een andere specialist worden gegeven", "Ze leveren een bijdrage aan de persoonlijke ontwikkeling van de collega's en mijzelf" en "Ze verzorgen voor ons diverse teamtrainingen en daarbij worden de verwachtingen meer dan waargemaakt. De deelnemers vinden dit eindelijk trainingen, waar ze wat mee kunnen."

Opleiders

Positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de kwaliteit van de opleiders van Moovs. Men noemt hen deskundig, betrokken, flexibel en klantgericht. Enkele citaten, die passen bij de goede scores: "We hebben drie trainers meegemaakt en allen hebben ons heel goed kunnen helpen bij de implementatie van een nieuwe manier van werken", "Ik heb er meerdere meegemaakt en allen zijn van hoge kwaliteit. Ook voelen ze de groep goed aan en kunnen ze daarop inspelen", "Hij is zeer deskundig, zeer betrokken en persoonlijk. Het is een gepassioneerde trainer op de theorie, op basis waarvan de mensen zich verder kunnen ontwikkelen", "Ze hebben een grote flexibele schil van kwalitatief goede trainers" en "We maken gebruik van een vaste trainer. Hij is iemand, die zijn grote ervaring als trainer heel goed over kan brengen op de deelnemers."

Trainingsmateriaal

Bij drie van de geïnterviewden is er niet echt sprake van trainingsmateriaal in het traject en zij geven geen score. De anderen zijn goed te spreken over de kwaliteit van het lesmateriaal. Men spreekt onder andere over een uitgebreide presentatie, hand-outs, cursusmappen en online materiaal. Ter illustratie enkele uitspraken over dit onderdeel: "Ze maken gebruik van spellen en ander materiaal, dat is aangepast aan ons en aan het onderwerp", "Vanuit de theorie hebben ze gebruik gemaakt van diverse modellen" en "Het kan uit verschillende dingen bestaan, van handleiding voor de training en opleidingsboekje tot online modules."

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrajecten en de referenten geven dan ook geen score voor de accommodatie van het instituut.

Natraject

Bij een van de respondenten is het traject nog niet afgerond en hij vindt het dan ook te vroeg voor een oordeel op dit onderdeel. De rest is positief tot zeer positief over het natraject bij Moovs. Na afloop van het traject wordt aan de deelnemers feedback gevraagd over de training en de trainers in de vorm van een evaluatieformulier. Ook met de opdrachtgever worden de werkzaamheden geëvalueerd. Dat kan direct na afloop gebeuren of gedurende het jaar tijdens de besprekingen van de contactpersoon bij Moovs met de opdrachtgever. Men is goed te spreken over de resultaten, die door Moovs zijn behaald met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Men geeft in meerderheid een positieve beoordeling voor de organisatie en de administratie van Moovs. De bereikbaarheid van het instituut vinden zij prima, zowel via de telefoon als via de e-mail. Er wordt snel gereageerd. Enkele citaten: "De communicatie verloopt soepel en duidelijk. Ze maken gebruik van een vaste contactpersoon en dat is heel prettig", "Zelfs buiten werktijden zijn ze bereikbaar" en "Ik heb de mobiele nummers en daardoor loopt het contact heel soepel." Flexibiliteit staat volgens de respondenten bij Moovs hoog in het vaandel, als het gaat om het aanpassen van de afspraken aan de wensen van de klant. Ter illustratie: "Ze zijn zeker bereid om mee te denken en zich aan te passen" en "We zijn een bedrijf dat vaak ad hoc dingen nodig heeft en daar kunnen zij goed op inspelen." Volgens de meerderheid worden de gemaakte afspraken altijd nagekomen en kloppen de rekeningen met de offerte. Een van de geïnterviewden is niet tevreden op dit onderdeel. Hij geeft een score twee en beargumenteert dit als volgt: "De facturatie loopt niet soepel. Als je vragen hebt, duurt het lang voordat je antwoord hebt en dan is het antwoord ook nog niet volledig."

Relatiebeheer

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze, waarop het instituut en de contactpersonen de relatie met de klanten onderhouden. Met enige regelmaat wordt contact gezocht en wordt de klant op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Een en ander komt ook naar voren in de volgende citaten: "De relatie is goed. Zo heb ik regelmatig contactmomenten met de trainer over aandachtspunten en bijzonderheden", "We hebben een goed en heel persoonlijk contact", "Ze nemen regelmatig contact op over van alles" en "Ik heb een vaste contactpersoon en dat loopt prima."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de geïnterviewden geven geen score, omdat zij geen vergelijking hebben gemaakt met vergelijkbare trainingsinstituten. De anderen zijn in meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "We hebben goede prijsafspraken kunnen maken", "Soms is het lastig te vergelijken met anderen, maar naar mijn mening doen ze het goed" en "Ik ben heel blij met hen en dat maakt dat ik de prijs-kwaliteitverhouding heel goed vind." Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij Moovs wel vrij duur vindt en de prijs bij dit instituut wel een aandachtspunt is voor hem.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn de referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en men is ook positief over de samenwerking met het instituut. Als sterke punten worden in de interviews onder andere genoemd: de deskundigheid van de trainers, de expertise binnen het instituut en de flexibiliteit naar de klant. Enkele citaten, waaruit de positieve beoordeling spreekt: "De trainer maakte de organisatie. Het zijn de mensen, die het doen", "Ze hebben kennis van de sector en hebben de vaardigheden om op een goede manier trainingen te geven", "Sterk vind ik de kennis, die bij hen aanwezig is. Er is altijd wel iemand met de juiste expertise. Ze denken mee en adviseren, ook als ze het zelf niet in huis hebben" en "Ze kunnen zich heel goed aanpassen aan de verschillende niveaus en de verschillende branches. Doordat ze het op ieder niveau kunnen brengen, heeft iedereen na afloop een goed gevoel bij de training." Twee van hen hebben nog wel een aandachtspunt of tip, te weten: "In het traject zit ook een gedeelte met opdrachten voor de medewerker. Ze mogen wel wat scherper erop letten, dat de dingen gebeuren, wat meer sturing geven en aan de bel trekken als medewerkers afwezig zijn" en "Ik ken de trainer en niet echt het trainingsinstituut Moovs. Misschien kunnen ze meer informatie verstrekken over wat het bedrijf verder nog doet." Men is bereid om Moovs als opleidingsinstituut aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Moovs op 05-12-2019.

Algemeen

Moovs staat bekend als één van de grotere training-, organisatie- en adviesbureaus van Nederland. Het bureau heeft grote ambities en staat bekend als dynamisch en creatief met oog voor de nieuwste vormen van persoonlijke en klassikale trainingen. Moovs werkt voor opdrachtgevers die voortdurend de sociaal-economische relevantie van hun organisatie willen versterken. Het bureau adviseert in verschillende strategische relatiegebieden en biedt clusters van hoogwaardige leerervaringen waarmee men relaties helpt duurzamer en productiever te worden. Moovs is werkzaam in de retail, luchtvaart, energie, telecom, advocatuur, overheid, onderwijs en non-profit. Binnen deze branches werkt men aan verkoopvaardigheden, adviesvaardigheden, communicatievaardigheden, persoonlijke ontwikkeling, team ontwikkeling, verandermanagement en leiderschap. Hiervoor verzorgt men groepstrainingen incompany, op locatie of in de eigen trainingsfaciliteiten. Daarnaast biedt het bureau een breed aanbod open trainingen die op diverse locaties in het land worden gegeven, coaching, mediation, intervisie en advies.

Kwaliteit

De integrale aanpak van complexe trajecten is één van de belangrijkste kernkwaliteiten van Moovs. Op strategisch niveau inventariseert men de vraag zodat men in de uitvoering direct daarop kan anticiperen. Moovs verwacht veel van trainers die door hen worden ingezet, mede vanwege het feit dat men hen ook ziet als procesbegeleiders. Zo verwacht men van hen dat zij energiek en confronterend zijn, kunnen sturen op proces en over veel inhoudelijke bagage beschikken. Daarnaast moeten zij bedrijfsmatig kunnen denken, goed op de hoogte zijn van alle relevante ontwikkelingen en innovatieve technieken beheersen. Trainers van Moovs zijn multifunctioneel inzetbaar en kunnen meerdere rollen invullen. Voor hen betekent dit dat zij zich doorlopend dienen te ontwikkelen op zowel het gebied van kennis als technische ondersteunende middelen en vaardigheden. Moovs hecht grote waarde aan klanttevredenheid. Deze wordt structureel gemeten aan de hand van evaluaties met zowel deelnemers als opdrachtgevers. Omdat men bij veel opdrachtgevers meerdere dan wel complexe trajecten begeleidt, vormen evaluatie en borging van het geleerde belangrijk meetinstrumenten om de kwaliteit en tevredenheid te bewaken.

Continuïteit

Moovs weet goed te anticiperen op veranderende vraagstellingen. Het behouden en uitbouwen van bestaande relaties is een belangrijke ambitie. De geleverde prestaties en de goede contacten zorgen voor groei van meer complexe organisatievraagstukken op het snijvlak van veranderen en trainen. Dit heeft Moovs vooral te danken aan de betrokken houding, het contact met netwerk en het loyale klantenbestand. Veel vaste opdrachtgevers maken repeterend gebruik van de diensten van Moovs. Ook nieuwe klanten weten de weg, veelal door mond-tot-mond reclame, te vinden. Digitale ontwikkelingen worden nauwgezet gevolgd. Zo volgen de leerspecialisten van Moovs de actualiteiten op de voet en kijken zij structureel of nieuwe toepassingen nodig/gewenst zijn. Ook wat de backoffice betreft rekent Moovs erop dat men anticipeert op de doorlopende lijn van servicegerichtheid. Van hen wordt verwacht dat zij goed bereikbaarheid zijn, de gemaakte afspraken nakomen en zij zich klantvriendelijk en servicegericht opstellen. Gekeken naar de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit voor de maatwerkopleidingstrajecten van Moovs voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De kern van de activiteiten van Moovs is het begeleiden en ondersteunen van wezenlijke verandering van mens en organisatie. Het bureau adviseert en zoekt samen met de opdrachtgever naar passende oplossingen in de vorm van creatieve interventies om duurzame (gedrag)verandering te realiseren. Dit kan zijn vanuit de organisatie zelf, totaal gefaciliteerd vanuit Moovs, of een combinatie door middel van co-creatie. Moovs heeft rondom het eigen kernteam een vast internationaal netwerk van specialisten en partners opgebouwd. Hierdoor kan men optimaal inspelen op de klantvraag, snelheid en grote volumes. In de samenwerking met externe partijen komen nadrukkelijk als kernkwaliteiten de creativiteit, betrokkenheid en het innovatieve vermogen naar voren. Daarnaast wordt de moderne uitstraling, het meedenken en het begrijpen van de behoefte, naast inhoudelijke kennis, het sturen op processen en de inzet van innovatieve middelen als kernkwaliteiten gezien.

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