

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Learning Journeys

10-02-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Learning Journeys 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

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
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering②				50%	40%
Opleiders③				50%	40%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				90%	10%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				90%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft hier geen mening over
- ③ Een referenten heeft hier geen oordeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten zijn bereid gevonden om mee te werken aan dit onderzoek naar een aantal opleidingen van Focus Learning Journeys (hierna te noemen Focus). Deze referenten hebben bijna allemaal zelf een opleiding of training bij dit instituut gevolgd, een van hen is alleen de organisator binnen zijn bedrijf geweest. De meeste ondervraagden kenden Focus al, dan wel uit eigen ervaring, dan wel door verhalen van anderen: "Ik heb een collega die erg enthousiast was over een training van Focus. Toen heb ik hun site eens bekeken en zag daar een opleiding staan die mij aansprak". De overige referenten zijn bij Focus terechtgekomen door gericht te zoeken naar een training op een specifiek onderwerp: "Ik heb gewoon wat gegoogeld en geïnformeerd en het programma van Focus sprak mij het meeste aan". De manier waarop men zich vervolgens kan aanmelden voor de diverse trainingen stemt eveneens tot tevredenheid; dit gaat eenvoudig digitaal. Geen van de referenten heeft hier bijzonderheden over op te merken: "Aanmelden was eenvoudig, ik kreeg snel een reactie".

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma van Focus is volgens alle ondervraagde deelnemers van tevoren voldoende duidelijk. Referenten spreken over de website als informatiebron en ook hebben sommige van een brochure ontvangen of gedownload. Een van de tevreden deelnemers zegt over dit onderwerp: "Ik heb heel veel informatie van hun website gehaald, hier stond een uitgebreide beschrijving van het programma en de trainer. Door dit alles kon ik mij een goed beeld vormen van wat me te wachten stond". De overige ondervraagden hebben soortgelijke commentaren en dat is dan ook de reden dat iedereen een score "tevreden" of "zeer tevreden" aan dit onderdeel geeft. Referenten geven verder nog aan dat de prijzen goed en duidelijk worden weergegeven: "Gelukkig geen, onaangename, verrassingen op dit vlak".

Uitvoering

De manier waarop Focus de verschillende trainingen of bijeenkomsten ten uitvoer heeft gelegd is zeer naar tevredenheid van de ondervraagden. Iedereen, met een mening, is hier tevreden over en veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van 'zeer tevreden'. Een referent onthoudt zich van het geven een oordeel omdat hij er zelf niet bij aanwezig was en hij het moeilijk vindt om zich te baseren op 'horen zeggen'. Alle referenten vertellen dat de training die hebben gevolgd, heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst. "Het was een fantastische serie waarin alle bijeenkomsten goed op elkaar aansloten waardoor er een mooi en goed gevuld geheel ontstond," zo vertelt een van de tevreden deelnemers. De link met de praktijk wordt hier door veel referenten genoemd als sterk punt: "Bij alles wordt aansluiting met de praktijk gezocht, zowel in de voorbeelden die worden aangedragen als in de basisstof. Ik kreeg ter plekke zin om het een en ander te veranderen tijdens mijn dagelijkse werkzaamheden," aldus een andere enthousiaste deelnemer. De bijeenkomsten van Focus worden volgens de referenten regelmatig geëvalueerd.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel, en om dezelfde reden, heeft een van de ondervraagden geen mening over dit onderwerp. De overige referenten zijn zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de sprekers en of trainers die door Focus bij de verschillende bijeenkomsten worden ingezet. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Ik heb heel bewust voor deze serie gekozen, juist om deze spreker. Het is een bekende naam met een uitstekende staat van dienst. Mijn verwachtingen zijn wat dit betreft waargemaakt", "Als er meerdere sprekers zijn, is het altijd niet meer dan normaal dat niet iedereen delfde snaar weet te raken. Maar overall ben ik zeer te spreken over deze sprekers" en "Uitstekende trainers die zelf ervaren zijn zowel op praktisch gebied als op het gebied van doceren. Dat is een goede combinatie!" Deze citaten zijn een goede weergave van hoe de referenten denken over de opleiders die door Focus worden ingezet.

Trainingsmateriaal

Bij alle onderzochte opleidingen is volgens de referenten trainingsmateriaal beschikbaar gesteld. Er wordt door de ondervraagden gesproken over boeken, hand-outs en divers digitaal materiaal. Vijftig procent van de referenten is tevreden over het verstrekte materiaal en dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score. "Het materiaal is echt aanvullend, het past goed bij wat er besproken was. Daardoor gaf het ook de nodige verdieping," zo motiveert een van de referenten zijn hoge score. Een andere referent zegt over ditzelfde onderdeel: "Het was erg veel materiaal, ik heb het eerlijk gezegd nog niet allemaal doorgespit. Maar alles zag er netjes en goed verzorgd uit en je kan prima zelf bepalen waar je aandacht wil geven en wat je naast je neer legt". Een van de ondervraagde deelnemers geeft hier een neutrale score omdat het "enige communicatie over en weer" kostte voordat de links allemaal werkten en hij al het digitale materiaal ook daadwerkelijk in kon zien. Een andere referent vindt de hoeveelheid materiaal iets te groot om overzichtelijk te zijn.

Accommodatie

De accommodaties die door Focus worden gebruikt, zijn naar tevredenheid van de referenten. Zij zeggen dat er gebruik wordt gemaakt van mooie en ruime zalen die uitstekend geschikt zijn voor dit doel. "Wij maakten gebruik van prima ruimtes bij Neyenrode Business University. Dat ligt vrij centraal, is goed bereikbaar en natuurlijk heel geschikt voor dit soort grootschalige bijeenkomsten," aldus een van de referenten. Een andere referent vindt de verzorging tijdens het event erg goed: "Omdat het hier om een vrij massale bijeenkomst ging, had ik hier weinig hoop op. Maar tot mijn verrassing was alles heel goed geregeld, we kregen voldoende te drinken en te snacken zonder lange rijen en ergernis om drukte". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Een referent wil nog graag speciaal vermeld zien dat hij het prettig vindt dat er ruime parkeergelegenheid was: "Niks zo irritant als eerst lang te zoeken naar een parkeerplek voordat je dag feitelijk begint".

Natraject

De bijeenkomsten van Focus worden volgens de referenten afgesloten met een bewijs van deelname: "Dit heb ik zonder problemen ontvangen, ging automatisch zonder enige actie van mijn kant". Verder geven de ondervraagden zonder uitzondering aan dat er regelmatig en goed wordt geëvalueerd door Focus. Een van hen legt uit: "Na elke bijeenkomst werd er mondeling gevraagd hoe we het ervaren hadden maar er waren ook schriftelijke evaluaties. Ik had ook echt wel het idee dat er wat met onze feedback werd gedaan". "Sommige sprekers gaven aan het einde van hun presentatie een mailadres waar we eventuele vragen nog konden stellen. Dat vind ik wel heel klantvriendelijk en servicegericht," aldus nog een andere tevreden deelnemer. Deze positieve citaten zijn een goede weergave van de scores voor dit onderdeel; iedereen is tevreden tot zeer tevreden.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Focus zijn de referenten zonder uitzondering lovend. Er wordt gezegd dat Focus een "professionele en klantvriendelijke organisatie" is. "Je merkt aan alles dat ze echt oog en oor hebben voor de deelnemers. Dit geldt zowel voor, tijdens als na de bijeenkomsten," aldus een van de zeer tevreden referenten. De helft van de ondervraagden is dan ook zeer tevreden over dit onderdeel en de andere helft is hier zeer tevreden over. De referenten die nog wat vragen hadden, zeggen dat ze goed en vriendelijk zijn geholpen: "Na mijn mail werd ik heel snel gebeld en werd ik uitstekend te woord gestaan. Al mijn vragen werden tijdens dit gesprek beantwoord". De financiële afhandeling is bij alle ondervraagden soepel verlopen, de factuur bevatte geen verrassingen en klopte met wat er vooraf was aangegeven.

Relatiebeheer

De manier waarop Focus de relatie met de deelnemers onderhoudt, is naar de zin van de referenten. Er wordt in dit verband gesproken over nieuwsbrieven en mailings. Een van de tevreden deelnemers legt uit: "Ik neem met enige regelmaat een training af bij Focus en ontvang dan tussentijds af en toe een mail waarin ik word gewezen op een bepaalde opleiding. Soms slaan ze de spijker op de kop en ga ik die training daadwerkelijk volgen. Maar vaak is het ook gewoon even leuk om te kijken wat er op het programma staat". Alle referenten vinden dat Focus de relatie op een prettige manier onderhoudt. "Het is zeker niet opdringerig. Het is een vrij neutrale manier waardoor je eraan herinnert wordt dat er weer nieuwe en interessante opleidingen worden aangeboden," zo vat een van de referenten het relatiebeheer van Focus mooi samen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de referenten vrij kort van stof. Negentig procent is hier tevreden over en de overige tien procent is zeer tevreden. Er wordt gezegd dat de prijzen "vrij stevig" zijn maar dit wordt gerechtvaardigd door de "buitengewone kwaliteit". "Als je gebruik maakt van topsprekers dan is het logisch dat dit wordt doorberekend in de prijs. Ik heb daar geen problemen mee als de verwachtingen worden waargemaakt. Dat was hier het geval," aldus een van de referenten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn tevreden of zeer tevreden over de wijze waarop Focus de trainingen en seminars ten uitvoer heeft gebracht en zij zijn ook goed te spreken over de samenwerking met het instituut. Als sterke kanten van het Focus worden door de referenten onder andere genoemd: de professionele organisatie, de kwaliteit van de seminars en collegereeksen, de kwaliteit van de sprekers, het relatiebeheer, de klantgerichtheid en het brede en unieke aanbod aan trainingen. “Ze kijken goed naar wat er in de actualiteit speelt en hun sprekers zijn ter zake kundig. Ook de afwisseling in sprekers is goed,” zo zegt een van de tevreden deelnemers. Een andere referent brengt als positief punt naar voren: “Ondanks de grootschaligheid van de bijeenkomst, krijg je toch niet het gevoel een nummer te zijn. Er is echt een persoonlijke benadering en de kennisoverdracht is ook gewoon heel erg goed”. Een van de referenten heeft een suggestie voor Focus: “Het lijkt mij leuk om soms met subgroepen te werken, naast een plenair gedeelte. Dan heb je het voordeel van de grote groep maar ook het meer interactieve van een kleinere groep. Maar dat zal organisatorisch wel moeilijk zijn”. Alle referenten zijn bereid om Focus aan te bevelen aan anderen en een aantal van hen heeft dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Focus Learning Journeys op 10-02-2020.

Algemeen

In 1991 werd Focus Conferences opgericht uit de overtuiging dat de Nederlandse professionals en leidinggevendenden permanente scholing en training nodig hebben om zijn of haar functie goed te kunnen uitoefenen. Iedere professional wordt dagelijks geconfronteerd met nieuwe inzichten, theorieën en rapporten. Ontwikkelingen volgen elkaar zo snel op dat het vaak lastig is om alle bij te houden. Inmiddels is Focus Conferences in 2017 van naam veranderd; Focus Learning Journeys. Deze naam laat zien dat 'leren' niet meer alleen gaat om het volgen van een enkele training maar dat het hierbij gaat om een heel proces. Door de programma's van Focus Learning Journeys raken mensen geïnspireerd om de volgende stap in hun ontwikkeling en carrière te zetten. Daarbij zijn de trainingen van Focus Learning Journeys nuttig. Focus Learning Journeys heeft als doel om de professionals van Nederland te blijven verrassen met originele inzichten en praktische handvatten zodat hun vaardigheden en expertise worden vergroot. Met haar programma's richt Focus Learning Journeys zich op het hoger management, het middenkader en HBO'ers binnen het bedrijfsleven en de overheid. De potentiële doelgroep wordt via mailings, nieuwsbrieven, advertenties in diverse vakbladen en via mond-op-mondreclame bereikt. Focus Learning Journeys biedt collegereeksen en masterclasses op het gebied van leiderschap, psychologie, innovatie en verander-management. De collegereeksen bestaan uit gemiddeld acht tot negen sessies. Tijdens iedere sessie treedt een andere spreker op (hoogleraren, topmanagers en vakspecialisten) die het thema vanuit zijn/haar invalshoek belicht.

Kwaliteit

De directeur van Focus Learning Journeys, de heer Remco Gerritsma, volgt continu de laatste trends en ontwikkelingen die relevant zijn voor de doelgroep. Focus Learning Journeys heeft in de loop van de jaren een uitgebreid netwerk opgebouwd waardoor er veel wordt samengewerkt met (inter)nationale hoogleraren, vakspecialisten, bestsellerauteurs en topmanagers uit het bedrijfsleven en overheid. Focus Learning Journeys zet bij al haar activiteiten 'kopstukken in hun vakgebied' in. De experts die worden ingezet zijn vooraanstaande managementdenkers die deelnemers op een ander denkspoor zetten en verrassen met originele inzichten en praktische handvatten. Dit wordt onderstreept door de uitspraken die tijdens het Cedeo klanttevredenheidsonderzoek door opdrachtgevers/deelnemers zijn gedaan. De events van Focus Learning Journeys zijn actueel en diepgaand en bieden volop informatie waar de deelnemers direct mee aan de slag kunnen. De door de deelnemers ingevulde evaluatieformulieren worden uitgewerkt en de resultaten worden teruggekoppeld aan de sprekers. Bij de collegereeksen wordt bij aanvang van een nieuw college de resultaten van de vorige teruggekoppeld.

Continuïteit

Focus Learning Journeys heeft in de loop van haar bestaan een goede naamsbekendheid opgebouwd. Er is een grote groep van vaste klanten en deze groeit nog steeds. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt een grote tevredenheid onder de ondervraagden naar voren. Focus Learning Journeys past de events aan veranderingen in de maatschappij aan en speelt in op de laatste ontwikkelingen. Dit spreekt de mensen aan. Samen met de informatie die tijdens het afrondingsgesprek aan Cedeo is verschaft, wordt de continuïteit van deze instelling voor de komende periode dan ook gewaarborgd geacht.

Bedrijfsgerichtheid

Zoals eerder al aangegeven onderzoekt Focus Learning Journeys samen met een uitgebreid netwerk van hoogleraren, vakspecialisten en topmanagers uit het bedrijfsleven continu de Nederlandse en internationale managementtrends. Hierdoor is men in staat snel te schakelen tussen actualiteit en kwaliteit. Focus Learning Journeys komt op deze manier tot programma's die aansluiten op de wensen en behoeften van managers en professionals. Ook streeft Focus Learning Journeys ernaar om de doelgroep te blijven verrassen met originele inzichten en praktische handvatten om de vaardigheden en de expertise te vergroten. De praktijkgerichte en kwaliteitsbewuste werkwijzen zijn goede voorbeelden van de bedrijfsgerichtheid van Focus Learning Journeys.

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