

Klanttevredenheidsonderzoek

KPE bv

20-05-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KPE bv 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 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 | | | 10% | 70% | 20% |
| Opleidingsprogramma | | | | 80% | 20% |
| Uitvoering | | | | 70% | 30% |
| Opleiders | | | 10% | 50% | 40% |
| Trainingsmateriaal② | | | 10% | 30% | 20% |
| Accommodatie③ | | | | | |
| Natraject | | | | 70% | 30% |
| Organisatie en Administratie | | | | 50% | 50% |
| Relatiebeheer | | | 20% | 40% | 40% |
| Prijs-kwaliteitverhouding④ | | | 10% | 80% | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 80% | 20% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vier 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 de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Voor de meerderheid van de referenten is KPE bv (hierna te noemen KPE) een bekend trainingsinstituut voor de bouw. Ter illustratie: "Ze waren al bekend binnen de organisatie" en "Ze zijn al jaren een van de grotere spelers in de bouw." Anderen zijn via een collega of relatie op het instituut gewezen of hebben KPE op het internet gevonden. Meerdere redenen komen in de vraaggesprekken naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de laagdrempeligheid, het meedenken, de prettige samenwerking en het passende aanbod. Enkele citaten over de keuze voor KPE: "We hebben bij meerdere partijen offertes aangevraagd. KPE kon het beste de doelen benoemen en het traject in kaart brengen. Ook hadden zij een goede prijs", "Ik kies voor hen op grond van de goede ervaringen in het verleden bij een vorige werkgever en nu in mijn huidige baan", "Het zijn bouwspecialisten die de sector goed kennen en goed staan aangeschreven", "Ze sloten heel goed aan bij de organisatie en ons lesplan" en "Het is fijn dat ze de training echt op maat en op de bouw gericht kunnen maken."

In de voorbereiding op de training wordt in voldoende mate de tijd genomen om de opleidingsvraag en wensen helder te krijgen en vervolgens een passend voorstel te doen. “De contactpersoon kende onze organisatie waardoor het overleg vooraf heel prettig is verlopen. Ze hebben goed naar onze wensen geluisterd”, aldus een tevreden referent. Een van de geïnterviewden is niet helemaal tevreden over dit onderdeel omdat hij soms wat meer duidelijkheid vooraf zou willen hebben over de PE-punten van een training. De anderen laten zich positief uit over het voortraject bij KPE.

Opleidingsprogramma

Over het programma van de trainingen zijn allen goed te spreken. Het programma wordt in goed overleg met de klant opgesteld. Een en ander komt ook duidelijk naar voren in de volgende citaten: “Ze bieden wat we vragen. Hun voorbereidingstraject is sterk, duidelijk en flexibel. Ze durven ook nee te zeggen”, “Ze weten het programma heel goed af te stemmen op de klant, echt maatwerk”, “We hebben van tevoren samen goed gekeken naar de vraag en daarop een programma gemaakt” en “Ze luisteren heel goed en het programma ontwikkelt zich nog in de loop van de tijd.” Een van de respondenten merkt hierbij wel op dat de voorbereiding op de training soms erg lang duurt omdat het instituut het druk heeft. De kosten van de training zijn van tevoren bekend en de offerte is helder over de opbouw van de prijs.

Uitvoering

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de trainingen. Het instituut houdt zich aan de afspraken in het programma en aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemers wordt voldaan. Daarbij wordt ook flexibel ingegaan op signalen uit de groep. Ter illustratie van deze positieve beoordeling enkele citaten: “Het was een traject voor de leidinggevende in het motiveren, enthousiasmeren en leidinggeven aan de uitvoerders en dat is heel goed verlopen”, “Het werd heel goed gebracht met eerst aandacht voor de mens en dan het verhaal brengen. Het was heel interactief met veel vragen stellen over en weer en soms met verrassende wendingen”, “Ze hebben bij de uitvoering heel goed gekeken naar de behoefte vanuit onze organisatie en dat vertaald naar de training” en “De ervaringen waren goed en de cursisten waren tevreden. Het was een basistraining maar misschien had het nog wat meer de diepte in mogen gaan.”

Opleiders

Over de kwaliteit van de opleiders van KPE heerst bij de meerderheid tevredenheid of grote tevredenheid. Dat heeft volgens hen te maken met de deskundigheid, de ruime praktijkervaring, de klantgerichtheid en de flexibiliteit naar de groep. Enkele uitspraken: “Ze zijn heel kundig. Ze kunnen de training goed presenteren en staan daarbij open voor input vanuit de groep”, “Hij kon zich heel goed verplaatsen in de groep en de behoefte van de individuele medewerker”, “Ik vond hem gewoon super als docent en heel deskundig”, “Naast hun eigen docenten zetten ze soms ook externe experts in”, “Er is een ‘klik’ en het zijn betrokken mensen met veel expertise” en “De kwaliteit is wisselend. Ze hebben allemaal de deskundigheid, maar een specialist hoeft nog geen goede leraar te zijn. Het gaat ook om het overbrengen van de kennis en sommigen zijn daarin minder sterk.” Een van hen geeft een neutrale score omdat de trainer het geheel wat levendiger had mogen brengen.

Trainingsmateriaal

Vier respondenten geven geen score ofwel omdat men te weinig zicht heeft op het verzorgde materiaal, danwel omdat er niet echt sprake is geweest van lesmateriaal. Van de anderen is de meerderheid positief over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Een en ander wordt verduidelijkt in de volgende citaten: “Er is een platform waarop van tevoren informatie wordt gezet met opdrachten en testen”, “Ze maakten gebruik van een hand-out op basis van de presentatie en een kaart over de basisprincipes. Dat was voldoende”, “De presentatie is door hen per groep aangepast en verbeterd” en “Vooraf krijgen de deelnemers de hands-out, aanvullend cursusmateriaal en praktijkopdrachten digitaal toegestuurd.” Een van de geïnterviewden geeft een score drie omdat het materiaal wat leuker en aansprekender had gekund.

Accommodatie

Alle trainingen zijn incompany uitgevoerd. Er is geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut. Men geeft dan ook geen score voor dit onderdeel.

Natraject

Allen zijn tevreden of zeer tevreden over het natraject bij KPE. De trainingen kunnen conform de gemaakte afspraken worden afgesloten met een bewijs van deelname of een certificaat. Een enkele respondent spreekt over het behalen van PE-punten met de trainingen, waarbij de registratie van de punten door KPE wordt geregeld. Na afloop wordt aan de deelnemers feedback gevraagd over de training en de docenten in de vorm van een evaluatieformulier. Ook met de opdrachtgever wordt het verloop van de training doorgenomen. Enkele uitspraken: "We hebben na iedere groep uitgebreid de training doorgesproken en zo nodig bijgesteld" en "Er was een evaluatieformulier voor de deelnemers. De training is zeker ook met mij geëvalueerd en daarbij is goed geluisterd naar de feedback." Een van hen plaatst hierbij nog wel de volgende kanttekening: "Met de deelnemers is er een evaluatie geweest maar met mij nog niet. Ik vind dat het toch wel snel mag plaatsvinden en zou dan ook inhoudelijk wat meer informatie willen krijgen." Men vindt dat er na afloop voldoende aandacht is voor het stukje nazorg en het kijken naar de borging van het geleerde. "Als vervolg zijn er twee momenten per jaar afgesproken waarop het oprispen van de kennis en eventueel bijscholing kan plaatsvinden", vertelt een van hen. Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trainingen.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie van het instituut worden in de vraaggesprekken alleen maar positieve en zeer positieve reacties gehoord. Er wordt gesproken over een professionele organisatie die de zaken goed op orde heeft en alles rondom de training op organisatorisch en administratief gebied goed regelt voor de klant. De contacten verlopen goed en snel via de telefoon en e-mail. Er kan vlot worden geschakeld. Meerdere respondenten spreken over het gebruik van vaste contactpersonen. De gemaakte afspraken worden netjes nagekomen en de rekeningen kloppen met de uitgebrachte offerte. Ook is het instituut flexibel als er afspraken aangepast moeten worden aan de hand van de wensen van de klant.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn goed te spreken over de manier, waarop KPE de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt onder andere gesproken over mailings, telefoontjes en uitnodigingen voor events en dat vinden zij voldoende. Ter illustratie: "De relatie is prima. We hebben regelmatig contact", "Door mailings en soms ook een telefoontje houden ze de relatie door het jaar heen op een goede manier in stand", "Ik heb best intensief contact met mijn vaste contactpersoon" en "Jaarlijks zitten we samen en evalueren we hun werk. De relatie met mijn vaste aanspreekpunt is prima." Twee van hen geven een neutrale score met de volgende argumentatie: "Het contact is wat minder geworden. We weten elkaar wel te vinden maar ik vind dat toch jammer" en "Ze mogen mij wel wat vaker benaderen. Ik had bijvoorbeeld in deze tijd van het coronavirus wel iets van hen verwacht over het online volgen van trainingen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft zich niet beziggehouden met de prijs van de training in vergelijking met andere instituten die soortgelijke trainingen aanbieden. Hij geeft om die reden geen score. Van de rest geeft de meerderheid een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: "Het mag natuurlijk altijd goedkoper, maar ze zitten in dezelfde range met de prijs als andere instituten. Ze zitten daarbij iets aan de bovenkant maar leveren dan ook goede kwaliteit", "We werken met een aanbesteding en bij hen is de verhouding prima", "Ze hebben veel praktijkervaring en vallen met hun prijs binnen ons budget" en "Mede door het stukje maatwerk is het goed in verhouding." Een van de geïnterviewden geeft een score drie, omdat KPE volgens hem wel wat duurder is dan andere instituten.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen goed te spreken over de uitvoering van de maatwerktrainingen. Ook over de samenwerking met het instituut zijn de respondenten tevreden. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de flexibiliteit, het maatwerk, het relatiebeheer en de deskundigheid. Enkele citaten ter illustratie: "Ik kan vooral goed met hen schakelen. Als er bijvoorbeeld te weinig deelnemers zijn kijken en denken ze mee. Ook als het gaat om de inhoud van de training", "Er wordt lesgegeven vanuit de marktkennis van de docent en die is groot", "Ik heb het idee dat ik ontzorgd word en dat mij dingen uit handen worden genomen. De mensen worden keurig geïnformeerd en alles loopt goed. Het is een betrouwbare partner", "De prijs-kwaliteitverhouding vind ik bovengemiddeld. Ze geven een goede invulling aan de persoonlijke behoefte en weten de training bedrijfsspecifiek te maken" en "Het is een stukje ontzorgen. Ik heb er geen omkijken naar. Ze spelen ook proactief in op nieuwe ontwikkelingen." Een van de referenten heeft nog wel als aandachtspunt dat het belangrijk is om de opleidingen levendig te houden om zo de aandacht van de cursist vast te houden. Men is bereid om KPE aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met KPE bv op 20-05-2020.

Algemeen

KPE biedt opleidingen, trainingen en coachingstrajecten voor organisaties en individuele professionals binnen de bouw- en vastgoedsector. KPE beschikt over de unieke combinatie van vakinhoudelijke kennis, onderwijskundige kennis, inzicht in de wensen en behoeften van de doelgroep en heeft een uitstekende verbintenis met de bouw- en vastgoedsector, zodat op een flexibele en praktijkgerichte wijze interventies op maat kunnen worden ontwikkeld. KPE werkt vanuit de vestigingen Dordrecht, Maastricht, Doetinchem en Amsterdam. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen en -trainingen van KPE.

Kwaliteit

KPE heeft een aantal kerndocenten met daaromheen een flexibele schil van deskundigen die midden in de praktijk staan. Er vindt altijd een zorgvuldige screening van de docenten en een goede voorbereiding op de uitvoering van de opleidingen en trainingen plaats. Ook is er een onderwijskundige in dienst die dit proces begeleidt. De uitvoering van de trainingen geschiedt op een persoonlijke, innovatieve en praktijkgerichte wijze, op basis van vooraf geformuleerde doelstellingen. KPE manifesteert zich als een peoplebuilder; samen met opdrachtgevers dienen zij een gezamenlijk doel, namelijk: investeren in organisatie én mens voor een beter rendement. Dit gebeurt altijd in lijn met de (strategische) doelstellingen van het individu én de organisatie. KPE hanteert daarbij vijf belangrijke speerpunten: KPE werkt altijd up-to-date volgens de laatste ontwikkelingen en met inzet van de nieuwste ICT-middelen, met een persoonlijke benadering, een goede prijs/kwaliteitverhouding, open en integer, en stelt de klant altijd centraal. Het onderhouden van de klantrelaties wordt belangrijk gevonden door KPE en als sterk punt gewaardeerd. KPE bewaakt en monitort de kwaliteit van het eigen team en de docenten nauwgezet door middel van evaluaties en het organiseren van interne (kwartaal) bijeenkomsten waarbij eventuele verbeterpunten worden omgezet naar concrete acties. Ook worden er train-de-trainer faciliteiten aangeboden of wordt er (zodanig) individuele begeleiding geboden. KPE is lid van RICS en het NRTTO.

Continuïteit

KPE hecht veel waarde aan het in stand houden van persoonlijke klantcontacten. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten hen prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening. De grote mate van flexibiliteit, het leveren van maatwerk en de kennis van de markt worden als sterke punten van de organisatie gezien. Door duidelijke focusgebieden aan te brengen met een grote mate van deskundigheid daarin, onderscheidt men zich van andere aanbieders in de markt en kan KPE inmiddels bogen op een uitgebreide vaste klantenkring. Door zich zowel op de sector bouw als op de vastgoedsector te richten is KPE minder gevoelig voor economische conjunctuur. Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van KPE voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De afgelopen periode heeft KPE zich gericht op het aanbrengen van drie aspecten in ieder maatwerktraject, te weten: 1) waar mogelijk is het online leren toegevoegd aan de opleidingen, 2) het zorgdragen voor een goede (na)bespreking van de opdrachten met de opdrachtgevers en 3) het zorgdragen voor de borging van het geleerde in de werksituatie. Hierop zijn interventies gepleegd en is begeleiding geboden. Ook is het dienstenaanbod verder geclusterd naar thema's zodat er een duidelijker opleidingsport-folio aan de klant wordt geboden. De komende periode richt KPE zich nog meer op het online leeraspect in de opleidingen (deze ontwikkeling is mede versneld door de Corona-crisis). KPE wil zich verder ontwikkelen als expertcentrum in de bouw- en vastgoedsector. Het scannen van de ontwikkelingen in de markt is een continu proces binnen KPE. Op die wijze blijft men aangehaakt bij de markt en kan KPE blijvend optreden als strategisch partner. Daartoe zoekt KPE ook de samenwerking met anderen, waaronder een aantal universiteiten. Opleidingen en trainingen maken onderdeel uit van het totale dienstenpakket van KPE.

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