

# Klanttevredenheidsonderzoek

LTP

03-09-2020



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LTP 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 ASSESSMENT.....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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 Assessment

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Plan van aanpak / offerte				70%	30%
Uitvoering				40%	60%
Adviseur / psycholoog				20%	80%
Afronding			10%	20%	70%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding				60%	40%
Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal				30%	70%

- ①
- 1 = zeer ontevreden
  - 2 = ontevreden
  - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
  - 4 = tevreden
  - 5 = zeer tevreden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bij de meerderheid van de respondenten is LTP al langer bekend als assessmentbureau. Sommigen zijn via een collega of een relatie bij dit bureau terechtgekomen. Verschillende redenen worden in de interviews genoemd om voor LTP te kiezen, waaronder: de landelijke dekking, de kwaliteit van de psychologen, de professionaliteit, de betrouwbaarheid, de kosten, het aanbod in online en offline onderzoeken, de goede recensies en de positieve ervaringen in het verleden. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ik heb drie criteria voor een assessmentbureau. Er moet een landelijke dekking zijn. De aanvraag moet in korte tijd in behandeling worden genomen en ik moet er persoonlijk een goed gevoel bij hebben. Op die punten is LTP de beste", "Ze zijn duidelijk in de resultaten en daarom hebben we al lang geleden bij de aanbesteding voor hen gekozen", "Ze zijn een gerenommeerd bureau en hebben zeer ruime ervaring in selectie- en ontwikkelassessments", "Ze zijn in staat om online assessments af te nemen en ze kunnen assessments op verschillende niveaus aanbieden" en "LTP paste het beste bij onze bedrijfscultuur en de mensen. We hebben best een kritische ondernemingsraad en die ging ook voor deze keuze." Voor de start van het assessment kan de kandidaat op een eenvoudige manier aangemeld worden en indien nodig wordt vooraf in voldoende mate overleg gevoerd met de opdrachtgever om de specifieke wensen voor het assessment helder te krijgen. Ter illustratie: "De aanmelding gebeurt schriftelijk met de basisinformatie en bijlagen en we hebben telefonisch contact als dat nodig is" en "We zaten in een transitie en zij hebben van tevoren een voorlichting verzorgd voor de mensen." Men laat zich positief uit over de werkwijze van het bureau in het voortraject.

### **Plan van aanpak / offerte**

Allen zijn goed te spreken over de manier waarop het plan van aanpak van het assessment en de bijbehorende offerte tot stand komt. Er is vooraf goed overleg met de klant waarin de wensen voor het assessment bespreekbaar worden gemaakt. Daaruit komt een voorstel voor een plan van aanpak met een offerte. Enkele citaten: “Het is voor ons een redelijk standaard proces met een vragenlijst in het systeem van LTP, waarin de gegevens van de kandidaat ingevoerd kunnen worden. Het programma bestaat uit een aantal online testen en een dag bij hen op kantoor met rollenspellen en aanvullende vragen” en “Ze weten om te gaan met verschillende culturen en vooraf is er alle ruimte om het programma bij te stellen en te corrigeren.” De kosten van de trajecten zijn van tevoren bekend en de offerte is duidelijk. Meerdere geïnterviewden spreken in dit kader over een contract waarin afspraken zijn gemaakt over de prijs van de af te nemen assessments.

### **Uitvoering**

Alleen maar positieve geluiden worden in de interviews gehoord over de uitvoering van de assessments. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de klant, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Ik vind de rapportages uitgebreid en helder. Ze kiezen voor een bepaalde opzet met visuele grafieken en we hebben ook een training gehad in het lezen van de rapportages”, “Na de toestemming van de kandidaat om de resultaten te delen met de werkgever krijgen wij het digitale concept van het rapport en de inhoud staat dan vast. Ze kunnen het snel regelen met korte deadlines. De rapportages zijn goed en bruikbaar voor het maken van de beslissing”, “Op de dag van de test krijgen we al kort een uitslag van hen en later krijgen we na goedkeuring door de kandidaat het volledige rapport. Dat is een prima en werkbaar verslag”, “Ze begrijpen wat we nodig hebben en kennen onze organisatie. Daardoor verlopen de assessments heel soepel” en “De kandidaat wordt gevraagd om alvast vooraf enkele testen te maken en dan wordt het gesprek met de psycholoog ingepland. Vervolgens komt daar een rapport uit met de eventuele aandachtspunten.”

### **Adviseur / psycholoog**

Uit de vraaggesprekken spreekt enthousiasme bij de referenten over de kwaliteit van de adviseurs en psychologen van LTP. Dit heeft onder andere te maken met hun deskundigheid en betrokkenheid. Ook hun professionaliteit en de respectvolle benadering van de kandidaat worden als sterke punten genoemd. Enkele citaten op dit gebied: “Ze hebben psychologen die zich goed willen inleven in onze vraag voor een assessment”, “Het zijn A&O-psychologen en heel vakbekwaam. De terugkoppeling is van goede kwaliteit en ze weten uitleg te geven in hele begrijpelijke taal voor iedereen”, “Ik hoor positieve verhalen van de kandidaten. Zij worden op een prettige en respectvolle manier benaderd en zij herkennen zich ook in het uiteindelijke rapport”, “We werken met drie vaste psychologen en daar zijn we heel tevreden over. Ik vind dat ze opvallend snel, adequaat en klantgericht te werk gaan”, “We werken verspreid door het land en werken daardoor met meerdere adviseurs van hen. Ze zorgen daarbij voor een constant hoge kwaliteit” en “In de feedback op hun rapporten is de herkenning bij ons en de kandidaat groot.”

### **Afronding**

De referenten zijn in meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de afronding van de opdracht door LTP. De assessments worden afgesloten door een rapportage voor de kandidaat die na zijn goedkeuring wordt gedeeld met de opdrachtgever. Over de kwaliteit van de rapportages worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Ter illustratie: “Ik vind het een uitgebreid en goed rapport waarin wat wij zoeken en belangrijk vinden aan bod komt”, “De rapportages kloppen met de wensen die we hebben en de kandidaat herkent zich ook in het resultaat”, “Het rapport is uitgebreid en gericht op de competenties die wij zoeken” en “Tachtig procent van het rapport bestaat uit een redelijk geautomatiseerde uitdraai en twintig procent bestaat uit hele praktische aanbevelingen waar je zeker iets mee kunt.” Meerdere referenten geven aan dat het werk van LTP met enige regelmaat met hen wordt geëvalueerd. Een van hen heeft nog wel het volgende verbeterpunt en geeft een neutrale score: “Ze bespreken het rapport op de dag zelf met de kandidaat, maar verder niet met mij. Dat zou ik toch wel prettig vinden.” Men is goed te spreken over de resultaten die worden geboekt met de assessments.

### **Organisatie en Administratie**

De meeste geïnterviewden laten zich positief tot zeer positief uit over de organisatie en administratie van het bureau. Er wordt gesproken over een professioneel bureau, dat de zaken goed op orde heeft. De bereikbaarheid van het bureau en zijn medewerkers wordt “goed” tot “uitstekend” genoemd. Ter illustratie: Ze kunnen heel snel reageren op onze vragen” en “Zelfs buiten werktijd reageren ze via WhatsApp.” Gemaakte afspraken worden correct nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. Flexibiliteit wordt door meerdere geïnterviewden genoemd als sterk punt van het bureau, wat naar voren komt in de volgende citaten: “In goed overleg is veel mogelijk, bijvoorbeeld een assessment op hele korte termijn. In de coronatijd hebben ze heel veel online georganiseerd”, “Ze denken altijd goed mee als er iets aangepast moet worden”, “Als het nodig is komen ze op locatie of geven ze een extra toelichting” en “Tot op het laatste moment gaan ze flexibel om met veranderingen.” Een van de respondenten geeft een neutrale score op dit onderdeel met het volgende argument: “In de tool om iemand aan te melden moet je een hele hoop gegevens invoeren die je ook al eerder hebt gedeeld met hen. Ik denk dat dit beter kan.”

### **Relatiebeheer**

De wijze waarop de relatie met de klant door het bureau wordt onderhouden wordt door de meerderheid van de respondenten positief beoordeeld. Er is volgens hen een goed en regelmatig contact met de klant en er wordt gesproken over e-mails, nieuwsbrieven en bijeenkomsten. Ter illustratie: “Ik krijg regelmatig mailings en brochures. Ook sturen ze uitnodigingen voor trainingen en klankbordgroepen”, “Ze doen aan webinars en bijeenkomsten voor de relaties”, “Ze doen heel veel. Naast de nieuwsbrief met de nodige nieuwtjes organiseren ze hele interessante kennissessies” en “Gelukkig doen ze niet te veel, maar ze nodigen je bijvoorbeeld wel uit voor seminars.” Een van hen plaatst nog wel een kanttekening. Soms hoort hij van adviseurs van het hoofdkantoor in Amsterdam over nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied. Op het kantoor in Groningen wordt vervolgens aangegeven dat zij nog niet zover zijn om deze ontwikkelingen door te voeren. Een ander geeft een neutrale score omdat hij naar een bijeenkomst is geweest en hij deze bijeenkomst qua locatie en beleving niet bijzonder vond.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij LTP. Men heeft het over normale prijzen voor goede kwaliteit. Enkele uitspraken: “Het is wel oké. Ze zijn first supplier met contractafspraken en staffelkorting”, “Ik vind het prima. Ze zijn niet de goedkoopste, maar dat hoeft ook niet omdat ze goed werk leveren”, “Ze kunnen snel en goed leveren voor een marktconforme prijs”, “Ten opzichte van andere bureaus zijn ze concurrerend. Ze zijn niet de goedkoopste en niet de duurste” en “We hebben goede afspraken gemaakt.”

### **Tevredenheid assessmenttraject / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van de werkzaamheden door het assessmentbureau. Ook over de samenwerking met LTP laat men zich positief uit. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de betrouwbaarheid, het meedenken, de landelijke dekking, de slagvaardigheid, de flexibiliteit, de prijs-kwaliteitverhouding en de kwaliteit en opbouw van de rapportages. Enkele citaten: “Ze zijn sterk in de inhoud van het assessment. Ze hebben er de competentie “verandervermogen” aan toegevoegd en dat vind ik heel belangrijk. Het is een thema waarop ik mij ook meer ben gaan richten”, “Vooraf hun moderne kijk op leiderschap spreekt mij aan. Ze weten wat erbij komt kijken”, “Ze verdiepen zich heel goed in de casus en de voorwaarden van de functie”, “Als we haast hebben kunnen ze redelijk snel schakelen”, “Sterk is onder andere hun flexibiliteit naar de klant. Ze nemen bijvoorbeeld onze drijfverentest mee in het assessment”, “Ze zorgen voor een praktisch overzicht dat ook acceptabel is voor de mensen”, “Het is maatwerk. Ze leven zich in in de vacature en de context en zorgen voor een specifieke aanpak per casus” en “Het is een betrouwbare partner als het gaat over kwalitatief goede rapportages. Ze hebben een gedegen vragenlijst en werken zowel objectief als subjectief met veel gevalideerde methoden.” Een van hen geeft nog wel de tip om meer aandacht te besteden aan de enkele kandidaat die zich niet herkent in bepaalde conclusies uit het rapport. Dit verschil zou volgens hem misschien verklaard kunnen worden door een andere interpretatie van de vragen. Allen zijn bereid om LTP aan te bevelen aan anderen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met LTP op 03-09-2020.

### Algemeen

LTP (Laboratorium voor Toegepaste Psychologie) Business Psychologen (hierna: LTP) is opgericht in 1927 en is het oudste en een vooraanstaand HR-adviesbureau in Nederland. Assessment dienstverlening vormt de kern van de advisering. Alle vragenlijsten zijn gevalideerd volgens wetenschappelijk onderzoek en volgens COTAN. Daarnaast bestaat de dienstverlening uit coaching en advisering. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de door LTP verzorgde assessments. De dienstverlening van LTP heeft van oudsher een fundament van wetenschappelijk onderbouwde concepten, empirisch onderzoek en beproefde methodieken. LTP is ontstaan vanuit de Vrije Universiteit en werkt nog steeds intensief samen met deze en andere universiteiten. Met hun wetenschappelijk onderbouwde assessments kunnen voorspellingen worden gedaan over het werksucces van (nieuwe) medewerkers en kan inzicht worden gegeven in de match met het team, de leidinggevende en de organisatie.

### Kwaliteit

Bij LTP werken zo'n 140 psychologen, projectbegeleiders en coaches samen met het doel om mensen, teams én organisaties krachtiger te maken. LTP heeft uitsluitend ervaren en academisch gevormde adviseurs in dienst. Kenmerkend zijn hun kwaliteitsgerichtheid, expertise, persoonlijke benadering en passie voor het vak. Velen zijn al jaren aan de organisatie verbonden. LTP hecht veel waarde aan kennisontwikkeling. Bij indiensttreding volgt een tweejarig opleidingstraject waarbij een hele serie modules via de interne LTP Academy wordt doorlopen. Daarna volgen intervisiebijeenkomsten en inhoudelijke trainingen. LTP maakt maatwerk van iedere opdracht door zich goed te verdiepen in de casus en de voorwaarden van de functie en door de assessments daar gericht op aan te laten sluiten. Zij werkt met aandacht voor het "high-tech"- en "high-touch" principe; de kandidaat staat in het proces centraal waarbij wordt geprobeerd hem een zo fijn mogelijke ervaring te bieden. Maar ook met inzet van mooie technologie; zo worden onder andere assessments in gamevorm aangeboden. Kandidaten en opdrachtgevers ontvangen persoonlijke en duidelijke rapportages met tips en adviezen die zowel voor de ontwikkeling van de kandidaten als voor opdrachtgevers van grote toegevoegde waarde zijn. Sinds 2016 deelt LTP psychologische inzichten en data-analyses via het kennisplatform LTP Science; veranderende vraagstellingen vanuit de markt, de meest recente wetenschappelijke bevindingen en innovatieve technieken worden middels dit platform scherp gemonitord.

### Continuïteit

De afgelopen periode heeft de organisatie zich gericht op het verbeteren van de marketing, het accountmanagement en het relatiebeheer. Voorts is er vooral aandacht geweest voor het bieden van online assessments en wordt ook de overige dienstverlening zoveel mogelijk online aangeboden; zo worden bijvoorbeeld ook rollenspellen online gedaan. Voorts is er een nieuw online planningssysteem geïntroduceerd waardoor opdrachtgevers bij aanmelding van een nieuwe opdracht niet telkenmale hun gegevens opnieuw hoeven in te vullen. De systemen zijn/worden continu verbeterd.

De goede kwaliteit van dienstverlening, met name de goede inhoud van de assessments en de rapportages daarover, maar ook het maatwerk dat daarin wordt geleverd, alsmede de kwaliteit van de psychologen worden als sterke punten van de organisatie gezien en maakt dat klanten van LTP al jaren hun weg naar hen hebben weten te vinden. Op basis van de goede resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van LTP voor de komende tijd voldoende geborgd.



**Bedrijfsgerichtheid**

LTP adviseert een groot aantal bedrijven, overheden en instellingen. Samen met internationale partners kunnen zij ook internationaal opererende organisaties bedienen. Tot de Corona-crisis werden er voor klanten veel bijeenkomsten en ontbijtsessies georganiseerd. Thans worden er een aantal gratis online basistrainingen en online discussietafels geboden om klanten betrokken te houden bij de organisatie en hen de mogelijkheid tot netwerken te bieden. Naast een duidelijke website geeft LTP met regelmaat een nieuwsbrief uit.

## 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)