

# Klanttevredenheidsonderzoek

Sirius Training & Advies BV

09-02-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Sirius Training & Advies BV 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 MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</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, 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 en deelnemers, 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, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), 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 deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of 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 referenten 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 referenten 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 e-Learning
- 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:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek 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 referenten 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 op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - 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: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				83%	17%
Opleidingsprogramma				83%	17%
Uitvoering				17%	83%
Opleiders				17%	83%
Trainingsmateriaal②				66%	
Accommodatie③					
Natraject				34%	66%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				34%	66%
Prijs-kwaliteitverhouding				50%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				17%	83%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal
- ③ De trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle referenten tonen zich tevreden en zeer tevreden over het voortraject bij maatwerktrainingen zoals Sirius dit oppakt. Sommigen werken al langere tijd met hen maar anderen kennen hen pas sinds kort. Zo vertelt een respondent: "In het kader van veranderingen in het zorgaanbod en het continueren van onze SKJ-registratie, zochten we een partij die geaccrediteerde trainingen kon verzorgen. We hebben bij drie partijen een offerte opgevraagd en bij Sirius kregen we meteen een goed gevoel. Het sloot ook het beste aan op onze wensen." Een volgende respondent, die al langer met het bureau werkt, vertelt: "We werken al een paar jaar samen. Maar we wilden een nieuwe training toevoegen. Sirius was de eerste partij aan wie we dachten." Alle respondenten verklaren dat degene die de gesprekken in het voortraject voert, ook degene is die de trainingen uitvoert. Dat stellen zij zeer op prijs. Tot slot deelt een referent nog het volgende mee: "In het voorgesprek wordt heel goed doorgevraagd. We hebben de doelen van het team aangegeven en zij hebben daarop prima ingespeeld."

### **Opleidingsprogramma**

Hetgeen in het voorstadium is besproken, wordt, aldus de referenten, prima weergegeven in de offerte die zij als helder en duidelijk bestempelen. Datzelfde geldt voor de prijsstelling die aan een traject gekoppeld is. “We hebben een hele specifieke doelgroep en omgeving waarbinnen de collega’s opereren. Mede dankzij het feit dat we het voortraject zo uitgebreid besproken hebben, sloot het voorstel goed aan. In de uitvoering moest met name op preventie ingezet worden. Want dat was het speerpunt dat uit de gesprekken met de collega’s naar voren kwam. Ook heb ik met hen onze budgettaire randvoorwaarden besproken en die stonden eveneens keurig opgenomen.” Een tweede referent licht het als volgt toe: “Ze hebben ooit een aanbestedingsprocedure gewonnen. Dus we werken al langer samen maar elk jaar krijgen we een ontwikkelingsjaarplan. Daarin staat exact verwoord wat we willen zoals een feitelijke beschrijving maar ook eisen ten aanzien van bijvoorbeeld de inbreng van eigen casussen en het feit dat online leren echt toegevoegde waarde moet hebben. Ook dienen trainingen activerend en experimenterend te zijn zodat de talenten van de mensen echt naar boven worden gehaald.”

### **Uitvoering**

Over de uitvoering zijn alle respondenten lovend; een ruime meerderheid geeft zelfs de hoogste waardering. Dat geldt zowel ten aanzien van de fysieke als de online bijeenkomsten. Uit de gesprekken blijkt dat Sirius eveneens acteurs inzet in rollenspellen. Ter toelichting enkele citaten: “In de ochtend heb ik als opdrachtgever, samen met de trainer, een deel verzorgd. Dit was een korte uitleg op de theorie. Het geheel was erg interactief. Tevens kon de acteur situaties goed uitbeelden. Ook al stond een aantal deelnemers in eerste instantie sceptisch tegenover een onderdeel, later kreeg ik alleen maar positieve reacties terug”, “Sirius weet een goede aansluiting te creëren bij de dagelijkse praktijk. Er kunnen issues besproken worden en er wordt laagdrempelig geoefend tijdens rollenspellen. Zelfs het online werken werd door deelnemers gewaardeerd”, “Van de deelnemers heb ik teruggekregen dat de trainer makkelijk switcht tussen theoretische modellen en de praktijk. Hij checkt ook continu of het aansluit. De acteur kreeg eveneens veel waardering. Hij pakte zijn rol goed op en de deelnemers zaten meteen in het gesprek”, “Sirius scoort op onze evaluaties altijd een acht of meer. Dat is mede te danken aan de goede balans in de programma’s en de ruimte voor interactie” en “De trainingen hebben altijd toegevoegde waarde. We zijn nu intern in overleg om te kijken hoe we het geleerde tot leven kunnen brengen in de dagelijkse praktijk.”

### **Opleiders**

Ook voor de opleiders en acteurs is er zeer veel waardering. Zo worden zij omschreven: “De trainer is enthousiast en weet het op een levendige manier te brengen. Hij is zeer deskundig en laat voldoende ruimte voor vragen”, “Er ontstaat altijd een setting waarin de mensen zich veilig voelen. Iedereen komt aan bod. Het is erg prettig samenwerken”, “Het is een hele vriendelijke en kundige man. Hij reageert snel en is attent. Hij vraagt bijvoorbeeld regelmatig of hij nog iets kan betekenen. Tussentijds schakelt hij ook met mij als opdrachtgever. En achteraf doet hij nog een check”, “De trainer weet precies de vinger op de zere plek te leggen en iedereen erbij te betrekken. Trainingen zijn veilig en prikkelend” en “De trainer is tevens onze contactpersoon. Hij is toegankelijk en sensitief. Hij legt makkelijke contacten en weet goed bij ons aan te sluiten.”

### **Trainingsmateriaal**

Twee referenten hebben geen zicht op het trainingsmateriaal en onthouden zich van een oordeel. De overige opdrachtgevers zijn tevreden. Men maakt melding van hand-outs, PowerPointpresentaties en sheets. Ook ontvangen deelnemers pennen en blocnotes en wordt er gebruik gemaakt van een flipover waardoor alles heel visueel wordt. “En als er aanleiding toe is, maakt Sirius ook nog gebruik van extra materialen zoals een ballon”, verklaart een respondent. Uit de gesprekken blijkt verder dat de gebruikte materialen ondersteunend zijn in de uitvoering en aansluiten bij het karakter van de training. Tot slot maakt een referent nog de volgende opmerking: “Aan het eind van elke dag, krijgen deelnemers opdrachten mee en tips voor boeken of artikelen. Al met al heel waardevol.”

**Accommodatie**

Alle trainingen hebben in-company of online plaatsgevonden. Daardoor heeft men geen oordeel over de accommodatie.

**Natraject**

Dat Sirius het natraject goed op orde heeft, blijkt uit bovenstaande scores. Zowel opdrachtgevers als deelnemers weten dit onderdeel te waarderen. Aan het eind van een training krijgen de deelnemers een evaluatieformulier aangeboden. Ook staat er in het Learning Management Systeem (LMS) een certificaat voor hen klaar, zo geven de meesten aan. Een opdrachtgever vertelt: "We krijgen altijd een samenvatting van de evaluatieformulieren. En mocht dat aanleiding geven voor een gesprek, dan is dat mogelijk." Een andere referent vertelt dat hij geen feedback op de evaluaties krijgt maar dat wel op prijs zou stellen. Op de vraag wat het rendement van de trainingen is geweest, wordt onder meer geantwoord: "Dat is moeilijk in te schatten. Voor de korte termijn heel goed. Naast trainingen voor teams of grotere groepen, gaan we intern ook kijken naar werkplek trainingen", "Als opdrachtgever zit ik een aantal keren per jaar met Sirius om de tafel. En mocht er tussentijds iets zijn dan weten we elkaar ook te vinden" en "Na afloop wordt er mondeling met de deelnemers teruggekeken. Per mail krijg ik dan een terugkoppeling toegestuurd." Ook meldt een respondent nog het volgende: "Door veranderde werkomstandigheden binnen onze organisatie, hebben we in de trainingen op nieuwe speerpunten ingezet. De deelnemers geven aan dat zij veel tools en handvatten hebben gekregen voor de uitoefening van hun werk."

**Organisatie en Administratie**

Alle respondenten verklaren dat Sirius goed bereikbaar is via hun vaste contactpersoon. Ook komt het bureau de afspraken goed na en wordt alle benodigde informatie tijdig toegestuurd of klaargezet in het LMS. "De snelste manier om de trainer te pakken te krijgen is door hem een app te sturen dat er een mail in zijn mailbox zit", vertelt een respondent. Een volgende: "Na de eerste bijeenkomst, is de syllabus in het systeem geüpload." Ook geeft een respondent nog een tip: "Rondom de zomer had ik wat problemen met het verkrijgen van contact. Ik twijfelde of we de voortgang van de training wel goed besproken hadden. In dat verband zou ik Sirius adviseren om goed vinger aan de pols te blijven houden." Tot slot zegt een van hen: "Per mail komt er altijd snel een reactie. Alle afspraken en verantwoordelijkheden staan duidelijk op papier."

**Relatiebeheer**

Grote tevredenheid is er ook ten aanzien van het door Sirius uitgevoerde relatiebeheer. Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat er eens in de zoveel tijd een afspraak wordt gepland. "Puur om even bij te praten en dat waardeer ik", zegt een geïnterviewde. "Ik ervaar onze contactpersoon als klantvriendelijk en flexibel. Als er ergens iets niet helemaal in orde is, pakt men het snel en adequaat op", vertelt een volgende. Dat wordt door meerdere referenten benoemd. Ook deelt een derde mee: "Ik heb laatst nog een mail gehad met tips voor een vervolg." En tot slot: "Als ik Sirius moet typeren, denk ik aan de korte lijnen, de toegankelijkheid, de openheid, spontaniteit en opgewektheid."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding stemt alle referenten tevreden en zeer tevreden. "In de zoektocht sprongen ze er positief uit", "De training was goed afgestemd op onze praktijk en daardoor echt van toegevoegde waarde" en "De prijs is het waard geweest", zo geeft een aantal ter toelichting aan. Wel plaatst een referent nog de volgende kritische noot: "In het voortraject hebben we de wensen uitgebreid besproken waarbij we aangaven dat het echt toegespitst moest worden op onze praktijk. Vervolgens kwam de offerte die we nog op een aantal punten hebben moeten finetunen. Maar, tot mijn grote verbazing zijn daar extra kosten voor in rekening gebracht. Ik vind dan ook dat ze dit aan de voorkant erbij moeten melden. Voor mij was het in ieder geval niet duidelijk. Mijn advies zou zijn om vooral goed door te blijven vragen. Net zolang tot we bij de kern zijn."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over het totaal. Een ruime meerderheid toont zich zeer positief. Gevraagd naar de meest in het oog springende positieve kenmerken, antwoordt men onder andere het volgende: "Het menselijke contact staat voorop. Ze zijn flexibel, betrouwbaar en deskundig. En de korte lijnen stel ik zeer op prijs", "Ze leveren wat ze beloven. De trainer weet de groep enorm te enthousiasmeren en motiveren", "De uitvoering sluit naadloos aan", "Sirius is een fijne gesprekspartner die meedenkt op inhoud en accenten weet te formuleren" en "Men is goed bereikbaar, flexibel, denkt mee en bovenal deskundig op het onderwerp." Een geïnterviewde geeft nog als tip mee: "Kijk ook eens naar de fun-factor. Waar kan een training wat speelser worden ingericht?" Tot slot geven allen aan dat zij Sirius van harte aanbevelen aan anderen. Sommigen vertellen dat ook al daadwerkelijk gedaan te hebben.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met Sirius Training & Advies BV op 09-02-2022.

### Algemeen

Sirius Training & Advies b.v. (hierna Sirius genoemd) is al bijna 30 jaar de erkende specialist voor trainingen in omgaan met agressie, weerstand en oplossingsgericht communiceren. De trainingen, die zij heeft ontwikkeld, kennen als basis de wetenschappelijke concepten van het Australisch Instituut voor Criminologie. Sirius heeft haar interventies daarop verder ontwikkeld en vult deze aan met de meest actuele inzichten. Alle trainingen zijn maatwerk zodat de context van de opdrachtgever het uitgangspunt vormt. Daarmee bevordert Sirius op een doeltreffende manier de juiste transfer van 'evidence based' theorie naar de dagelijkse praktijk van de professional. De trainingen van Sirius zijn bij verschillende registers geaccrediteerd, waaronder het SKJ en Registerplein, naast de Cedeo certificering.

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Sirius hoog in het vaandel. Dat uit zich enerzijds in de professionaliteit van de trainers en acteurs die Sirius aan zich heeft weten te binden. Anderzijds werkt men al jarenlang met opdrachtgevers samen waardoor trajecten in co-creatie vorm en inhoud krijgen. Het bureau onderhoudt de contacten nauwgezet zodat meting en borging van de gewenste kwaliteit geoptimaliseerd wordt. De toegevoegde waarde van Sirius ligt vooral in het verenigen van de contextuele omgeving met de wetenschappelijke inzichten. Alle trainingen die zij aanbiedt, zijn dan ook maatwerk. Sirius richt zich op de drie voornaamste perspectieven: wat levert het op voor het individu, het team en de organisatie. De trainers en acteurs die worden ingezet, dienen een bewezen trackrecord te kunnen overleggen, evenals referenties vanuit eerdere opdrachten. Maximale aansluiting op de deelnemers is eveneens een belangrijke vereiste zodat de zij kunnen inspelen op de dagelijkse werkpraktijk. Sirius hecht tevens veel waarde aan een goede verstandhouding met de opdrachtgevers. In haar unieke filosofie en werkwijze vormen trainingen geen stand-alone activiteit maar kent het een wisselwerking met uitgangspunten in het beleid van de organisatie.

### Continuïteit

Onder invloed van veranderde marktomstandigheden, heeft Sirius haar trainingen ook doorontwikkeld naar online varianten. Een gespecialiseerd bureau heeft hen daarin begeleid. In de visie van Sirius valt vooral ook meerwaarde te behalen daar waar expertises gebundeld kunnen worden. De focus van het bureau voor de komende tijd is gericht op het volgen van de meest actuele trends en die te vertalen in de uitvoering van de trainingen. Sirius heeft met veel opdrachtgevers langdurige samenwerkingen weten op te bouwen die vooral door middel van co-creatie tot stand zijn gekomen. Opdrachtgevers spreken dan ook hun maximale waardering uit die zich vertaalt in de klanttevredenheidsscore van dit onderzoek. Op basis van de uitkomsten en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Sirius voor maatwerkopleidingen voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Inmiddels wordt Sirius ook steeds vaker benaderd in haar rol als adviespartner. Opdrachtgevers vragen om mee te denken over invoering van nieuwe concepten en methodieken. Interventies sluiten daarmee nog nauwer aan op de praktijk van de deelnemers. De trainers en acteurs die Sirius inzet, worden begeleid om dit proces vorm te geven. Het gevoerde relatiebeheer vormt dan ook een belangrijke basis binnen de dienstverlening. Naast de vele (zeer) tevreden opdrachtgevers streeft Sirius ook naar samenwerking met ambassadeurs die een belangrijke rol spelen in de versterking van het imago en de reputatie van het bureau.

## 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo