

Klanttevredenheidsonderzoek

Scherp B.V.

07-04-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Scherp B.V. 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	7

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: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal②				60%	
Accommodatie③					
Natraject④				80%	
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer⑤				80%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑥				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op of een mening over
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing
- ④ Twee referenten hebben hier onvoldoende zicht op
- ⑤ Niet iedereen kan hier iets over zeggen
- ⑥ Niet alle referenten hebben hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Scherp B.V. (hierna te noemen Scherp) hebben tien referenten hun medewerking verleend. Deze referenten zijn bij Scherp terecht gekomen doordat zij of hun collega's al eerder diensten bij hen hebben afgenomen, dan wel doordat zij door vakgenoten op de diensten van Scherp zijn geweest: "Ik hoorde alleen maar positieve verhalen en werd daardoor enthousiast". Ook is er één referent die zelf online onderzoek heeft gedaan naar mogelijke aanbieders: "Deze naam kwam al snel naar voren en toen ik hier en daar wat navraag heb gedaan, heb ik contact opgenomen om de opties te bespreken. Hier was ik erg tevreden over en dat is de reden dat ik uiteindelijk met Scherp in zee ben gegaan". In het voortraject zijn er goede en diepgaande gesprekken om de vraag helder te krijgen: "Hierbij werd er goed gekeken naar wat er voor ons geschikt was, er werd in deze fase al voorgesorteerd op het maatwerk dat uiteindelijk geleverd werd". Alle respondenten zijn dan ook tevreden over het voortraject zoals daar door Scherp vorm aan wordt gegeven.

Opleidingsprogramma

Net als bij het vorige onderdeel, is men tevreden over het opleidingsprogramma zoals dat door Scherp wordt aangeboden. Een van de geïnterviewden legt uit: “In de voorgesprekken konden wij aangeven wat wij verwachtten van Scherp. Zij hebben daar vervolgens een eerste reactie op gegeven. Hier waren wij al best tevreden over. De punten waar wij nog iets aan wilden veranderen, hebben we doorgegeven en hier is toen het definitieve programma uit voort gekomen. Dit was geheel naar wens en inhoudelijk heel sterk”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren. Zij vinden allemaal dat het opleidingsprogramma goed aansloot op de behoeften en wensen. Ook gaven veel van de respondenten aan dat het opleidingsprogramma duidelijk en voldoende gespecificeerd was.

Uitvoering

De manier waarop Scherp de verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, is naar tevredenheid van alle referenten. Veertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Alle respondenten zeggen dat het traject zoals dat uiteindelijk is afgerond, 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 gehalte. “Je merkt aan alles dat Scherp echt veel kennis heeft op dit specifieke gebied. Zij weten wat er landelijk speelt maar daarnaast gaan ze ook echt goed in op wat er voor ons belangrijk is. Hierdoor levert zo’n traject echt het maximale op, wij kunnen hier weer een poos mee vooruit,” aldus een van de zeer tevreden respondenten. Een andere referent merkt hier nog op: “Mijn verwachtingen waren behoorlijk hoog gespannen door alles wat ik had gehoord. Dit werd gelukkig helemaal waargemaakt”. De referenten zijn met name te spreken over de manier waarop de link met de praktijk wordt gelegd. Dit komt in veel van de interviews naar voren.

Opleiders

Over de opleiders zijn de geïnterviewden eveneens zeer te spreken. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: “Ik ben erg te spreken over de adviseur/opleider die door Scherp is ingezet. Hij wist heel veel van de materie, stond echt boven de stof, maar kon dit wel goed overbrengen. Met de name de manier waarop hij omging met de niveauverschillen binnen de groep, vond ik erg sterk”, “Uitstekende en capabele trainer. Hij kon goed duidelijk maken waar voor ons de pijnpunten nog zaten en ging hier vervolgens op een positieve manier mee aan de slag” en “Vriendelijke en warme persoonlijkheid met verstand van zaken. Had oog voor iedereen maar hield toch ook goed vast aan het programma waardoor alles uiteindelijk goed aan bod kwam”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over de opleiders van Scherp wordt gedacht.

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het trainingsmateriaal en sommige kunnen zich dit niet meer herinneren. De respondenten die wel een oordeel over het materiaal hebben, zijn unaniem in hun oordeel; zij zijn hier tevreden over. Ze hebben hier niet veel opmerkingen bij. Een van hen zegt: “Materiaal dient ter ondersteuning en verdieping te zijn en dat was hier zeker het geval”. Een andere respondent zegt nog: “Het trainingsmateriaal was actueel en to the point”. Een laatste referent vindt tenslotte dat het materiaal op een wat gestructureerdere wijze gepresenteerd had kunnen worden: “Maar dat doet niets af aan de inhoud, die was helemaal in orde”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

De manier waarop Scherp het natraject organiseert, is naar tevredenheid van alle respondenten die hier iets over kunnen zeggen. Twee referenten geven aan hier onvoldoende zicht op te hebben. De respondenten geven aan dat er na afloop van het traject gesprekken plaatsvinden waarin wordt gekeken of de gestelde doelen zijn gehaald: “Hierin hebben we echt heel zorgvuldig bekeken of we hadden bereikt wat we voor ogen hadden. We werden hierbij zeer serieus genomen. We hebben ook direct bekeken of er in de toekomst wellicht nog onderwerpen zijn waarop we dieper in willen gaan. Dit was echt een prettig gesprek”. De overige referenten onderschrijven dit. Een van hen voegt hier nog aan toe: “We merken echt dat dit een nuttig en zinvol traject is geweest. De deelnemers geven aan dat ze sterker in hun schoenen staan en dat ze daardoor als professional zelfverzekerder zijn”.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak heeft Scherp de zaken volgens alle referenten uitstekend geregeld. Geen van hen heeft op dit gebied problemen ondervonden, zij hebben hier juist allemaal goede positieve ervaringen. “De contacten met Scherp verlopen uitstekend, ze zijn altijd goed bereikbaar en reageren snel op vragen van onze kant,” zo vertelt een van de geïnterviewden. Een andere referent zegt over dit onderwerp: “Toen wij te maken kregen met een aantal zieken, werd hier heel begripvol op gereageerd en toen hebben we samen naar een bevredigende oplossing gezocht. Dat vond ik zeer professioneel”. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen en dat verklaart dan ook de hoge scores die aan dit onderdeel worden gegeven. Zestig procent van de respondenten is tevreden en veertig procent is zelfs zeer tevreden over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Scherp.

Relatiebeheer

Twee referenten kunnen niets zeggen over het onderwerp ‘relatiebeheer’ omdat dit door een collega wordt onderhouden. De overige respondenten zijn eensgezind, zij zijn tevreden over de manier waarop Scherp de relatie onderhoudt. “Ik vind dat veel instellingen en bedrijven je te veel overspoelen met informatie waarop je niet zit te wachten. Dat erg is al snel als irritant. In het geval van Scherp is daar geen sprake van. Zij voelen goed aan waar wij behoefte aan hebben en laten het initiatief voornamelijk van ons uit gaan. Ik weet ze ook wel te vinden als ik ze nodig heb,” aldus een referent. Een ander heeft een iets andere mening: “Ik vind het wel prettig om regelmatig een update en informatie te ontvangen, dan weet ik ook weer wat er voor ons beschikbaar en relevant is. Dit doen ze prima bij Scherp”. Deze referenten hebben dus beide een ander beeld over wat goed relatiebeheer moet inhouden maar zij zijn beide tevreden over de manier waarop Scherp hier invulling aan geeft.

Prijs-kwaliteitverhouding

Alle referenten die zicht hebben op de prijs-kwaliteitverhouding zijn hier tevreden over. Zij zijn hier verder vrij kort van stof over en ze geven vooral aan de prijzen “niet per se heel laag” zijn maar dat de kwaliteit van een dermate hoog niveau is, dat dit de prijzen rechtvaardigt. Hier volgt een toelichting van een van deze referenten: “Scherp is een gespecialiseerd bureau dat veel kennis in huis heeft. Het is logisch dat er een prijskaartje hangt aan het overbrengen van deze kennis. Zij investeren zelf ook veel in het up-to-date houden van deze kennis dus dan is ook echt volkomen begrijpelijk dat dit aan de prijzen te zien is. Ik vind de prijzen dan ook alleszins redelijk als je dit afzet tegen de kwaliteit”. De overige referenten onderschrijven dit.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Scherp, komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Zij spreken over een “gedegen voortraject” waardoor en een op maat gemaakt pakket kan worden geboden: “Zij bieden diverse diensten die aanvullend zijn. Hierdoor sloot het traject naadloos aan op onze wensen”. De trajecten zelf hebben bij alle respondenten aan de verwachtingen voldaan en dit is met name te danken aan de stevige en kwalitatieve hoogwaardige inhoud in combinatie met de link die met de praktijk van de opdrachtgevers werd gelegd: “We hebben er heel veel aan gehad, het was zowel nuttig als effectief”. Ook over de overige onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod kwamen zijn de referenten tevreden tot zelfs zeer tevreden. Het enige verbeterpunt dat door één van hen naar voren werd gebracht betrof het trainingsmateriaal. Dit kon wat deze ene referent betreft op een meer gestructureerde wijze worden aangeboden: “Ik vond het iets te veel uit losse onderdelen bestaan”. Alle respondenten zijn dermate tevreden over het afgenomen traject dat zij Scherp zonder meer zouden aanbevelen aan derden. Ook zouden zij zelf, als dit in de toekomst aan de orde komt, nog eens gebruik willen maken van de diensten van Scherp.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Scherp B.V. op 07-04-2022.

Algemeen

Scherp in Veiligheid werd opgericht in 2010 (inmiddels Scherp B.V. en hierna verder 'Scherp' genoemd) en werkt voor organisaties met een publieke taak (zoals o.a. Veiligheidsregio's, gemeenten, ziekenhuizen en bedrijven met hogere risicogevoeligheid). Het bureau ondersteunt deze organisaties met beleid op het gebied van openbare orde, veiligheid en crisisbeheersing door middel van advies en training. De organisatie streeft naar de hoogste kwaliteit van dienstverlening. Naast training en advies wordt gewerkt aan projecten op voornoemde gebieden en worden adviseurs ingezet op adviesklussen. De klant bepaalt, en naar aanleiding van de vraag, wordt één van deze middelen ingezet om de gestelde doelen en resultaten te bereiken. Scherp heeft een onafhankelijke positie en streeft ernaar duidelijk en praktisch een oplossing aan te dragen via voornoemde inzet van diensten. Trainers en adviseurs worden op strategisch niveau door voornoemde doelgroepen ingezet. Het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de opleidingsactiviteiten van Scherp.

Kwaliteit

Voor de uitvoering van de opleidingsactiviteiten werkt Scherp met haar eigen team van specialisten. De kernwaarden van het bureau waarop de dienstverlening is gebaseerd zijn deskundigheid, betrouwbaarheid, betrokkenheid en vernieuwend. Opleidingen of trainingen worden verzorgd door deskundigen die eveneens actief zijn als adviseur en daarmee aan de basis staan van het succes van Scherp. De adviseurs/trainers zijn primair geselecteerd op basis van inhoudelijke expertise en beschikken over veel kennis en ervaring met integrale veiligheid en bestuurskunde. Scherp staat midden in haar specifieke materie of doelgroep en besteedt veel aandacht aan kennisontwikkeling, juist vanwege het tekort aan ervaren adviseurs in veiligheid. Veelal in samenwerking met de klant en door coaching wordt veel geïnvesteerd in kennisontwikkeling. Een onderwijskundige houdt een vinger aan de pols bij de ontwikkeling van trajecten. Daarnaast krijgen trainers/docenten, indien nodig of gewenst, de gelegenheid om opleidingen te volgen ter bevordering van de deskundigheid. Ook vindt er wekelijks werkoverleg plaats en is er regelmatig ruimte voor intervisie. Evaluaties worden besproken met de klant in de vorm van een rapportage en daarnaast ingezet om de kwaliteit te bewaken. De uitkomsten hiervan worden gedeeld met de adviseurs/docenten en indien nodig gebruikt om zaken bij te stellen.

Continuïteit

De duurzame relaties met de klanten en de sterke positie van Scherp als kennisleverancier vormen een borg voor de continuïteit van de organisatie. Ook de structurele aandacht voor kwaliteit en het continue streven naar innovatie draagt hieraan bij. Scherp speelt met advies, detachering en trainingen in op de behoefte van de doelgroep en signaleert een groeiende belangstelling naar kennis en opleidingen. Momenteel is Scherp bezig met het verder ontwikkelen van het leerplatform. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van de laatste inzichten op het gebied van A.I. Op grond van de gerichte focus op kwaliteit, het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van Scherp voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De volledige dienstverlening van Scherp sluit optimaal aan bij de wensen en behoeften van het werkveld. De praktijksituatie van de klant is bepalend bij welke vorm van dienstverlening wordt gekozen en ingezet. De nieuwste ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd en vertaald naar het aanbod. In geval van ontstane spanning bij één van haar relaties is de juiste expertise nodig en is dan via Scherp inzetbaar. Uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, blijkt dit één van de sterke punten van Scherp te zijn. De dienstverlening sluit volgens de referenten naadloos aan op de vraag.

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, 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