

# Klanttevredenheidsonderzoek

Reframe advies en training

26-04-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Reframe advies en training 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>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, ondoorgankelijk 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				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				33%	67%
Opleiders				67%	33%
Trainingsmateriaal				83%	17%
Accommodatie②					
Natraject			17%	50%	33%
Organisatie en Administratie				33%	67%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③				67%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

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

② Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.

③ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van Reframe advies en training (hierna Reframe te noemen) werken al langere tijd samen met het bureau. In sommige gevallen is Reframe preferred supplier. Enkele reacties van referenten: "We werken nu al acht jaar naar tevredenheid met hen samen", "Reframe is preferred supplier voor onze gemeente. Ze zijn destijds gekozen uit vijf leveranciers. Het contract wordt steeds verlengd vanwege de goede prijs-kwaliteitverhouding", "We hebben een langlopende werkrelatie. Wij zijn een grote organisatie. Zij zijn in staat om op afdelingsniveau maatwerk te leveren" en "We kiezen voor hen omdat zij meer dan anderen bereid zijn om de trainingen heel praktijkgericht in te richten." Over het voortraject zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Er wordt goed geïnformeerd naar de wensen van de opdrachtgever en de leerdoelen van de deelnemers.

Enkele referenten: “Ze hebben een gesprek met de leidinggevende en ik spreek de trainer ook nog weleens vooraf. De deelnemers vullen hun individuele leerdoelen in”, “Ik heb gesprekken met de trainer, degene die het bij Reframe organiseert en de eigenaar. We hebben het ook over de samenwerking en hoe we de individuele medewerkers op een bepaalde manier willen scholen” en “Er wordt goed naar ons geluisterd. We leveren zelf casussen aan. Het gaat best ver op maat.” Er wordt veelal van tevoren een bezoek gebracht aan de werkvloer. Een referent: “Ze komen het liefst even meedraaien op de werkvloer om te voelen wat er gebeurt tijdens de werkzaamheden.”

### **Opleidingsprogramma**

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte wordt gepresenteerd, stemt alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het geeft een goed en uitgebreid beeld van de inhoud van de opleiding. Het is in voldoende mate in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever zoals die in het voortraject aan de orde zijn gekomen. Er is genoeg gelegenheid voor aanpassingen in het concept. Enkele reacties: “Het opleidingsprogramma is helder en gedetailleerd genoeg”, “Het was een prima programma, helemaal op onze leest schoeid”, “Het programma is in de loop van de tijd steeds meer bijgeschaafd. Het is echt maatwerk” en “We hebben het concept nog helemaal naar wens kunnen aanpassen. Het is een heel goed programma geworden.” De financiële kant van de zaak is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. De opleidingen sluiten goed aan op de praktijk. Het interactief gehalte is naar wens. Men is tevreden over de gebruikte methodieken en doelgerichte aanpak. Enkele reacties: “Het wordt goed overgebracht. Ze hanteren een mooie balans tussen theorie en praktijk”, “De reacties waren lovend”, “De methodieken en modellen die ze gebruiken, blijken goed te werken” en “Het was een fysieke training. Alle belangrijke aspecten zijn aan bod gekomen.” De noodgedwongen overschakeling op online-onderwijs vanwege COVID-19 is naar de mening van de referenten goed verlopen. Een referent: “Het was even zoeken hoe dat nou gaat online met zo’n trainingsacteur. Ze hebben daar goed hun weg in gevonden. Ook de extra e-learning was een mooie aanvulling. Daarnaast hielden ze voldoende pauzes aan en checkten ze goed of iedereen zijn huiswerk deed en betrokken was.” Ook qua maatwerkgehalte voldoen de opleidingen aan de verwachtingen: “De opleidingen sluiten goed aan op onze wensen en behoeften. De casussen zijn door ons aangeleverd of aangepast aan de situaties die spelen binnen onze organisatie”, “Er wordt ter plekke ingegaan op datgene waarmee de deelnemers mee komen”, “Ze zoomen goed in op maatwerk. Het niveau van onze deelnemers verschilt. Doordat Reframe ter plekke komt kijken, weten ze heel precies wat er nodig is. Op die inzichten zijn de opleidingen gebaseerd” en “Zij volgen ons in onze ontwikkeling. Als wij ons beleid aanpassen, dan passen zij daar de terminologie op aan.”

### **Opleiders**

Aan de opleiders kennen allen een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Men is te spreken over hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische kwaliteiten: “De trainers zijn inhoudelijk heel goed”, “Ze weten het altijd naar de praktijk te vertalen”, “Ze zijn deskundig en kunnen het prima overbrengen” en “Men is hier heel positief over de trainers. Ze sluiten goed aan op wat er belangrijk is voor onze organisatie. Ze gaan ter plekke in op de vragen en behoeften van de deelnemers.” Een referent voegt nog toe: “De trainers zijn professioneel en betrokken.” Ook over de acteurs wordt positief geoordeeld. Enkele referenten: “De acteurs kunnen heel realistisch situaties nabootsen” en “Ze weten de spanning goed op te voeren.”

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Dit bestaat voornamelijk uit digitaal aangeleverde lesstof. Ook is er sprake van e-learning. Soms worden er boeken aangereikt. Enkele referenten: “Er werd een online reader beschikbaar gesteld en een boekje”, “We kregen een mapje om de methode nog eens door te lezen”, “Het materiaal is goed van inhoud. De e-learning is gebruiksvriendelijk. De deelnemer kan zijn kennis testen. Er zitten bijvoorbeeld ook filmpjes in over agressie en hoe te reageren.” In veel gevallen is er sprake van maatwerk: “De e-learning is op maat aangepast” en “Voor onze praktijkgeschoolde werknemers moest het in begrijpelijke taal worden weergegeven. We hebben in samenspraak met Reframe een eigen e-learning ontwikkeld, zodat de training ook op dit niveau kon worden ingezet.”

**Accommodatie**

Aangezien alle opleidingen die binnen dit onderzoek vallen online of in-company waren, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

**Natraject**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Een enkeling bevestigt desgevraagd dat er sprake is van een deelnamecertificaat. De deelnemers krijgen in de regel een evaluatieformulier ter invulling aangereikt. Meestal vinden er enkele keren per jaar evaluaties met de opdrachtgever plaats. “We komen twee à drie keer per jaar samen en nemen dan de evaluatieformulieren door. Als iets voor verbetering vatbaar is, dan kijken we of we eruit kunnen komen”, licht een tevreden gestemde referent toe. De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “Het natraject is niet erg uitgebreid. Wat ik gemist heb, is een evaluatie met mij als opdrachtgever.” Over de vervolgmogelijkheden is men goed te spreken. Een geïnterviewde: “We kopen nu herhalingstrainingen in en zijn ook aan het nadenken over een train-de-trainer-opleiding.” Over de resultaten van de opleidingen is men enthousiast: “Het resultaat is goed. De mensen hebben er veel aan”, “De reacties op de evaluaties zijn heel enthousiast”, “De trainingen scoren bij ons minstens een 7.5, wat een hoog cijfer is bij ons” en “De beoogde doelstellingen zijn tot nu toe steeds bereikt.”

**Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten (zeer) tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering verloopt zonder problemen. Er wordt snel, flexibel en zorgvuldig gehandeld. Enkele reacties: “Ze zijn prima te bereiken. Als ik een vraag heb, kan ik altijd overleggen”, “Ik krijg overal direct antwoord op. Dingen worden snel voor je geregeld”, “Als ik nog iets wil aanpassen dan kan dat altijd” en “Ik heb hen nog niet op een fout in de facturering kunnen betrappen.” Een referent voegt nog toe: “Wij hebben een vaste contactpersoon voor de planning en een vast iemand voor de organisatie en administratie. Onze backoffice is tevreden.”

**Relatiebeheer**

Allen kennen het relatiebeheer een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. Geen van de referenten kan bevestigen dat er een nieuwsbrief wordt toegestuurd. Wel is er in de regel sprake van een goed persoonlijk contact: “We hebben regelmatig contact”, “We doen zaken met de directeur. We hebben een prettige relatie” en “Ze informeren ook naar je op momenten dat er even geen aanleiding is om iets bij hen af te nemen, waardoor je denkt, ‘Ze doen het niet voor het geld’. Je kunt hen altijd bellen als je hen nodig hebt.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Een greep uit de reacties: ‘Het is een van de duurdere trainingsbureaus, maar daar krijg je ook wel iets voor terug’, “We hebben pas nog de prijzen vergeleken en daar komt Reframe heel goed uit” en “Als je het vergelijkt met andere aanbieders, is Reframe veel beter, terwijl de prijzen vergelijkbaar zijn.” Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eendoordeel over de maatwerkopleidingen van Reframe en de samenwerking met het bureau zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van Reframe, wijst men allereerst op de kwaliteit van de inhoud en de docenten: “De combi van verschillende modellen is wat de training kracht geeft”, “De docenten zijn betrokken en meedenkend”, “Ze kennen onze organisatie en de specifieke uitdagingen waarmee wij te maken hebben door en door” en “Ze hebben superveel ervaring binnen de overheid en het bedrijfsleven.” Ook over het maatwerkgehalte is men lovend: “Ze staan open voor commentaar en ze passen de trainingen aan onze behoeften aan. Het is echt maatwerk” en “De eigenaar gaat zelf langs om te proeven op de werkvloer. Hij komt bijvoorbeeld bij de loketten langs en gaat echt de diepte in om een goed beeld te krijgen van wat er omgaat.” Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van Reframe aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Reframe advies en training op 26-04-2022.

### Algemeen

Reframe advies en training, hierna voor het leesgemak verder Reframe genoemd, verzorgt maatwerktrajecten voor vraagstukken op het gebied van communicatie, management, samenwerken en persoonlijk functioneren. Het bureau helpt mensen, teams en organisaties bij het in kaart brengen en realiseren van hun professionele doelstellingen in uiteenlopende situaties. Dit varieert van onderwerpen als feedback geven, crisismanagement en persoonlijke effectiviteit tot interculturele communicatie, mentale weerbaarheid en conflicthantering. Het doel is de interne en externe communicatie te verbeteren in situaties waarbij spanning, emotie, werkdruk of agressie een rol spelen. De dienstverlening omvat een breed scala aan trainingen. Ook organisatieadvies en coaching behoren tot het aanbod. Een persoonsgerichte, gedragsmatige benadering vormt de kracht van het bureau. Men hanteert een unieke, praktijkgerichte aanpak die draait om authenticiteit, beleven en reflecteren. Door bewustmaking van gedrag en de effecten geeft men inzicht in de keuzemogelijkheden en de wijze hierop te anticiperen. Het uitgevoerde Cedeo klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de maatwerkopleidingen van Reframe.

### Kwaliteit

Kwaliteit heeft Reframe hoog in het vaandel. Men werkt met een gefaseerde aanpak. De voorfase bestaat uit een uitvoerig voortraject, waarin de situatie zorgvuldig in kaart wordt gebracht. Hiervoor worden veelal ook intakes gehouden met de deelnemers om een optimale maatwerkafstemming te realiseren. Ook kan meelopen op de werkvloer deel uitmaken van deze fase. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld. Zo moeten zij om kunnen gaan met spanningsvolle situaties en met weerstanden. Daarnaast wordt van hen verwacht dat zij deskundig zijn op het gebied van teambuilding, persoonlijke effectiviteit en klantvriendelijkheid en wordt een bepaalde mate van inventiviteit, creativiteit en inlevingsvermogen verwacht. Een sterk punt en toegevoegde waarde van de trainers van Reframe is, dat zij de vertaalslag weten te maken naar de werksituatie van de deelnemers én naar de mogelijkheden binnen de organisatie. De aanpak in de trainingen is 'positief confronterend met respect'. De acteurs die regelmatig worden ingezet, spelen daarbij een essentiële rol. De realistische nabootsing van een situatie, vaak op locatie, is een doeltreffend verrassingselement in trainingen. Ook is er aandacht voor persoonlijke- en professionele ontwikkeling van trainers. Zo loopt men incidenteel ook mee met trainingen om feedback te kunnen geven. Ook evaluaties zijn bij Reframe een belangrijke graadmeter voor het meten en borgen van de kwaliteit. Zo worden alle trajecten onderworpen aan een eindevaluatie. Eventuele feedback van deelnemers (en opdrachtgevers) wordt ter harte genomen en serieus bekeken. Men staat open voor suggesties en onderzoekt of deze toegevoegde waarde kunnen hebben binnen de continue ontwikkeling van opleidingen.

### Continuïteit

Reframe verzorgt trainingen, coaching en advies in de non-profitsector en bij overheidsinstellingen. Daarnaast is men actief in het MKB en bij grote organisaties in de profit sector. De sterke focus op continue verbetering en de constante kwaliteit van het bureau dragen bij aan de hoge waardering van opdrachtgevers en het verwerven van nieuwe opdrachten. Gekeken naar de wederom goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, de grote aandacht voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van Reframe voor de komende tijd voldoende is geborgd.



**Bedrijfsgerichtheid**

De missie van Reframe is om kwaliteiten en mogelijkheden van organisaties te vergroten. Met de nadruk op het bewust worden, creëren en uitbouwen van ieders persoonlijke kwaliteiten en mogelijkheden. Het bureau hanteert hierbij een unieke, praktijkgerichte aanpak die draait om authenticiteit, beleven en reflecteren. De aanpak van Reframe gaat uit van authenticiteit. Het bureau brengt mensen eerst in contact met hun kwaliteiten en leerpunten en bouwt daar vervolgens op voort. De aanpak van het bureau werpt zijn vruchten af. Reframe verzorgt trainingen bij duizenden professionals die werkzaam zijn in de zorg, de overheid en het bedrijfsleven. De trajecten zijn afgestemd op de deelnemers, hun werkomgeving en op praktisch gebruik. Deze directe aanpak benadrukt de betrokken, gedreven en bedrijfsgerichte benadering. De afgelopen jaren heeft ook Reframe te maken gehad met uitval, uitstel of online-onderwijs in verband met de COVID-19 pandemie. Op die omstandigheden heeft men alert ingespeeld. Vanwege de maatregelen is er direct gezocht naar alternatieven en is een deel online opgepakt.

## 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