Klanttevredenheidsonderzoek

How Company

31-05-2022

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van How Company 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN 7

BEZOEKVERSLAG 11

CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN 13

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 jaaromzet 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 klanttevredenheidonderzoek 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				60%	40%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②			20%	20%	30%
Accommodatie③					40%
Natraject④				30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

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

② Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.

③ Zes referenten kennen de accommodatie geen score toe.

④ Eén referent kent het natraject geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van How Company bevestigt desgevraagd dat er al langere tijd naar tevredenheid zaken wordt gedaan met het bureau. Enkelen vertellen: “Ik ken hen al jaren, nog vanuit mijn vorige functie. Ik heb hen ‘meegenomen’ naar mijn huidige organisatie”, “De samenwerking gaat terug tot voor mijn tijd. We hebben al heel veel bij hen afgenomen” en “Ons bedrijf doet al langer zaken met hen. Ze zijn toegankelijk, ze denken mee en ze bieden goede cursussen aan.” Men is langs diverse wegen met How Company in aanraking gekomen. De keuze voor het bureau wordt onder meer als volgt toegelicht: “We kenden de trainer via-via. De visie van How Company bleek goed bij de onze te passen”, “Ik kwam met hen in aanraking via een kennis. Ik heb zelf ook eerst de training gedaan”, “We hebben drie aanbieders een pitch laten doen. Wat How Company te vertellen had, sprak ons het meest aan en sloot het best aan bij onze leerdoelen”, “Ik heb met de deelnemers een aantal opties besproken. Dit leek het best aan te sluiten” en “Mijn man had een training gedaan bij How Company en ik dacht, ‘Jeetje wat hebben dié een impact gehad’.

De meeste trainingen hebben geen duurzaam effect, maar ik zág bij hem gewoon de verandering. Ja en toen werd ik nieuwsgierig!" Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake verloopt naar wens. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen en behoeften: "De trainer heeft ons uitstekend geholpen om de vraag scherp te krijgen", "Ik heb prima kunnen vertellen waarom ik de training nodig vond en welke kant ik dacht dat we op moesten", "Er is goed naar ons geluisterd en een goede inschatting gemaakt van welke trainers bij ons zouden passen" en "Ze hebben zorgvuldig gekeken naar wie wij als bedrijf zijn. Ze zijn met een voorstel gekomen dat aansloot op wat er nodig was." Een referent voegt nog toe: "De trainer heeft mij uitgelegd dat hij niet te veel wilde weten om niet met bepaalde vooroordelen de training in te stappen. Dat vond ik een integere benadering." Ook over de planning is men tevreden. Een referent: "De planning is strak. Ze doen wat ze beloven. Je weet waaraan je toe bent."

Opleidingsprogramma

Alle referenten kennen het opleidingsprogramma een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. Het geeft naar hun mening een goed beeld van de inhoud van de opleiding. Het is in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever, zoals die in de intake besproken zijn. In veel gevallen is bijschaving aan het concept niet nodig, maar indien gewenst maakt men daar ruimte voor. Enkele reacties: "Alles was duidelijk, er hoefde niets aangepast te worden", "Ik krijg het terug zoals ik het gebriefd heb", "De bedrijfsdoelstelling was goed in het programma verwerkt", "Het programma is goed op papier gekomen. Het was gedetailleerd genoeg. Het sloot aan op onze wensen" en "Er is in goed overleg nog het een en ander bijgeschaafd. Ze hebben zich helemaal in ons traject gevouwen." Een referent voegt nog toe: "Het programma was vrij globaal, maar dat is juist wel prettig bij dit soort trainingen. Dan is er alle ruimte voor invulling ter plekke." De financiële kant van de zaak is over het geheel genomen helder, al zet één referent op dit punt een kritische noot: "We kregen pas later door wat nu precies de prijs was, toen wij al met hen in zee waren gegaan over de inhoud."

Uitvoering

Aan de uitvoering kent tachtig procent van de referenten de hoogst mogelijke score toe. Twintig procent geeft een score 'tevreden'. Men is goed te spreken over opbouw van de trainingen, het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen. Hetzelfde geldt voor de diepgang en de balans tussen theorie en oefening. Enkele reacties: "Het is heel intensief. Op de eerste dag krijg je inzicht in het herkennen van communicatiestijlen. Op de tweede dag ga je op zoek naar waar je zelf vastloopt. Dat is heel confronterend. Op de derde dag kijk je weer naar de communicatie, met in het achterhoofd waar je vandaan komt", "Het was steeds eerst een stukje theorie, daarna een plenair gesprek over de samenwerking. Vervolgens ging het in groepjes uiteen", "Het is een combi van luisteren en zelf dingen doen. Ze hanteren een goede balans", "We hebben veel rollenspellen en oefeningen gedaan. Je oefent bijvoorbeeld met communicatiestijlen die je zelf niet hebt en kijkt welk effect het heeft. Je moet steeds op elkaar reageren. Wij waren met een klein groepje, je kwam veel aan bod" en "Ze spiegelen heel duidelijk hoe je ego in de weg zit en dat je andere opties hebt. Ze maken het helder en transparant." Ook qua maatwerkgehalte voldoen de opleidingen ruimschoots aan de verwachtingen: "Ze gebruiken de standaardtraining als basis, maar ze passen het toe zoals wij dat willen in het bedrijf", "Na het algemene programma over communicatiestijlen hebben ze specifieker ingezoomd op de situatie in het ziekenhuis en de ondernemingsraad" en "Het waren meerdere teams met functies die op zich weinig met elkaar te maken hebben. Er is gesproken aan de hand van thema's zoals werkdruk en samenwerking. Ook de persoonlijke kant van het verhaal is aan bod gekomen. Het was echt maatwerk." Eén referent zet nog wel een kanttekening: Sommige deelnemers vonden dat het niet helemaal aansloot bij wat we nodig hadden. De doelgroep was qua behoeften nogal verdeeld." Men is tevreden over de sfeer die in de trainingen wordt gecreëerd: "We hadden voor het eerst een gemengde groep met alle functies door elkaar. Het was een heel fijne dynamiek" en "Het is een veilig omgeving waarin alles besproken kan worden. Dat heeft ertoe geleid dat iedereen zich volledig heeft kunnen inzetten en overgeven, en alles eruit heeft gehaald." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie. Een referent: "We hebben een paar tussenevaluaties gehad met de trainer om te bespreken of het liep en de groep goed meedeed."

Opleiders

Ook over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun kennis, didactische vaardigheden en persoonlijke kwaliteiten: “De trainers snappen het concept heel goed en weten het goed over te brengen”, “De trainer is heel deskundig. Het is prettig met hem samenwerken”, “Hij sluit goed aan bij elke groep, of het nu om een directie gaat of om secretaresses. Hij heeft overal een format voor”, “Hij kan het scherp neerzetten. Uiteindelijk is het bijna een militaire operatie, maar hij jaagt mensen niet in het harnas”, “Hij reageerde heel goed op de groep. Hij liet ruimte voor andere dingen, maar kwam steeds weer terug naar het programma” en “De trainers zijn allemaal ontzettend goed opgeleid. Ze zijn liefdevol maar streng, confronterend en spiegelend, maar ze houden in de basis van mensen.” Verder zegt men: “De trainer is heel zorgvuldig en perfectionistisch. Het is iemand die goed luistert”, “Hij was integer, discreet en heel betrokken”, “Hij is oprecht geïnteresseerd in mensen”, “De trainer was leuk, attent en heel inspirerend” en “Ik vind het bewonderenswaardig van de trainer dat hij mensen zo kan raken en dat het zo snel tot de kern gaat. Hij verdiept zich in waarmee mensen worstelen en hoe ze verder willen, en laat hen in hun waarde. Hij kan met iedereen praten. Zijn empathie is een enorme kwaliteit.”

Trainingsmateriaal

Van de zeven referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er vijf tevreden tot zeer tevreden. Daarnaast worden er twee ‘drieën’ toegekend. Het materiaal bestaat voornamelijk uit mappen en boeken. Enkele (zeer) tevreden referenten: “Het materiaal is netjes in orde. Ze reiken mapjes uit met alle theorie die achter de training zit, waar je zelf ook in kunt schrijven”, “Er wordt voor alles gezorgd. Je krijgt een naamkaartje, een tas met een schrijfblok en hand-outs, en wat suggesties voor boeken. Ze vragen zelfs of je links of rechts schrijft, voor de pen” en “In de map zitten opdrachten en flink wat theorie. Hij is echt bedoeld als naslagwerk. Als we presentaties hebben, zoals laatst over de prestatiedialoog, dan kies ik iedere keer iets uit de map om te gebruiken.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Het zou handig zijn geweest om wat meer theorie op papier te hebben. Er was nauwelijks sprake van materiaal” en “Je krijgt een tasje met een dure map die halfgevuld is. Die zet je in de kast en je doet er verder niets meer mee. Een beetje zonde.” Drie van de tien referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Allen die een oordeel kunnen geven over de accommodatie, tonen zich zeer tevreden. Zestig procent van de referenten kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Men is goed te spreken over de bereikbaarheid, de lesruimte en de voorzieningen. Iemand licht zijn tevredenheid als volgt toe: “Alles was heel creatief opgelost en geregeld. Het was een enorme zaal met heel veel afstand en een speciale ruimte om te eten. De lunch was prima. Het was ook mogelijk gemaakt om te blijven slapen.”

Natraject

Alle referenten die het natraject een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. In de regel is er sprake van evaluaties met de deelnemers en met de opdrachtgever. Enkele reacties: “Ze hebben de tijd genomen om naar ons toe te komen” en “Ze vragen zorgvuldig na hoe het voor ons is geweest. Er wordt goed naar ons geluisterd.” Meerderen tonen zich in het bijzonder tevreden over de nazorg en opvolging: “Als mensen de trainer nodig hebben kunnen ze hem bellen”, “De trainer is nog een aantal keren langs geweest”, “De beschikbaarheid van de trainer na de training is zeer opvallend en waardevol. De deelnemers kunnen altijd bij hem terecht als er vragen zijn”, “Er zijn nog twee follow-up calls geweest”, “Ik heb posters meegekregen met suggesties om vergaderingen beter te laten lopen” en “We hebben een appgroepje waarin ook de trainer heeft plaatsgenomen, en waarin we de positieve dingen met elkaar benadrukken.” Eén referent kent het natraject geen score toe, omdat de training in zijn situatie nog niet is afgerond. Over de resultaten van de opleidingen is men over het geheel genomen enthousiast: “Ik krijg positieve berichten over de training. De mensen krijgen veel kapstokjes”, “We zijn zo tevreden dat we de training nog een keer hebben genomen”, “De mensen krijgen heel veel inzichten in hun eigen persoonlijkheid en in die van anderen”, “De mensen leren beter te luisteren en de ander in te schatten en te beïnvloeden”, “Als ik kijk naar de stappen die we moesten nemen en die te maken hadden met persoonlijke ontwikkeling, dan heeft de training echt bijgedragen. Het is een heel goed seizoen geweest”, “We zijn overgenomen door een ander bedrijf en zitten in een integratietraject. Een week na de training waren de eerste mededelingen over ieders nieuwe functie. Het is goed gelukt om de managers klaar te stomen om het team mee te nemen”, “Er is echt iets veranderd. De mensen spreken elkaar op dingen aan. Ze zijn zich bewust van de behoeften van de ander, en van dat het ok is om fouten te blijven maken.

De kracht van het volgen van zo'n training als groep, is dat je elkaar kunt helpen" en "Ik was eerst sceptisch, maar ik ben echt onder de indruk van hoe de trainer mensen in beweging krijgt. Hij kan zich zo goed verplaatsen in de mensen die hij voor zich heeft. Hij weet die IT'ers echt in de actiestand te krijgen. We kennen ze na 18 maanden niet meer terug."

Organisatie en Administratie

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen die de organisatie en administratie een score toekennen tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering verloopt correct. Men is tevreden over de snelheid van handelen, de accuratesse en klantvriendelijkheid. Enkele reacties: "Alles rondom de training is goed en professioneel geregeld. Alle afspraken worden zorgvuldig nagekomen", "We worden op tijd gemaild voor de deelnemerslijsten. De opdrachten worden netjes verstuurd. De facturering is in orde. Ze informeren of ze nog iets voor ons kunnen betekenen. Het contact is heel goed", "Ze zijn heel punctueel, vlot van reactie en vriendelijk. Ook is de toegang tot de online omgeving prima geregeld", "De bereikbaarheid is goed. Ze houden zich stipt aan de afspraken. Ze bellen altijd even hoe het is gegaan" en "Door corona hebben we steeds dingen moeten wijzigen, soms op de ochtend zelf nog. Ze stonden altijd klaar om de groepsindeling te wijzigen en het materiaal van andere namen te voorzien, zelfs op de dag zelf nog." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "Ik weet niet precies wat er aan de hand was, maar men was niet tevreden over de prijsopgave."

Relatiebeheer

Het relatiebeheer roept uitsluitend (zeer) tevreden reacties op. Er is in de regel sprake van een of meerdere vaste contactpersonen. Het contact is naar wens. Enkele referenten: "Wij worden regelmatig gebeld door de trainer", "We spreken onze contactpersoon vrij frequent in het kader van andere opdrachten", "Ze schuiven tussendoor aan bij de meetings van onze stuurgroep. We werden ook uitgenodigd op een relatie-event van hen" en "Ze komen regelmatig terug om te informeren hoe het gaat. Ze onderhouden persoonlijk contact, ook al neem je niet meteen iets af. Dat stel ik zeer op prijs." Een ander voegt nog toe: "Ze hebben het contact in coronatijd goed warm gehouden, met gratis onlinetrainingen en een boek als relatiegeschenk."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Een greep uit de reacties: "Ze zijn niet de goedkoopste, maar wel de allerbeste", "Ik zie lagere dagprijzen maar dan is de kwaliteit ook heel anders", "Ze zijn best aan de prijs maar ze zijn by far the best", "Ik kan me niet herinneren dat er prijsverhogingen zijn geweest" en "Als ik kijk naar hoeveel verschil de training heeft gemaakt, dan is ieder uur het waard geweest."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van How Company zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van How Company en de samenwerking met het bureau wijst men allereerst op de kwaliteit van de trainers: "De persoonlijke betrokkenheid van de trainer was opvallend", "De trainers zijn flexibel en kundig", "Het intermenselijke is heel sterk. De trainer begrijpt wat mensen nodig hebben en kan goed omgaan met verschillende karakters" en "De trainer is heel sterk en ervaren. Hij kan inspelen op dingen die zich voordoen zonder de lijn van het programma te verliezen." Ook het maatwerkgehalte roept tevredenheid op: "Ze weten aan te sluiten bij de organisatie en de afdeling", "Ze zijn bereikbaar en meedenkend" en "Het is geen standaardaanbod. Ze passen de training echt aan op de vraag." Verder zegt men: "Het is heel waardevol voor de persoonlijke ontwikkeling van mensen", "De trainingen hebben echt impact. Er vindt heel simpelweg een verandering in gedrag plaats", "Het geeft je een motor en een stuur om in het leven continu je te blijven verbeteren en excelleren" en "Als ik een impact wil op cultuur en houding, denk ik van alle bureaus waarmee ik samenwerk altijd het eerst aan hen." Desgevraagd bevestigen allen dat zij graag bereid zijn om de maatwerkopleidingen van How Company aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma②				40%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal			20%	40%	40%
Accommodatie			20%	50%	30%
Natraject			10%	20%	70%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer			10%	40%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding			10%	30%	60%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

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

② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van How Company zijn langs verschillende wegen met het bureau in aanraking gekomen. Zij lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder onder meer als volgt toe: “Ik ben getipt door mijn broer en zijn vrouw. Die waren heel enthousiast”, “Wij zijn op aanraden van collega’s bij How Company gaan kijken. Die was erg tevreden. Hetzelfde geldt voor ons”, “Mijn werkgever wil dat wij allemaal de training doen. Ik ben er erg blij mee”, “Ik ben op aanbeveling van mijn manager ingeschreven. Je leert in de training wat belangrijk voor je is en hoe je jezelf zichtbaar krijgt” en “Omdat de opleidingsaanbieder van mijn vorige werkgever niet beviel, ben ik de markt opgegaan en heb ik verschillende andere dingen geprobeerd. Ik zag door de bomen het bos niet meer. Bij How Company kwam het allemaal aan bod, maar dan veel compacter.” Over het voortraject zijn alle referenten positief. In de regel is er sprake van een persoonlijke intake, die op verschillende manieren kan plaatshebben: “Ik heb een persoonlijk gesprek met een consultant gehad. Het was een heel prettig iemand”, “Ik kreeg een vragenlijst om in te vullen, over waar ik tegenaan liep”, “Ik heb met iemand van How Company gebeld. Ze kijken goed welke insteek je hebt, welke cursussen je hebt gehad en of die aansluiten” en “Ik heb per mail mijn wensen kenbaar gemaakt. Daar werd ook echt rekening mee gehouden in de training.” In sommige gevallen is er sprake van een opdracht. Er wordt veelal van tevoren materiaal toegestuurd.

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich tevreden tot zeer tevreden. De inhoud van de opleidingen wordt naar hun mening helder omschreven. Een greep uit de reacties: “Alles staat er duidelijk en overzichtelijk in”, “De brochure en de website zijn goed verzorgd” en “Het opleidingsprogramma is heel compleet. Er wordt goed beschreven wat het doel is en wat je kunt verwachten.” Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

De uitvoering roept uitsluitend positieve reacties op. Tachtig procent van de referenten geeft hier zelfs de hoogste mogelijke score. Iedereen is tevreden over het interactief gehalte, de balans tussen theorie en praktijk en de zelfwerkzaamheid: “Ik ben heel enthousiast over hoe je ertoe aangezet wordt om over jezelf na te denken. Heel waardevol”, “Er zitten veel rollenspellen in om te oefenen met hoe je boodschap overkomt, en dat terwijl de theorie ook goed wordt behandeld”, “Je leert door heel veel uitproberen welke communicatiestijlen je kunt hanteren en hoe je ermee om kunt gaan”, “Er zat heel veel afwisseling in: discussies, uitleg, oefeningen, rollenspellen… het was heel divers”, “Deze training had zoveel leermomenten… Ik ben echt veel wijzer geworden over mijzelf. Ik verwachtte dat er veel gekletst zou worden, maar het was heel interessant en gefocust”, “Je wordt voortdurend aan het werk gezet. Je maakt je eigen plan en gaat daarmee aan het werk” en “Ik heb veel trainingen gehad in mijn leven, maar niet één die zo toegespitst was op de praktijk.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Ik had niet echt een hulpvraag en werd er een beetje kriegel van dat er steeds naar een probleem werd gezocht. Het leek soms wel alsof er een trucje werd toegepast.”

Opleiders

Ook aan de opleiders wordt in zeer ruime meerderheid de hoogst mogelijke score toegekend. De referenten zijn goed te spreken over hun deskundigheid: “Ik kon merken dat de trainer het echt in de vingers had”, “De trainer was goed, capabel en ervaren” en “Hij heeft veel kennis en kunde in huis. Hij beheerst alle communicatiestijlen en kan ze dus ook bij iedereen toepassen.” Ook over de didactische en persoonlijke kwaliteiten van de trainers is men te spreken: “Het is een heel sympathiek iemand, die goed in verbinding kan gaan”, “Hij draait er niet omheen. Hij benoemt man en paard”, “Hij doorziet alles en iedereen, stelt de juiste vragen en legt het goed uit”, “De trainer is de beste die je je maar kan indenken. Hij helpt je enorm, met gerichte aanwijzingen. Hij is heel to-the-point in hoe je verder kunt komen”, “De docent was prettig in zijn vraagstelling. Wat ik goed vond, is dat hij terugpakte op wat hij eerder die dag gehoord had. Dat vond ik heel scherp”, “Hij stelde zich kwetsbaar op en oogstte daarmee veel vertrouwen. Een fijn persoon” en “Ik voelde mij enorm op mijn plek bij de trainer. Hij wist van een diverse groep met mensen uit alle verschillende werkvelden een hechte club te maken. Iedereen durfde elkaar feedback en tips te geven. Hij kon goed doorvragen en de vinger op de zere plek leggen. Hij was totaal op zijn gemak.”

Trainingsmateriaal

Met uitzondering van twee neutraal gestemden, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Over het geheel genomen voldoet dit qua inhoud en vormgeving ruimschoots aan de verwachtingen. Het bestaat zowel uit ‘papieren’ als digitaal materiaal. Het is goed geschikt als naslagmateriaal. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “We kregen een enorm boekwerk met allemaal oefeningen en informatie”, “We hebben heel veel digitale lesstof gekregen”, “Ik kijk nog vaak in de map als ik een gesprek heb, om mijn kennis op te frissen”, “De documentatie is heel goed. Ik gebruik de hand-outs met samenvattingen nog steeds in het werk” en “Alles wat we besproken hebben staat in de map, alle schema’s en modelletjes.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Ik had het wel fijn gevonden als ik wat meer kon nalezen over de theorie. Ik vond het wat summier” en “Wat de docent vertelde was lang niet allemaal terug te vinden in het materiaal. De aanvullende aantekeningen ontbraken.”

Accommodatie

Over de accommodatie zijn acht van de tien referenten (zeer) tevreden; twee anderen tonen zich noch tevreden, noch ontevreden. Enkele (zeer) tevreden reacties: “Het is voor zo’n training een heel geschikte locatie. Je kunt tijdens de lunchpauze lekker even naar het strand”, “Het hotel is super netjes en het eten is goed. De open haard is leuk” en “Het was goed geregeld met de coronamaatregelen. Het is een fijne plek aan zee.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “Het begint een beetje oubollig te worden, een beetje sjieker mag het wel. Het is ook wat afgelegen. Verder was het eten wel erg vegetarisch” en “Met de navigatie kwam ik heel ergens anders uit.”

Natraject

Afgezien van één toegekende ‘drie’ worden er aan het natraject uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. In de regel wordt er op de laatste dag van de training een certificaat van deelname uitgereikt. Er is standaard sprake van een mondeling en schriftelijke evaluatie. Men is over het geheel genomen te spreken over de wijze waarop er wordt geëvalueerd: “Je wordt een aantal dagen na de training nog een keer gebeld om na te vragen hoe je het hebt ervaren” en “Ze hebben nog een paar keer navraag gedaan over de feedback die ik had gegeven.” De nazorg en opvolging voldoen in grote lijnen aan de verwachtingen: “We hebben een terugkomdag gehad. Het is prettig dat je het even kunt laten indalen en dan na een tijdje nog eens feedback krijgt op wat je ermee hebt gedaan in de praktijk”, “Je kunt op de online omgeving nog contact houden om ervaringen te delen”, “Je kunt altijd naderhand nog vragen stellen” en “Er is een portal waar je de acties die je hebt uitgevoerd kunt plaatsen en tips en ideeën kunt uitwisselen. Je wordt echt gestimuleerd om aan de slag te gaan.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Er is niet na een maand nog even contact opgenomen door de trainer om te kijken of ik nog iets nodig had. Dat heb ik gemist.” Een overigens tevreden gestemde zet nog een kritische noot: “Er was beloofd dat ik nog een telefonische terugkoppeling vanuit de organisatie zou krijgen over een vervolgtraining, maar toen ze me niet te pakken kregen hebben ze het gelaten bij een voicemailbericht.” Over de resultaten van de opleidingen zijn de referenten positief: “Het was het laatste zetje wat ik nodig had. De training bevatte alles wat ik in vorige trainingen heb opgepikt en meer”, “Ik heb met name inzicht gekregen in hoe ik op anderen overkom”, “Als je een poosje met iemand praat, kun je hem meteen plaatsen”, “Ik heb zeer waardevolle tools gekregen die ik dagelijks gebruik. Ik heb vooral geleerd te herkennen wat mij in een negatieve spiraal trekt”, “De communicatie met de mensen op mijn werk verloopt veel makkelijker. Je begrijpt de ander”, “Ik heb geleerd met mijn kernwaarden zijn. Ik was vanwege een reorganisatie op zoek naar een andere functie. Door de training kwam ik tot de conclusie dat ik dit werk wilde blijven doen. Het feit dat ik dit als gevolg van de training ook goed kon uitdragen heeft bij mijn interne sollicitatie de doorslag gegeven”, “Ik wilde scherp blijven in mijn ontwikkeling en aanpak. Dat is dankzij deze training gelukt” en “Ik gebruik de inzichten en technieken in al mijn gesprekken en presentaties. Ik ben veel meer gericht op mijn doelgroep. Ik weet hoe ik mensen moet benaderen en adviseren. Ik train mensen hier nu ook in tijdens de leiderschapstraining die ik geef. Ik dacht dat ik het allemaal wel wist, maar door het stukje zelfreflectie heb ik er veel meer uitgehaald dan ik had verwacht.”

Organisatie en Administratie

Over het organisatorisch en administratief handelen van How Company zijn allen goed te spreken. De informatievoorziening verloopt naar wens. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is goed. Ook de facturering verloopt zonder problemen. Enkele reacties: “Ik heb geen klachten. Alles wat ik nodig had, was er”, “De aanmelding en de betaling verlopen perfect”, “De informatie vooraf is prima. Je weet precies waar je moet zijn, welk voorbereidend werk je moet doen en wat er gaat gebeuren”, “Ze doen het super netjes. Je krijgt meteen antwoord op je e-mails. Er is een apart persoon naast de trainer, die alles regelt en opvolgt” en “De backoffice doet zijn werk goed. Ze houden je netjes van alles op de hoogte. Daar kan ik niets op afdingen.”

Relatiebeheer

Aan het relatiebeheer kennen negen van de tien referenten een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe; daarnaast wordt er één ‘drie’ gegeven. Het contact, wordt grotendeels naar wens, onderhouden via mailing, telefoontjes en een interactief platform: “Ze houden goed contact. Ze bellen nog na of je nog verbeterpunten hebt en of je behoefte hebt om nog meer te doen”, “Het wordt heel laagdrempelig gemaakt om eventuele vervolgpunten op te werpen”, “Er is een website waar je je successen kunt delen met je medecursisten en naar de communicatiestijlen van anderen kunt kijken. Je wordt echt getriggerd om het geleerde nog een keer te herhalen”, “Ik krijg nog regelmatig mails met tips en oefeningen. Ze laten heel duidelijk weten dat de deur altijd openstaat, mocht je hen een keer willen spreken” en “Het contact met de trainer is gebleven. Hij heeft mij nog geholpen met mijn profiel op LinkedIn.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik had laten weten dat ik wel belangstelling had voor een vervolgopleiding, maar daar zijn ze niet erg op ingegaan. Daar hadden ze meer uit kunnen halen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één neutraal gestemde, zijn allen (zeer) tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Men zegt: “Het is best een prijzige cursus, maar aan de andere kant is het zijn geld meer dan waard”, “De prijs-kwaliteitverhouding is prima”, “Je krijgt goede kwaliteit voor je geld”, “Voor wat je ervoor terugkrijgt, zijn de prijzen zeker niet te hoog” en “Je moet het zien als een investering in jezelf, en dan is het een heel goede investering.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Het was veel geld voor die paar dagen. Ze hebben de trainingen heel vol gepropt. Je hebt weinig tijd om op te laden tussendoor. Zij gaven aan dat als de training langer zou duren, het duurder zou worden.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn in hun totaaloordeel over de open opleidingen van How Company tevreden of zeer tevreden. Zij laten zich lovend uit over de uitvoering, de praktische toepasbaarheid en het goede resultaat: “De organisatie, de opbouw en de inhoud zijn keurig verzorgd”, “Met de theorie kun je al heel veel, maar de methode wordt ook nog eens heel er praktisch gemaakt”, “Je krijgt inzicht waardoor je daarna beter communiceert”, “Het is een veilige setting. Het gaat super de diepte in” en “Het creëert veel bewustzijn over hoe je de ander kunt lezen. Je leert welke communicatiestijlen er zijn en hoe je daar handig op inspeelt.” Ook de trainers worden zeer gewaardeerd: “De trainer is echt heel ervaren. Hij is gewoon ontzettend goed”, “De trainers zijn scherp en zorgvuldig. Ze gaan echt de verbinding aan” en “De trainers zijn integraal en dragen hun visie uit. Je ziet dat terug in hun handelen, stappen en ideeën, en in de gesprekken die je tijdens de training met hen hebt.” Enkelen zeggen ieder nog tot besluit: “Dit is een cursus die je niet zomaar eventjes vergeet” en “Dit was voor mij de eerste training waarbij ik nu eens niet dacht: ‘Mag ik al naar huis?’ Een topcursus. Boeiend en relevant!” Allen tonen zich zonder meer genegen de open opleidingen van How Company aan te bevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met How Company op 31-05-2022.

Algemeen

How Company (2003) profileert zich als opleidingspartner op het gebied van medewerker-, team- en organisatieontwikkeling met de focus op de factor mens. Het bureau biedt programma's aan via open inschrijving, in-company en maatwerkprogramma's. De opleidingen zijn gericht op mensen op individueel niveau, in teams en in organisaties. Het streven is deelnemers ertoe zetten hun potentieel maximaal te leren benutten opdat zij doelstellingen sneller en met meer plezier kunnen behalen. How Company richt zich met trainingen, coaching en advies vooral op het realiseren van tastbare doelstellingen. De organisatie kan worden gekenmerkt als een praktische dienstverlener op het gebied van organisatieontwikkeling. Men ondersteunt organisaties en bedrijven die een sterkere, meer concurrerende positie willen verwerven en hun ambities willen waarmaken. Met de focus op het aanwezige menselijk potentieel om deze beter te benutten, richt men zich vooral op de 'how' component. De vraag hierbij is hoe een attitudeverandering bewerkstelligd kan worden binnen bedrijven en organisaties. How Company hanteert ervaringsleer als werkmethode. Deze methode stelt mensen in staat het geleerde direct in de praktijk toe te passen en zorgt ervoor dat de opgedane kennis en ervaring beklijft. De basis is de eigen praktijksituatie en werkproblematiek. Eigen verantwoordelijkheid staat daarin centraal: wat kan men zelf doen om problemen op te lossen. Door deze wijze van werken ontstaat er een blijvend effect voor zowel de werknemers als voor de organisatie.

Kwaliteit

How Company heeft kwaliteit en service hoog in het vaandel staan. Om die reden worden trainers door How Company zelf intern opgeleid. Alle trainers volgen intern een opleidingstraject, waarbij men een intensieve persoonlijke ontwikkeling doormaakt. How Company beschikt over een groep enthousiaste trainers waarvan een deel in vaste dienst is en een deel als freelancer wordt ingezet. Allen zijn zorgvuldig geselecteerd en kunnen omschreven worden als gepassioneerde professionals. How Company biedt trainers ruimte voor deskundigheidsbevordering en heeft oog voor kwaliteit. Trainingen worden structureel geëvalueerd. De communicatielijnen zijn kort. Trainers spreken en zien elkaar regelmatig. Daarnaast organiseert men voor alle trainers jaarlijks een 'driedaagse'. Deze bijeenkomst is gericht op het delen van kennis, het uitwisselen van ervaringen en het informeren over nieuwe ontwikkelingen. Kenmerkend voor alle How Company trainingen is het feit dat deelnemers leren het eigen aanwezige potentieel daadwerkelijk te benutten. De factor mens is van doorslaggevend belang bij het halen van gestelde doelen. Succes staat of valt met de bereidheid en het vermogen van mensen om samen te werken en voor het maximale durven te gaan. De motivatie en vaardigheid tot samenwerking tussen leidinggevenden en medewerkers is naar de mening van How Company cruciaal voor goede resultaten. Het is voor How Company dan ook een harde eis dat ook het management en de directie deel uitmaken van het traject zodat er een blijvend effect ontstaat.

Continuïteit

Op de omstandigheden van de COVID-pandemie heeft How Company goed ingespeeld. Men heeft geanticipeerd op uitval en uitstel in verband met de maatregelen. Voor een deel zijn onderdelen online opgepakt. How Company beschikt over een vaste loyale klantenkring. Nu alle maatregelen zijn opgeheven is de vraag naar opleidingen opnieuw groot. Met veel opdrachtgevers is de jarenlange samenwerking inmiddels uitgegroeid tot een partnership. Nieuwe relaties komen voornamelijk via mond-tot-mondreclame bij How Company terecht. Actieve marketing en promotie werd tot nu toe niet bedreven. Veel zorg en aandacht gaat uit naar de website en brochures. Op de website beschikt How Company over een online platform dat toegang biedt aan deelnemers van trainingen. Hier krijgen deelnemers toegang tot trainingsmateriaal en aanvullende informatie en kan men met de trainer en de deelnemersgroep in contact blijven. Ook biedt de digitale omgeving de deelnemers mogelijkheden om zich verder persoonlijk te ontwikkelen en de opgedane kennis te onderhouden. Gezien de opnieuw goede resultaten en bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, de klantgerichte dienstverlening en opleidingsactiviteiten in combinatie met de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van How Company voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

How Company start veranderingstrajecten aan de top van een bedrijf of organisatie; vanuit de filosofie dat de veranderingsbereidheid daar dient te beginnen vanuit hun voorbeeldfunctie. Vervolgens wordt de rest van de organisatie erbij betrokken om mede vorm te geven aan de gewenste verandering. Veranderen vanuit eigen kracht, geloof in eigen kunnen en het vervolgens ook doen, daar komt het bij de trainingen van How Company op neer. Resultaten worden niet alleen bereikt door de manier waarop er gecommuniceerd wordt en hoe problemen worden aangepakt, maar ook in het tempo waarin veranderingen plaatsvinden. Door professionaliteit, deskundigheid en integriteit is How Company in staat gebleken om bij de cursisten een blijvend resultaat te bewerkstelligen. Afgesproken resultaten worden behaald door zich te richten op zowel vaardigheden als attitude van mensen. How Company is ervan overtuigd dat het niet helpt om mensen te vertellen wat ze anders moeten doen. Daarom richt men zich op het faciliteren in de ontwikkeling van hun zelfinzicht. Op deze manier bereikt men meer met minder moeite door mensen anders naar zichzelf en anderen te laten kijken.

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