

Klanttevredenheidsonderzoek

Quiris Adviesgroep bv

23-02-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Quiris Adviesgroep bv 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 COACHING.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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, ondoorgroendelijk 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 Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Offerte				80%	20%
Uitvoering				70%	30%
Coaches				70%	30%
Afronding②				60%	
Organisatie en Administratie				100%	
Relatiebeheer③				60%	
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier zicht op
- ③ Niet iedereen kan hier iets over zeggen

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal coachingstrajecten verzorgd door Quiris Adviesgroep bv (hierna te noemen Quiris) hebben tien respondenten hun medewerking verleend. Een groot deel van hen heeft al eerder op enigerlei wijze met Quiris te maken gehad en zij waren tevreden over de manier waarop dat is gegaan. Een respondent is door enthousiaste verhalen van collega geïnteresseerd geraakt in de diensten van Quiris: "Een nieuwe collega had via zijn vorige werkgever al ervaring met Quiris en hij wees mij op de mogelijkheden die dit bureau bood. Ik heb vervolgens contact met ze opgenomen en zo is het balletje gaan rollen". Alle geïnterviewden zijn tevreden over de manier waarop er in het voortraject wordt geïnventariseerd wat de wensen zijn: "We hebben hier meerdere gesprekken over gevoerd, ook samen met coachee, zodat heel helder was waar wij naar zochten. Dit waren prettige gesprekken". De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zijn dan ook allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over het voortraject zoals daar door Quiris vorm aan wordt gegeven.

Offerte

De respondenten zijn ook over het volgende onderwerp, het plan van aanpak/offerte, tevreden tot zeer tevreden. De offerte wordt onder meer beschreven als “duidelijk”, “compact en helder” en “goed passend bij onze vraag”. Een van de respondenten legt dit nader uit: “In het voortraject hadden we alles grondig besproken en dat kwam netjes terug in het plan van aanpak. We hebben nog wel wat geschaafd aan wat bijzaken maar daar staat Quiris ook open voor. Het is echt tweerichtingsverkeer en uiteindelijk lag er een plan van aanpak dat prima aansloot bij onze wensen”. Een andere referent noemt hier specifiek de uitleg over de kosten: “Ik vind het heel belangrijk dat duidelijk is waar alle kosten vandaan komen. Quiris specificeert dit naar mijn mening voldoende en is heel transparant over deze zaken, heel prettig vind ik dat”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over het plan van aanpak wordt gedacht.

Uitvoering

De manier waarop Quiris de verschillende coachingstrajecten ten uitvoer heeft gebracht is zeer naar de wens van deze referenten, zij zijn hier allemaal tevreden over en dertig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Een van hen vertelt: “Omdat er in het voortraject duidelijk was gecommuniceerd, sloten de vaardigheden en capaciteiten van de coach heel goed aan bij onze wensen, aan onze verwachtingen en aan de behoeften van de coachee”. “Deze coach paste prima bij onze organisatie, daar hadden ze goed naar gekeken,” zo vertelt een andere referent nog. Verder geeft men aan tevreden te zijn over de contactmomenten met Quiris: “Het contact tussen de coach en onze medewerker ging buiten mij om maar ik had wel regelmatig contact met Quiris over de voortgang en de algemene zaken”. En een andere respondent zegt over ditzelfde onderwerp: “Ook voor mij was er voldoende mogelijkheid om contact op te nemen met Quiris tijdens het proces. Op deze manier kon er aan finetuning worden gedaan en verliep het traject nog soepeler en leverde het uiteindelijk ook het meeste op”.

Coaches

Net als bij het vorige onderdeel zijn de respondenten erg enthousiast over het volgende onderwerp; de coaches die door Quiris worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun professionaliteit, hun deskundigheid en hun flexibiliteit. Hier volgen enkele citaten die dit positieve oordeel onderstrepen: “Ik ben erg tevreden over de professionals van Quiris met wie wij hebben samengewerkt. Doordat ze onze organisatie goed kennen, weten ze welke specifieke behoeften wij hebben. Daarnaast staan ze open voor feedback en passen hun werkwijze daar waar nodig aan”, “Ze komen afspraken na en communiceren duidelijk indien er kinken in de kabel dreigen te ontstaan” en “De coaches van Quiris doen hun werk goed. Ze luisteren naar ons als klant en werken echt met ons samen. De coachee voelde zich echt gehoord”. De referenten geven daarom allemaal hoge scores aan de coaches van Quiris. Ze zijn volgens de geïnterviewden niet alleen inhoudelijk sterk en goed op de hoogte, ze weten dit ook op een prettige manier over te brengen: “De manier waarop iets wordt gebracht is in ons vakgebied erg belangrijk. De coaches van Quiris hebben hier een goed gevoel voor. Hiermee bereik je uiteindelijk veel meer”.

Afronding

Niet alle referenten kunnen iets zeggen over de afronding, soms omdat het traject nog niet geheel is afgerond en soms omdat zij hier niet bij betrokken zijn. De overige respondenten zijn tevreden over de wijze waarop de trajecten door Quiris worden afgerond. Een van de referenten vertelt over dit onderwerp: “Quiris is altijd goed bereikbaar en als we ergens mee zitten, wachten we daar niet mee maar melden we dit meteen. Dit wordt dan, die enkele keer dat het voorkomt, goed mee omgegaan. We voelen ons wat dat betreft echt gehoord door deze organisatie”. Een andere geïnterviewde zegt: “Er wordt door Quiris altijd om input van onze kant gevraagd. Hier wordt vervolgens ook echt iets mee gedaan. Daarnaast zijn er ook nog vaste momenten waarop we overleg hebben over lopende en aflopende zaken, hier wordt in een open en prettige sfeer met elkaar van gedachten gewisseld”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, ze vinden dat de trajecten altijd op een zorgvuldige manier worden afgerond en ze geven aan dat de vooraf gestelde doelen zijn behaald.

Organisatie en Administratie

Over de organisatorische en administratieve kwaliteiten van Quiris zijn de referenten unaniem in hun oordeel; iedereen is hier tevreden over. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden, het hele traject is soepel verlopen. “We hebben al langere tijd een zakelijke relatie met Quiris en ook op dit gebied zijn ze professioneel. De reactietijd is goed, mijn contactpersoon reageert snel en als ik vragen heb, worden deze altijd goed beantwoord,” zo vertelt een van de tevreden referenten. Ook de overige respondenten vinden dat Quiris goed bereikbaar is. Verder wordt er nog gezegd dat Quiris goed meedenkt: “Ze denken in oplossingen. Ook op logistiek vlak proberen ze de zaken makkelijk voor je te maken”. Tenslotte wordt er met betrekking tot dit onderwerp nog vermeld dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze allebei duidelijk en volledig zijn.

Relatiebeheer

Niet alle respondenten kunnen iets zeggen over de manier waarop de relatie met Quiris wordt onderhouden omdat dit bij hen door een collega of andere afdeling wordt afgehandeld. Degenen die hier wel iets over kunnen zeggen zijn onverdeeld positief over de manier waarop deze zakelijke relatie wordt onderhouden. “Ik heb zoals gezegd een goede band met Quiris, ik praat regelmatig met mijn contactpersoon daar en dan heb ik niet het idee dat ze alleen maar willen ‘verkopen’. Het zijn echt inhoudelijke gesprekken waaruit dan een nieuw traject kan ontstaan. Maar ik voel me nooit gepusht,” aldus een van de tevreden referenten. De overige referenten hebben soortgelijke ervaringen. Zij zinden dat Quiris op een goede manier vormgeeft aan het relatiebeheer: “We worden niet overspoeld met informatie, zo nu en dan een mailing. Ik zou dit omschrijven als een prima zakelijke relatie”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden geven allemaal aan dat zij tevreden zijn over de prijzen die door Quiris worden gehanteerd en de verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd. “Toen we de offerte kregen schrok ik in eerste instantie van de prijs maar nadat ik beter had bestudeerd wat daar allemaal voor werd geboden, besloot ik er toch op in te gaan. Dit was een goede keus want de kwaliteit is buitengewoon goed en rechtvaardigt de prijzen absoluut,” aldus een van deze geïnterviewden. En volgens een andere referent zijn de prijzen “redelijk normaal te noemen” maar wordt er wel heel er goed werk geleverd: “En dat is op het gebied van coaching lang niet overal het geval. Je krijgt bij Quiris dus zeker waar voor je geld”.

Tevredenheid coachingstraject en samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal coachingstrajecten van Quiris komt een grote tevredenheid onder de geïnterviewden naar voren. Over alle onderdelen die tijdens dit onderzoek aan bod zijn gekomen, zijn deze respondenten tevreden tot zeer tevreden. Een van de referenten verklaart zijn positieve oordeel als volgt: “Quiris is een professionele organisatie die gebruik maakt van goede vakmensen die goed aanvoelen waar behoefte aan is en die ook een stevige theoretische basis hebben “. Verder valt op dat veel referenten specifiek het gedegen voortraject noemen als groot pluspunt van Quiris: “Door de kwalitatief goede inhoudelijke gesprekken met zowel de coach als de coachee, bieden ze trajecten die aan alle wensen voldoen. Daarnaast waren ze in staat om tussentijds aanpassingen te doen toen dat toch nodig bleek te zijn”. Uit deze citaten komt goed naar voren hoe de referenten over Quiris als uitvoerder van de trajecten wordt gedacht. Alle respondenten geven dan ook aan dat ze Quiris aan zouden bevelen aan derden en dat ze ook overwegen om zelf in de toekomst, indien dit nodig is, wederom van de diensten van Quiris gebruik te maken.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				80%	20%
Opleiders				80%	20%
Trainingsmateriaal②			10%	60%	
Accommodatie③					
Natraject④				70%	
Organisatie en Administratie⑤				70%	
Relatiebeheer⑥				60%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦				70%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben zicht op het materiaal
- ③ Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten
- ④ Niet iedereen heeft hier zicht op
- ⑤ Niet alle referenten kunnen hier iets over zeggen
- ⑥ Niet iedereen heeft hier mee te maken
- ⑦ Niet alle referenten hebben hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op een aantal maatwerktrajecten die zijn verzorgd door Quiris Adviesgroep bv (hierna te noemen Quiris). Aan dit onderzoek hebben tien referenten deelgenomen. Zij zijn niet allemaal op dezelfde wijze bij het traject betrokken en kunnen daarom niet allemaal alle vragen uit dit onderzoek beantwoorden. Als dit van toepassing is, wordt dit bij het betreffende onderdeel vermeld. Een meerderheid van de geïnterviewden heeft al eerder een training of cursus afgenomen bij Quiris: "Wij kennen ze al een paar jaar en weten dus wat ze bieden. We zijn daar erg tevreden mee en dat is voor ons een goede reden om voor ze te blijven kiezen". Het contact in de voorfase verloopt goed, aldus de respondenten. De eerste informatie hebben ze vaak via een nieuwsbrief of via de website van Quiris verkregen en vervolgens is er nader contact met Quiris gehad om de zaken preciezer af te stemmen: "In de voorgesprekken wordt goed doorgevraagd zodat de leervraag duidelijk wordt". Alle respondenten zijn dan ook tevreden over de manier waarop Quiris vorm heeft gegeven aan het voortraject.

Opleidingsprogramma

Ook over het opleidingsprogramma dat door Quiris wordt samengesteld, zijn de referenten zeer te spreken. Zij geven aan dat dit goed aansluit op de wensen en leerbehoeftes van hun organisatie. Verder wordt er hierbij verteld dat de offerte of het plan van aanpak er duidelijk uitziet en inhoudelijk ook klopt met wat er in de voorgesprekken is besproken. “Bijna alles kwam terug in de offerte. Wij hadden ook nog de kans om erop te reageren en onze reactie werd netjes verwerkt in de definitieve offerte,” zo vertelt een van de respondenten. Een andere referent zegt nog over dit onderwerp: “Er wordt goed aangegeven waar de kosten vandaan komen, dit wordt op een heldere manier verantwoord”. Dit alles zorgt voor een goede score bij dit onderdeel, iedereen is hier tevreden over.

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop Quiris verschillende maatwerktrajecten ten uitvoer heeft gebracht, twintig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij alle referenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren geweest. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua inhoud als voor de verwachtingen voor wat betreft de duidelijkheid, de diepgang en het theoretische en praktische gehalte van de bijeenkomst(en). “Ik had van tevoren bepaalde verwachtingen en deze zijn ruimschoots waargemaakt. Het niveau was zoals afgesproken en de manier waarop de training werd verzorgd was ook zoals ik gehoopt had,” zo vertelt een van de tevreden referenten. De geïnterviewden vinden dat de bijeenkomsten goed georganiseerd zijn en dat er voldoende inzet van de deelnemers wordt gevraagd: “Het waren een interactieve bijeenkomsten, met veel tijd en ruimte voor oefenen en toepassen”. Verder geven de respondenten nog aan dat de gevolgde bijeenkomst voldoende handvatten heeft geboden voor toepassing in de praktijk: “Het was bij uitstek praktisch, de stof kon naadloos en direct worden gebruikt door de deelnemers. Dat was ook het doel van de training en mede dankzij de kwalitatief sterke inhoud en de goede didactische vaardigheden van de docent, is dit helemaal gelukt”.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over het niveau en de kwaliteit van de trainers/opleiders die door Quiris worden ingezet. Zij worden gewaardeerd om hun betrokkenheid, hun professionaliteit en hun deskundigheid. Sommige referenten werken al langere tijd met dezelfde trainer(s): “Deze trainer is goed op de hoogte van ons bedrijf en kent ons inmiddels goed. Dat werkt heel prettig en naar tevredenheid van alle partijen”. Andere referenten waren nog niet bekend met de trainer. Maar ook zij zijn allemaal tevreden tot zeer tevreden. Een van hen vertelt: “Er was een goede klik. Dat heeft volgens mij ook te maken met het voortraject, daar werd goed bekeken wat mijn (leer)behoeftes waren en hier werd een passende trainer bij gezocht”. En een andere respondent vertelt nog: “Ik ben zeer te spreken over de begeleiding die werd geboden, heel professioneel op een vriendelijke manier. Er was aandacht voor iedereen en de sfeer was daardoor goed. Dat was zeker een verdienste van de trainers”. Een laatste citaat nog over dit onderwerp: “De trainer was een heel positieve persoonlijkheid met ook nog eens heel veel kennis. Een prima combinatie”

Trainingsmateriaal

Niet alle referenten hebben zicht op het door Quiris verschafte materiaal, zij onthouden zich daarom van het geven van een mening over dit onderdeel. De overige respondenten zijn kort en bondig over het trainingsmateriaal. Ze zijn hier tevreden over omdat het er netjes en verzorgd uitziet en het daarnaast inhoudelijk van goede kwaliteit is: “Het is actueel en ook weer aangepast aan onze praktijk”. Een andere referent zegt over uitgedeelde materiaal: “We werden ook gewezen op interessant materiaal dat online te vinden was. Dat bood een leuke afwisseling”. Een neutraal gestemde referent vindt het materiaal iets te versnipperd: “Het had wat mij betreft meer als één geheel aangeboden mogen worden”.

Accommodatie

Dit onderdeel blijft buiten beschouwing bij maatwerktrajecten.

Natraject

Drie respondenten zijn niet persoonlijk betrokken geweest bij het natraject en kunnen hier daarom geen oordeel over geven. De overige geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop Quiris hier vorm aan geeft. Soms ontvangen de deelnemers een certificaat. Bij sommige referenten heeft er een mondelinge evaluatie plaatsgevonden met de trainer. Een van de respondenten vertelt over dit onderwerp: "Ik heb inmiddels al langere tijd contact met Quiris en ze weten goed waar wij behoefte aan hebben". De overige referenten zijn eveneens tevreden, zij zeggen dat Quiris voor een goede afronding zorgt en dat er altijd de mogelijkheid wordt geboden om eventuele verbeterpunten op tafel te leggen: "We worden serieus genomen en er wordt op een goede wijze omgegaan met onze op- en aanmerkingen".

Organisatie en Administratie

Quiris heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden over dit onderdeel. "Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen wij last minute nog wat wilden aanpassen, deden ze niet moeilijk en probeerden dit echt voor elkaar te krijgen," zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: "De bereikbaarheid is uitstekend, onze vragen worden altijd snel en vakkundig beantwoord. Ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig". Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de offertes en dat deze "duidelijk" en "overzichtelijk" zijn: "Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens". Een laatste citaat tenslotte dat de tevredenheid van de geïnterviewden op dit vlak goed weergeeft: "Ik ben heel tevreden over Quiris en wijze waarop zij alles organiseren. We hebben regelmatig contact en als ik vragen heb, wordt hier altijd snel en accuraat op gereageerd". Niet alle referenten hebben een mening over dit onderdeel.

Relatiebeheer

Alle respondenten die hier iets over kunnen zeggen, zijn tevreden over het relatiebeheer zoals dat door Quiris wordt onderhouden. "Ze hebben hier een goede weg in gevonden. Ik ontvang met enige regelmaat een mail of mailing en als ik zelf het initiatief wil nemen, wordt hier snel op gereageerd," vindt een van deze referenten. Een andere respondent zegt: "De contacten met Quiris verlopen prettig, ze voelen goed aan waar wij behoefte aan hebben".

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding. De overige geïnterviewden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding eensgezind in hun oordeel; ze zijn hier tevreden over. "Quiris is zeker niet goedkoop maar ze bieden wel goede kwaliteit. Ik ben vooral te spreken over het persoonlijke en op maat samengestelde pakket dat wordt geboden," zo zegt een van de referenten over dit onderdeel. Een andere respondent zegt: "Het is zeker niet goedkoop maar in de offerte wordt duidelijk beschreven wat er wordt geboden en waar die kosten vandaan komen. Door deze transparantie heb ik wel begrip voor de prijzen die worden gevraagd". De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dat verklaart hun tevreden oordeel met betrekking tot dit onderdeel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar een aantal maatwerktrajecten van Quiris komt een grote tevredenheid onder de referenten naar voren. Zij zijn tevreden over het traject of training die ze hebben afgenomen en dit is onder meer te danken aan de vlotte wijze waarop het hele traject is verlopen: "Van het begin tot het eind is alles zonder problemen gegaan, er was regelmatig contact en dat vond ik heel prettig". De trainingen zelf hebben voor de referenten het gewenste resultaat opgeleverd: "Ik heb veel enthousiaste verhalen van medewerkers gehoord, zij waren heel positief over de training en gaven aan dat ze er veel van hebben opgestoken". Alle respondenten zijn tevreden over de samenwerking met Quiris en hierdoor zijn ze zeker bereid in de toekomst weer zaken met hen te doen. Tenslotte geven alle geïnterviewden nog aan dat ze Quiris als opleidingsinstelling zouden aanbevelen aan derden: "Als dit er sprake komt, zal ik laten weten hoe wij het ervaren hebben. Quiris is heel goed in wat ze doen".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Quiris Adviesgroep bv op 23-02-2023.

Algemeen

Quiris is op 5 februari 2002 als organisatie-adviesbureau voor human resource management opgericht door Iris Hendrickx. In de loop der jaren is Quiris Adviesgroep flink gegroeid. In 2018 werden Martine van den Berg en Cecile Wijdeveld de nieuwe eigenaren van Quiris. Quiris is een specialist op het gebied van consultancy, assessments, coaching en trainingen. Quiris ontwikkelt mens en organisatie omdat het gedrag van mensen de organisatie weerspiegelt. Mensen maken de organisatie. Door dat gedachtegoed is Quiris ervan overtuigd dat organisaties een voorsprong kunnen krijgen door de inzet van mensen. Dat betekent dat zij 'fit' moeten zijn; 'fit' in de zin van conditioneel (vaardigheden en gedrag) maar ook in de zin van 'geschikt voor elkaar'. Fittes organisaties zijn organisaties van de toekomst. Door middel van bovengenoemde diensten begeleidt Quiris mensen naar een hoger niveau. Binnen alle activiteiten ligt het accent op de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers. Van hen wordt betrokkenheid en inzet verwacht om 'fittes' mensen en organisaties te creëren. Het Cedeo onderzoek richt zich op coaching (hoe kan een organisatie het gedrag en de ontwikkeling van de medewerker verbeteren) en maatwerktrainingen.

Kwaliteit

Mensen staan bij Quiris centraal, dit geldt zowel voor de samenwerking met klanten als voor de samenwerking binnen het eigen team. Quiris wil doorgronden wat er werkelijk leeft en creëert daarvoor ruimte en tijd. Om optimaal resultaat te bereiken werkt Quiris met goed gekwalificeerde medewerkers. Alle adviseurs en trainers hebben een gedragswetenschappelijke achtergrond en zijn daarmee inhoudelijk deskundig. Zij moeten in staat zijn om mens en gedrag te begrijpen in relatie tot de organisatie. Quiris maakt vooral gebruik van mensen in vaste dienst en daarnaast wordt er ook wel gebruik gemaakt van freelancers (met name acteurs). Quiris heeft professionalisering van de eigen medewerkers hoog in het vaandel staan. Quiris organiseert voor hen diverse activiteiten zoals themadagen en bijeenkomsten voor trainers. Inhoudelijke kennis, de inzet van nieuwe technologische middelen en veranderende behoeften vanuit de markt worden met elkaar besproken. Intervisie vormt eveneens een belangrijk instrument om elkaar verder te versterken en daarmee uiteindelijk mens en organisatie verder te begeleiden in hun ontwikkeling. Inbreng van eigen casuïstiek binnen lopende dan wel afgeronde trajecten is hierin een voorwaarde. Quiris onderhoudt gedurende de looptijd van een coach en/of maatwerktraject nauw contact met de opdrachtgever. Mocht blijken dat er bijsturing nodig is dan toont het bureau zich daarin flexibel. Tussentijdse evaluaties en eindevaluaties vormen een belangrijke basis voor meting en borging van de kwaliteit.

Continuïteit

Quiris monitort nauwgezet de marktontwikkelingen en veranderende behoeften. In combinatie met aandacht voor technologische ontwikkelingen speelt men daarop in om opdrachtgevers nog beter van dienst te kunnen zijn. Met opdrachtgevers heeft men veelal langlopende relaties door intensief persoonlijk contact. Daardoor weet het bureau aan te sluiten op ontwikkelingen in de betreffende organisatie waardoor zij op maat trainings- en coachactiviteiten kan aanbieden. Kenmerkend in de aanpak is het gedegen voortraject en de snelheid waarmee het bureau weet te handelen. Veel opdrachtgevers maken gebruik van meerdere diensten van Quiris zodat zij via bundeling van activiteiten bij één partner, het hoogste rendement kunnen behalen. Ook is Quiris flexibel en heeft het het afgelopen jaren laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt en de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Quiris is in staat om doelen en gewenste resultaten snel en helder boven tafel te krijgen. Daarnaast is het onderscheidend vermogen onder meer gelegen in hun integriteit en persoonlijk contact. Daarmee weten zij goed aan te sluiten bij de ontwikkelingen van de opdrachtgever waarbij zij zich eveneens echt verdiepen in de bedrijfscultuur. Niet alleen deelnemers maar ook opdrachtgevers zelf worden nauw in het ontwikkelproces betrokken zodat borging op een vloeiende manier gestalte krijgt. Ook ontvangen opdrachtgevers aan het eind van een traject een rapportage met tips en adviezen zodat het geleerde nog beter kan beklijven.

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