

Klanttevredenheidsonderzoek

ExplainiT

26-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van ExplainiT vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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 deze het 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 het 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	30%	60%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				20%	20%
Accommodatie③					20%
Natraject④			20%	30%	30%
Organisatie en Administratie		10%		30%	60%
Relatiebeheer			20%	20%	60%
Prijs-kwaliteitverhouding				30%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten geven geen score
- ③ Acht referenten geven geen score
- ④ Twee referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek hebben tien referenten hun medewerking verleend. Een aantal referenten had persoonlijk deelgenomen aan de trainingen en sprak daardoor uit eigen ervaring als deelnemer en ook als inkoper van de trainingen. De afgenomen trainingen waren een- of tweedaagse trainingen op gebied van omgaan met agressie en daarnaast verschillende Microsoft Office trainingen. De meeste referenten gaven aan al vele jaren zaken te doen met ExplainiT. Een aantal van hen gaf aan: "De samenwerking met ExplainiT is al ontstaan voor mijn tijd, we doen echt al jaren naar tevredenheid zaken met hen". Andere referenten gaven aan op internet op zoek te zijn gegaan naar trainingsbureaus in de nabije omgeving. De keuze voor ExplainiT werd gemaakt vanwege de persoonlijke en snelle reactie, de op maat gemaakte programma's en de goede prijs-kwaliteitverhouding. In het voortraject werd uitgebreid aandacht besteed aan de behoeften en doelstellingen van de klant. De trainer werd soms ook betrokken bij de gesprekken. Alle referenten hebben het voortraject positief ervaren: "ExplainiT denkt mee en maakt op basis van onze behoeftes een mooi programma en voorstel", licht een van hen toe. Een referent heeft een neutrale score gegeven, omdat er meerdere gesprekken nodig waren om tot een passend voorstel te komen. "Dit had wellicht wat efficiënter gekund qua tijd", gaf deze referent aan.

Opleidingsprogramma

“Het programma wordt echt aan onze behoeften aangepast, dat is heel fijn”, gaven meerdere referenten met tevredenheid aan. Ook werd vermeld dat er meegedacht werd om het programma zo efficiënt mogelijk te maken wat tijdsinvestering betreft. Bijvoorbeeld om een training van twee dagen zo aan te passen dat het in anderhalve dag verzorgd kon worden. “ExplainiT luistert goed naar onze wensen en behoeften en geeft ons de ruimte om feedback te geven op de eerste opzet van het programma. Daarna volgt pas het definitieve programma” gaf een referent enthousiast aan. Tevens wordt er gekeken naar de verschillende afdelingen binnen een organisatie, omdat er soms ook verschillende behoeften zijn binnen de verscheidene afdelingen. De behoeften en doelstellingen werden goed beschreven in de offerte en deze werd netjes, duidelijk en tijdig aangeleverd. Een geïnterviewde gaf aan “Alles was helemaal keurig aangeleverd en volgens afspraak”. “Nadat het programma voor de Excel training intern werd gecommuniceerd, konden de individuele deelnemers ook nog hun persoonlijke behoeften kenbaar maken aan de trainer. Dat was heel fijn voor de deelnemers”, gaf een geïnterviewde aan.

Uitvoering

Alle referenten gaven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de uitvoering van de trainingen. Er was voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk en er werd heel goed afgestemd op het kennisniveau van de deelnemers. Bij de Office-trainingen mochten de deelnemers ook met eigen casussen oefenen wat de training extra diepgang gaf. Bij de trainingen “omgaan met agressie” was er ook altijd een trainingsacteur aanwezig waardoor het geleerde ook meteen geoefend kon worden. “De nadruk ligt op het toepassen van de theorie”, werd aangegeven. “Na iedere training kregen wij terug dat het enorm waardevol was”, gaf een referent aan. Bij de uitvoering werd ook erg rekening gehouden met het type afdeling, de oefeningen werden daarop afgestemd.

Opleiders

Over de trainers zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Als positieve eigenschappen van de trainers werden onder meer genoemd: enthousiast, behulpzaam, flexibel, positief, geduldig, betrokken, goed afgestemd op de individuele vraag en zeer kundig. Een referent vertelde “De trainer wist zelfs de wat saaie stof van Excel boeiend te brengen. Dat vind ik heel knap”. Een andere referent gaf aan: “Wij hebben vaak dezelfde trainer, dat is een ontzettend fijne man die onze organisatie goed kent en daar goed op kan inspelen”.

Trainingsmateriaal

Bij zes van de tien referenten was het niet bekend of er trainingsmateriaal aanwezig was. De vier referenten die wel zicht hadden op het trainingsmateriaal, waren tevreden tot zeer tevreden. Er staat veel theorie in de naslagwerken en ook een aantal oefeningen. De online naslagwerken kunnen na de training nog een jaar gebruikt worden. Wel gaven de geïnterviewden aan geen zicht te hebben of het naslagwerk daadwerkelijk veel gebruikt wordt.

Accommodatie

Bij acht van de tien referenten werden de training incompany uitgevoerd. De twee referenten die wel de locatie van ExplainiT hebben gebruikt zijn erg te spreken over de locatie en de verzorging. “De locatie is goed bereikbaar vanaf de snelweg en de lunch die we in het Van der Valk hotel hebben genuttigd was prima”, gaf een referent aan. Een andere referent vulde daarop aan: “De koffie is ook heel goed, dat is ook niet onbelangrijk”.

Natraject

Zes referenten gaven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden waren over het natraject. De trainingen worden altijd zorgvuldig geëvalueerd door de trainers van ExplainiT. Deze ingevulde evaluatieformulieren worden door de accountmanager naar de contactpersoon gestuurd. De scores zijn eigenlijk altijd hoog en de doelstellingen worden behaald. Een referent gaf aan; “Voor ons is een presentielijst erg belangrijk. De trainer zorgt er altijd keurig voor dat wij die ontvangen samen met de evaluatieformulieren”. Twee referenten scoren niet op dit onderdeel omdat ze er geen zicht op hebben. Twee referenten geven aan dat er alleen een evaluatie gedaan wordt in het natraject, waardoor er een neutrale score werd gegeven. De deelnemers hebben na de training de mogelijkheid om vragen te stellen aan de trainer via e-mail. Dat vinden zij erg prettig.

Organisatie en Administratie

Negen van de tien referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. De medewerkers waren makkelijk te bereiken en ook vriendelijk, alles werd netjes geregeld, er werd snel gereageerd op vragen, er werd meegedacht in oplossingen, bij calamiteiten werd er snel en adequaat gehandeld en informatie kwam op tijd. Een referent gaf aan: "ExplainiT is altijd meedenkend en flexibel. Wij wilden last minute nog iemand toevoegen aan de training en dat werd meteen netjes geregeld". Een andere referent vulde aan: "De administratie is netjes geregeld en iedereen staat altijd klaar om snel te helpen waar nodig". Weer een andere referent gaf aan: "ExplainiT is erg flexibel. Wij hebben als organisatie best strikte voorwaarden en daar bewogen ze in mee". Een referent was ontevreden, omdat er vaak onjuiste facturen gestuurd werden. Deze referent gaf aan: "Het duurde lang voordat er überhaupt een factuur kwam en deze was niet correct. Dit is al een aantal keer gebeurd en is onprettig voor ons".

Relatiebeheer

Acht van de tien referenten gaven aan heel tevreden te zijn met een vast contactpersoon binnen ExplainiT die snel reageert en handelt. Ook zeggen een aantal referenten dat ze blij zijn met het warme en fijne contact en dat er weinig tot geen wisseling is van accountmanagers. "Bij veel organisaties mogen we om de haverklap kennis maken met een nieuwe accountmanager. Dat is bij ExplainiT gelukkig niet zo", gaf een tevreden referent aan. De meeste geïnterviewden gaven aan dat ze via de e-mail op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Dit gebeurt zeker niet te vaak dat het als storend wordt ervaren. Twee referenten hebben een neutrale score gegeven, omdat zij wel wat proactiviteit missen van de accountmanager. "Er worden bijvoorbeeld evaluaties doorgestuurd, maar verder niet besproken. Hier worden tevens saleskansen gemist. Een jaarlijkse klantevaluatie zou erg op prijs gesteld worden en wordt nu niet gedaan", gaf een referent aan. Een aantal referenten ontvingen geen e-mails over bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen in de markt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. "De prijs is marktconform en ExplainiT levert goede kwaliteit. ExplainiT staat ook altijd open voor dialoog", gaf een erg enthousiaste referent aan. Een andere referent gaf aan: "De goede prijs-kwaliteitverhouding is precies de reden waarom wij voor ExplainiT hebben gekozen!". "We hebben mooie prijzen afgesproken, daar zijn we heel blij mee en zeker ook met de kwaliteit die geleverd wordt", gaf een geïnterviewde aan.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zouden ExplainiT aan anderen aanbevelen. Dat hebben meerdere referenten daadwerkelijk ook al gedaan. Als sterke punten werden benadrukt dat ExplainiT erg zorgvuldig is, betrouwbaar is, goede kwaliteit levert, goede trainers inzet, flexibel is, meedenkt, een hele goede prijs hanteert, korte lijnen in communicatie heeft, persoonlijke aandacht heeft, geen overkill aan marketing en sales activiteiten doet, ontzettend snel reageert, de vraag van de klant goed begrijpt en daar een maatwerkprogramma op schrijft, veel kennis van het vakgebied heeft en een hoge servicegerichtheid hanteert. Ook zijn een aantal suggesties gegeven om te verbeteren en groeien: zorgvuldigere facturatie, meer persoonlijk proactief contact van de accountmanager over de evaluaties en een jaarlijks evaluatiegesprek over de samenwerking en stand van zaken en ontwikkelingen bij de klant en ExplainiT.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met ExplainiT op 26-10-2023.

Algemeen

ExplainiT is een trainingsbureau met een breed aanbod aan vaardigheidstrainingen. Naast dit reguliere aanbod, biedt zij begeleiding en adviesdiensten aan op een aantal thema's: Medezeggenschap/OR, Agressiemanagement, SharePoint en Office migraties. Zij verzorgt voornamelijk maatwerk- en in-company trajecten, naast trainingen met een open inschrijving. ExplainiT beschikt over achttien locaties verspreid over het land. Trajecten richten zich op kennis en vaardigheden met een nadrukkelijke focus op het kunnen toepassen in de dagelijkse praktijk zodat er een optimaal rendement wordt gegenereerd. Overheden, Zorg, Onderwijs, Zakelijke dienstverleners, Rechtspraak en Industriële organisaties zijn belangrijke afnemers. Daarnaast zijn er grote staheeft ExplainiT de afgelopen jaren eigen software ontwikkeld. Complexe applicaties zijn vaak moeilijk voor gebruikers. De software geeft gebruikers instructie hoe men handiger kan worden met deze applicaties. Behalve instructie is de software ook verrijkt met e-learning: "Selfguide" is een online portal waarin standaard materialen van ExplainiT met actuele altijd relevante content vermengd zijn. Klanten kunnen het ook als platform afnemen om te gebruiken voor hun eigen e-learning.

Kwaliteit

Door het brede dienstverleningspakket, beschikt ExplainiT over een poule van 160 freelancers die allen specialist op een bepaalde expertise zijn. De accountmanagers zijn de spil die alles voor de opdrachtgever van A-Z regelen waarbij de kernbegrippen 'kwaliteit' en 'ontzorging' centraal staan. De freelancers worden als collega's gezien omdat men op frequente basis met hen samenwerkt. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor het actualiseren van hun eigen professionalisering. Dat wordt continu gemonitord. Tevens benoemt men per traject een hoofdtrainer die verantwoordelijk is voor de inhoud. Bij grotere trajecten is deze persoon eveneens degene die de andere docenten aanstuurt. Elk traject begint met een intake tussen opdrachtgever en/of gebruiker c.q. deelnemer met de accountmanager van ExplainiT. Daar worden de wensen geïnventariseerd maar ook afspraken gemaakt over het verloop van het traject. Bovendien is het mogelijk om het instapniveau te bepalen. Alle stappen die binnen een traject genomen worden, zijn gericht op de meest optimale afstemming op de praktijk waardoor er veel wordt gewerkt met eigen casussen. Om die transfer zo goed mogelijk te realiseren, kan de hoofdtrainer samen met de accountmanager de intake verzorgen. Docenten hebben een jarenlange expertise en moeten aantoonbare kwaliteiten bezitten die van toegevoegde waarde zijn binnen de totale dienstverlening van ExplainiT. Voortdurend wordt de kwaliteit gemonitord, onder andere door middel van het organiseren van kennissessies en evaluaties. Effectieve samenwerking, zowel met de opdrachtgever als met de freelancers, zorgt voor maximale verbinding en rendement, ook op langere termijn.

Continuïteit

Dankzij deze verbindingen, is ExplainiT in staat om continu te anticiperen op marktbevingen. Zij monitort zorgvuldig de vraag achter de vraag en probeert daar een passende oplossing voor te creëren gericht op de praktijk van de opdrachtgever. In de huidige tijd constateert men dat er meer werk met minder mensen verzet moet worden. Dat vergt een andere focus bij de start van een traject. ExplainiT beschikt over een groot aanbod aan standaard trainingen gericht op digitale vaardigheid, maar is inmiddels ook uitgegroeid tot een partner waar klanten terecht kunnen met andersoortige vragen. Dat heeft ertoe geleid dat men deze heeft ondergebracht in een tweetal aparte labels: Academy4OR en Academy4weerbaarheid. Daar ligt een belangrijk stuk focus van de huidige dienstverlening van ExplainiT. Dat geldt eveneens voor het monitoren van alle technologische ontwikkelingen die elkaar snel opvolgen. Het actualiseren van het aanbod in combinatie met een verbreding van de service als antwoord op de behoefte in de markt, maakt dat ExplainiT al jaren als een gespecialiseerde en betrouwbare partner wordt gezien. Op basis van de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en daarmee de gerichte zorg voor kwaliteit, acht Cedeo de continuïteit voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ExplainiT wordt meer en meer ingezet als sparringpartner voor organisatie brede vraagstukken. Dat betekent dat zij met meerdere afdelingen vanuit één organisatie om de tafel zit om alle behoeften zo helder mogelijk te krijgen om daar een passend adviestraject dan wel trainingsaanbod op af te stemmen. Maximale ontzorging en een uitgebreide inventarisatie vormen bij alle activiteiten de basis van een traject. Mede dankzij het goed kunnen luisteren in het voorstadium, is ExplainiT in staat om optimaal in te steken op de leervragen. Het kunnen inbrengen van eigen casuïstiek maakt dat de trainingen maximaal aansluiten bij de werkpraktijk van de deelnemer. Daarmee wordt eveneens het geleerde automatisch geborgd.

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