

Klanttevredenheidsonderzoek

KPE bv

18-06-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KPE 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 MAATWERK OPLEIDINGEN | 3 |
| BEZOEKVERSLAG | 7 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN | 9 |

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze 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 | | | | 40% | 60% |
| Opleidingsprogramma | | | | 40% | 60% |
| Uitvoering | | | | 30% | 70% |
| Opleiders | | | | 30% | 70% |
| Trainingsmateriaal② | | | | 50% | |
| Accommodatie③ | | | | 10% | |
| Natraject | | | | 80% | 20% |
| Organisatie en Administratie | | | | 30% | 70% |
| Relatiebeheer | | | | 30% | 70% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | | 90% | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 50% | 50% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Vijf referenten hebben geen zicht op dit onderdeel
- ③ Negen referenten hebben geen zicht op dit onderdeel

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De geïnterviewden uiten unaniem tevredenheid over het voortraject bij KPE, waarbij vooral de sterke en bestendige relaties tussen de referenten en het instituut worden geprezen. De meeste referenten benadrukken dat hun keuze voor het instituut voortkwam uit eerdere positieve ervaringen of aanbevelingen van collega's en partners binnen hun netwerk. Zo merkt een respondent op: "We kozen voor dit instituut vanwege de bestaande relatie en het feit dat ze goed konden inspelen op onze behoefte aan dynamische trainingen." Een ander aspect dat vaak wordt aangehaald, is de persoonlijke benadering tijdens het voortraject. "De persoonlijke intake met de leidinggevende en de directie gaf ons meteen een vertrouwd gevoel," stelt een van de geïnterviewden. Deze aanpak leidt tot begrip van de klantbehoeften en versterkt de basis voor samenwerking. De referenten zijn ook positief over de communicatie en flexibiliteit van het instituut, zoals blijkt uit opmerkingen over het vermogen om constructief met kritiek om te gaan en trainingen aan te passen aan de feedback. "Ik waardeer vooral hun openheid voor kritiek en het voortdurend streven naar verbetering," deelt een respondent. Het consequente beeld dat naar voren komt uit de interviews is een van een betrokken en deskundig instituut dat waarde hecht aan persoonlijke relaties en oplossingen op maat.

Opleidingsprogramma

Op dit onderdeel zijn er alleen maar lovende woorden van de referenten. Een thema dat regelmatig terugkomt, is de mogelijkheid tot aanpassing en invloed die de geïnterviewden ervaren. Zo vermeldt een referent: "Wij hebben intensief overleg over de inhoud en kunnen specifieke werkvormen kiezen die bij onze organisatie passen." Dit onderstreept de flexibiliteit van het instituut. De duidelijkheid over inhoud van het programma en de te verwachten resultaten wordt ook geprezen. "De PowerPointpresentatie was zeer duidelijk en gaf goed weer wat de training zou inhouden," deelt een ander. Financieel gezien merken de respondenten op dat de offertes correct, helder en vrij van fouten zijn. Aanpassingen worden proactief en in overeenstemming met de wensen van het bedrijf behandeld. "De eerste offerte was te hoog geprijsd, maar er werd actief met ons meegedacht over kosteneffectieve oplossingen," illustreert een respondent. Bovendien wordt de aanpak van het instituut bij het aanpassen van programma's na evaluatie of feedback gewaardeerd. "De pilot voldeed aanvankelijk niet, maar de aangebrachte verbeteringen waren zeer effectief," benadrukt nog een referent.

Uitvoering

Referenten zijn zeer positief over hoe de training aansluit op de gemaakte afspraken en over het interactieve karakter. "De werkvormen zijn heel interactief en sluiten direct aan op onze behoeften; er wordt snel overgegaan tot actie," meldt een van de geïnterviewden. Deze actiegerichtheid blijkt ook uit hoe theorie en praktijk elkaar afwisselen, wat de leerervaring verbetert. Een ander belangrijk aspect dat wordt genoemd is de creatieve inbreng in de sessies, zoals een presentatie waarbij de spreker veel interactie stimuleerde: "Het was alsof er een goochelaar uitleg gaf. Het was bijna magisch hoe hij de aandacht vast kon houden met allerlei voorbeelden en oefeningen." De cursussen worden niet alleen als inhoudelijk sterk beschouwd, maar ook als zeer relevant voor de dagelijkse praktijk van de deelnemers. Dit wordt versterkt door tussentijdse evaluaties, die vaak leiden tot verdere bijstellingen van het programma, zodat het nog beter aansluit bij de wensen van de deelnemers.

Opleiders

Over de trainers wordt vol lof gesproken. Zij worden geprezen om hun inhoudelijke expertise en didactische vaardigheden. "De trainers zijn inhoudelijk sterk en weten de groep goed in beweging te krijgen," merkt een respondent op. Een ander opmerkelijk punt is hoe de trainers zich aanpassen aan de dynamiek van de groep. Zoals een referent beschrijft: "Eén spreker was bijzonder effectief in het omgaan met de mondige deelnemers, wat essentieel was om iedereen actief en betrokken te houden." De vaardigheid van de trainers om adequaat in te spelen op de diverse achtergronden en ervaringsniveaus van de deelnemers wordt ook benadrukt. "De trainer had veel ervaring. Dat zorgde voor groot respect en acceptatie binnen onze divers samengestelde groep," deelt een geïnterviewde. Men waardeert ook het vermogen van de trainers om effectief feedback te geven en voldoende in te gaan op vragen van de deelnemers. "De trainers waren uitzonderlijk bekwaam in het geven van gerichte feedback en namen altijd de tijd om onze vragen grondig te beantwoorden" aldus één referent.

Trainingsmateriaal

De respondenten geven aan dat het trainingsmateriaal over het algemeen adequaat en nuttig is, maar er is ruimte voor verbetering. De meeste referenten benoemen de online leeromgeving, maar enkelen geven aan dat die niet optimaal wordt benut. "De online omgeving is beschikbaar, maar het lijkt erop dat deelnemers deze niet actief gebruiken, hoewel kleine opdrachtjes wel worden gedaan," licht een geïnterviewde toe. Een andere respondent merkt op: "Onze vaklieden zijn niet zo geneigd om de online tools te gebruiken, hoewel deze wel beschikbaar zijn." Verder hebben enkele referenten aangegeven dat ze het waarderen dat er na afloop van de sessies een samenvatting beschikbaar is. "Na de training ontvingen we een document dat de hoogtepunten van de dag samenvatte, wat erg nuttig blijkt als naslagwerk," deelt een geïnterviewde. Vijf referenten geven aan geen gebruik hebben gemaakt van ondersteunend trainingsmateriaal.

Accommodatie

Slecht één referent heeft ervaring met een externe locatie aangezien de meeste trainingen in company plaatsvinden.

Natraject

De afronding van de trainingen wordt positief beoordeeld wat betreft de toetsing en certificering, maar er is een duidelijke wens onder de deelnemers voor meer ondersteunende maatregelen om de implementatie van het geleerde in de praktijk te bevorderen. De meeste geïnterviewden rapporteren dat de training afgerond wordt met een toets en een korte evaluatie, gevolgd door de uitreiking van certificaten. “Er is altijd een praktijkgerichte toets aan het einde van de training, die iedereen haalt, wat de relevantie en de implementatie van de training in de praktijk benadrukt,” benadrukt een referent. Hoewel de training formeel afgerond wordt met certificaten, merken enkele geïnterviewden op dat er behoefte is aan meer ondersteunende activiteiten na de training. “We hebben geen specifieke natrajectactiviteiten gehad, maar er was een evaluatie die nuttige inzichten bood. We hadden echter wel graag wat meer handvaten gehad over wat we konden met deze inzichten,” deelt een van de respondenten. “Er zijn nog steeds openstaande vragen, en we zijn in gesprek over mogelijke vervolgacties,” voegt een ander toe.

Organisatie en Administratie

De respondenten melden dat het instituut goed bereikbaar is, zowel telefonisch als via e-mail. “Ze zijn altijd snel en secuur in hun communicatie, wat erg prettig is,” merkt een referent op. Een ander voegt toe: “Het contact is heel prettig; ze reageren snel en alles is altijd goed geregeld.” De flexibiliteit van het instituut bij het inplannen en eventueel verschuiven van data wordt ook hoog gewaardeerd. “Ze waren heel flexibel in het inplannen van de training en kwamen snel met hun voorstellen. Dat maakte het proces zeer aangenaam,” deelt een geïnterviewde. Bovendien blijkt uit de reacties dat afspraken consistent worden nagekomen en dat de factuur overeenkomt met wat vooraf is afgesproken. Eventuele klachten worden naar tevredenheid opgelost. “Ze hadden één keer een foutje gemaakt op de offerte maar dat was snel gecorrigeerd,” noemt een referent.

Relatiebeheer

De respondenten spreken heel lovend over de wijze waarop het instituut de relatie onderhoudt. Een referent vermeldt: “Het contact is echt super; onze contactpersoon kwam zelfs een keertje langs bij een event van ons.” Deze persoonlijke benadering speelt een grote rol in de algehele hoge tevredenheid over het relatiebeheer. De communicatie met het instituut wordt als proactief en betrokken beschreven. “De contactpersoon is heel betrokken en proactief, komt vaak met voorstellen zonder dat het puur om sales gaat,” deelt een andere geïnterviewde. Bovendien merken meerdere respondenten op dat ze een vaste contactpersoon hebben, wat bijdraagt aan een gestroomlijnde en consistente communicatie. De frequentie en methoden van communicatie zoals e-mails en persoonlijke bezoeken worden ook gewaardeerd. Respondenten melden dat ze regelmatig worden geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. Dit draagt bij aan een gevoel van betrokkenheid en up-to-date zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

De geïnterviewden zijn positief gestemd over de prijs-kwaliteitverhouding van de trainingen. Veel referenten erkennen dat, ondanks de hogere kosten, de kwaliteit van de trainingen de investering waard is. Een van de geïnterviewden verwoordt dit als volgt: “De kwaliteit die we krijgen voor de prijs die we betalen is uitstekend, en ik beschouw het als een goede investering.” Deze perceptie wordt versterkt door een andere referent die aangeeft: “Gezien de professionaliteit en de inhoud van de trainingen is de prijs absoluut gerechtvaardigd.” Een ander belangrijk aspect dat naar voren komt als men het heeft over de kwaliteit zijn de trainers. “De trainingen zijn elke cent waard, vooral als ik kijk naar de effectiviteit en de betrokkenheid van de trainers,” deelt een tevreden klant. Een van de respondenten wijst specifiek op de marktrends en zegt: “Ja, ik ben tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding, maar ik moet wel opmerken dat de kosten in trainingsland fors zijn gestegen. KPE moet niet duurder worden dan ze nu zijn.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De algehele kwaliteit van de opleiding en de samenwerking met KPE wordt door de geïnterviewden als zeer positief ervaren. Een veelgeprezen aspect is de kwaliteit van de trainers en de sterke, persoonlijke relatie die het instituut met zijn klanten onderhoudt. "We zijn echt super tevreden over de trainers; ze zijn deskundig en benaderbaar, wat een groot verschil maakt," deelt een respondent enthousiast. Een ander voegt toe: "De persoonlijke band die we met het instituut hebben opgebouwd, geeft een meerwaarde aan onze ervaring." Daarnaast wordt de flexibiliteit van het instituut en hun vermogen om te reageren op feedback en trainingen dienovereenkomstig aan te passen, sterk gewaardeerd. "Ik waardeer vooral hun vermogen om snel te schakelen en verbeteringen door te voeren, zelfs als een traject eens wat minder bevalt. Ze staan echt open voor kritiek, wat de samenwerking zeer prettig maakt," vertelt een respondent. Er is echter ook een verbeterpunt: "Het zou beter zijn als ze het doel van de training duidelijker zouden maken. Sommige werknemers - zo bleek achteraf - begrepen niet volledig waarom de training relevant was voor hun werk," merkt een ander op. Meerdere geïnterviewden zouden het instituut zonder aarzeling aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma van voerde met KPE bv op 18-06-2024.

Algemeen

KPE biedt opleidingen, trainingen en coachingstrajecten voor organisaties en individuele professionals in de bouw-, infra- en vastgoedbranche. KPE heeft de benodigde vakinhoudelijke en onderwijskundige kennis, inzicht in de wensen en behoeften van de doelgroep en een uitstekende verbintenis met de bouw-, infra- en vastgoedsector. Hiermee beschikken zij over een goed gevulde gereedschapskist waaruit zij telkens het juiste gereedschap kunnen aanbieden aan de klant. Zij komen daarmee op een flexibele en praktijkgerichte manier tot interventies op maat. KPE werkt vanuit de vestigingen Dordrecht, Maastricht, Doetinchem en Amsterdam. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de maatwerkopleidingen en -trainingen van KPE.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij KPE hoog in het vaandel. Het instituut beschikt over een aantal trainers en vakdocenten waarbij de trainers zich met name richten op vaardigheden en de docenten expert zijn in een specifiek vakgebied. Er vindt altijd een zorgvuldige screening plaats van de docenten/trainers en een goede voorbereiding op de uitvoering van de opleidingen en trainingen. KPE investeert in de didactische kwaliteiten van de docenten/trainers via een train-de-docent/trainer programma. Bovendien zijn er door het jaar heen vier of vijf bijeenkomsten over verschillende actuele thema's in het vakgebied zoals Brain Based Safety. Vanuit de afdeling Learning & Development worden de leerlijnen onderwijskundig ontwikkeld en begeleid. De docenten staan met twee benen in de praktijk doordat zij naast het docentschap ook werkzaam zijn in het vakgebied. Bovendien werkt KPE met side kicks. Dit zijn trainers met een achtergrond in een heel andere discipline die op een bijzonder manier een thema belichten. Zij versterken de overdracht van kennis en inzichten op een bijzondere manier. KPE bouwt ieder maatwerktraject op vanuit de uitgangspunten: online, offline, work. Dit betekent: waar mogelijk online leren, leren in een praktijksituatie en borgen van het geleerde in de werksituatie. KPE bewaakt en monitort de kwaliteit van het eigen team en de docenten/trainers nauwgezet door middel van evaluaties. Bij langere trajecten vindt er ook tussentijds evaluatie plaats met docent/trainer en projectleider. Het instituut heeft een kennisverbinding met specialisten onder meer bij de Maastricht University, TNO, TU Eindhoven en TU Delft. KPE is lid van RICS en het NRTO.

Continuïteit

KPE hecht veel waarde aan het in stand houden van persoonlijke klantcontacten. De opleider heeft dan ook veel langlopende relaties met de klanten waarbij zij elkaar regelmatig treffen. Uit het recente Cedeo-rapport blijkt onder andere dat klanten KPE blijven vinden vanwege de kwaliteit van de dienstverlening en de persoonlijke band met het instituut. Door duidelijke focusgebieden aan te brengen met een grote mate van deskundigheid, onderscheidt KPE zich van andere aanbieders in de markt en kan de opleider inmiddels bogen op een uitgebreide vaste klantenkring. Door zich zowel op de sector bouw, infra als op de vastgoedsector te richten is KPE minder gevoelig voor economische conjunctuur.

Op basis van de goede resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit van KPE voor de komende periode dan ook voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Als educatie expert voor mensen die werkzaam zijn in de bouw-, infra- en vastgoedbranche, helpt KPE professionals op individueel en organisatieniveau talenten te ontdekken en te ontwikkelen. Elke dag streven de Peoplebuilders van KPE ernaar om proactief en ondernemend bezig te zijn met hun passie, namelijk de persoonlijke ontwikkeling van professionals.

KPE heeft altijd oog voor de klant en diens vragen. Bij alles wat zij doen, leggen de Peoplebuilders de lat hoog. Dat doen zij op basis van vijf kernwaarden: persoonlijk, kwalitatief, klantgericht, innovatief en betrouwbaar.

KPE ziet in de markt het thema duurzaamheid steeds prominenter worden. Zij zorgen dan ook daarover de benodigde expertise te kunnen bieden door in samenwerking met gespecialiseerde partijen nieuwe opleidingen te genereren. Een andere ontwikkeling is dat de opleidingsvraag individueler wordt. Hiermee ontstaat er een verschuiving van business-to-business naar business-to-consumer. De opleider speelt daarop in door onder andere het individuele aanbod verder te vergroten. Op al deze manieren blijft KPE met het juiste gereedschap de klanten optimaal van dienst.

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