

Klanttevredenheidsonderzoek

Stavor BV

28-04-2011



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Stavoor 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	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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies 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 jaarmzet 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, 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 Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw 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 functionarissen 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 opdrachtgevers 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- 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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 opdrachtgevers 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - 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 ondervraagd: 5

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders					100%
Trainingsmateriaal				60%	40%
Accommodatie②					
Natraject				80%	20%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				80%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding				100%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Geen referent geeft hier een score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten oordelen overwegend bijzonder tevreden over het voortraject bij maatwerk trainingen zoals die worden aangeboden door Stavoor BV (hierna te noemen: Stavoor). Als argumenten om voor Stavoor te kiezen, geven enkelen de volgende aan: "Wij hebben al jaren een relatie met Stavoor. Die is in 2006 ontstaan vanwege een aanbestedingstraject. Daar sprongen zij positief uit. Stavoor speelt goed in op de centrale vraagstelling. Je kunt met hen prima brainstormen", "Wij hebben intensief contact. De bereidheid om mee te denken, de opgebouwde kennis over ons en de gedegen voorbereiding maakt dat wij altijd zeer tevreden zijn" en "De prima begeleiding, de snelheid van handelen en de vakinhoudelijke kennis springen er echt uit." Meestal heeft men meteen contact met de trainer die vaak tevens een rol als adviseur heeft. Die contacten ervaart men als bijzonder prettig. "De meeste trainers zijn bij ons bekend. Daardoor kunnen wij vrij snel schakelen" en "Wij hebben altijd direct contact met de trainer. Dat werkt prima."

In het voortraject worden ook de doelstellingen geformuleerd. Of deze meetbaar zijn, hangt af van de insteek van de cursus maar is in de meeste gevallen moeilijk te duiden. “Bij meerdaagse trainingen gaat het voor een deel om een stuk teambuilding en communicatie; twee begrippen die zich moeilijk laat vertalen in meetbaarheid. Alles is gericht op de vraag hoe we de praktijksituatie het beste kunnen aanpakken” en “Wij wilden het jaarplan van de OR goed vormgeven en verwoorden om het vervolgens duidelijk binnen de organisatie te communiceren”, lichten enkele ondervraagden toe.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zoals dat vooraf op papier staat, zijn de geïnterviewden positief tot zeer positief. “Wij maken het programma altijd gezamenlijk. Stavoor luistert goed naar wat wij willen en verwoorden het vervolgens prima op papier”, “In het voorgesprek geven wij altijd zo nauwkeurig mogelijk aan wat we willen. Buiten het feit dat Stavoor goed kan luisteren, kunnen ze ook snel schakelen en onze wensen goed vertalen” en “Bij het programmavoorstel waren ook meteen veel documenten toegevoegd zodat de cursisten zich goed konden inlezen en voorbereiden op de training”, aldus enkele ondervraagden. In de meeste gevallen worden de deelnemers intensief bij de voorbereiding betrokken. “Omdat het echt een maatwerk training is, is het zeker ook de bedoeling dat de mensen vooraf goed nadenken over de praktijksituaties die zij tijdens de cursus behandeld willen hebben”, “Vooraf stemmen we met een delegatie van de OR af wat we willen bereiken” en “Wij hebben een kleine OR waardoor we allemaal intensief bij de voorbereiding zijn betrokken. Maar daarnaast hebben we ook de vrijwilligersraad gepolst zodat we goed op de hoogte zijn van ieders wensen”, delen sommige referenten mee. Het financiële deel uit de offerte beoordeelt men als duidelijk.

Uitvoering

De meeste referenten zijn zeer tevreden over de uitvoering van de trainingen. “De trainingen zijn erg praktijkgericht met veel inbreng van onze deelnemers”, “Soms loopt het programma iets anders dan gepland. Maar dat mag, want in alle gevallen is het achteraf een verbetering gebleken”, “De eigen cases staan centraal tijdens de cursus. Daarbij brengen de trainers hun inhoudelijke kennis in. Zij zijn zeer goed op de hoogte van de wettelijke bepalingen”, “Het ABCD model over veiligheid is zelfs bij ons in de organisatie volledig ingebed in het beleid. Het omschrijft stappen over hoe te handelen bij agressie. Bij de training gingen we nog een stap verder; namelijk hoe je agressie kunt voorkomen”, “De uitvoering loopt exact volgens planning. Soms gaan we in kleine groepjes uiteen om praktijksituaties te bespreken. Een andere keer moeten we oplossingen vormgeven via rollenspellen” en “Bij ons is de uitvoering anders verlopen dan vooraf bedacht. Gaande de training bleek dat onze centrale vraagstelling niet goed was geformuleerd en bleken wij een andere behoefte te hebben. Daarom hebben we de training aangepast, maar dan wel op een dusdanige manier dat de aanpak bleef passen binnen de doelstellingen en randvoorwaarden.” Dit laatste voorbeeld geeft ook aan dat Stavoor tussentijds ruimte biedt om te evalueren en, afhankelijk van de afspraken, ook ruimte geeft om de uitvoering van een training op onderdelen aan te passen.

Opleiders

Unaniem is men zeer onder de indruk van de kennis en kunde van de trainers. De referenten geven hierbij als toelichting: “De trainer heeft veel kennis maar weet ook op een respectvolle manier met de deelnemers om te gaan. Hij weet voor hen een veilige omgeving te creëren”, “De trainers zijn zeer competent, plezierig in de omgang en beschikken over meer dan voldoende kennis en ervaring”, “Zeer kundig en betrokken. Bovendien weten ze prima om te gaan bij verschillen tussen de cursisten”, “Hoewel ik zelf al veel ervaring heb, weet de trainer het toch weer altijd voor elkaar te krijgen dat ik er elke keer wat van opsteek” en “De trainer heeft een groot inlevingsvermogen, heeft zich goed ingelezen en weet goed door te vragen. De juiste persoon op de juiste plek.” Op de vraag of men vindt dat de trainers voldoende ruimte laten voor het stellen van eigen vragen, wordt door de referenten volmondig ‘ja’ geantwoord. Eén van hen vult aan: “Niet alleen kunnen er voldoende vragen worden gesteld maar de trainer geeft hier ook altijd een goed antwoord op.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt de referenten tot tevredenheid. “De cursisten hebben een syllabus met theorie gekregen plus een beknopte reader. Daarnaast maakt Stavoor altijd gebruik van een vaste organisatie die acteurs levert voor de rollenspellen. Niet alleen de trainers maar ook de acteurs zijn van een bijzonder niveau. Die laatste groep weet zich ook prima in te leven in de klant”, “Wij kregen een map met onder andere de inhoud van het programma plus de nodige achtergrondinformatie. Bovendien heeft de trainer vooraf ook nog behoorlijk veel materiaal verzameld dat was toegespitst op onze organisatie. Daarnaast krijgen alle nieuwe OR leden een cursusboek met de wettekst van de WOR”, “Het materiaal was compleet en zag er goed verzorgd uit. De wetteksten zijn onontbeerlijk dus dat krijgen we altijd. Meestal zijn ook voorbeelden voor toepassing bijgevoegd” en “De map bevatte checklists en andere praktijkgerichte documenten die we kunnen toepassen bij het afhandelen van een adviesaanvraag bij bijvoorbeeld wijzigingen of reorganisaties”, zeggen enkele referenten enthousiast.

Accommodatie

Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden.

Natraject

Over het natraject zijn alle ondervraagden positief. Zij vertellen hierover: “Tussentijds bespreken we de voortgang van de training. Na afloop wordt er geëvalueerd met de deelnemers. Dat gebeurt zowel schriftelijk als mondeling. Eens in de paar maanden heb ik contact met Stavoor om het geheel door te spreken. Bovendien ontvang ik een rapportage van de ingevulde evaluatieformulieren”, “Wij laten de deelnemers niet aan het eind van de training een formulier invullen maar pas een tijd later. Dat doen we bewust zodat we ook nog kunnen beoordelen wat de impact van de training na enige tijd is geweest. Intern maken we zelf een verslag van onze bevindingen”, “Met de deelnemers is er mondeling geëvalueerd. Mijn gesprek met Stavoor volgt binnenkort” en “De cursisten hebben een formulier ingevuld. Daarna hebben we de training informeel afgesloten en onder het genot van een drankje mondeling het geheel nog doorgesproken.” De meeste van hen hebben na afloop geen certificaat of diploma ontvangen maar dat vonden de opdrachtgevers ook niet nodig. “Wat ik wel belangrijk vond, was dat we de trainer nog mochten bellen of mailen wanneer we nog vragen hadden”, zegt één referent nog. Op de vraag of men vindt dat de doelstellingen zijn bereikt, wordt door allen met instemming geantwoord.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Stavoor zijn goed geregeld, vinden de referenten. “De snelheid van handelen steekt er echt bovenuit. Bovendien zijn ze heel secuur en klantgericht. Kortom: heel goed” en “Stavoor heeft natuurlijk een onrustige periode achter de rug maar daar zijn ze goed uitgekomen”, lichten enkelen toe. “De informatie waar ik om vraag, krijg ik vrijwel direct toegestuurd. Daarnaast reageert men snel op e-mails en wordt ook de telefoon vlug beantwoord” en “Dit traject loopt heel soepel en klantvriendelijk. Ook de eindfactuur was conform de afspraken”, aldus een tweetal ondervraagden. Dat laatste wordt door allen ondersteund.

Relatiebeheer

Over het door Stavoor gevoerde relatiebeheer zijn de geïnterviewden tevreden. Sommigen geven hierop de volgende toelichting: “Wij hebben heel lang dezelfde contactpersoon gehad die tevens trainer was. Nu hebben we iemand anders maar dat hele traject is vrijwel vlekkeloos verlopen. Ik heb de indruk dat werknemers van Stavoor er na de doorstart extra taken bij hebben gekregen en dat doen ze dus heel goed. Ik ben dan ook zeer tevreden”, aldus één van hen. De anderen verwoorden het als volgt: “Ik ben zeker tevreden. Er is een direct contact met de trainer en dat vind ik heel plezierig. Daarnaast ontvang ik nieuwsbrieven met actuele ontwikkelingen en blijf ik ook op die manier op de hoogte”, “Het contact is zondermeer goed. Wij ontvangen de jaarlijkse opleidingsgids en tussentijdse nieuwsbrieven. Bovendien sta ik rechtstreeks in contact met de trainer” en “Stavoor valt mij niet onnodig lastig want ik weet hen prima te vinden als ik hen nodig heb.”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding stemt de referenten tot tevredenheid. Zij willen hierover het volgende zeggen: “De trainingen zijn prijzig maar de kwaliteit is goed, dus ben ik tevreden”, “Ik heb weinig vergelijkingsmateriaal maar ik beoordeel het geleverde als goed”, “De kwaliteit is zondermeer goed maar van de prijs schrik ik altijd weer”, “De vertrouwensband en het verwachtingspatroon in combinatie met de kwaliteit is gewoon goed” en “Het doel heiligt de middelen. Als de gestelde doelstellingen zijn bereikt, is het de prijs waard geweest.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Veruit de meeste ondervraagden zijn zeer tevreden over de opleidingen van Stavoor. Datzelfde geldt voor de samenwerking met dit opleidingsinstituut. “De inhoud van de contacten is altijd goed. Daarnaast kunnen zij snel schakelen en weten zij zich goed te verplaatsen in de klant”, “De afwisseling tussen theorie en praktijk is zeer goed”, “Het inlevingsvermogen plus de aanpak van specifieke, klantgerichte zaken zijn voor mij belangrijke zaken om met Stavoor in zee te gaan” en “Stavoor levert echt maatwerk”, geven enkele referenten als toelichting. Een tweetal referenten geeft, onafhankelijk van elkaar, aan Stavoor nog als tip mee om, zeker in deze fase, secuur te blijven monitoren en te blijven streven naar perfectie. Een ander zou Stavoor adviseren om trainingen te ontwikkelen, gericht op een specifiek onderwerp zoals pensioenen. Concluderend kan worden gesteld dat alle ondervraagden tevreden tot zeer tevreden zijn over het opleidingsinstituut Stavoor BV en dat zij hen van harte aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur de heer R.A. Wink voerde met Stavoor BV op 28-04-2011.

Algemeen

Stavoor BV is een landelijk opererend, dynamisch opleiding- en adviesbedrijf dat vanuit een viertal vestigingen haar diensten aanbiedt op het terrein van bevordering van participatie in een organisatie of samenleving. Stavoor heeft dan ook opdrachtgevers in het hele land. Intern zijn de werkzaamheden verdeeld over drietal verschillende activiteiten. Zo ondersteunt Stavoor 'Medezeggenschap' zowel profit als non-profit organisaties en overheidsinstellingen op het gebied van medezeggenschap, in de meest brede zin van het woord. Opleidingen zijn daar wezenlijk onderdeel van en deze worden in hoofdzaak aangeboden door incompany trainingen, gericht op de situatie bij de opdrachtgever. Naast de opleidingsactiviteiten, waarvoor dit onderzoek is uitgevoerd, worden o.a. de volgende diensten aangeboden: reïntegratie, inburgering en hulp of advisering bij vrijwilligerswerk en mantelzorg. Verder begeleidt het bureau mensen met het, in samenwerking met andere partijen ontwikkelde, programma 'Pensioen in Zicht®' en maakt organisaties bewust van duurzame inzetbaarheid van medewerkers door leeftijdsbewust personeelsbeleid en loopbaancoaching en omgaan met ongewenst gedrag.

Kwaliteit

Stavoor hecht veel waarde aan de kwaliteit van zowel de organisatie zelf als van haar trainers. Het merendeel van hen is in vaste dienst. Men vindt dat de trainers dankzij hun persoonlijkheid, betrokkenheid en engagement met het vak zorgen voor de 'klik' die nodig is om een klant ertoe te bewegen met Stavoor zaken te doen. Er wordt gewerkt in teamverband, waardoor optimale continuïteit in de contacten naar de klant kan worden geboden. Deze werkwijze geeft de mogelijkheid tot onderlinge aanvulling en toetsing en versterkt de gezamenlijke verantwoordelijkheid en motivatie. De trainingen van Stavoor onderscheiden zich door het specifieke maatwerk dat op een creatieve en verrassende wijze wordt aangeboden. Naast het trainingswerk is er ook aandacht voor advies, begeleiding en coaching. Intern zijn er trainers geschoold die daarvoor de belangstelling en capaciteiten hebben. Voor de activiteiten op het gebied van medezeggenschap is Stavoor GBIO-erkend (Gemeenschappelijk Begeleidingsinstituut Ondernemingsraden); verder is Stavoor ISO-9001 gecertificeerd en mag voor de activiteiten op het gebied van reïntegratie en inburgering het Keurmerk Blik-op-Werk worden gevoerd. Door middel van continue onder deelnemers gevoerde evaluaties wordt de eigen kwaliteit getoetst. De resultaten van deze inmiddels ook deels elektronisch uitgevoerde onderzoeken geven eveneens verdere input voor voortdurende kwaliteitsverbetering.

Continuïteit

Stavoor heeft een stabiele en bekende naam met daarnaast een grote groep trouwe klanten die op regelmatige basis opdrachten verstrekken. Mede op grond van het uitstekende resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Stavoor wil een full service dienstverlener zijn: dat wil zeggen dat zij de klanten meerwaarde wil verschaffen door de mogelijkheid te bieden diensten van uiteenlopende aard af te nemen. Het relatiebeheer wordt daarom over het algemeen verzorgd door eenzelfde, vaste contactpersoon, die niet persé de eerder ingezette trainer hoeft te zijn. De kennis en ervaring van de individuele trainers vindt na een zorgvuldig voortraject haar beslag in zeer praktijkgerichte trainingen, waarbij deelnemers niet stil blijven zitten. Dit komt vooral ten goede aan de transfer van het geleerde naar de eigen werksituatie. De duidelijke doelstellingen van de trainingen worden geïntegreerd in heldere cases, die direct aansluiten op de dagelijkse praktijk. De combinatie van kortdurende groepstrainingen, gecombineerd met een of meer individuele sessies blijkt een succesvolle formule te zijn, waarbij de situatie bij de klant altijd bepalend is voor de inhoud en de eventuele tussentijdse aanpassingen in het trainingsprogramma.

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 predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor CorporateDeze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;
- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu