

Klanttevredenheidsonderzoek

Schoonderwoerd & Partners
Resultaten behalen met geïnspireerde mensen

07-10-2010



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Schoonderwoerd & Partners vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND	1
2. CRITERIA	1
3. METHODE	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
BEZOEKVERSLAG	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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:10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	50%	30%
Opleidingsprogramma			10%	60%	30%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				30%	40%
Accommodatie③			10%	10%	
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer			10%	60%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				70%	30%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen geen score toe.
 ③ Acht referenten geven geen score.
 ④ Eén gesprokene geeft geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten die meewerkten aan dit onderzoek naar de maatwerktrajecten van Schoonderwoerd zijn op diverse manieren in aanraking gekomen met het bureau. Enkelen vertellen: "Een collega van een andere dienst in dit gebouw beval hen aan", "Wat ik las op hun website sprak mij erg aan", "Ik kende hen nog vanuit een vorige werkkring. Ik heb destijds een training Effectief Leidinggeven bij hen gedaan" en "Ik leerde één van de trainers kennen toen ik tegelijk met hem ergens een training gaf. Vervolgens heb ik zelf een cursus bij hem gevolgd. Ik was erg enthousiast over zijn manier van werken." Over het voortraject tonen acht van de tien gesprokenen zich tevreden tot zeer tevreden; twee referenten kennen de neutrale score toe. In het algemeen vindt men dat er goed naar de wensen van de opdrachtgever wordt geluisterd en dat Schoonderwoerd zich een proactieve gesprekspartner toont.

Enkele reacties: “Schoonderwoerd heeft zich goed verdiept in onze omstandigheden. Wij behandelen veel van deze stof al in onze interne opleiding. Het traject is daar precies op aangepast”, “Ik vertelde de trainer over mijn wensen. Hij adviseerde mij heel iets anders te gaan doen. Dat heeft uiteindelijk heel goed uitgepakt”, “Er zijn nuttige ideeën uitgewisseld om het initiatief onder de medewerkers te versterken. Wij kregen meteen het gevoel dat we op één lijn zaten” en “Het team had zelf niet in de gaten dat ze aan persoonlijke ontwikkeling moesten doen. De trainer begreep mijn positie. Onder de noemer ‘Teambuilding’ hebben we samen een persoonlijk ontwikkeltraject in elkaar gezet.” Waar nodig doet Schoonderwoerd, zoals blijkt uit het volgende citaat, gedegen vooronderzoek: “De trainer heeft alle deelnemers geïnterviewd. Hij kwam nog wat dingen tegen, waarvan ik er één meteen al mocht oplossen. Alles kwam boven water.” De twee neutraal gestemden motiveren hun score ieder als volgt: “Hoewel ik van tevoren en tussen de blokken door steeds overleg heb gehad met de trainer, vind ik dat hij de opbouw van het traject moeilijk kan stroomlijnen. Hij is wat chaotisch” en “We hadden een aantal offertes opgevraagd. In die van Schoonderwoerd stonden onze wensen niet omschreven zoals we ze aan hen kenbaar hadden gemaakt. Pas bij het tweede gesprek kwam het goed over en viel onze keuze toch op hen.”

Opleidingsprogramma

Op één neutraal gestemde ondervraagde na, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Dit is volgens hen steeds een goede weerslag van de wensen en doelstellingen van de opdrachtgever. Ook de financiële afspraken komen helder op papier. “We konden ons er goed in herkennen”, “Ook het financiële deel riep geen vragen op”, “Na de extra bespreking die nodig was, is het uiteindelijk goed op papier gekomen” en “Het programma was duidelijk, maar gaf ook veel ruimte om tijdens de training aan te vullen en bij te stellen. We zijn heel pragmatisch bezig geweest”, aldus enkelen. De ondervraagde die een score ‘drie’ toekent, doet dit om de volgende reden: “Het opleidingsprogramma is bij ons al jaren hetzelfde, en daarom is het niet zo bijzonder meer. We stellen het alleen nog wat bij via mailcontact.”

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen is men unaniem positief. Zeventig procent van de gesprokenen kent dit onderdeel zelfs de hoogst mogelijke score toe. De praktische toepasbaarheid, het theoretisch gehalte en de afwisseling in werkvormen laten volgens de referenten niet veel te wensen over: “De theorie bij ‘Leiderschap in Verandering’ zat goed in elkaar en werd steeds direct ingeoeft met groepsopdrachtjes en oefeningen”, “Het dagdeel over de krijgskunst was een heel leuke en goede fysieke aanvulling”, “De manier van werken, vanuit de karatesport, is heel verrassend. De vertaalslag naar de praktijk is goed, wat betreft thema’s als assertiviteit, agressiviteit en weerstanden”, “De aansluiting met onze mensen is naadloos. ‘De Spreekkamer’ was een heel interactieve training”, “Ze hebben elkaar positieve feedback gegeven, filmpjes van Covey bekeken en veel in groepjes gewerkt. De trainer liet hen zelf aangeven wat ze wilden. Het programma was erg flexibel”, “In het kader van de jaarlijkse personeelsdag heeft ieder op zijn eigen niveau en manier het programma doorlopen. Ze moesten onder andere een plankje door midden slaan. Het maakte heel wat los!”, “Ons team bestaat uit trainers, een pittige groep. Er zijn hier net twaalf mensen vertrokken. We hebben onder begeleiding van de trainer besproken hoe we verder willen. Ook onderliggende conflicten kwamen aan bod”, “Er zijn twee verschillende spellen gespeeld om de medewerkers te stimuleren vaker initiatief te nemen. Het heeft nog lang zijn nawerking gehad”, “Als je het over visie en missie hebt, moet je ook nadenken over jezelf. Door de oefeningen en het op elkaar inzoomen werd het accent verlegd naar persoonlijke ontwikkeling, wat onze opzet was.” Enkele gesprokenen wijzen er nog op dat er voldoende gelegenheid is om tussentijds te evalueren. “Bij dit proces is het heel noodzakelijk tussentijds bij te sturen, en dat gebeurde dan ook” en “De groep heeft na de eerste dag uitgesproken dat ze wat meer initiatief van de trainer verwachten. Daarin kwam de volgende dag direct verbetering”, aldus twee van hen.

Opleiders

Ook ten aanzien van de opleiders spreken alle respondenten zich goedkeurend uit. Veertig procent kent een score 'vier' toe; zestig procent geeft een score 'vijf'. De trainers worden beoordeeld als theoretisch- en praktijk-deskundig en didactisch voldoende vaardig. Enkele uitspraken: "Het is duidelijk dat de trainer klinische praktijkervaring heeft", "De trainer was fantastisch; extra goed zelfs omdat hij iemand anders verving en zich op korte termijn in ons moest verdiepen", "De trainer is ooit zelf slachtoffer geweest van zinloos geweld en hij was goed thuis in de Oosterse krijgskunst", "Het waren leuke mensen die de workshops met enthousiasme hebben begeleid. Ze hebben goed met ons meegedacht. Ze pasten zich aan ons aan en waren in staat voorbeelden te geven die op ons van toepassing waren", "De trainer was contactueel sterk. Je moet hem denk ik niet voor een grote strakke formele groep zetten, maar hij paste goed bij ons kleine informele clubje", "Hij voelde dingen goed aan en zorgde voor een open sfeer in de groep. Hij begreep dat ik als leidinggevende eigenlijk voor persoonlijke ontwikkeling bij de medewerkers ging, maar presenteerde het op een manier die de groep accepteerde", "De trainer is voor sommigen iets te soft, maar zeker vakkundig", "Het was een heel bescheiden man, een ex-dierenarts. Hij was niet voortdurend aan het woord, maar liet dingen gebeuren. Toch noemde hij conflicten bij de naam en stuurde hij voldoende bij." In een aantal gevallen wordt er een vaste trainer ingezet. Een opdrachtgever vertelt in dit kader: "Het voordeel is dat hij weet hoe ons bedrijf in elkaar zit. Iedereen kent hem en is tevreden over hem. Het is een prettige persoonlijkheid die ook inhoudelijk goed is."

Trainingsmateriaal

Drie geïnterviewden onthouden zich op dit onderdeel van scores, omdat ze niet over voldoende informatie beschikken. De overige zeven referenten zijn tevreden tot zeer tevreden gestemd. "Het is prima, duidelijk materiaal", "Alles sloot aan bij wat er in de les was behandeld", "Er is een studiemap met huiswerkopdrachten. Zo wordt de Myers-Briggs Type Indicator gebruikt om medewerkers in kaart te brengen", "Mappen of boeken waren niet van toepassing. Er werden wel judopakken uitgereikt", "De medewerkers kregen een syllabus over assertiviteit. De theorie was hen al grotendeels bekend, maar het werd er wel helder in beschreven", "Het trainingsmateriaal was prettig, concreet en to-the-point. Het werd steeds aangevuld met bijvoorbeeld de feedbackregels of actuele verhaaltjes, inhakend op wat de medewerkers zelf vroegen of aandroegen", zo merkt men ondermeer op. Eén geïnterviewde plaatst een kanttekening: "Wel wat slordig dat de naam van onze organisatie verkeerd op de mappen stond. Bij de tweede bijeenkomst hebben ze dit rechtgezet met een kaartje dat eroverheen geplakt kon worden."

Accommodatie

Acht van de tien gesprokenen kennen de accommodatie geen score toe, omdat de trajecten in-company plaatsvonden, of omdat de opdrachtgever zelf voor een externe accommodatie heeft gezorgd. Van de twee overige referenten is er één tevreden en één neutraal gestemd. Laatstgenoemde gesprokene licht zijn score als volgt toe: "Ik vond de overnachting, het ontbijt en het diner in de kapel fantastisch, maar de ruimte waar de workshops werden gehouden was een zolderachtig hok. Dit in verband met de privacy, zeiden ze." De tevreden referent geeft aan: "Het is een eindje rijden, maar het zijn inspirerende plekken met prima lesruimten en een dito catering."

Natraject

Het natraject stemt alle scorende ondervraagden (zeer) tevreden. Eén referent onthoudt zich van scores, omdat in zijn situatie het natraject nog niet afgerond is. Alle trainingen zijn schriftelijk en/of mondeling geëvalueerd. "De inhoud van de training is door de deelnemers zelf met de trainer geëvalueerd", "De werknemer hebben een evaluatieformulier ingevuld. Ik heb een schriftelijke rapportage ontvangen, die ik met de trainer heb besproken", "Wij hebben na afloop altijd contact, en ik krijg een uitgebreide rapportage", "In de eindrapportage was de feedback van de deelnemers opgenomen, maar ook de mening en de adviezen van de trainer", "Ik heb zelf de evaluatie afgenomen. Een paar weken na de training belde de trainer met wat tips, en of we nog wat gemist hadden. Heel attent dat hij informeerde naar iemand die tijdens de training zijn hand geblesseerd had." De adviezen van Schoonderwoerd met betrekking tot een eventueel vervolgetraject worden erg op prijs gesteld. "De trainer raadde mij als leidinggevende nog een paar coachingsessies aan voor de implementatie. Dat heb ik gedaan en ik heb er geen spijt van" en "Ik had het gevoel dat het advies van de trainer om de training met twee dagen te verlengen en een terugkomdag in te plannen heel integer was", zo geven twee ondervraagden aan.

Over de resultaten van de trainingen merkt men ondermeer op: “Je ziet dat de training nog steeds onderwerp van gesprek is; we hebben met zijn allen een bepaalde gemeenschappelijke taal daarin ontwikkeld”, “De resultaten verschillen per deelnemer. Opvallend is dat de leiders die volgens de Myers-Briggs Type Indicator autoritair zijn, het minst geneigd zijn om de lesstof toe te passen”, “De samenwerking is beter, er is meer vertrouwen en ze geven elkaar feedback. Iedereen was enthousiast”, “De deelnemers vonden de workshops leuk, het management deed ook goed mee. De spellen hebben nog een vervolg gehad in de vorm van een activiteit op de werkvloer”, “De deelnemers waren geweldig positief. De gestelde doelen zijn bereikt, maar ze hadden best nog langer willen oefenen met de casuïstiek.” Eén ondervraagde zet nog een kritische noot: “Ik mis het vervolg. De groep was te groot om het op het individu te betrekken. Ik weet nu dat hij of zij een afmaker of niet-afmaker is, maar wat nu verder te doen?”

Organisatie en Administratie

Op één gesprokene na, die een score ‘drie’ toekent, zijn allen tevreden of zeer tevreden over de organisatie en administratie. “De facturen zijn correct en netjes”, “De financiële afhandeling is correct, de bereikbaarheid goed”, “Ik krijg heel snel terugkoppeling op mijn mails en telefoontjes”, “De verzorging voor- en achteraf, qua cursusbenodigdheden, het inplannen van de trainingen en de indeling van de groepen, is prima” en “Het gaat allemaal heel vlot, het aanvragen van informatie, het maken van een afspraak. Ze slaan snel spijkers met koppen”, aldus enkele (zeer) tevreden referenten. De neutrale score wordt als volgt gemotiveerd: “Ik kreeg een paar keer de voicemail toen ik belde. Dat vind ik echt niet kunnen.”

Relatiebeheer

Negen van de tien geïnterviewden geven het relatiebeheer een score ‘vier’ of ‘vijf’. Eén referent kent een score ‘noch tevreden, noch ontevreden’ toe en legt uit: “Er is door ziekte een paar keer van trainer gewisseld. Aangezien de trainer tevens als contactpersoon fungeert, heb ik mijn verhaal aan verschillende personen uit moeten leggen.” Enkele citaten van positief gestemde geïnterviewden: “Het contact met de trainer verloopt prima”, “We ontvangen een nieuwsbrief en uitnodigingen voor open dagen”, “De open dagen zijn erg gezellig, met een korte presentatie van alle trainingen. Er zitten verrassende dingen tussen”, “Ik vond het wel attent dat ik de MBTI index zelf ook overhandigd kreeg” en “De nieuwe directeur is hier pas langs geweest, samen met de oude, om zich voor te stellen. Dat stel ik wel op prijs!”

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding roept uitsluitend goedkeurende reacties op: “Het is een vaste prijs waar ik niet aan kan tornen, maar wel een goede prijs”, “Schoonderwoerd is niet de goedkoopste, maar we hebben iets kunnen regelen. Het is nog steeds veel geld, maar het is het waard”, “We hebben offertes opgevraagd bij een aantal partijen. Zij zaten het dichtst bij ons budget”, “De kwaliteit is net zo goed als bij anderen, maar zij zijn wel goedkoper” en “Het is moeilijk in te schatten, maar als ik dit allemaal extern had moeten doen, was ik veel meer geld kwijt geweest. Bovendien is het maatwerktraject goed geweest voor de onderlinge band.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn over het geheel genomen tevreden over de maatwerkopleidingen van Schoonderwoerd en de samenwerking met het instituut. Drie gesprokenen kennen zelfs een score ‘zeer tevreden’ toe. Als positief punt wordt in de eerste plaats de flexibiliteit en de betrokkenheid van Schoonderwoerd genoemd: “Het enorme persoonlijke zich inleven, de belangstelling en het meeveren is kenmerkend. Onze derde groep bestond uit mensen met heel verschillende expertise, best lastig. Ik dacht nog: ‘Dit wordt nooit een groep’. Maar na ‘De Spreekkamer’ is dat toch gebeurd”, “Het is echt maatwerk. Hun kennis van dit soort organisaties is groot. Wij zijn een club met technuten en ze hebben zelfs speciaal een trainster met een technische achtergrond voor ons uitgezocht”, “Voor bepaalde teams hebben ze nog extra dingen gedaan in overleg met het management. Ze leggen uitstekend de vinger op de zere plek” en “Ze hebben meegedacht en zich flexibel opgesteld. Ze kwamen bijvoorbeeld met zakelijke, integere argumenten voor meer trainingdagen, iets waar wij achteraf erg blij mee zijn.” Ook de trainers worden hoog gewaardeerd. “Het staat of valt met de trainer: alleen al hoe hij zich voorbereid heeft en alles verzorgd heeft”, “Het enthousiasme van de trainer is groot. Hij beheerst de lesstof tot in zijn tenen. Zo’n MBTI methode bijvoorbeeld: hij laat mensen één keer een oefening doen en het is meteen duidelijk.”

Enkelen zien nog meer reden tot lovende woorden: “Juist de praktijkervaring en het koppelen van de vechtsport aan hoe een werkgever met jou om kan gaan maakt het bijzonder” en “Ze laten mensen in hun waarde. Dingen verbeteren omdat ze ze een spiegel voorhouden, maar ze doen dit wel op een humane manier, zonder dat mensen flauwvallen of hard wegrennen, zoals ik bij andere bureaus heb meegemaakt.” Gevraagd naar eventuele verbeterpunten, merkt één van de gesprokenen nog op: “De trainer is een creatieve dromer. Hij is niet in staat om van de losse trainingsblokken een samenhangende structuur te maken.” Allen bevestigen ten slotte dat zij genegen zijn de maatwerktrajecten van Schoonderwoerd aan te bevelen bij derden. “Sterker nog, dat heb ik binnen onze organisatie al gedaan”, aldus één van de respondenten tot besluit.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				71%	29%
Opleidingsprogramma				86%	14%
Uitvoering				43%	57%
Opleiders				57%	43%
Trainingsmateriaal②			14%	43%	29%
Accommodatie③			14%	57%	14%
Natraject④				43%	43%
Organisatie en Administratie				57%	43%
Relatiebeheer			29%	14%	57%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				57%	29%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				57%	43%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
 ③ Eén gesprokene geeft geen score.
 ④ Eén referent geeft geen score.
 ⑤ Eén referent onthoudt zich van scores.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste ondervraagden zijn al langere tijd bekend met de open opleidingen van Schoonderwoerd. Ze zijn langs uiteenlopende wegen bij het instituut terechtgekomen. "Schoonderwoerd zat in de kaartenbak van mijn voorganger; collega's hadden goede ervaringen met hen", "Ik las een artikeltje in een tijdschrift en werd getriggerd door een beschrijving van de cursus Time management", "We hebben websites en prijzen vergeleken; Schoonderwoerd kwam als beste uit de bus", "Ik heb zelf meer dan drie jaar geleden een cursus bij hen gevolgd. Ik had het idee dat het ook voor de medewerkers goed zou zijn", "Wij doen al tien jaar zaken met Schoonderwoerd. Sinds ik er ooit een training Effectief leidinggeven heb gedaan, heb ik er erg veel mensen naartoe gestuurd", "We deden al maatwerktrainingen bij hen. Daar hebben we deze open opleidingen aan gekoppeld. Ze zijn zo goed dat we steeds bij hen terugkomen", zo licht een aantal ondervraagden toe. Over het voortraject zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. De inschrijving verloopt telefonisch of via de website. "Ik neem contact op met de trainer van de maatwerktrainingen", "Ik kreeg snel bericht en kon op korte termijn beginnen" en "Ik kreeg meteen iemand in de lijn die er voldoende van afwist. Nog dezelfde dag had ik een bevestiging per e-mail", vertellen enkelen.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het op de website in de brochures wordt gepresenteerd, heeft op de gesprokenen een goede indruk gemaakt. Zij noemen het onder andere: "Kort en bondig", "Precies", "Duidelijk" en "Overzichtelijk". De prijzen worden volgens hen duidelijk en correct weergegeven. Eén referent maakt melding van een aanpassing van het programma aan zijn specifieke wensen. "We hebben de inhoud in samenspraak met onze trainer voor de maatwerktrajecten, die ook deze training gaf, aangepast. Het is goed voorbereid", licht hij toe.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen zijn alle referenten goed te spreken. Een meerderheid van hen kent dit onderdeel zelfs de hoogst mogelijke score toe. Er wordt aangegeven dat de trainingen qua toegepaste werkvormen afwisselend genoeg zijn, en dat er voldoende aandacht is voor de individuele cursist. "Het eerste deel was een uitleg over de Oosterse strijdkunst, over meeveren en dergelijke. In het tweede deel werd de parallel getrokken naar het dagelijks leven en werk", "Er is gefilmd, er zijn stukjes opgevoerd en puzzels opgelost; er zijn stukjes geschreven en vragen beantwoord. Ze worden goed wakker gehouden", "Je bent heel actief bezig, je gaat ook naar buiten, doet oefeningen in een judopak. Het was ontzettend leuk. Je leert echt je eigen kracht kennen", "De eerste cursusdag worden er persoonlijke doelen gesteld en er wordt de tijd genomen om de persoonlijkheid van de cursisten te leren kennen. De docent doet daar ook echt iets mee", "De deelnemers waren zeer tevreden over de aanpak en de methodiek, en zeker ook over de reflexiemomenten, de persoonlijke aandacht en de intervisie", "Zelfs in de eendaagse training weten ze nog een relatie naar persoonlijke ontwikkeling te leggen. Je leert elkaars en je eigen sterke en zwakke kanten kennen. Het is totaal niet zweverig, maar duidelijk en interessant." Eén referent merkt ook nog op: "Het was uiteindelijk wel een stortvloed aan informatie. Het moet gefilterd worden. De volgende stap is een cursus op maat."

Opleiders

Ook over de trainers zijn allen positief. Men vindt hen ervaren, deskundig en prettig in de omgang. "Uit de terugkoppeling blijkt dat de deelnemers erg tevreden zijn over de docenten. Het zijn mensenmensen", "Je kunt zien dat ze al heel lang trainingen geven. Ze hebben veel verstand van zaken", "De trainer doet bij ons ook de maatwerktrajecten. Hij heeft een uitstekend gevoel voor de groep en het effect dat je wilt bereiken. Zijn voorbereiding is goed en zijn aanpak heel bruikbaar", "Er waren twee verschillende trainers, elk met een eigen stijl. De één was wat directer dan de ander, en dat was goed", "De trainer pakte het heel goed op. Op de terugkomdag heb ik hem nog een probleem voorgelegd. Hij heeft me veel tips gegeven en ik kon hem ook bellen als ik er niet uitkwam" en "Er werd op een perfecte manier gestuurd als het om emoties ging, fantastisch! De feedback op vragen was goed, de docent hield alles in de gaten en herinnerde zich aan het einde van de cursus nog precies de moeilijkheden die we aan het begin aangegeven hadden." Eén ondervraagde zet nog een kanttekening: "Er is ook weleens kritiek. Sommigen missen de zakelijke, bedrijfsmatige kant een beetje. De docenten zijn over het algemeen mensen die vooral veel weten van psychologie en gedrag. Het heeft mij persoonlijk niet gestoord maar een collega gaf aan dat hij toch wat meer managementdingen erin terug wilde horen."

Trainingsmateriaal

Op één na, tonen alle scorende referenten zich tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén ondervraagde kent de neutrale score toe, en één referent onthoudt zich van scoren, bij gebrek aan informatie. Enkele goedkeurende reacties: "Er was een studieboek en ze kregen een map. Het zag er netjes uit", "Het boek wordt behandeld in de les. Het is goed geschikt om nog eens iets in op te zoeken", "Het boek is geweldig. Er is ook een geplastificeerd geheugensteuntje bij, wat erg handig is." De neutraal gestemde ondervraagde licht zijn score als volgt toe: "Uiteindelijk was het zo'n dik pak, dat het moeilijk is om er iets in op te zoeken. Ook de tabbladen klopten niet helemaal. Maar de lesstof is goed en ik kijk er af en toe nog wel in."

Accommodatie

De accommodatie op zich heeft op alle referenten een goede indruk gemaakt. Eén van de gesprokenen kent echter toch een neutrale score toe en geeft hiervoor als reden: "Hoewel de omgeving en de lesruimten goed waren, was het eten niet denderend te noemen." De overige referenten merken op: "Ik heb geen klachten gekregen over de lesaccommodatie en de hotelvoorzieningen", "Het was een mooi terrein in Doorn, in een prettige omgeving. Er waren zitjes waar je even kon praten, er was voldoende koffie en de toiletten waren uitstekend", "Het eten is wat minder, maar ze doen erg hun best en de locatie maakt veel goed", "Ze hebben verschillende locaties, in Baarn, Doorn en in Hoeven was het geloof ik. Allemaal in de bossen. Het is een eindje rijden maar het zijn mooie, inspirerende plekken. Het eten en de overnachtingen zijn goed."

Natraject

Voor het natraject geven alle scorende referenten een 'vier' of een 'vijf'. Eén gesprokene kan geen oordeel geven omdat het natraject nog niet is afgerond. Meestal ontvangen de deelnemers een certificaat van deelname. Ook worden er in de regel evaluatieformulieren ter invulling aangeboden. Soms is er sprake van een mondelinge en schriftelijke terugkoppeling naar de opdrachtgever. De (zeer) tevreden referenten geven ondermeer aan: "Ik heb als opdrachtgever na afloop altijd even contact met de trainer en krijg ook een schriftelijke rapportage" en "Bij mijn eigen cursus heb ik een evaluatieformulier ingevuld en is ons na afloop gevraagd wat we ervan vonden. Ik ga ervan uit dat dit ook bij mijn collega's is gebeurd." De ondervraagden zijn zeer te spreken over de gratis terugkomdagen: "We hebben eerst geëvalueerd met de trainers. Daarna kon je twee of drie korte trainingssessies kiezen en was er nog een onderlinge uitwisseling van diensten" en "Uit een gesprek dat ik op de terugkomdag had met een trainer, zijn nog een paar persoonlijke sessies voortgekomen. Daar heb ik erg veel aan gehad." Gevraagd naar de resultaten van de trainingen, vertelt men: "De samenwerking onder de medewerkers is verbeterd. Ze hebben nu inzicht in hoe anderen tegen hen aankijken", "De medewerker was een opzichter die meer wilde leren loslaten en delegeren. Dat is goed gelukt", "Thuis zeggen ze dat ik een oud patroon begin af te leren", "Ik was onlangs een maand uit de roulatie door een conflictsituatie op het werk. Ik kreeg complimenten van de directrice over de manier waarop ik het had aangepakt. Dat heb ik aan de cursus te danken", "Het is zeker een spin-off voor de werksituatie. Het helpt mensen meer verantwoordelijkheid te nemen. Maar ook op hun persoonlijke situatie heeft het invloed. Iemand die al tien jaar niet durfde autorijden is bijvoorbeeld weer achter het stuur gaan zitten", "Als organisatie wil je dat mensen gezond zijn en blijven. Ze leren hier feedback geven. Ze worden weerbaar en positiever. Dit helpt ons om de juiste persoon op de juiste plek te krijgen" en "De groep wordt hechter en veiliger. Er is een medewerker die eerst zoiets had van 'Moet dat nou?' Die bedankt mij nog iedere keer als hij mij ziet."

Organisatie en Administratie

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het organisatorisch en administratief handelen van Schoonderwoerd. De bereikbaarheid van het kantoor is goed. Schoonderwoerd houdt zich aan de afspraken en stelt zich flexibel op: "Wij hebben nooit klachten. Het komt weleens voor dat wij iets later betalen. Dat is geen probleem. Ook als we op het laatst het aantal overnachtingen wijzigen maken ze daar geen punt van", "Als ik bel, word ik meteen geholpen" en "Alles is netjes geregeld: De offerte, de afrekening, het aandragen van de opzet van de dag, het reageren op aanvullingen enzovoort. Prima!"

Relatiebeheer

Over het relatiebeheer lopen de meningen enigszins uiteen. Vier referenten zijn op dit punt zeer tevreden, één is tevreden en twee tonen zich neutraal. De positief gestemden merken ondermeer op: "Ze blijven navragen hoe het gaat", "Ik krijg met enige regelmaat een standaardmailing over het aanbod. De trainer neemt ook regelmatig contact op", "Ze hebben een nieuwsbrief en ik heb ook regelmatig de oud-directeur even aan de lijn voor een praatje" en "De nieuwe directeur is onlangs langsgeweest, samen met de oude. Wij krijgen ook uitnodigingen voor open dagen en workshops." De twee toegekende drieën worden als volgt gemotiveerd: "Ik word weleens moe van alle post en e-mail die ik van hen krijg", "Het is een beetje wisselend. De één belt heel vaak, de ander niet. Als de trainer belt, is het niet duidelijk of het gaat over een specifiek puntje of dat het in het kader van het algemeen accounthouderschap is."

Prijs-kwaliteitverhouding

Afgezien van één gesprokene, die geen oordeel geeft omdat hij geen zicht heeft op de prijs-kwaliteitverhouding, kennen allen dit onderdeel een score 'vier' of 'vijf' toe. "Het zijn concurrerende tarieven", "De prijs-kwaliteitverhouding is perfect. De prijzen zijn normaal en de kwaliteit is bovengemiddeld", "De prijs voor die acht lesdagen is niet erg hoog, mede gezien al het materiaal dat erbij is" en "Ik heb op internet de prijzen vergeleken. Schoonderwoerd zit aan de onderkant van de markt. Je krijgt er waar voor je geld", aldus enkele geïnterviewden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de open opleidingen van Schoonderwoerd tonen alle respondenten zich positief. Drie gesprokenen zijn zelfs zeer tevreden gestemd. Men is vooral enthousiast over de trainers en de inhoud van de opleidingen. Enkele citaten: "De trainer weet goed hoe hij mensen moet triggeren", "De benadering is heel persoonlijk. De trainer heeft een goed inlevingsvermogen en vormt zich snel een beeld van mensen", "We hebben goede ervaringen met de docenten. De groepsdynamiek is goed, de feedback ook. De inhoud van de trainingen is heel waardevol", "Het is laagdrempelig. De theorie wordt in concrete en hanteerbare taal naar de praktijk omgezet. Het is voor ons, technische mensen, niet vaag of zweverig", "Het zijn intensieve trainingen waar veel concentratie voor nodig is. De modellen zijn interessant, het intellectuele niveau is hoog. Je krijgt niet de kans om weg te dromen, maar het is erg leuk." Ook de volgende kwaliteiten worden aan Schoonderwoerd toegeschreven: "Het contact is goed, je wordt snel geholpen en krijgt snel je informatie binnen", "Ik kom steeds weer bij dit bureau terecht. Ze zijn in wisselende situaties steeds heel goed", "Ze gaan uit van de mens en zijn waarde. Ze laten mensen in hun waarde." Naast deze lovende woorden komt er ook een verbeterpunt naar voren: "Een neutraal geformuleerde schriftelijke terugkoppeling per individuele deelnemer zou waardevol zijn, voor mij als leidinggevende." Desgevraagd geven alle respondenten te kennen dat zij de open opleidingen van Schoonderwoerd zouden aanbevelen bij derden, of dat ze dit zelfs al gedaan hebben. Eén gesprokene voegt hier nog aan toe: "Ik zeg er wel bij: het is niet iets wat je zomaar even doet, het is heel intensief!"

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw T.M. Meijer - van Staveren voerde met Schoonderwoerd & Partners Resultaten behalen met geïnspireerde mensen op 07-10-2010.

Algemeen

Schoonderwoerd & Partners richt zich expliciet op de effectiviteitsverbetering van organisatie, team en individu; verbindende schakel daarbij is de persoonlijke effectiviteit. Op persoonlijk niveau richt Schoonderwoerd & Partners zich op twee kernelementen van mensen: hun persoonlijk functioneren als sociaal wezen binnen een organisatiecontext en hun professioneel functioneren als werknemer. Deze twee invalshoeken zijn volgens het instituut onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een mens combineert binnen zijn werkkring altijd persoonlijke waarden, overtuigingen en voorkeuren met een zakelijke en professionele inbreng. Pro-activiteit, de verantwoordelijkheid van mensen ook voor hun eigen opleiding en ontwikkeling, wordt door het instituut in hoge mate gestimuleerd. Schoonderwoerd & Partners werkt in haar trainingen vanuit het uitgangspunt 'autonomie én verbondenheid' en gebruikt hierbij o.a. het ontwikkelingsmodel Persoonlijke Effectiviteit van Stephen Covey (Seven Habits of Highly Effective People). Maatschappelijke verbondenheid geeft Schoonderwoerd & Partners inhoud door o.a. haar diensten tegen kostprijs aan te bieden aan instellingen zoals Artsen Zonder Grenzen.

Kwaliteit

Schoonderwoerd & Partners verzorgt naast open trainingen en in company maatwerktrajecten ook persoonlijke coaching, mediation en workshops. Met hun soms onorthodoxe invulling dragen de workshops nadrukkelijk bij aan de transformatie van het leren; voorbeeld hiervan is de workshop 'Oosterse krijgskunst' waar deelnemers leren hoe zij kunnen functioneren vanuit kracht in plaats van met kracht. Ook het gebruik van modellen die hun waarde in de praktijk bewezen hebben, zoals het model Persoonlijk Leiderschap van Stephen Covey en het, deels zelf ontwikkelde, model Gedragstijlen, draagt bij aan het effect van de trainingen. De toegevoegde waarde van de interventies van Schoonderwoerd & Partners is dan ook hoog. Bij de aanpak van het instituut staat praktijkgerichtheid voorop. Schoonderwoerd & Partners maakt haar ondertitel 'resultaten behalen met geïnspireerde mensen' waar door voortdurend te kijken naar de voorwaarden waaronder mensen en organisaties effectief kunnen functioneren. Persoonlijke aandacht voor de cursist en maatwerk, zowel in de in compagnietrajecten als in de open trainingen, staan hoog in het vaandel: voortdurend wordt zorgvuldig afgestemd welke vaardigheden en attitudeverandering nodig zijn om tot een optimaal resultaat te komen. Intern wordt bij Schoonderwoerd & Partners een onderlinge 'leersfeer' sterk gestimuleerd: er is veel ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Inhoudelijke kwaliteitsdagen dragen nadrukkelijk bij aan verdieping van kennis en ervaringen van de trainers/adviseurs; dat geldt ook voor de externe opleidingstrajecten. Aan nieuwe trainers worden hoge eisen gesteld, naast persoonlijke en inhoudelijke bagage betreft dat onder andere ook authentiek gedrag, inzicht in de dynamiek tussen mensen en de vaardigheid om daarmee om te kunnen gaan, en veerkracht. Met het oog op de optimale invulling van de trainingen, gelieerd aan de specifieke werksituatie binnen bedrijven, is daarnaast bedrijfskundige kennis een belangrijk vereiste.

Continuïteit

Schoonderwoerd & Partners vindt met haar maatwerktrajecten voortdurend aansluiting op organisatieontwikkelingen en is zo een échte partner van haar klantorganisaties. Verder speelt Schoonderwoerd & Partners continu in op maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen. De belangstelling voor ondermeer de trainingen Persoonlijke Effectiviteit, Persoonlijk Meesterschap, Balans en Kracht en Kom in je kracht is ook in de nu minder gunstige economische omstandigheden goed. Op grond van de verstrekte informatie tijdens het instituutsbezoek en de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Schoonderwoerd & Partners dan ook gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Schoonderwoerd & Partners besteedt bij haar opleidingen relatief veel aandacht aan het voortraject. Zo worden in trajecten en trainingen regelmatig in de intakefase de MBTI en JTI vragenlijsten als hulpmiddel voor de deelnemers gebruikt om zicht te krijgen op hun kwaliteiten en als basis voor het formuleren van hun persoonlijke leerdoelen. Belangrijk kenmerk van de trainingen vormt de integrale, complete aanpak om de beoogde effectiviteitsverbetering te realiseren. Voorbeelden hiervan zijn, behalve het werken met persoonlijke leerdoelen ook de voorbereidingsopdrachten, intervisie, het werken met 'maatjes', het ontwikkelen van actieplannen en het inschakelen van 'pacificators' vanuit de interne organisatie. Met name ook de expliciete aandacht voor de rol van de manager in het traject illustreert de zorg vanuit het instituut voor de borging van de resultaten in de praktijk.

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