

Klanttevredenheidsonderzoek

UNC Plus Delta

03-06-2016



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van UNC Plus Delta 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.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	60%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③					
Natraject④				30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer			10%	10%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij meerdere respondenten was UNC Plus Delta al langer bekend binnen de organisatie. Enkelen spreken in dit kader over 'een preferred supplier'. Anderen zijn door een relatie op het instituut gewezen of hebben zelf al eerder ervaring opgedaan met UNC Plus Delta. Sommigen hebben op het internet gezocht. De keuze voor dit instituut is vooral gebaseerd op de goede recensies, de positieve ervaringen en de prettige samenwerking. Ook vindt men de 'klik' met de trainer en de flexibiliteit bij het bepalen van het programma heel belangrijk, evenals de enthousiaste verhalen van ex-cursisten. In het voortraject gaat het instituut in gesprek met de klant om de opleidingsbehoefte en wensen helder te krijgen en zo een programmavoorstel op maat te kunnen doen. Twee respondenten geven een neutrale score en geven daarvoor de volgende verklaring: "Ze kunnen nog iets beter adviseren vooraf over welke training het meest geschikt is. Nu is dit in een later stadium aangepast" en "In het begin zaten ze nog erg met hun eigen kapstok in het hoofd. Dat is toen besproken en vervolgens zijn we er goed uitgekomen, maar het had wat soepeler kunnen verlopen." De anderen zijn positief tot zeer positief over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Voor het opleidingsprogramma geven allen een positieve beoordeling. Er wordt veel tijd en aandacht besteed aan de wensen van de klant om zo een maatwerkprogramma aan te bieden. Men is dan ook tevreden over de inspanning van het instituut om een passende opleiding aan te bieden. Sommigen merken hierbij op, dat ook nog tijdens de uitvoering ruimte wordt geboden om het programma aan te passen. Enkele uitspraken: "We hebben samen goed kunnen sparren, waardoor er een goed product uit is gekomen", "Ze kijken naar de vraag van de klant en dat waren in ons geval losse modules" en "We hebben uitgebreid overleg gehad en ze hebben heel goed naar ons geluisterd. Het was helemaal op maat." De kosten zijn vooraf bekend en worden omschreven in een heldere offerte.

Uitvoering

Met veel enthousiasme wordt verteld over de tevredenheid met betrekking tot de uitvoering van de opleidingen. Dit heeft onder andere te maken met het leveren van maatwerk, de flexibiliteit tijdens de uitvoering en de verbinding met de dagelijkse praktijk. Ter illustratie: "Er is een goede balans tussen de theorie en de snelle vertaling naar de praktijk. De techniek wordt goed uitgelegd en er wordt veel geoefend met praktijkvoorbeelden", "We zijn nog bezig met de ontwikkeling van onze organisatie naar een Lean organisatie en zij hebben veel expertise en goede medewerkers, die ons adviseren daarbij", "Het was een kennismaking met de Lean filosofie en werkmethode met een stuk theorie, uitleg en praktijkopdrachten. De casuïstiek was afgestemd op onze situatie", "Ze hebben heel goed de theoretische onderbouwing vertaald naar de praktijk", "Ze leveren maatwerk door docenten met vakkennis en relevante ervaring voor de groep te zetten", "We hebben laagdrempelig en methodisch op een hele veilige en fijne manier geleerd om te kijken naar de organisatie met goede feedback" en "Het is buitengewoon goed merkbaar, dat de training heel veel invloed heeft gehad op de dagelijkse praktijk van de deelnemers."

Opleiders

In meerderheid laat men zich positief tot zeer positief uit over de kwaliteit van de opleiders. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de kundigheid en deskundigheid, de flexibiliteit, de professionaliteit, het inlevingsvermogen, de praktijkervaring en de praktijkgerichtheid. Ter illustratie enkele citaten: "Over het algemeen zijn het kundige trainers, die in ieder geval zelf in het veld hebben gestaan, en dat is heel prettig", "Ze zijn kritisch op hun eigen prestaties en denken mee over verbeteringen voor de volgende keer", "Ze werken vaak met een duo, dat elkaar goed aanvult. Ik vind hen zeker bovengemiddeld van kwaliteit", "Je wordt door hen als klant als volwaardige gesprekspartner behandeld. Ze zijn heel klantgericht. Het is bij hen geen 'uurtje factuurtje'" en "Ze hebben allemaal hun specialisatie en dat zetten ze goed in." Een van hen is niet altijd helemaal tevreden over de docenten en geeft als reden op dat de kwaliteit van de trainers is niet consistent is. Soms is er volgens hem wat minder een 'klik' met de groep of bezit de trainer niet de deskundigheid om de stof op verschillende manieren uit te leggen, zodat iedereen het snapt.

Trainingsmateriaal

Een van de respondenten heeft te weinig zicht op het gebruikte lesmateriaal om een oordeel te geven. De anderen zijn goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal, dat kan bestaan uit: een cursusmap, readers, een PowerPoint presentatie en boeken. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Het was een reader en een map met opdrachten en het was voor iedereen, van hoog tot laag in de organisatie, goed leesbaar", "Ze werken met boekjes en aanvullend materiaal, zoals opdrachten, en de kwaliteit is prima. Ze werken heel veel met een flipover, terwijl ik zelf meer iemand ben van de mooie PowerPoint presentatie", "Soms is het een weergave van de presentatie en soms zijn er literatuurverwijzingen" en "Ook het lesmateriaal is op maat gemaakt voor ons eigen programma en kan zo nodig aangepast worden."

Accommodatie

De referenten hebben geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut.

Natraject

Bij een van de geïnterviewden is de opleiding nog niet afgerond en hij geeft dan ook nog geen oordeel over dit onderdeel. De rest is tevreden tot zeer tevreden over het natraject. De trainingen worden over het algemeen afgerond met een certificaat en na afloop is er een evaluatie met de deelnemers. Ook met de opdrachtgever worden de trainingen en de behaalde doelstellingen besproken. Enkele citaten: "Na elke sessie is er een evaluatie en een terugkoppeling over de do's en don'ts en elke sessie levert dan ook al verbeterpunten op" en "Vooraf worden de verwachtingen gepeild, tussendoor is er een ijkmoment, en na afloop wordt de training geëvalueerd en wordt gekeken naar het bereiken van de doelstellingen." Op het gebied van de nazorg heerst bij de respondenten tevredenheid: "Als ik iets overleg met een Master Black Belt dan zorgt hij direct voor een terugkoppeling naar de andere Master Black Belt", "We hebben na afloop nog gesproken over een opfrisdag" en "Ze hebben na enige tijd nog contact opgenomen." Men is positief over de doelen, die met de opleidingen zijn behaald.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie is de meerderheid goed te spreken. De bereikbaarheid, zowel per e-mail als per telefoon, wordt positief gewaardeerd. Over het algemeen wordt gebruik gemaakt van vaste aanspreekpunten. Enkele citaten ter illustratie: "Ik heb contact met een Master Black Belt en die belt heel snel terug", "Ik heb de accountmanager als direct aanspreekpunt en dat verloopt heel plezierig. Hij denkt heel goed mee met mij" en "Je hebt binnen een dag antwoord." Flexibiliteit is volgens de geïnterviewden een van de kenmerken van UNC Plus Delta, als het gaat om het aanpassen van afspraken aan de wensen van de klant. Men houdt zich keurig aan de gemaakte afspraken en de facturen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Het instituut staat zeker open voor feedback en opmerkingen van de klant worden direct opgepakt en serieus genomen. Een van hen is niet helemaal tevreden op dit onderdeel en verduidelijkt dit als volgt: "Er zitten wat slordigheden in de administratie, zoals verschillende certificaten voor twee groepen die bij hen de Green Belt hebben behaald."

Relatiebeheer

Op het gebied van het relatiebeheer scoort UNC Plus Delta hoog tot zeer hoog bij de meeste referenten. Men spreekt over een hele prettige relatie, die op een redelijk bescheiden maar prima manier wordt onderhouden. Enkele citaten: "Ik heb nu regelmatig contact met de accountmanager en ze sturen een nieuwsbrief", "Het contact is goed. Ze sturen e-mails en nieuwsbrieven en nodigen je uit voor seminars en dergelijke" en "Ze doen het op maat en met mate. Ik zie regelmatig wat voorbij komen. Met de Kerst stuurden ze bijvoorbeeld een klein whiteboard en een instructie over hoe het op te hangen maar zonder het bevestigingsmateriaal." Een van hen geeft een neutrale score, want hij vindt het relatiebeheer toch wel heel minimaal, namelijk alleen de nieuwsbrief, en hij had wat meer pro-activiteit verwacht van het instituut.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de respondenten heeft niet vergeleken met andere aanbieders van soortgelijke opleidingen en wil om die reden geen score geven. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkel merken wel op, dat UNC Plus Delta duurder is dan andere instituten, maar zij kiezen dan toch voor de hoge kwaliteit en de vakkundige mensen van dit instituut. Ter illustratie: "Ik vind het prima, beter dan marktconform", "Voor incompany zijn ze aan de prijs, maar voor de geleverde kwaliteit kan het net", "Je weet dat ze de prijs dubbel en dwars waard zijn" en "Soms denk je vooraf, dat het wel prijzig is, maar als je de opleiding hebt gedaan blijkt, dat het de prijs zeker waard is. Je krijgt waar voor je geld." Een van hen geeft een score drie. Hij kiest voor de kwaliteit van dit instituut maar vindt de opleidingen soms heel duur.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel gezien zijn allen positief of zeer positief over de uitvoering van de opleidingen en de samenwerking met UNC Plus Delta. Meerdere positieve punten komen uit de interviews naar voren, zoals: het klantcontact, de flexibiliteit, de professionele uitstraling, het vakmanschap en de professionaliteit van de trainers. Enkele uitspraken ter illustratie: "Ze werken op de mens en op maat. Ze zijn flexibel en luisteren goed naar de klant", "Ze zorgen voor voldoende borging van de kwaliteit. Ze hebben hun eigen aanpak en methodes, maar kunnen zich ook confirmeren aan de wensen van de klant", "Er wordt niet in hokjes gedacht. Het is een echt team van hoog tot laag", "Ze voldoen aan al mijn verwachtingen en leveren trainingen van hoge kwaliteit. Ze maken de verbinding met de praktijk en werken met onze praktijkvoorbeelden en voorbeelden uit het veld. Ze zorgen voor een mooie dienstverlening. Als ik ergens tegenaan loop, meld ik dat en pakken ze het op", "Ze hebben gedegen kennis en een goede documentatie", "Het is een hele degelijke organisatie. Ze komen de afspraken na en de trainers komen op tijd en zijn goed voorbereid" en "Ze leveren echt maatwerk voor onze praktijk." Een van hen heeft nog de volgende tip: "Ze zullen hun kracht moeten zoeken in het aanbieden van losse modules." Twee andere referenten hebben een aandachtspunt voor het instituut: "Nog iets meer praktijkopdrachten en voorbeelden binnen het vakgebied van de klant zou fijn zijn" en "De conversie naar in de praktijk ermee aan de slag gaan is bij de mensen nog wat te laag." Men toont zich bereid om UNC Plus Delta aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie				80%	20%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer②				50%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	70%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				80%	20%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meerderheid heeft UNC Plus Delta op het internet gevonden. Bij sommigen was het instituut al bekend binnen de organisatie en anderen zijn geadviseerd door een relatie of hadden zelf al eerder een opleiding gevolgd bij UNC Plus Delta. Verschillende factoren hebben meegespeeld bij de keuze voor dit opleidingsinstituut, wat duidelijk wordt door de volgende citaten: "Ze zaten dichtbij en hadden een goed verhaal", "Ze staan hoog aangeschreven voor de Green Belt opleiding", "Tijdens het kennismakingsgesprek 'klikte' het met de adviseur. Ze geven persoonlijke aandacht en zijn niet te opdringerig, te commercieel", "Ik heb UNC Plus Delta gevonden op het internet en zij staan heel hoog aangeschreven in de opleidingswereld" en "Ze hadden een duidelijk verhaal en waren aanbevolen door anderen. Ze hebben ons vervolgens goed geholpen in het voortraject." Vaak is er vooraf contact om te bepalen wat de juiste opleiding is voor de behoefte en wensen van de deelnemer. Een van de geïnterviewden is niet helemaal tevreden. Het contact vooraf verliep via e-mail en hij vindt dat het instituut meer moet inzetten op waar ze sterk in zijn, namelijk het persoonlijk contact. De rest geeft een positieve tot zeer positieve beoordeling voor de wijze, waarop UNC Plus Delta vorm geeft aan het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma zijn allen goed te spreken. Informatie over de opleidingen heeft men over het algemeen gevonden op de website, die door de referenten positief wordt gewaardeerd. Een en ander komt naar voren in de volgende citaten: "Ik vind de website goed werkbaar en heel duidelijk", "De website is een goede mix van wat ze doen, waar ze voor staan, wat ze delen en waarmee ze bezig zijn. Dat stralen ze goed uit" en "Er staat veel informatie op de website. Je krijgt een compleet beeld van de opleidingen." De prijs van de opleiding is van tevoren bekend en de prijsopgave is duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden gehoord over de uitvoering van de opleidingen. Kernwoorden die in de interviews naar voren komen zijn onder andere: grote praktijkgerichtheid, flexibiliteit, aansprekende voorbeelden, leuke opdrachten en praktische toepasbaarheid. Enkele citaten ter illustratie: "Na de eerste twee dagen dacht ik: 'Waar ben ik aan begonnen.' Het was voor mij vrij moeilijk, terwijl de anderen al meer in de materie zaten. Daarna begon langzamerhand het kwartje te vallen, mede door de goede begeleiding van de docent", "Ik verwachtte dat het heel veel theorie zou zijn, maar ze kwamen met veel praktijkvoorbeelden en het werd gegeven door mensen uit de praktijk. Je kon de theorie heel goed vertalen naar je eigen praktijk", "De opleiding voldeed aan de verwachtingen en heeft mij doen inzien, dat dit iets is wat ik wil", "Het was voor mij een goede verdieping in LSS om het vervolgens in de praktijk toe te kunnen passen" en "Door de training ben ik nu druk bezig om op kantoor Lean toe te passen op de processen."

Opleiders

Hele positieve geluiden worden gehoord op het gebied van de kwaliteit van de opleiders. Dit heeft onder andere te maken met de deskundigheid en het enthousiasme, waarmee de stof wordt gebracht. Ook de flexibiliteit om in te spelen op de signalen uit de groep wordt zeker gewaardeerd. Ter illustratie: "De trainer was heel enthousiast en kundig. Hij wist ons zoveel mogelijk mee te nemen in de materie. Het was een goede verdiepingsslag", "Hij wist op een leuke manier les te geven", "Ik vond ze heel kundig, heel goed. We hadden een goed contact en ze waren allemaal 'heel eager' om ons dingen te leren", "De docent was heel prettig en vriendelijk. Hij bood vrijheid en heel veel ruimte voor interactie, maar wist ook in te springen als dat nodig was", "Ze hebben allen hun eigen expertise en zijn daarnaast ook goed als trainer", "Ik heb te maken gehad met twee jonge trainers, die toch al gepokt en gemazeld waren in de materie. Ze zorgden voor een ongedwongen sfeer, waarin veel ruimte was voor vragen en uitleg" en "Hij was supergoed in de koppeling tussen theorie en praktijk met hele leuke voorbeelden."

Trainingsmateriaal

Over de kwaliteit van het trainingsmateriaal laten de meeste referenten zich positief uit. Illustratief zijn de volgende uitspraken: "Mijn kast staat vol met het materiaal, zoals mappen, hand-outs en ook digitaal lesmateriaal", "Het is een compleet geheel, dat later nog goed als naslagwerk te gebruiken is", "Het bestond uit een mooie map en de sheets van de presentatie. Er zijn ook foto's gemaakt van de flipover en die zijn later samen met nog wat hulpmiddelen opgestuurd" en "We kregen twee klappers met alle theorie, de sheets en aanvullende informatie. Ik vond dat er een hele systematische en logische opbouw in zat." Een van hen vindt het een 'minpuntje', dat het na de les soms te lang duurt, voordat je het materiaal krijgt, namelijk één of twee weken. Hij geeft een neutrale score. Een ander heeft ook een verbeterpunt op dit onderdeel. "Er wordt gebruik gemaakt van filmpjes en het zou fijn zijn als je die later thuis ook nog zou kunnen bekijken. Het lesmateriaal mag nog wat meer digitaal worden", geeft hij aan. Het trainingsmateriaal is volgens de referenten na afloop nog goed als naslagwerk te gebruiken.

Accommodatie

Alom spreekt uit de interviews tevredenheid over de accommodatie van UNC Plus Delta. De bereikbaarheid is goed en het parkeren is prima geregeld. Ook over de faciliteiten op locatie, zoals het lesruimtes en de catering, worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Meerdere respondenten geven aan, dat ze zeer gecharmeerd waren van het houden van de lunch op een locatie buiten het gebouw. De kwaliteit van de lunch was hoog en alles was tot in de puntjes geregeld. Ter illustratie: "Het was heel verrassend, dat je voor de lunch naar een zaak aan de overkant moest, en de kwaliteit was perfect" en "Ik heb twee locaties meegemaakt en in beide gevallen was alles prima geregeld."

Natraject

Over het natraject is men goed te spreken. De opleidingen worden afgesloten met een certificaat en de deelnemers krijgen na afloop een evaluatieformulier, waarin zij hun waardering en opmerkingen kwijt kunnen. Soms wordt volstaan met een mondelinge evaluatie. In het kader van een stukje nazorg geeft men aan, dat altijd nog met vragen teruggevallen kan worden op de docent. Illustratief op dit gebied zijn de volgende opmerkingen: "In principe is de opleiding, die ik heb gevolgd, een startcursus en we hebben het wel over een vervolg gehad", "Je kunt absoluut nog mailen met vragen en dan krijg je snel antwoord" en "We hebben het met ons bedrijf zo georganiseerd, dat we een aantal uren nazorg hebben ingekocht." Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten in de trainingen.

Organisatie en Administratie

De organisatie en de administratie van het instituut worden door allen positief gewaardeerd. Afspraken worden altijd nagekomen en informatie over de opleidingen wordt op tijd aan de cursisten verstrekt. Ook de bereikbaarheid per telefoon en per e-mail wordt als goed en uitstekend beoordeeld. "De trainer of coach is altijd te bereiken", vertelt een van hen. Op het gebied van flexibiliteit geeft een van de respondenten het voorbeeld, dat hij door een ongeluk enige tijd was uitgeschakeld en dat hij moeiteloos kon instromen in een andere groep om zijn opleiding af te ronden. Ook de facturatie verloopt soepel, zoals duidelijk wordt uit de volgende citaten: "Ik vind het heel netjes, dat de factuur pas achteraf verstuurd wordt" en "Aan de voorkant zijn afspraken gemaakt, die later zijn aangepast, en dat hebben ze netjes geregeld, waardoor we nog geld over hadden." Op het gebied van klachtenmanagement geeft een van de geïnterviewden aan, dat de certificaten per abuis in lijstjes waren aangeleverd en dat dit direct is opgepakt en naar tevredenheid is opgelost.

Relatiebeheer

Een van de referenten heeft sinds de opleiding niets meer vernomen van het instituut, maar mist het contact niet. Hij geeft geen score op dit onderdeel. De anderen laten zich positief tot zeer positief uit over het relatiebeheer van UNC Plus Delta. Zij spreken over mailings en maandelijkse nieuwsbrieven. Ook worden er seminars en congressen georganiseerd en door dit alles is men van mening, dat het instituut voldoende moeite doet om de relatie met de klant te onderhouden. Enkele uitspraken: "Je hebt het gevoel, dat je als klant wordt gewaardeerd, doordat ze regelmatig relevante informatie sturen en je uitnodigen voor events", "Ze sturen een nieuwsbrief en de eerste tijd na de training heb ik nog wel contact gehad met de medecursisten en de trainer" en "Ze zijn er heel erg op gebrand om het contact te onderhouden."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft geen vergelijking gemaakt met andere instituten en geeft om die reden geen score. Hij merkt hierbij wel op dat hij de opleiding de prijs waard vindt. Van de rest is de meerderheid positief over de prijs-kwaliteitverhouding, zoals duidelijk wordt uit de volgende citaten: "Voor twee dagen cursus een prijs onder duizend euro vind ik wel goed. Daarnaast zijn de groepen niet te groot, waardoor je gemakkelijk contact maakt met elkaar en de accommodatie is prima verzorgd", "Opleidingen zijn altijd duur en zij zijn daarin niet anders dan anderen" en "Anderen zijn dan misschien soms goedkoper, maar ik ga voor kwaliteit." Een van hen is niet helemaal tevreden op dit onderdeel en geeft daarvoor de volgende argumentatie: "Ik heb het vergeleken met anderen en zij zijn iets duurder. LSS is nu eenmaal een dure opleiding, maar ik vind het jammer dat het niet wereldwijd gecertificeerd is. Bovendien zou ik graag een dag extra cursus ingepland zien, omdat er soms wel snel door de stof werd gegaan. Dit alles maakt dat ik een drie geef."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn de referenten tevreden of zeer tevreden over de opleidingen en de samenwerking met het opleidingsinstituut. Als sterke punten worden onder andere genoemd: de flexibiliteit in de uitvoering, de individuele aandacht, de kennis, het enthousiasme en het meekrijgen van de cursisten in hun gedachtengoed. Ter illustratie: “Sterk vind ik het enthousiasme, waarmee de stof gebracht wordt en de manier, waarop ze achter hun product staan”, “We hadden een hele goede en duidelijke trainer en daar valt of staat de training mee”, “Als je bij hen binnenkomt, word je een soort deel van hen. Ze zijn zo enthousiast vanuit een professionele uitstraling, dat je hen ook andere dingen gunt. We zijn met elkaar bezig om dingen te bereiken en dat is uniek”, “Ze stralen vertrouwen uit en stellen zich kwetsbaar op door feedback te vragen. Het is gewoon een leuke tent”, “Ze zijn landelijk bekend, hebben veel actuele blogs en organiseren jaarlijks seminars” en “Ze maken regelmatig de link naar de praktijk.” Een van hen heeft nog wel een tip voor het instituut: “Er zit een valkuil in het opbouwen van een hele goede band, dat je misschien te grote verwachtingen wekt bij mensen,” geeft hij aan. Allen zijn bereid om UNC Plus Delta aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met UNC Plus Delta op 03-06-2016.

Algemeen

Per 1 juni 2012 is UNC Lean Six Sigma samengegaan met Plus Delta, onder de naam UNC Plus Delta. Het bureau is uitgegroeid tot marktleider in Nederland op het gebied van Lean Six Sigma. UNC Plus Delta heeft als missie klanten te helpen het operationeel resultaat te verbeteren en een permanente verbetercultuur te creëren waardoor er wordt bijgedragen aan het versterken van het bestaansrecht van de maakindustrie in Nederland, aan een doelmatige overheid en een efficiënte, leefbare en veilige samenleving, aan kwalitatief beter onderwijs, aan kwalitatief en betaalbare zorg en aan het verbeteren aan de concurrentiekracht van het MKB. UNC Plus Delta werkt vanuit de Lean en Lean Six Sigma filosofie. Hierdoor leren klanten meer te focussen op klantwaarde, reduceren van verspilling en variatie, slimmer en gestructureerder te werken aan de juiste prioriteiten, leren in waarde ketens te denken en effectiever samen te werken.

Kwaliteit

UNC Plus Delta is een implementatiebureau dat pragmatisch en resultaatgericht werkt. Advies en implementatie zijn voor UNC Plus Delta onlosmakelijk verbonden. Er wordt intensief samengewerkt met de opdrachtgevers zodat verbeteringen stevig in de organisatie kunnen worden verankerd. De consultants die worden ingezet, hebben allemaal veel ervaring met complexe implementatietrajecten, procesoptimalisatie en het realiseren van gedrags- en cultuurveranderingen. Het is een diverse groep mensen met verschillende achtergronden en werkervaring. Om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken, moeten potentiële trainers niet alleen theoretisch goed onderlegd zijn maar ook over veel praktijkervaring beschikken. Nieuwe trainers lopen eerst mee met een ervaren trainer. Op die manier leren zij te handelen volgens de normen en waarden van UNC Plus Delta en kunnen zij bewijzen boven de stof te staan en goed te kunnen schakelen tussen theorie en praktijk binnen verschillende branches. Verder is er binnen het bureau continu aandacht voor verdere professionalisering van de trainers. Aan de evaluaties wordt veel waarde gehecht, er gelden interne normen en een kwaliteitssysteem waar streng de hand aan wordt gehouden. Bij eventuele afwijkingen wordt er direct ingegrepen zodat de kwaliteit van de dienstverlening op een continu hoog niveau blijft.

Continuïteit

Zoals uit het bovenstaande blijkt staat innovatie en creativiteit bij UNC Plus Delta hoog in het vaandel. Klanten, veelal grotere organisaties, weten het bureau goed te vinden, niet alleen vanuit het bedrijfsleven maar ook vanuit de overheid. Daarnaast kan het bureau ook onderwijs- en gezondheidszorginstellingen tot haar klantenkring rekenen. De afgelopen jaren is het bureau fors doorgroeid. De verbetertrajecten die door UNC Plus Delta worden ingezet, omvatten zowel harde factoren (structuur, processen en besturing) als zachte factoren (leiderschap en cultuur). Deze complete aanpak wordt zeer gewaardeerd door de klanten en steeds meer klanten/opdrachtgevers weten daarom hun weg naar UNC Plus Delta te vinden. Mede op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde marktontwikkelingen, het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van UNC Plus Delta dan ook gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

UNC Plus Delta bepaalt altijd in samenspraak met de klant welke interventies nodig zijn, in welke volgorde en met welke snelheid deze gerealiseerd moeten worden. Gestreefd wordt altijd naar een duurzaam resultaat. Mede hierdoor is er een grote tevredenheid onder de afnemers en dit enthousiasme wordt gedeeld met anderen. De geboden trainingen hebben zonder uitzondering praktische resultaten waardoor deelnemers een grote tevredenheid ervaren. De pragmatische en systematische totaal-aanpak van UNC Plus Delta slaat aan bij een groeiende klantenkring van toporganisaties. Uit dit alles blijkt goed en zonder twijfel dat UNC Plus Delta bij uitstek bedrijfsgericht werkt.

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