

# Klanttevredenheidsonderzoek

UPD

21-05-2024



## Over UPD

Wij begeleiden organisaties bij de transformatie naar een cultuur van continu verbeteren en blijvende prestatieverbetering. Waardoor zij de marge, kwaliteit, klant- en medewerker-tevredenheid verhogen, het verandervermogen vergroten en beter in kunnen spelen op de snel veranderende wereld.

Dit doen we door [te adviseren, te implementeren en medewerkers op te leiden en te coachen aan de hand van vier elementen](#) die leiden tot een succesvolle transformatie.

### Maatwerk-opleidingen

Opleiding en ontwikkeling van medewerkers staat bij veel organisaties hoog op de agenda. Veelal vanuit het perspectief van persoonlijke ontwikkeling voor de medewerker. Opleidingen van medewerkers is echter ook een belangrijk onderdeel van de strategierealisatie, het realiseren van de ambities en het komen tot continu verbeteren. Met onze maatwerkopleidingen zorgen we dat al deze onderdelen afgedekt worden binnen het opleidingscurriculum.

Binnen ons [open opleidingsaanbod bieden we een breed scala aan opleidingen aan op het gebied van continu verbeteren en vernieuwen](#). Door de gemêleerde groep samenstelling van deze opleidingen bieden we cursisten de kans om uitgebreide intervisie te hebben met de medecursisten. We maken de kennis toepasbaar en leren de vaardigheden om deze kennis toe te passen. Echter de casuïstiek blijft altijd generiek.

Uit ervaring weten we dat cursisten beter en sneller leren met herkenbare casuïstiek uit de eigen praktijk. [Dat doen we in onze maatwerk incompany opleidingen](#). Alle praktijkvoorbeelden, uitdagingen en verbeterkansen worden gebaseerd op de huidige situatie van de organisatie. Cursisten oefenen dus met herkenbare casussen, wat er voor zorgt dat zij sneller en effectiever de kennis in praktijk kunnen brengen. Voor organisaties zijn de incompany trainingen vaak voordeliger dan het open opleidingsaanbod.

### Meer weten?

Of het nu gaat om een training van een selecte groep medewerkers of de ontwikkeling van een learning journey van alle medewerkers, wij zorgen dat de opleidingen aansluiten bij de organisatiestrategie en bijdragen aan de prestatieverbetering. Neem voor meer informatie contact met ons op via **020 – 345 3015**. Mailen kan natuurlijk ook: [contact@upd.nl](mailto:contact@upd.nl).

## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van UPD vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND .....	1
2. CRITERIA .....	1
3. METHODE .....	1
4. PROCEDURE .....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN .....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	8
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>13</b>

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

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

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

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

### 2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject		10%		50%	40%
Opleidingsprogramma			10%	40%	50%
Uitvoering			10%	20%	70%
Opleiders②				40%	50%
Trainingsmateriaal③			20%	30%	30%
Accommodatie④				20%	
Natraject⑤		10%	10%	50%	20%
Organisatie en Administratie		10%		60%	30%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

- ② Eén referent kent de opleiders geen score toe.  
 ③ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.  
 ④ Acht referenten kennen de accommodatie geen score toe.  
 ⑤ Eén referent kent het natraject geen score toe.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van UPD geven aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met de opleidingsaanbieder. De keuze voor UPD wordt onder meer als volgt toegelicht: “UPD is voor ons al jaren preferred supplier”, “Wij kiezen voor UPD vanwege hun ervaring binnen de onderwijssector”, “Ze zijn er door mijn voorganger uitgepikt vanwege hun kwaliteit en hun aanpak”, “UPD heeft ons in het verleden geholpen om een ‘LEAN’ organisatie te worden. Een maatwerkopleiding bij hen was een logische stap”, “Ik bied mijn diensten aan bij bedrijven en heb veel ervaring met UPD. Ik neem hen bij elke opdrachtgever op in de interne trainingsacademie” en “Ik heb ooit een Green Belt opleiding gedaan bij hen gedaan. Dat is toen goed bevallen. Ze leggen taaie kost heel helder uit en praktisch uit. Vandaar dat ik hen nu in de arm heb genomen voor een bedrijfsbrede training.”

Met uitzondering van één ontevreden gestemde, zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De intake voldoet aan de verwachtingen. Er vinden gesprekken en mailwisselingen plaats met verschillende mensen van UPD. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Enkele reacties: “We hebben eerst een gesprek met een contactpersoon gehad die Master Black Belt is. Daarna konden we onze specifieke wensen en eisen bespreken met een docent, zodat het echt aansloot bij onze praktijk” en “Ik heb vooraf gesproken met de docent. Wij werken in de bouw, dus het moest op de bouw gericht zijn. Hij heeft prima naar mij geluisterd.” Ook over de planning en de organisatie is men goed te spreken. Een referent ter illustratie: “De dame die de intake met ons deed, was inhoudelijk op de hoogte en hield zich ook bezig met de planning. Wij hebben er weinig omkijken naar gehad.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Het voortraject duurde een beetje lang. Op het moment dat het maatwerk wordt, wordt het vaak een commercieel spel, met veel lawaai over dat de training gemaakt moet worden, hoewel wij eigenlijk een selectie wilden uit het bestaande materiaal met een klein beetje aanpassing.”

### **Opleidingsprogramma**

Op één neutraal gestemde na zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Zij vinden dat de offerte duidelijk is en het programma goed in overeenstemming is met de afspraken gemaakt in de intake. Enkele reacties: “Het programma was een goede vertaling van onze vraag”, “De offerte sloot naadloos aan” en “Er wordt heel precies en duidelijk uitgeschreven wat er nodig is.” Ook ervaren ze voldoende ruimte voor overleg en aanpassing: “Ze zijn heel flexibel in het doen van toevoegingen” en “We hebben nog wat heen en weer gepraat om er echt een individueel plan voor ons van te maken. Dat was nuttig.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De aanpassingen komen niet helemaal goed op papier. Je verwacht van een partij van die grootte dat er wat meer woorden aan worden gewijd. In plaats daarvan komt er maar 80% op papier. De rest moet je maar invullen.”

### **Uitvoering**

De uitvoering roept bij negentig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden reacties op. Daarnaast wordt er één score ‘drie’ gegeven. Men is goed te spreken over de afwisseling in werkvormen, het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid: “Ik heb zelf ook meegedaan aan de training. Er zijn diverse theoriemodellen behandeld, afgewisseld met discussies, opdrachten en spellen om het in de praktijk te brengen”, “UPD doet er heel veel aan om het afwisselend te maken, met video’s, oefeningen en break-outs”, “Het programma zit goed in elkaar. Er moest van tevoren een e-learning worden gedaan. Verder is het heel interactief. Ze maken taaie stof behapbaar”, “Ze gaan aan de slag met concrete casussen die breed inzetbaar en herkenbaar zijn” en “De kwaliteit van de opleiding is erg goed. De leeractiviteiten zijn uitstekend. Het is heel toepasbaar. Je kunt merken dat ze naar perfectie streven.” Ook over het maatwerkgehalte is men tevreden: “Aan de casussen die zij aandroegen, kon je merken dat ze al ervaring hebben in onze branche en erop inspelen”, “Zowel onze teams als het management hebben meegedaan. Het is een op ons afgestemde mix van verschillende niveaus geworden om het beter te kunnen inbedden” en “De opdrachten worden allemaal hier binnen de gemeente uitgezet. Meer op ons gericht kan het niet zijn.” Men geeft aan dat er voldoende aandacht is voor de individuele deelnemer: “Individuele coaching is onderdeel van het programma”, “De begeleiding en coaching van de cursisten is goed” en “Alle deelnemers krijgen een individuele coach om hen voor te bereiden op hun project en op de projectmarkt.” De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Ik krijg van de deelnemers terug dat de coaches niet altijd even goed bereikbaar zijn.”

### Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Zij worden geprezen om hun deskundigheid, praktijkervaring en didactische vaardigheden: “Ze weten waarover ze het hebben. Wat ze doen, doen ze goed”, “Hun kennis van zaken is zeker voldoende”, “ Ze leggen het duidelijk uit”, “De docent was goed op de hoogte van het reilen en zeilen binnen het onderwijs. Zij wist uitstekend de verbinding te leggen” en “Ze zijn erg invoelend. Ze kunnen situaties die wij aandragen vertalen naar de theorie en omgekeerd.” Men looft de docenten ook om hun betrokkenheid: “Ze zijn heel betrokken. Ze doen hun uiterste best om het te verankeren in de praktijk. Ze scoren bij ons ruim een punt hoger dan de trainers van de gemiddelde opleider” en “Het zijn vaak mensen die affiniteit hebben met de gemeentewereld. Dat werkt toch het best.” Enkele referenten zetten ieder nog wel een gelijksoortige kanttekening: “De kennis van de docenten is goed maar bij sommige kan er qua didactiek nog wel een tandje bij. Dan zeg ik daar wat van en dan doen ze er wel iets aan. Het is goed dat ze een aantal trainers voor ons hebben gereserveerd” en “De kwaliteit op didactisch gebied varieert. Laatst hadden we bij een masterclass een trainer die slecht Engels sprak en de context niet begreep.” Eén referent geeft op dit onderdeel geen score bij gebrek aan informatie.

### Trainingsmateriaal

Van de acht referenten die het trainingsmateriaal een score toekennen, zijn er zes tevreden tot zeer tevreden. Er worden twee ‘drieën’ gegeven. De twee overgebleven referenten geven geen oordeel omdat zij onvoldoende zicht hebben op het trainingsmateriaal. Het materiaal is grotendeels digitaal. Enkele (zeer) tevreden gestemden: “Het materiaal is goed aangepast aan de werkvormen. Het is een mix van onlinemateriaal, e-learning, PowerPoint en flipovers die ter plekke worden gevuld. Het werkt prima zo” en “We horen over de online omgeving alleen positieve dingen. Hij is heel prettig. De materialen bouwen voort op elkaar.” Het materiaal is veelal op maat gemaakt: “Het workbook is speciaal voor ons gemaakt en in samenwerking tot stand gekomen” en “De lesstof is gebaseerd op situaties uit onze eigen praktijk.” Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Het workbook mag wel een beetje herzien worden. Het is een beetje te moeilijk geschreven voor deze tijd.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “Wij zijn niet super enthousiast over de slides. Die zijn enigszins gedateerd. De vertaling in het Engels lijkt wel door AI gedaan” en “Wat ik mis is een naslagwerk. De dia’s blijven ter beschikking maar daar heb je niet voldoende aan als je na een jaar nog iets wilt doorlezen. Ik ben misschien ouderwets maar na een training moet je toch iets op papier hebben.”

### Accommodatie

Vanwege het incompany karakter van de meeste opleidingen binnen dit onderzoek kent tachtig procent van de referenten op dit onderdeel geen score toe. De twee referenten die wel een mening geven, kennen beide een score ‘vier’ toe. Zij zeggen ieder: “Wij hebben voor de teamleiders een paar keer een heisessie gedaan. De locatie was heel geschikt” en “Het is een prima accommodatie. Wij krijgen nooit klachten. De lesruimten zijn in orde, het is goed bereikbaar en alles is prima geregeld, inclusief de lunch.”

### Natraject

Naast één neutraal- en één ontevreden gestemde, zijn allen die het natraject een score toekennen er (zeer) tevreden over. Eén referent geeft geen score, bij gebrek aan informatie. De deelnemers krijgen in de regel een certificaat van deelname uitgereikt. “Als je de e-learning afrondde, dan kon je een certificaat krijgen”, zegt een referent. In sommige gevallen is er sprake van een eindopdracht. De begeleiding is naar wens. Enkele geïnterviewden: “Ze moeten eerst een theoriedeel doen en dan een praktijkopdracht, die ze moeten presenteren. Daarop worden ze prima individueel gecoacht”, “Kandidaten die het niet meteen halen, kregen persoonlijke begeleiding. Ze zijn allemaal met een tien geslaagd” en “De deelnemers slagen niet altijd, maar bij de tweede kans meestal alsnog. Het is goed dat niet iedereen slaagt, want er moet natuurlijk wel bepaalde garantie van kwaliteit zijn.” Soms vindt er een terugkomdag plaats. Daarnaast wordt er uitgebreid met de opdrachtgever geëvalueerd. Een referent: “We krijgen maandelijks rapportages over de tevredenheid van de deelnemers over verschillende onderwerpen” en “We overleggen intensief met de docent wat er beter kan. We leren van elkaar.”



Tijdens het nagesprek is er ook aandacht voor opvolging en vervolgmogelijkheden: “Uit de evaluatie zijn een terugkomst en een vervolgopleiding voortgekomen”, “Wij gaven aan dat een aantal cursisten enthousiast waren maar moeite hadden om het in de praktijk gestalte te geven. Voor hen is er een praktijk sessie en persoonlijke coaching op de werkvloer gekomen. Voor anderen kwam er een herhaling”, “Voor het management hebben we besloten de trainingen nog een leveltje hoger af te nemen, richting strategische planningskoppeling” en “We gaan kijken of UPD een rol kan spelen bij de implementatie, door in kaart te brengen hoe onze processen op een LEAN-manier kunnen worden uitgevoerd.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “Ik merk dat ze er vooral in het voortraject bovenop zitten, maar er is geen evaluatie geweest.” De ontevreden gestemde licht zijn score als volgt toe: “Er is geen structurele evaluatie. Dat mis ik wel, hoewel ik deze score niet erg meetel in mijn eindcijfer.” Over de resultaten van de opleidingen is men positief: “De deelnemers zijn tevreden. Dan zijn wij het ook”, “Het gedachtegoed is enthousiast ontvangen. Wat heel bijzonder is, is dat de deelnemers zelf graag willen doorleren”, “De training wordt door iedereen positief beoordeeld”, “De deelnemers kunnen het goed toepassen in de praktijk. Ze leren er echt iets van”, “Er zijn bij ons meerdere transformaties aan de gang. LEAN is bij ons belangrijk onderdeel. De training is met name voor leidinggevend en erg ondersteunend”, “Alle neuzen staan weer dezelfde kant op. We zijn gekomen tot een gedeelde ambitie en een gedeelde aanpak voor het stroomlijnen van processen. En we hebben nu de mensen met de kennis om het te doen” en “Ik heb geëxperimenteerd met het type vraagstukken. De methodiek is bruikbaar voor diverse casussen.” Eén referent zet nog wel een kanttekening: “Het is een basistraining en sommige mensen vinden het lastig toepassen, omdat het nog maar het begin is.”

### **Organisatie en Administratie**

Afgezien van één ontevreden gestemde kennen allen de organisatie en administratie een score ‘vier’ of ‘vijf’ toe. De (zeer) tevreden gestemden zijn goed te spreken over de bereikbaarheid, de accuratesse en de facturering: “Ik krijg nooit klachten. Als die er zouden zijn, zou ik er zeker van horen”, “Als we om data vragen dan hebben we binnen een uur de juiste informatie in een keurige rapportage. Naar de facturering hebben we geen omkijken”, “We krijgen vrij snel respons op onze vragen. Onze mensen worden goed meegenomen. De offerte is duidelijk” en “Ze zijn goed bereikbaar en denken mee. Alles is correct, duidelijk en volgens de afspraken in de offerte.” Iemand voegt nog toe: “Het is erg prettig. Als iemand niet kan, wordt het snel en goed opgepakt door iemand anders, zodat wij niet hoeven te schuiven.” De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: “Het duurde erg lang voordat de offerte er was. Er zaten ook veel foutjes in de facturen. Dat heeft ons te veel energie gekost.”

### **Relatiebeheer**

Over het relatiebeheer zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Het persoonlijk contact is naar wens: “We overleggen op vaste basis. We hebben een vaste contactpersoon. Dat is wel zo prettig”, “Zowel de docent als de contactpersoon proberen het contact warm te houden door na te vragen hoe het gaat. Daar zit wel een commercieel tintje aan, maar dat is niet al te erg”, “Ze hebben samen met ons een workbook ontwikkeld. Dat is slim, want zij kennen onze organisatie nu goed. De lijnen zijn kort en we weten wat we aan hen hebben”, “Ze bellen je niet plat. Ze onderhouden het contact op een fijne manier. Pas geleden werd ik nog gebeld door de directeur, precies op een moment dat ik iets nodig had. Het was een leuk gesprek” en “Het is handig dat ze het contact aanhouden. Dan kun je wijzigingen doorgeven en dan kan dat weer van het mentale lijstje.” Andere reacties zijn: “Ik krijg informatie toegezonden die voor ons interessant kan zijn, maar we worden gelukkig niet gespamd”, “We worden regelmatig gebeld om ergens anders te gaan kijken.” Een referent zet nog wel een kritische noot: “Ze waren een beetje over de top met benaderen. Het werd zelfs demanding. Maar ik moet zeggen, ik heb er met de directeur over gesproken en inmiddels is het behoorlijk verbeterd.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Acht van de tien referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding een score 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe; de twee overigen tonen zich niet helemaal tevreden. Enkele (zeer) tevreden gestemden: "Ze zijn niet de goedkoopste maar de prijzen van de trainingen in het contract zijn prima", "De prijzen zijn marktconform", "De prijs is een van de redenen waarom mijn opdrachtgevers vaak akkoord gaan met UPD. We krijgen weleens offertes van andere partijen. Die zijn wel 20% tot 30% duurder" en "Op het moment dat er collega's zijn die verder willen, ben ik meteen enthousiast." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ze zitten op het randje. Het moet niet veel duurder worden voor die paar dagen" en "Ze zitten aan de dure kant. Ik werd er laatst door een collega op gewezen dat er goedkopere leveranciers zijn. Dat heeft natuurlijk ook met de coaching te maken die zij leveren. Maar juist daarmee loopt het niet helemaal goed."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van UPD zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de onderlinge samenwerking, prijst men de opleidingsaanbieder allereerst om de kwaliteit van de trainers en de goede koppeling naar de praktijk: "De trainers weten hoe ze met groepen en weerstanden om moeten gaan", "Ze kunnen schakelen naar elk niveau, van uitvoerend tot wetenschappelijk", "Ze zijn heel kundig. Ze weten antwoord te geven op elk soort vraag uit de praktijk" en "De trainers zijn flexibel genoeg om de standaard op zo'n trainingsdag ook een beetje los te laten en in te gaan op wat het in de praktijk betekent." Ook voor het maatwerk is er waardering: "Het wordt vertaald naar de sector waar de klant werkzaam is", "Ze denken na over hoe ze het optimaal naar de klant kunnen inrichten" en "Ze kunnen met ieder bedrijf wel meedenken." Verder zegt men: "Ze laten een enorme betrokkenheid zien", "Ze zijn proactief en servicegericht. Ze onderhouden het contact goed", "Wat ze beloven op de website maken ze waar", "Ze zijn niet overdreven zakelijk. Ze zijn heel benaderbaar. Het contact is bijna op collegiaal niveau" en "De contacten zijn goed. Ze zijn voor ons heel fijne partner." Naast deze lovende woorden zijn er ook verbeterpunten: "Je merkt dat zij steeds strikter worden in het volgen van procedures. Er kan steeds minder", "De eerste sessie stond iets te krap gepland. De inhoudelijke afstemming was nog niet helemaal rond" en "Het proces om de training heen is te traag. Dat is wel vreemd voor een instituut met Lean opleidingen." Allen geven desgevraagd aan dat zij zonder meer bereid zijn de maatwerkopleidingen van UPD aan te bevelen bij derden. "Sterker nog", zegt een referent, "Ik heb hen al aanbevolen bij andere onderdelen van onze organisatie die bezig zijn met procesverbetering."

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			10%	40%	50%
Accommodatie			10%	40%	50%
Natraject②				20%	50%
Organisatie en Administratie③				50%	40%
Relatiebeheer④				50%	
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				60%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het natraject geen score toe.
- ③ Eén referent kent de organisatie en administratie geen score toe.
- ④ Vijf referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

Het merendeel van de referenten in dit onderzoek naar de open opleidingen van UPD is op aanbeveling van anderen of via internet bij het instituut terechtgekomen. Voor sommigen was dit niet de eerste opleiding bij UPD. Enkele reacties: "Mijn nieuwe collega had positieve ervaringen met UPD", "Ik kreeg een tip van mijn leidinggevende", "Ik had er al eerder opleidingen gedaan en die waren goed bevallen" en "Ik heb op internet een aantal toko's bekeken. UPD kwam als een van de eerste naar boven. De website maakte op mij een positieve indruk." Enkelen lichten hun keuze voor UPD ieder als volgt toe: "Ik heb voor UPD gekozen vanwege de goede prijs en de gunstige tijden", "Het werd via het bedrijf aangeboden en ik had er zelf positieve ervaringen mee" en "In de eerste plaats was het dichtbij en in de tweede plaats wordt er met acteurs gewerkt." Aan het voortraject kennen alle referenten een score 'vier' of 'vijf' toe. De inschrijving verloopt vlot en naar wens. In sommige gevallen is er sprake van een intake of test.

Enkele reacties: “Alles verliep prima. Ik heb niet lang hoeven wachten. Ik kreeg snel een bevestiging en de inloggegevens. Het materiaal komt op tijd. Je weet meteen wat je moet doen”, “Iemand van de backoffice neemt contact met je op of je alles snapt” en “Vanwege corona was de intake telefonisch. Dat ging goed. Het werd ook een keer uitgesteld. Daar werd ik goed over op de hoogte gehouden.” Een ander voegt nog toe: “Ze testen vooraf je persoonlijkheidstype, zodat ze een beeld van je hebben en weten waar ze de accenten moeten leggen.” Eén referent zet nog wel een kritische noot: “Ik heb niet echt een intake gehad. Daardoor was ik te laat op de hoogte dat ik een coach nodig had binnen de organisatie.”

### **Opleidingsprogramma**

Alle geïnterviewden zijn over het opleidingsprogramma tevreden of zeer tevreden. Het geeft naar hun mening duidelijke en kloppende informatie over de inhoud van de opleiding. “Het programma was helder. Het kwam overeen met hoe de training in werkelijkheid was”, aldus een referent. De prijsopgave is duidelijk en geeft geen aanleiding tot misverstanden.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering is men unaniem positief. Het interactief gehalte en de praktijkgerichtheid voldoen ruimschoots aan de verwachtingen. Enkele referenten: “Je kreeg veel voorbeelden uit de praktijk, waardoor de stof ging leven”, “Het was goed in balans. Er waren geen dode momenten”, “Het is heel professioneel en praktijkgericht. Het draait niet om het overbrengen van theorie, maar om wat je eraan hebt in je organisatie” en “Zowel eigen initiatief als het groepsgebeuren worden gestimuleerd. Je bent steeds in een andere groepsamenstelling bezig.” Enkele anderen zeggen ieder: “De groepsdynamiek zit er goed in. Er wordt vanaf dag één een actieve houding van je verwacht. Door de wijze van lesgeven houd ik het makkelijk vijf of zes uur vol zonder afgeleid te worden”, “De cursisten moeten beurtelings de lessen voorbereiden en inleiden. Er wordt veel in groepjes gediscussieerd en plenair teruggegeven. Ook online blijft het boeien.” Er is voldoende aandacht voor de individuele deelnemer: “Als je het niet begrijpt, wordt het nog een keer uitgelegd”, “Iedereen kon een casus inleveren en daarmee werd dan iets gedaan”, “Er werden voorbeelden gegeven op basis van de branche waar je werkt”, “Het was een klein groepje, zodat er veel aandacht was voor ons als cursisten” en “Je inbreng en ervaring worden duidelijk gewaardeerd.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie, en dat deze waar nodig leidt tot bijstelling van het programma.

### **Opleiders**

Ook aan de opleiders kennen alle referenten een score ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ toe. Men is lovend over hun kennis en praktijkervaring: “Ze komen allemaal uit het vak”, “De docent wist er genoeg van” en “Ze wisten veel en hadden enorm veel praktijkervaring.” Ook de didactische en persoonlijke vaardigheden van de opleiders voldoen ruimschoots aan de wensen: “Ze zijn sympathiek en didactisch goed”, “Hij kon het goed uitleggen en lokte een actieve houding uit bij de deelnemers”, “De docent was begripvol en toegankelijk”, “Hij was goed in staat de groep erbij te betrekken” en “De docenten waren heel prettig.” Een referent voegt nog toe: “De docent was tevens een uitstekende acteur.” In veel gevallen is er sprake van meerdere opleiders. Men is goed te spreken over de wijze waarop zij samenwerken: “Het sluit prima aan, zonder overlap of herhaling”, “Ze hadden beiden hun eigen stijl van werken. Een prima mix” en “Ze hadden allebei afgebakende delen. Ze voerden het briljant uit.”

### **Trainingsmateriaal**

Met uitzondering van één neutraal gestemde, kennen allen het trainingsmateriaal een score 'vier' of 'vijf' toe. Het materiaal bestaat uit hand-outs, werkboeken en online materiaal. Enkele referenten: "Er was heel veel documentatie, zowel op papier als digitaal", "Het was inhoudelijk prima. Het waren voornamelijk samenvattingen, kort maar duidelijk. Het was goed te behappen", "Alle materiaal was online. De digitale omgeving werkte uitstekend", "Je kreeg de PowerPoint presentaties per mail, zodat je ze op je eigen computer kon zetten" en "Je kon goed zien waar je gebleven was en welke onderwerpen je voor de volgende keer moest bestuderen." Een referent voegt nog toe: "Het materiaal is prima te volgen en zit doordacht in elkaar. Het zijn niet allemaal lappen tekst maar bijvoorbeeld een plaatje dat duidelijkheid geeft of aan het denken zet." Enkel anderen zeggen ieder: "Een deel van het materiaal werd van tevoren beschikbaar gesteld om alvast bestudeerd te worden" en "De online omgeving met al het materiaal blijft nog een jaar lang beschikbaar." De neutraal gestemde geeft de volgende reden voor haar score: "Heel veel van de lesstof is digitaal. Het sluit wel goed aan op wat je moet weten maar ik heb toch liever een boek in handen."

### **Accommodatie**

De accommodatie roept bij negen van de tien referenten (zeer) tevreden reacties op; daarnaast wordt er één score 'drie' toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: "De bereikbaarheid, de lesruimten, de catering en de klimaatbeheersing zijn altijd goed" en "Het was netjes verzorgd. De lunch was lekker. Er is genoeg parkeergelegenheid. Het is goed aan te rijden met de auto." Eén overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "De eetzaal was druk en gehorig." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "De locatie was een beetje saai."

### **Natraject**

Allen die een score geven voor het natraject, zijn er tevreden tot zeer tevreden over. Drie referenten geven geen oordeel omdat in hun situatie het natraject nog niet is afgerond. In een aantal gevallen is er sprake van een examen, praktijkopdracht en/of presentatie. De begeleiding bij de opdracht laat niets te wensen over. Enkele referenten: "Ik heb zo nu en dan contact gehad met mijn coach. Dat geeft nieuwe inzichten voor de praktijk. Heel waardevol" en "Je krijgt genoeg begeleiding. Na de training is er een extra sessie waarin je vragen kunt stellen en je voortgang kunt meten. De eindpresentatie is online. Het is goed geregeld." In de regel wordt er een diploma of certificaat van deelname uitgereikt. Een referent: "Je kon de toets online maken en zelf het certificaat uitprinten." De cursisten krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Men is goed te spreken over de nazorg en vervolgmogelijkheden: "Na de eigenlijke training zijn er nog online sessies geweest. Er is van de kant van UPD veel meer ingestopt dan dat ik had verwacht", "Dezelfde persoon die in voortraject contact opneemt, mailt naderhand of je nog vragen hebt", "Ik ben doorgegaan voor Blackbelt" en "Ik kreeg documentatie over vervoltrajecten die aansluiten op mijn opleiding." Over de resultaten van de opleidingen en de praktische toepasbaarheid is men enthousiast: "Ik maak er veel gebruik van in mijn dagelijks werklevens", "Ik ben nog niet klaar maar het gedachtegoed zit er in", "Je wordt met je neus op de feiten gedrukt. Ik ben er bewust ermee bezig. Je leert gaandeweg" en "Direct na opleiding merkte ik al dat ik het kon toepassen. Er wordt geluisterd. Mensen zien dat het betere en snellere resultaten oplevert", "Ik heb voldoende handvatten gekregen voor de projecten die ik aanstuur" en "Ik heb er genoeg uitgehaald, uit dat situational leadership. Ik heb vooral gemerkt dat de sociale omgang heel belangrijk is. Je kunt het direct toepassen."

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie zijn allen die er een mening over uitspreken, tevreden tot zeer tevreden. De accuratesse, de snelheid van handelen en de bereikbaarheid per telefoon en e-mail zijn naar wens: "Je kunt het kantoor altijd mailen of bellen met vragen. De docenten reageren ook meteen" en "Je krijgt netjes alle info toegestuurd en na afloop sturen je snel het diploma." De facturering is op orde. Ook over de flexibiliteit is men tevreden. Een referent ter illustratie: "Ik kon de coaching ook na afloop nog opnemen." Tot slot voegt iemand nog toe: "Ze vragen steeds om feedback. Ze willen duidelijk van ons leren." Eén referent geeft op dit onderdeel geen oordeel bij gebrek aan informatie.

**Relatiebeheer**

Aan het relatiebeheer kent slechts de helft van de referenten een score toe. De overige geïnterviewden geven geen mening, bij gebrek aan informatie. UPD verstuurt nieuwsberichten en is actief op social media. Enkele reacties: "Ik vind de nieuwsbrieven relevant en ze komen gelukkig niet al te frequent", "Ik ontvang regelmatig informatie over webinars" en "Ik krijg hier en daar wat standaardmailtjes hoe het gaat. Ook heb ik voortgangsgesprekken met de leraar" en "Je krijgt mails om te kijken of je nog on board bent. Wel goed dat ze je actief pushen om aan de slag te blijven."

**Prijs-kwaliteitverhouding**

De prijs-kwaliteitverhouding roept bij allen die er een score aan toekennen, (zeer) tevreden reacties op. "Het kostenplaatje is hoog maar het levert wel iets op", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima" en "De prijzen zijn goed. Ik ben van werkkring veranderd. Hier wordt samengewerkt met een andere aanbieder. Ik ben blij dat ik zelf bij UPD ben geweest. Het is hier waardevoller en veel meer gedegen." Eén referent onthoudt zich van het geven van een score, omdat hij onvoldoende zicht heeft op de prijs-kwaliteitverhouding.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Over het geheel genomen zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van UPD. Ze prijzen de opleidingsaanbieder om de kwaliteit van de trainers, het materiaal, de interactie en de praktijkgerichtheid: "Het is de combi van goede docenten en goed materiaal, wat praktisch toe te passen is", "Er staat een trainer die voor de groep die echt wel inhoudkundig, flexibel en enthousiast is. Hij kan mensen er prima bij houden", "De coaches hebben een enorme hoeveelheid kennis die ze op verschillende werkgebieden hebben opgedaan", "De sterke kant van de cursus was de leraar zelf", "Ze maken de lesstof behapbaar. Je bent niet alleen maar aan het luisteren, maar juist ook actief bezig", "Er wordt een goede link gelegd naar de praktijk, met uitstekende voorbeelden aangepast aan je werk" en "Het was een gemengde groep met verschillende disciplines. De sfeer was toegankelijk, open en vertrouwd. Je voelde je snel op je gemak. Dat is helemaal toe te schrijven aan de docenten." Allen geven aan zonder meer genegen te zijn de open opleidingen van UPD aan te bevelen bij derden.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Hooyma voerde met UPD op 21-05-2024.

### Algemeen

UPD richt zich op realisatie van strategie en op continu verbeteren. Daartoe ontsluit, ontwikkelt en benut UPD het potentieel van organisaties, teams en individuen. Met consultancy en opleidingen ondersteunt deze opleider diverse sectoren in het optimaliseren van de dienstverlening. Lean, Lean Six Sigma, Agile & Scrum trainingen behoren tot het activiteitenpakket evenals design thinking en opleidingen gericht op leiderschap en coaching. Hierbij gaat het zowel om verbetermethodes als om gedragsverandering. UPD onderscheidt zich door deelnemers met individuele coaching vanzelfsprekend te begeleiden in de toepassing van het geleerde: hoe maak je meters in de praktijk?

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij UPD hoog in het vaandel. De totale dienstverlening wordt continu gemonitord, onder meer door evaluaties met opdrachtgever, deelnemers en trainer. Eenmaal per maand kijkt UPD naar de evaluatiedata en de binnengekomen reacties. Als een score lager is dan de norm, komt er een automatisch e-mailalert en wordt er contact opgenomen met de betrokken deelnemer, opdrachtgever en trainer. UPD is door Cardiff University geaccrediteerd om Lean-certificeringen toe te kennen volgens het Lean Competence System (LCS). Hiertoe vindt regelmatig een audit plaats. Bij UPD zijn veertig trainers/consultants actief als trainer, coach én praktijkbegeleider. Zij zijn geaccrediteerd op basis van het ESQ-keurmerk. De trainers komen eens per maand bij elkaar om kennis te delen en om de rapportage van de scores te bespreken. Ook zijn zij als consultants actief in het veld, waardoor zij praktijkvoorbeelden kunnen geven in de trainingen vanuit eigen, actuele ervaring. UPD biedt kwaliteit door een hyperfocus op de toepassing in de praktijk. Het geleerde kan alleen dan beklijven wanneer de organisaties, teams en deelnemers het continu toepassen in hun dagelijkse praktijk. Coaches kunnen net zo lang worden ingeschakeld totdat de impact van de training geoptimaliseerd en gemaximaliseerd is. In de trainingen is nadrukkelijk aandacht voor het voeren van het gesprek en omgaan met weerstand in de organisatie. UPD spreekt dan ook liever over gedrags- en resultaatdoelen dan over leerdoelen.

### Continuïteit

Al meer dan twintig jaar wordt UPD gezien als een partner in co-creatie die terugkerende klanten op weg helpt naar hun ambitie om blijvend en impactvol resultaat te realiseren. Ook weet UPD nieuwe opdrachtgevers aan zich te binden. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde marktontwikkelingen en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, verwacht Cedeo dat de continuïteit van UPD voor de komende tijd voldoende is geborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Dankzij de juiste transfer van theorie naar de praktijk van de organisatie weet UPD de kennis en know how te verenigen met de people en changekant. De trainingen worden afgesloten met een praktijkopdracht. In de eisen die aan deze opdracht worden gesteld, wordt meegenomen hoe de klant naar het betrokken project kijkt. UPD heeft een grote groep vaste trainers in dienst en beschikt daarnaast over een flexibele schil. Dat betekent dat zij ook grote organisaties voldoende slagkracht en continuïteit kunnen bieden.

UPD luistert goed naar de markt. Zo spelen zij in op de wens naar flexibiliteit in online of face-to-face trainen. De corebusiness blijft continu verbeteren verrijkt met gedrag en teamdynamica. Hierbij blijft UPD de nadruk leggen op gedragsdoelen. De opleider blijft doorontwikkelen in kwaliteit en speelt in op trends. Denk hierbij aan de toenemende vraag naar aanbod van een kleine hoeveelheid kennis in één keer. UPD ontwikkelt daarvoor micro learnings van drie tot vijf minuten, als nodig op maat voor de klant. Zo blijft UPD de klanten optimaal bedienen.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo



## UPD in het kort...



### Gestart in 2002

Ruim 20 jaar ervaring in verschillende sectoren zakelijke dienstverlening, industrie, onderwijs, overheid en zorg.



### Meetbare prestatieverbetering

We hebben ruim € 300+ miljoen financiële resultaatverbetering bij onze opdrachtgevers gerealiseerd.



### Grootste opleidingsinstituut

We leiden meer dan 5.000 verbeterprofessionals per jaar op, waarbij het toepassen van het geleerde centraal staat.



### Hard en zacht

In onze aanpak gaan mens en methode hand in hand. Alleen in perfecte harmonie wordt blijvende verandering gerealiseerd.



### Langdurig partnerschap

Wij zijn de partner in implementatie, transformatie en opleiding voor organisaties als Rabobank, mboRijnland en ASML.



### Integrale aanpak

We brengen binnen iedere opdracht vier perspectieven met elkaar in balans: strategie, proces, mens en organisatie.



## Een selectie onze klanten



## Meer weten?

Of het nu gaat om een training van een selecte groep medewerkers of de ontwikkeling van een learning journey van alle medewerkers, wij zorgen dat de opleidingen aansluiten bij de organisatiestrategie en bijdragen aan de prestatieverbetering. Neem voor meer informatie contact met ons op via **020 – 345 3015**. Mailen kan natuurlijk ook: [contact@upd.nl](mailto:contact@upd.nl).