

Klanttevredenheidsonderzoek

UPD

22-07-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van UPD 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, ondoorgondelijk 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
Voortraject②		10%	10%	70%	
Opleidingsprogramma				90%	10%
Uitvoering			20%	50%	30%
Opleiders			10%	30%	60%
Trainingsmateriaal			20%	60%	20%
Accommodatie③					
Natraject④			20%	60%	10%
Organisatie en Administratie			50%	40%	10%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			20%	60%	10%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			10%	90%	

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het voortraject geen score toe.
- ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
- ④ Eén referent kent het natraject geen score toe.
- ⑤ Eén referent kent de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van UPD lichten hun keuze voor de opleidingsaanbieder onder meer als volgt toe: "Ik had bij mijn vorige werkgever trainingen bij UPD gevolgd. Die waren goed bevallen. Het lag voor de hand om ook hier met hen in zee te gaan", "We hebben UPD geselecteerd op basis van prijs-kwaliteitverhouding maar ook omdat we een goed gevoel hadden bij de trainers", "Ons bedrijf zit in een transformatie. Wij huren bij UPD consultancy in. Zij kijken door een Lean bril. Ze hebben quick scans gedaan en de rode draad zichtbaar gemaakt. De stap naar een maatwerkopleiding bij hen was een logische", "Wat de doorslag gaf, was een presentatie van UPD waarin de spreker heel open was over wat UPD wel en niet kan en wil" en "We hebben een hele rits bedrijven benaderd. UPD paste het best bij onze vraag. Ze zijn flexibel en hebben een goede back-up voor als er eens een opleider uitvalt. Ook zijn ze ver met het ontwikkelen van e-learning."

Met uitzondering van één toegekende 'drie' en één 'twee', kent men het voortraject uitsluitend scores 'tevreden' of 'zeer tevreden' toe. De intake verloopt naar wens. Bij de voorgesprekken zijn in de regel zowel een accountmanager als de adviseur betrokken. Er wordt goed doorgevraagd naar- en gehoor gegeven aan de wensen van de opdrachtgever. "We hebben samen bekeken welke onderdelen erin moesten en welke niet", "Onze trainer weet wat er speelt en denkt inhoudelijk goed met ons mee" en "Ze hebben prima geluisterd en het zo veel mogelijk ingericht op wat mogelijk was." De adviseurs worden beoordeeld als stevige en integere sparringpartners: "Ik werd flink uitgedaagd", "Ze zijn heel open over wat wel en niet kan" en "De trainer wilde alleen met ons in zee als wij hem het mandaat gaven om de hele directie erin te betrekken. Dat bleek achteraf een goede zet." In veel gevallen is er ook sprake van een intake voor de deelnemers: "De deelnemers moesten een A3-formulier invullen. We zijn tevreden over de manier waarop dat werd aangeboden en begeleid" en "Er is uitgebreid bekeken of er bij de kandidaten voldoende enthousiasme, begrip en daadkracht aanwezig was." De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "In de voorbereiding bleek dat de accountmanager van UPD weinig verstand had van subsidies. Wij moesten onze eigen subsidieadviseur erbij betrekken. Ook het niveau van de blackbeltopleidingen bleef wat onderbelicht." De ontevreden gestemde geeft de volgende reden voor zijn score: "De accountmanager zit er veel zakelijker in dan de trainer. Zijn starheid gaf wrijving en onduidelijkheid over de prijs, maar ook over de inhoud en met name de e-learning." Eén referent kent het voortraject geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma, zoals het in de offerte staat, roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Men herkent zich goed in de omschrijving van inhoud van de opleidingen. Enkele referenten: "Ze hebben het goed op papier gezet in de offerte", "Het was herkenbaar en paste bij ons", "Het kwam helemaal overeen met wat we hadden afgesproken" en "Alles was kort en krachtig in de offerte meegenomen. Echt op een Lean manier." Er is genoeg ruimte voor aanpassingen in het concept: "Alle aanpassingen die ik wilde zijn nog opgenomen" en "Wij zijn een hogeschool en hebben een eigen mening. Er wordt nog weleens heen- en weer gemaïld voordat het programma helemaal klaar is." Een referent voegt nog toe: "Ik was in het begin sceptisch omdat er een stevige discussie was geweest, maar ze hebben toch iets goed op papier gekregen." De presentatie van de financiële kant van de zaak levert geen problemen op.

Uitvoering

Over de uitvoering is tachtig procent van de referenten tevreden tot zeer tevreden; daarnaast kennen twee geïnterviewden ieder een score 'drie' toe. De trajecten kunnen naast training, ook onderzoek en coaching omvatten. Men is goed te spreken over het didactisch niveau, de praktijkgerichtheid en interactief gehalte: "UPD heeft een quick scan gedaan met een procesanalyse en een medewerker-tevredenheidsonderzoek. De resultaten zijn samen met het managementteam bekeken. Alles is samengekomen in een 'gallery walk'. In het hele proces zat veel interactie", "Het zat didactisch heel goed in elkaar. Er is heel veel geoefend met workshops rond praktijkcasussen. Er konden ook eigen casussen ingebracht worden. Ze houden een goede balans aan tussen theorie en praktijk" en "Het begint met een kick-off. Daarna doorloop je alle stappen, te beginnen met wie je bent als team en wat er beschikbaar is. Uiteindelijk wordt er een aantal scenario's voorgelegd aan een stuurgroep, die een keuze moet maken. De implementatie gebeurt samen met UPD." Ook qua inhoudelijk niveau en maatwerkgehalte voldoen de trajecten over het geheel genomen aan de verwachtingen: "Sommige medewerkers vonden het inhoudelijk zwaar maar het werd goed uitgelegd", "Je moet bij ons niet al te veel aankomen met theorieën en modellen. De trainer heeft een rondje over de terminal gemaakt en de processen met de mensen besproken. Hij heeft ook bemiddeld bij de directie", "Ze komen fysiek op de vloer om oplossingen aan te dragen. Ze kijken mee met onze trainingen en stippen punten aan", "Het is echt maatwerk. Hun methodieken en tools zijn aangevuld met dingen die wij al gebruiken. Onze keuzes zijn geïncorporeerd", "Het hele traject is op ons verzoek uitgesmeerd over een aantal maanden, zodat je met je project steeds iets verder kon komen" en "Wij zijn behoorlijk ver met het bedrijf, vandaar dat we van het standaardcurriculum zijn afgeweken." Soms is er sprake van e-learning modules. "Als de e-learning is afgerond, kunnen de deelnemers met de training beginnen", licht een referent toe.

Enkele overigens tevreden gestemden maken ieder nog een kritische opmerking: “Het simulatiespel was vrij standaard. Ik had liever een wat meer op de industriële omgeving gericht spel gehad” en “Ik heb de sessies met tussenpozen van drie weken gepland, maar we kwamen erachter dat dit te kort is omdat de deelnemers ook opdrachten en e-learning moeten doen.” De toegekende ‘drieën’ worden ieder als volgt gemotiveerd: “De tijd was wat beperkt. UPD had een tijdslot. We dachten bovendien van elkaar dat de ander de kick-off zou voorbereiden. Ook was er onduidelijkheid over de digitale verwerking van de gegevens uit het medewerker-tevredenheidsonderzoek” en “De training is wat minder goed aangeslagen dan we van UPD gewend zijn, omdat de afstemming met de groep ontbrak. Ook werd er wat te strak aan de regels vastgehouden, in plaats van dat er gekeken werd naar praktische realistische oplossingen.”

Opleiders

Op één neutraal gestemde na, zijn alle referenten positief over de opleiders. Deze vervullen vaak tevens de rol van coach. Men prijst hen zowel om hun deskundigheid als om hun didactische en persoonlijke vaardigheden: “De coaches krijgen enorm hoge cijfers”, “We hebben heel professionele mensen gehad”, “Ze hebben de kennis en kunnen snel schakelen”, “De coaches weten waarover ze het hebben. Ze hebben erg veel expertise in huis”, “De trainer is deskundig en kan het goed overbrengen. Hij leeft zich in en legt prima verbinding met onze mensen. Hij krijgt veel commitment bij hen los”, “De trainer is een voormalig zeevarende en spreekt een taal die zeebonken kunnen volgen. Na een uurtje coaching snappen ze precies hoe het zit” en “We hadden een prima match qua visie. De trainer wist precies wat er moest gebeuren.” Verzoeken van de opdrachtgever om een specifieke coach of trainer worden in de regel gehonoreerd. Een referent: “Ik kende de trainer al en wist wat hij te bieden had. Het was prettig dat we hem kregen.” Soms loopt het anders dan gepland maar is men toch tevreden: “UPD heeft de trainer zelf voor ons uitgezocht. Ik had om een ander gevraagd, maar degene die door UPD werd voorgedragen bleek nog veel beter te passen bij de doelgroep.” Meerderen tonen zich lovend over de inzet en betrokkenheid van de opleiders: “Je kunt de coaches altijd appen of mailen, zelfs ’s avonds nog”, “De docent maakt tijdens de lunch met iedereen een praatje en onthoudt dingen van iedere individuele deelnemer” en “De trainer gaf aan alleen met ons in zee te gaan als er voldoende draagvlak zou zijn. Dat toont, vind ik, hoe betrokken hij is.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt toegelicht: “De nieuwe trainer heeft wat minder ervaring. De afstemming met de groep ontbreekt. Hij houdt te strak aan de regeltjes vast. Daarin wijkt hij te veel af van de vorige docent.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal stemt acht van de tien referenten tevreden tot zeer tevreden; er worden ook twee ‘drieën’ toegekend. Het materiaal bestaat onder andere uit mappen en digitale presentaties. Het is voor een deel standaard en voor een deel aangepast aan de maatwerkwensen. Er is ook sprake van e-learning. Een greep uit de reacties: “De cursisten waren allemaal tevreden over het materiaal, zowel qua inhoud als qua gebruiksvriendelijkheid”, “De mappen zijn goed verzorgd”, “We kregen klappers met uitgeprinte sheets, losse Exceldocumenten, een werkboek en veel tools voor data-analyse. Voor elke fase krijg je nieuwe tips. Ze hebben ook democases voor als je geen praktijkproject beschikbaar hebt”, “Het presentatiemateriaal en de samenvatting waren goed behapbaar en to-the-point”, “Het materiaal is aangepast aan onze situatie” en “Bij de e-learning zijn de meeste kinderziekten er nu wel uit.” Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: “Een nadeel is dat we een aantal collega’s moesten uitsluiten van de e-learning omdat zij geen Nederlands spreken. UPD is nu wel bezig met een Engelstalige versie.” De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: “De digitalisering die nodig was in verband met Corona liep niet helemaal goed. Er ging iets fout met de macro’s. Ik moest erachteraan” en “Het materiaal bevatte wat weinig tekst in verhouding tot de hoeveelheid plaatjes. De cursisten hebben zelf heel veel moeten schrijven.”

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Het natraject roept in meerderheid positieve reacties op; twee referenten kennen ieder een score 'drie' toe en één geïnterviewde geeft geen score omdat het traject in zijn situatie nog niet is afgerond. In een aantal gevallen wordt de opleiding afgesloten met een opdracht en/of examen. Geslaagden ontvangen een certificaat. Enkele referenten: "Iedere deelnemer krijgt een opdracht en heeft een sponsor, die de autoriteit heeft om investeringen erdoorheen te drukken. De resultaten moeten SMART en meetbaar zijn, willen ze het praktijkcertificaat behalen" en "Ter afronding van het theoretische deel was er een open boekexamen. Daarna kwam er een praktijkopdracht van 10 a 12 weken en ten slotte de eindpresentatie in de vorm van een Lean café en een A3 markt. Er wordt goed kritisch gekeken naar de prestaties. De trainer komt de certificaten uitreiken met een bloemetje en een praatje." Meerderen geven aan dat er sprake is van een evaluatiegesprek met de opdrachtgever. Een referent: "Ze zijn kritisch op zichzelf en luisteren goed naar feedback." Men is goed te spreken over de implementatie en de mogelijkheden tot opvolging: "UPD is nog betrokken bij de implementatie met een adviseur" en "De trainer is heeft met directie en managementteam nog een aantal sessies gedaan over hoe ze via regelmatige evaluaties op een gestructureerde manier op de hoogte kunnen blijven." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt toegelicht: "Na een aantal trainingen zou ik weleens met de trainer willen napraten. Dat is nog niet gebeurd" en "Er is geen evaluatie met mij geweest." Het merendeel van de referenten is positief over het resultaat van de opleidingen: "De mensen kennen nu de taal", "Een aantal medewerkers kan nu projecten gaan leiden", "We zijn achter dingen gekomen die we niet wisten. Bepaalde verschillen hadden we nog niet geïdentificeerd", "We hebben een aantal processen aangepakt waar sprake was van veel verspilling", "Er is een groot verbeterpotentieel blootgelegd", "De coaching zorgde iedere keer voor een volgende stap. Er is een aantal heel mooie projecten uitgekomen" en "Een heel diffuus en ingewikkeld ordertraject is teruggebracht tot vijf basisprocessen. Hierop hebben we onze keuzes qua automatisering gebaseerd." Er klinken ook enkele minder enthousiaste geluiden: "Een waarschuwing van UPD was misschien op zijn plek geweest, want niet alle deelnemers zijn geschikt als projectleider", "De mensen vinden de training en het project leuk maar in de praktijk zakt de energie er weer wat uit" en "Het project was bedoeld om de samenwerking tussen de afdelingen te bevorderen. Helaas is daar in verband met corona nog niet veel van terechtgekomen. We hebben niet het maximale rendement uit de cursus gehaald."

Organisatie en Administratie

De meningen over de organisatie en administratie lopen enigszins uiteen. De helft van de referenten kent hier een score 'drie' toe, terwijl er vier 'vieren' en één 'vijf' worden gegeven. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Ze doen het organisatorisch prima. UPD komt goed beslagen ten ijs met de facturatie. De overgang naar het nieuwe systeem is ook uitstekend verlopen", "We hebben vaste personen voor de facturering en de planning. Dat werkt heel goed", "UPD heeft een systeem waarin je als opdrachtgever kunt inloggen om de vorderingen van de deelnemers en hun projecten te volgen" en "Wij werken in volcontinu en moeten mensen bij elkaar zetten zonder dat ten koste van bedrijfsproces gaat. We krijgen iemand van de supportdesk die helpt met de planning en kijkt naar de beschikbaarheid. Dat scheelt ons een hoop tijd." Enkele overigens tevreden gestemden plaatsen ieder nog wel een kanttekening: "Je moet lang wachten op een antwoord van de docenten, omdat ze altijd zo druk zijn" en "Het is soms wat drukker en dan moet je vaker bellen." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "Ik moest zelf gaan bewijzen dat ik een bepaalde factuur al betaald had", "Als je subsidie wilt ontvangen, moet je aan bepaalde randvoorwaarden voldoen waarop hun administratie en hun trainingen niet helemaal zijn ingericht. Dit heeft ons veel werk gekost en we hebben ook minder subsidie gekregen. We zijn hiervoor niet gecompenseerd. Het zou beter zijn als ze een kant en klaar pakket hadden of een gespecialiseerde adviseur", "De bereikbaarheid per telefoon was iets minder. Soms krijg ik pas twee of drie weken later antwoord op mijn mail. Ook was er in het recente verleden wat onduidelijkheid over de facturering. Daar hebben we veel tijd in moeten stoppen", "De deadline voor de aanmelding voor e-learning en andere regels zijn tamelijk rigide. Ook worden er in de facturering fouten gemaakt met namen en bedragen" en "Ik moet zelf mensen aanmelden voor e-learning in het systeem. Dat loopt niet altijd soepel. Ook laat het systeem maar 16 mensen toe, terwijl mensen op het laatste moment afzeggen. Ik zou een flexibele schil willen waarbij ik nog kon kiezen uit afvallers."

Relatiebeheer

Afgezien van één toegekende 'drie', worden aan het relatiebeheer uitsluitend 'vieren' en 'vijven' toegekend. De relatie met de opdrachtgever wordt onderhouden door de trainer en de (vaste) accountmanager. Enkele (zeer) tevreden referenten: "UPD is een heel fijne sparringpartner. Ze denken echt met je mee en niet vanuit hun portefeuille. Zelfs als zij er slechter van zouden worden, dan nog zouden ze daar geen probleem van maken", "Ze zoeken op het juiste moment contact, vragen wat ze kunnen betekenen en bieden dan dingen aan zonder pusherig te zijn. We kunnen hen ook bellen voor inspiratie. Ze brengen dan niet meteen iets in rekening", "We hebben pas een wisseling van accountmanager gehad. Beide personen reageren snel en bieden adequaat de helpende hand" en "We bellen eens in de zoveel tijd. Ze hebben altijd ruimte voor vragen. Ze hebben ook een portal met tips en trucs. Je hebt niet het gevoel dat ze je iets willen aansmeren. Ze willen er samen met jou het beste van maken." Een referent toont zich in het bijzonder positief over de coullance: "We hebben de quickscan toch handmatig gekregen, ondanks het feit dat dat duurder was." Een enkeling bevestigt desgevraagd mailing en/of uitnodigingen te ontvangen: "Ze sturen informatie door en hebben soms een bijeenkomst." Enkele overigens tevreden gestemde referenten plaatsen ieder nog wel een kritische noot: "Wij horen niet veel van de accountmanager" en "De relatie met de trainer is top, maar buiten de trajecten om horen we weinig van hen. Het zou fijn zijn als ze ons in bepaalde ontwikkelingen zouden meenemen." Degene die zich niet geheel tevreden toont, licht zijn oordeel als volgt toe: "De relatie met de trainer is goed, maar die met de accountmanager laat te wensen over. Het contact is wat afstandelijk en er is weinig ruimte voor aanpassing aan onze wensen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Een meerderheid van de referenten die de prijs-kwaliteit een score toekennen, toont zich (zeer) tevreden. Twee van de tien geïnterviewden zijn echter niet geheel tevreden en één ander kent geen score toe, bij gebrek aan informatie. Een greep uit de tevreden reacties: "Ik denk dat ze marktconform zijn", "Hun professionele hulp bij de planning scheelt ons veel tijd. Dat komt de prijs-kwaliteitverhouding zeker ten goede", "Ik heb het intern nagevraagd. De prijs-kwaliteitverhouding is goed", "Ze zijn stevig aan de prijs maar leveren ook goede kwaliteit" en "We kunnen met een grote groep mensen tegelijk deelnemen. Dan is de prijs heel netjes." De toegekende 'drieën' worden als volgt gemotiveerd: "Ik vind hen gewoon heel duur" en "Ik vind de prijzen bij UPD te hoog en vind ook hen te star hierin."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van UPD zijn allen referenten tevreden tot zeer tevreden, op één neutraal gestemde na. Laatstgenoemde verwijst bij zijn score naar zijn toelichting op de vorige onderdelen. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de samenwerking met UPD, wijst men onder andere op de kwaliteit van de docenten: "De trainer komt uit de industrie en heeft veel ervaring. Dat is goed te merken", "Je krijgt het heel helder uitgelegd", "Er wordt volledig ingespeeld op de praktijk", "Ze hebben een aantal mensen die heel goed snappen hoe je een training moet geven en heel flexibel zijn" en "Ze hebben de deskundigheid en de competenties om te vertalen waar mensen mee zitten." UPD wordt ook geprezen om het maatwerk: "Ze denken mee met de klant" en "Ze vertalen het naar de huidige situatie in het bedrijf." Meerderen tonen zich enthousiast over de 'Lean' manier van handelen: "Ze hebben een passie voor de optimalisering van processen. Dat dringt door in alle communicatie die ze voeren", "Er is niets niet Lean aan wat zij doen. Je kunt ze nergens op pakken." Met uitzondering van de neutraal gestemde, die op dit punt enige twijfel toont, zijn alle referenten zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen van UPD aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma②				20%	70%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie				30%	70%
Natraject③		10%	20%	30%	20%
Organisatie en Administratie				60%	40%
Relatiebeheer④			30%	40%	10%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤		10%		40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen het natraject geen score toe.
- ④ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe
- ⑤ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste geïnterviewden in dit onderzoek naar de open opleidingen van UPD zijn via Internet of op aanbeveling van anderen bij het instituut terechtgekomen. Over hun keuze voor UPD vertellen enkelen desgevraagd: "Meerder collega's hadden eerder opleiding gevolgd en die als goed ervaren", "De combi van thuis leren en theoriedagen gaf de doorslag", "UPD bood een langere termijn dan andere aanbieders. Hun cursussen waren bovendien meer op verandermanagement gericht dan die van andere aanbieders" en "Wat mij als kleine zelfstandige bij UPD aansprak, was de korte tijdspanne tussen twee opdrachten. Ook de klassikale opzet met de vele hands-on oefeningen vond ik aantrekkelijk." In sommige gevallen is UPD preferred supplier voor de eigen organisatie. Een referent: "De keuze wordt vanuit onze organisatie gemaakt. Er wordt al jarenlang zakengedaan met UPD." Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. Een intakegesprek maakt daarvan in de regel onderdeel uit. Enkele referenten: "De intake heeft mij geholpen om erachter te komen of de opleiding wel iets voor mij was" en "De verschillen tussen de diverse opleidingen zijn besproken en we kwamen tot de conclusie dat Orange Belt een mooie vorm voor ons was."

De informatievoorziening vooraf is naar de mening van de geïnterviewden duidelijk en volledig: “Je krijgt toegang tot de website en ontvangt ook al het andere materiaal” en “Je ontvangt een aanmeldingsbevestiging, de agenda met de data en de codes voor de online omgeving. Je kunt daar een week van tevoren al terecht om alle presentaties en het huiswerk te downloaden.” Twee overigens tevreden gestemde referenten zetten ieder nog wel een kritische noot: “Ik merkte weleens dat we door de drukte bij hen wat langer moesten wachten op een reactie” en “Het intakegesprek vond pas een paar dagen voor de cursus plaats.” De toegekende ‘drie’ wordt als volgt gemotiveerd: “De training zou voor de zomer plaatshebben maar ging niet door, doordat er onvoldoende aanmeldingen waren. Ik werd hierover pas twee weken van tevoren geïnformeerd.”

Opleidingsprogramma

Allen die het opleidingsprogramma een score toekennen, tonen zich er (zeer) tevreden over. De duidelijkheid en correctheid van het programma laten niet te wensen over: “Het programma was hartstikke helder”, “De inhoud wordt goed gepresenteerd”, “De programma’s kloppen met de realiteit” en “Je weet exact waaraan je toe bent en wat er van je wordt verwacht. Zelfs de opdracht en de exameneisen worden precies omschreven.” De prijsopgave is correct en geeft geen aanleiding tot misverstanden. Eén referent kent het opleidingsprogramma geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Uitvoering

Negen van de tien geïnterviewden kennen de uitvoering de hoogst mogelijke score toe; één ander geeft een score ‘vier’. Men is goed te spreken over het interactief gehalte, de praktijkgerichtheid en het niveau van de opleidingen: “Het was enorm interactief, met veel groepsactiviteiten, praktijkopdrachten en processen. De opdracht met lego was bijvoorbeeld heel leerzaam en erg geschikt om te laten zien hoe het in de praktijk werkt”, “Er werd elke les een quiz gedaan om te kijken of je de theorie begrepen had”, “Het project werd meerdere keren doorgenomen, dus je had tijd genoeg voor vragen”, “Je kon zelf aangeven wat je wilde leren en daarmee werd rekening gehouden. Er kon op verzoek altijd uitgeweid worden over een bepaald onderwerp” en “Je werd er heel actief bij betrokken. Ik mocht aan de hand van sheets die ik had gemaakt uitleggen hoe wij dat op mijn werk doen.” Een referent voegt nog toe: “Als je het goed had voorbereid, liep het als een trein.” De webinars en e-learning voldoen ruimschoots aan de verwachtingen: “Ik vond de e-learning ontzettend leuk en leerzaam. Het werd van een heel praktische kant benaderd”, “Er zaten veel filmpjes in. Ook waren er per onderwerp kennistoetsen met meerkeuzevragen” en “Het webinar was goed geregeld. Er werd niet door elkaar heen gepraat. Er was voldoende ruimte om vragen te stellen. Iedereen is aan bod gekomen.” Indien gewenst, kan de cursist een individuele coaching-sessie aanvragen. Een referent in dit verband: “De coaching was voor mij erg nuttig om mijn verwachtingen helder te krijgen.” Men is tevreden over de groepsgrootte en het niveau van de medecursisten: “De groepsgrootte was perfect” en “De cursisten waren van gelijk niveau, waardoor het tempo er lekker in kon blijven.” Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor het geven van feedback en voor tussentijdse bijstelling van het programma. Een referent ter illustratie: “De docent vroeg steeds om verbeterpunten en acteerde daar heel actief op, of het nu ging om onderwerpen waar men wat langer aandacht aan wilde besteden of het te felle licht in de ruimte.”

Opleiders

Ook over de opleiders is negentig procent van de referenten zeer tevreden en één referent tevreden. Zij voldoen qua deskundigheid en didactische en persoonlijke vaardigheden ruimschoots aan de verwachtingen: “De docenten beschikken over veel expertise”, “Ze komen fysiek over de vloer bij projecten en hebben goede oplossingen. Daarnaast beschikken ze over prima persoonlijke vaardigheden”, “Ze maken goed contact met de deelnemers en schakelen snel”, “De trainer had een prettig stijl en veel ervaring met implementaties”, “De docent legde het rustig en helder uit. Hij had goed in de gaten of mensen mee konden komen” en “Hij wist van de hoed en de rand. Hij bracht de lesstof tot leven, met mooie voorbeelden van manieren waarop je het kunt tegenkomen in de praktijk.” Een referent voegt nog toe: “De docenten zijn ófwel de grondleggers, ófwel ze geven onderwijs aan de universiteit ófwel ze hebben een enorme berg ervaring.” Een ander merkt nog op: “De coach staat altijd voor je klaar. Je kunt hem zelfs ‘s avonds nog appen of bellen.”

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal is men unaniem positief. De boeken en het overige materiaal worden beoordeeld als inhoudelijk goed en geschikt als naslagwerk: “We kregen een aardig dik boek dat ik nog steeds gebruik als naslagwerk”, “Het boekje met het stappenplan is mijn houvast” en “Je krijgt een hele toolkit met voorbeeldsheets om bij je praktijkopdrachten te gebruiken. Ik kijk er nog regelmatig in.” De e-learning is inhoudelijk van goede kwaliteit en gebruiksvriendelijk: “De e-learning ging gelijk op met de live lessen. Het sloot goed aan op de vragen die we hadden. Er werd netjes aangegeven tot waar je moest leren voor elke les. Na elk hoofdonderdeel waren er vragen om te checken of je het goed beheerste”, “Het inloggen gaf geen problemen. Het materiaal had een duidelijke structuur. Het was overzichtelijk ingedeeld in categorieën en hoofdstukken” en “Er was een mooie afwisseling tussen beeldmateriaal en praktijkopdrachten waarmee je zelf aan de slag kon. Het zat goed in elkaar.” Enkelens zetten ieder nog wel een kritische noot: “Ik zou graag bij alle modules het materiaal van tevoren ontvangen” en “Er waren weleens verschillen tussen de e-learning en wat de docent liet zien. Dit werd overigens wel weer steeds rechtgetrokken.”

Accommodatie

De accommodatie roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. De bereikbaarheid, de catering en de voorzieningen zijn naar verwachting: “Het was goed bereikbaar en er was voldoende parkeergelegenheid”, “De ruimtes waren netjes en de catering was goed”, “Alles was tot in de puntjes verzorgd. We hadden een eigen lokaal met koffie- en theevoorziening. We kregen een uitgebreid lunchbuffet. De presentatiemiddelen waren in orde” en “Het was in een voetbalstadion, heel gaaf. De eerste ruimte waar we zaten was wat minder fijn, maar op ons verzoek zijn we verhuisd naar een prettigere plek.” Enkelens zetten ieder nog wel een kanttekening: “De catering in het voetbalstadion had wel wat beter gekund” en “We stonden op de terugweg in de file, maar de lestijden zijn toen aangepast, zodat we daar geen last meer van hadden.”

Natraject

De meningen over het natraject lopen enigszins uiteen. De helft van de referenten toont zich (zeer) tevreden, terwijl twee anderen niet helemaal tevreden zijn en één geïnterviewde een score ‘ontevreden’ geeft. Twee referenten kennen geen score toe, bij gebrek aan informatie. In de regel worden de opleidingen afgerond met een examen en/of praktijkopdracht. Enkele positieve reacties over de examinering en begeleiding: “Het was goed geregeld. Het examen was onderdeel van de e-learning”, “Je mocht bij het examen alle materiaal gebruiken. Het ging erom dat je de opzet en structuur begreep. Er zaten leuke instinkers in”, “Je kon een online proeftoets maken en kreeg uitleg over wat je fout had gedaan”, “De praktijkopdracht heeft te maken met het werk wat je doet. Je kunt hem gelijk laten oplossen met de theorie of hem na het theoretisch examen doen”, “Ik ben halverwege de opdracht. De aansluiting op de praktijk is verrassend” en “Ik heb het certificaat al binnen maar kan nog steeds contact opnemen om dingen te vragen rond praktijkopdracht.” Geslaagden ontvangen een certificaat. De deelnemers krijgen een evaluatieformulier ter invulling aangeboden. Degenen die niet geheel tevreden zijn, geven ieder de volgende reden voor hun score: “De proefexamens bevatten veel minder vragen dan het eigenlijke examen” en “Je krijgt een evaluatieformulier en nog een mailtje en dat is het. Ik had een telefoontje na afloop wel zo persoonlijk gevonden.” De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: “Ze zouden je nadrukkelijker moeten herinneren aan de deadline voor de praktijkopdracht. Ik zou graag naar mijn werkgever toe wat meer druk kunnen zetten. Wat ik ook mis, zijn intervisie en supervisie.” Gevraagd naar de resultaten van de opleidingen, reageert men enthousiast: “Het is goed toepasbaar”, “Ik heb in één dag echt iets bruikbaar geleerd. Nog zonder dat ik het uitgeprobeerd heb, weet ik gewoon dat ik het kan”, “Ik was al behoorlijk bekend met LEAN. Nu ken ik de statistiekkant ook”, “Het resultaat is verrassend. Veel van wat je leert, blijkt in de praktijk precies te kloppen”, “Ik merk dat er op mijn afdeling mensen nieuwsgierig zijn naar wat deze methode ons kan brengen. Iedereen roept altijd dat we data moeten gaan gebruiken. Nu heb ik een stappenplan en weten we wat het ons kan opleveren” en “Ik heb een zeer uitgebreide toolkit gekregen. Het stukje praktijk erbij is heel waardevol. Mijn project was zó succesvol dat ik binnenkort start in een nieuwe functie: Ik ga kostenbesparende projecten doen.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn allen tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail is naar wens. De facturering roept geen problemen op. Men is goed te spreken over de accuratesse, flexibiliteit en klantvriendelijkheid. Een greep uit de reacties: "Ze zijn goed bereikbaar", "De informatievoorziening vooraf is goed. Ik heb eigenlijk helemaal geen klachten", "Ik krijg keurig antwoord op mijn e-mails", "De aanmelding liep gesmeerd, het lesmateriaal was op tijd en de facturatie was in orde", "De overgang naar het nieuwe systeem is prima verlopen", "Ze zijn heel meedenkend. Ik mocht bijvoorbeeld eerder de training inzien vanwege de operatie van mijn zoontje" en "Mijn naam was steeds bekend als er iets moest gebeuren. Je krijgt als cursist het gevoel dat je gezien wordt."

Relatiebeheer

Vijf van de acht referenten die het relatiebeheer een score toekennen, zijn er tevreden tot zeer tevreden over; er worden drie scores 'drie' toegekend. Een aantal referenten heeft met enige regelmaat contact met een accountmanager: "De contactpersoon komt zo nu en dan langs", "Als ik aangeef dat ik wil wisselen van training, weten ze wie ik ben en wat ik doe" en "Onze accountmanager is inhoudelijk zowel als organisatorisch betrokken." Meerderen bevestigen desgevraagd nieuwsbrieven en uitnodigingen te ontvangen: "De nieuwsbrief komt eens per twee maanden. Alles staat erin", "Ik krijg soms uitnodigingen voor masterclasses en webinars. Een aantal daarvan is gratis" en "Laatst was er een masterclass over design thinking. Ik kon dat vak facultatief opnemen in mijn studie." De toegekende 'drieën' worden ieder als volgt gemotiveerd: "De contacten na de training zijn redelijk beperkt. Wat ze zouden kunnen doen, is de cursisten actief nabellen en een open gesprek aangaan over vervolgstappen en hoe ze je daarbij kunnen ondersteunen", "Ik merk weinig van echt relatiebeheer. Je krijgt bijvoorbeeld geen vervolgcursussen aangeboden binnen jouw interessegebied" en "Er is bij mijn weten geen enkele vorm van relatiebeheer." Twee van de tien geïnterviewden onthouden zich van het geven van een score, omdat zij onvoldoende zicht hebben op het relatiebeheer.

Prijs-kwaliteitverhouding

Op één ontevreden gestemde na, zijn allen die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen er (zeer) tevreden over. Een greep uit de reacties: "Het is best een dure training maar de nazorg maakt veel goed", "De prijs-kwaliteitverhouding is uitstekend", "Hun prijzen zijn vergelijkbaar met die van de overige spelers in de markt", "Ik weet natuurlijk niet hoe de kwaliteit bij anderen is, maar die van UPD is prima en de prijzen verschillen niet van die van andere aanbieders" en "Ik vind de prijs-kwaliteitverhouding goed. Ik heb bij meerdere instituten trainingen gevolgd. Deze stak erboven uit qua kennis en begeleiding van de docent. Het was bovendien netjes verzorgd." De ontevreden gestemde licht zijn oordeel als volgt toe: "Het is te duur voor wat je krijgt." Twee van de tien referenten geven op dit onderdeel geen score, bij gebrek aan informatie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle referenten zijn over het geheel genomen tevreden tot zeer tevreden over de open opleidingen van UPD. In samenvattende zin laat men zich vooral positief uit over de docenten: "De docenten zorgen voor levendige lessen", "Ze weten waarover ze het hebben. Ze denken met je mee", "Het wordt heel helder en leuk gebracht", "Ze kunnen elke vraag omzetten in een passend voorbeeld", "Ze brengen droge materie speels en begrijpelijk over de Bühne" en "Hun aanpak is heel persoonlijk." Verder voegen enkelen ieder nog toe: "Je hebt bij UPD een grote flexibiliteit in de keuze van je vakken, waardoor je de perfecte aansluiting vindt op de praktijk", "Ze zijn gericht op jouw behoeften. De evaluaties worden heel serieus genomen" en "De e-learning programma's zijn heel leuk. Ik zou een volgende keer zeker weer voor UPD gaan." Allen bevestigen desgevraagd dat zij graag bereid 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 D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met UPD op 22-07-2020.

Algemeen

UPD is een training- en adviesbureau op het gebied van continu verbeteren en vernieuwen. Sinds 2002 ondersteunt men toonaangevende organisaties bij het verbeteren van de operationele en financiële resultaten. Bij UPD werken ruim 45 medewerkers aan verbeter- en verandertrajecten binnen de Zakelijke Dienstverlening, Industrie, Overheid en het Onderwijs. Hiervoor maakt men gebruik van verbetermethodes als Lean, Lean Six Sigma en Agile. De aanpak van UPD is veelal maatwerk met oog voor cultuur, medewerkers en leiderschap. Op het gebied van continu verbeteren is UPD in staat ondersteuning te bieden middels trainingen, coaching, project- en programmamanagement. In de markt wordt de organisatie beschouwd als een betrouwbare, bevolgen en plezierige partner. UPD staat dichtbij de klant en spreekt 'dezelfde' taal door de verbinding met, en ervaring binnen, diverse sectoren. Inmiddels is UPD uitgegroeid tot het grootste verbeterennetwerk van Nederland. Met de filosofie van genoemde methoden helpt men organisaties en mensen vooruit door klanten te leren meer te focussen op klantwaarde. Daarnaast is er aandacht voor het reduceren van verspilling en variatie, slimmer en meer gestructureerd werken aan de juiste prioriteiten en wordt er geleerd effectiever samen te werken. Begin 2020 heeft UPD advies- en trainingsbureau Het Consulaat overgenomen, waardoor de dienstverlening wordt uitgebreid met verandermanagement expertise. UPD en Het Consulaat zijn met elkaar bekend vanuit eerdere samenwerkingen bij verschillende klanten en delen de visie dat harde en zachte verandering onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Met de overname van Het Consulaat wordt deze visie omgezet in een integrale dienstverlening waar de verbetermethodes én gedragsverandering samen worden gebracht.

Kwaliteit

UPD is een training- en adviesbureau dat pragmatisch en resultaatgericht werkt. Advies en implementatie zijn voor UPD onlosmakelijk verbonden. Er wordt intensief samengewerkt met de opdrachtgevers zodat verbeteringen stevig in de organisatie worden verankerd. De consultants die worden ingezet, hebben allen veel ervaring met complexe implementatietrajecten, procesoptimalisatie en het realiseren van gedrags- en cultuurveranderingen. Van trainers verwacht men dat zij beschikken over praktijkervaring en actuele kennis en dat zij een positieve rol kunnen vervullen in de wisselwerking met cursisten. Ook spelen zij een belangrijke rol in de totstandkoming van het trainingsmateriaal. Evaluaties vormen de meest belangrijke basis om kwaliteit te meten. Zowel met de individuele cursist, de opdrachtgever (bij maatwerktrajecten) als met de docent. Daar waar nodig wordt er gezamenlijk gezocht naar oplossingen. Voor de trainingen maakt men gebruik van een 40-tal zelfstandige docenten. Allen beschikken over een breed scala aan expertise. Op deze wijze kan UPD optimaal inspelen op de vraag naar vaak specialistische kennis en ervaring. Aan de trainers worden hoge eisen gesteld. Didactische vaardigheden worden structureel getoetst onder andere op basis van klant- en cursistenevaluaties. Men hecht waarde aan een goede relatie met de trainers en streeft ernaar om elkaar regelmatig te zien/spreken. Om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken, wordt van potentiële trainers verwacht dat zij naast theoretisch goed onderlegd zijn ook over veel praktijkervaring beschikken. Nieuwe trainers lopen eerst mee met een ervaren trainer. Op deze wijze worden zij bekend met de normen en waarden van UPD. Verder is er binnen het bureau continu aandacht voor verdere professionalisering van de trainers.

Continuïteit

Zoals uit het bovenstaande en voorgaande onderzoeken blijkt staat innovatie en creativiteit bij UPD hoog in het vaandel. Klanten, veelal grotere organisaties, weten het bureau goed te vinden. Dit geldt voor organisaties uit het bedrijfsleven maar ook vanuit de overheid. Daarnaast behoren ook onderwijs- en gezondheidszorginstellingen tot de klantenkring van UPD. De afgelopen jaren is het bureau fors gegroeid. De verbetertrajecten die door UPD 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. Mede hierdoor weten steeds meer klanten/opdrachtgevers hun weg naar UPD te vinden. 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 bezoek is verkregen verwacht Cedeo dat de continuïteit van UPD voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

UPD bepaalt altijd in samenspraak met de klant welke acties nodig zijn, in welke volgorde en met welke snelheid deze gerealiseerd moeten worden. Vanuit de filosofie van Lean, Lean Six Sigma en Agile streeft UPD ernaar organisaties te helpen om de operationele resultaten blijvend te verbeteren en een permanente verbetercultuur te creëren. Gestreefd wordt altijd naar een duurzaam resultaat. Mede hierdoor is er een grote tevredenheid onder de afnemers. De geboden trainingen hebben zonder uitzondering praktische resultaten waardoor deelnemers een grote tevredenheid ervaren. De pragmatische en systematische totaal aanpak van UPD slaat aan bij een groeiende klantenkring van toporganisaties. Op de huidige ontwikkelingen rondom het coronavirus (COVID-19) en ten tijde van de lockdown heeft UPD daadkrachtig geanticipeerd. Op het moment dat opleidingen geen doorgang konden vinden of werden uitgesteld heeft men gezocht naar alternatieven en heeft men er voor gekozen de opleidingen op afstand in een virtual classroom te laten plaatsvinden.

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 Corporate

Deze 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