

Klanttevredenheidsonderzoek

UPD

18-07-2018



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.....	7
BEZOEKVERSLAG	10
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				40%	60%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering				40%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				60%	30%
Accommodatie③					
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding④				90%	
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 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 de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

In de meeste gevallen was UPD al bekend binnen de organisatie van de respondent. Een enkeling heeft op het internet gezocht naar een passend instituut. Enkele citaten op dit gebied: "Ze zijn preferred supplier", "Ze hebben een keer een workshop georganiseerd bij ons en deden al wat voor onze organisatie op global niveau" en "Ik heb hen via Google gevonden en een collega van mij kende hen al." In de interviews worden meerdere redenen gehoord om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de goede reputatie, de hoge kwaliteit en het passende aanbod. Ter illustratie enkele uitspraken: "We hebben een tender uitgeschreven en zij hadden het beste antwoord op onze vragen", "Uit de verhalen over hen kwam een positief beeld naar voren", "We waren op zoek naar structuur voor de fabriek", "We hebben goede ervaringen met een vaste ploeg van trainers die ook regelmatig rondlopen bij ons", "Het is een gepassioneerde club van integere mensen die expert zijn op het gebied en goed meedenken met de klant. Ze zijn toonaangevend op dit terrein" en "Ik kies voor het gedachtengoed en de methodiek en voor de specifieke trainer."

Voor aanvang van de training vindt in voldoende mate overleg plaats met de klant om de vragen en wensen helder te krijgen en zo een passend voorstel te kunnen doen. “We hebben altijd afstemming vooraf over het aantal cursisten en wat voor soort deelnemers het zijn. Ook wordt dan gekeken welke gecertificeerden erbij betrokken gaan worden en we kijken globaal naar het programma”, vertelt een van de respondenten. Men is positief over de werkzaamheden van het instituut in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Allen zijn goed te spreken over het programma van de maatwerktraining dat in nauw overleg met de klant is opgesteld. Dit komt goed naar voren in de volgende uitspraken: “We hebben vooraf goed overleg gehad en hebben echt stappen gemaakt om het bedrijf op een hoger niveau te krijgen”, “Je bent er niet met alleen maar een training. Je wilt als organisatie ook resultaten en ik vind het goed dat we daarvoor samen met hen een training van zeven dagen met examen hebben gemaakt” en “De afstemming van het programma is prettig verlopen met goede adviezen van hun kant. Ze hebben meegedacht om bij de opdrachten deadlines te zetten.” De kosten van de training zijn vooraf duidelijk en de bijbehorende offerte is helder.

Uitvoering

Met tevredenheid wordt gekeken naar de uitvoering van de trainingen. Men noemt het maatwerk en in de uitvoering wordt voldaan aan de verwachtingen. Illustratief voor deze positieve beoordeling zijn de volgende citaten: “Het is een goede methode om de structuren binnen het bedrijf aan te pakken”, “Enkele medewerkers hebben een persoonlijke groei doorgemaakt en hebben geleerd om buiten het eigen kader te denken. Daarnaast is er binnen de organisatie een beweging op gang gekomen. We werken nu met tijdlijnen en het zorgt voor energie”, “We hebben voornamelijk inzicht gekregen in de eigen processen en hoe je er op een andere manier naar kunt kijken. Het bestond uit veel theorie en ook opdrachten die thuis voorbereid konden worden”, “Het is een beproefd concept en we hebben met elkaar bepaald welke thema’s erin bleven en welke onderwerpen eruit konden. Ik vond de resultaatgerichtheid erg goed”, “Iedereen was positief en enthousiast over de goede toelichting op de theorie en de praktijk” en “Inhoudelijk was het een standaardtraining. Het stukje maatwerk zat met name in de kwaliteit van de trainers.”

Opleiders

Met veel enthousiasme wordt verteld over de kwaliteit van de opleiders van UPD. Men noemt hen gepassioneerd, flexibel en heel deskundig. Volgens de geïnterviewden kunnen ze de stof op een heldere manier uitleggen en weten ze de vragen prima te beantwoorden. Ter illustratie: “Ik vond hem uitstekend. We hebben een hele goede band opgebouwd en hij zorgt nog steeds voor een stuk begeleiding. Hij kent het bedrijf en weet tegen welke problemen we kunnen aanlopen”, “We hadden te maken met twee trainers waarvan er een als hoofddocent fungeerde en we hadden goed contact. Ze waren prettig in de omgang, echt een sparringpartner, en we hebben samen de Green Belts begeleid”, “We hebben een vaste samenstelling. Ze weten hoe het bedrijf werkt en houden ook de ontwikkelingen bij om zo nodig de training aan te passen. Ze kennen de mensen en iedere medewerker weet mede door hen op elke afdeling te verbeteren”, “Ze zijn fantastisch. Ik heb er meerdere gezien en gesproken. Ze hebben allemaal hun eigen dingen, maar hebben wel gezamenlijk dezelfde passie”, “Er is veel continuïteit in de trainers en dat is prettig want we hebben wel wat moeten investeren in de training in het begin om het passend voor ons te maken” en “ik was op zoek naar trainers die op een overtuigende wijze de boodschap kunnen overbrengen en dat doen zij.”

Trainingsmateriaal

Een van de referenten heeft niet zelf met de cursusmap gewerkt en kan om die reden geen score toekennen. De anderen geven een positieve beoordeling aan het trainingsmateriaal dat over het algemeen bestaat uit cursusmappen, boeken en digitaal lesmateriaal. Enkele uitspraken op dit gebied: “Het was deels e-learning en wij konden zelf voorbeelden aandragen. Ze hebben het standaardpakket vertaald naar onze organisatie”, “Het bestond uit een prima naslagwerk, maar ik miste daarbij wel de index”, “Het is standaard een forse manual en de voorbeelden en casuïstiek zijn op ons afgestemd. Ze hebben wel een verbeteringslag gemaakt daarin en het is nu een blended training” en “We hebben de cursusmap en het online materiaal geprobeerd en de fysieke map heeft mijn persoonlijke voorkeur.”

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrainingen en men heeft dan ook geen gebruik gemaakt van de accommodatie van het instituut.

Natraject

Allen geven een positieve beoordeling aan het natraject. De opleidingen worden afgesloten met een examen en, als ook het praktijkgedeelte wordt gedaan, hoort er een praktijkopdracht bij in de vorm van een project. “We organiseren jaarlijks een projectenmarkt waar de deelnemers hun project kunnen presenteren”, aldus een van de geïnterviewden. Zowel na elke cursusdag als na afloop van de opleiding wordt aan de cursisten een evaluatie gevraagd. Ook met de opdrachtgever binnen de organisatie wordt het verloop en het resultaat van de opleiding besproken. “Met mij worden elk jaar hun werkzaamheden doorgenomen en aan de deelnemers wordt gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen”, vertelt een van hen. Op het gebied van de nazorg vertellen de referenten dat er altijd bereidheid is om na afloop nog vragen te beantwoorden van de deelnemer of de opdrachtgever. “We zitten in een nazorgtraject”, geeft een van hen aan. Allen zijn tevreden over de resultaten die zijn geboekt in de trainingen van UPD. “Het succes hangt af van het ervaren dat het werkt. Om het te objectiveren hebben we een aantal regels ingesteld voor het vergaderen. Als vast onderdeel evalueren we verplicht na het sluiten van de vergadering op vorm, inhoud en timemanagement”, aldus een tevreden referent.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie worden alleen maar positieve geluiden gehoord in de interviews. De organisatie is flexibel naar de klant toe, als het gaat om het verzetten van afspraken en het inwilligen van de wensen van de klant. Enkele citaten, die dit ondersteunen: “We willen bijvoorbeeld voor de nieuwe training dezelfde docent inzetten en dat is geen probleem” en “Alles gaat altijd in samenspraak en we komen daar goed uit.” Het instituut is prima bereikbaar per telefoon en e-mail en vragen worden snel beantwoord. Meerdere referenten spreken in dit kader over vaste aanspreekpunten binnen UPD. Ter illustratie: “Ik heb vaste contactpersonen in de vorm van een accountmanager en iemand bij de administratie en dat loopt goed” en “Ik heb hen twee dagen per week rondlopen voor de opvolging, waardoor het contact heel soepel verloopt.” De afspraken worden keurig nagekomen en de facturatie verloopt conform de gemaakte afspraken en de offerte.

Relatiebeheer

Allen zijn goed te spreken over de wijze waarop UPD de relatie met de klanten onderhoudt. Men spreekt over een regelmatig contact met de accountmanager, meestal via e-mail of telefoon. Ter illustratie enkele citaten: “Ze proberen een soort community op te bouwen”, “Sommige cursisten gaan nog op voor het praktijkcertificaat en daardoor is er nog contact”, “Met mijn vaste contactpersoon heb ik eens in de zes weken telefonisch of face-to-face overleg”, “Ze sturen een mailtje of bellen met enige regelmaat over updates en het aanbod. Ik vind het een compliment waard dat ze dit op een prettige manier doen en niet drammerig” en “Ik heb twee vaste aanspreekpunten en ook een prettig contact met de docent.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de geïnterviewden heeft geen vergelijking gemaakt met andere instituten die soortgelijke trainingen aanbieden en hij geeft om die reden geen score. De anderen laten zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij vinden de tarieven marktconform en de kwaliteit goed tot zeer goed. Ter illustratie: “Doordat ze e-learning gebruiken is de prijs lager. Verder zijn de uurtarieven voor de begeleiding over het algemeen vrij fors. Je wordt daardoor gedwongen om te kijken naar wat je zelf kunt doen en die optie wordt ook door hen gegeven”, “Hun prijzen zijn in overeenstemming met andere instituten”, “Ik vind de verhouding in balans bij hen” en “Ze zijn niet de goedkoopste, maar leveren wel kwaliteit.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle geïnterviewden positief tot zeer positief over de afgenomen opleidingen. Ook de samenwerking met het instituut is volgens hen heel prettig verlopen. Uit de interviews komen meerdere sterke punten naar voren, waaronder: de passie van de trainers, het maatwerk, het instituut als betrouwbare partner, de verbinding tussen de theorie en de praktijk en de flexibiliteit naar de klant. Enkele uitspraken: “Ze zijn erg meegaand in de bestaande organisatie en pakken de problemen op een goede manier op”, “Ze denken mee en hebben duidelijk ook buiten onze branche ervaring. Dat zorgde voor een goede ‘vibe’ tijdens de training”, “Sterk vind ik de manier waarop de trainer het heeft neergezet. Ook tijdens de training was daarover heel veel overleg”, “Ze zijn toegankelijk en vriendelijk en hebben inhoudelijk veel kennis”, “Bij de Green Belt tillen ze er zwaar aan dat de deelnemers binnenkomen met een opdracht van het managementteam. Daar zitten ze echt bovenop”, “Ze hebben alles onder één dak en er is ook een goede verbinding tussen de onderdelen training en ondersteuning” en “Ze staan goed aangeschreven in de markt.” Enkele hebben nog wel een tip voor het instituut en verwoorden dit als volgt: “Ze profileren zich in de markt meer als trainingsinstituut en minder als bureau dat als partner helpt bij het transformeren van de organisatie. Dat vind ik jammer”, “Aandachtspunt voor beide partijen is het nog beter op elkaar afstemmen van de trainingsdata aan het begin van het jaar”, “Belangrijk is de resultaatgerichtheid. Je bent er niet als je alleen trainingen aanbiedt. Het gaat ook om de opvolging”, “Misschien kunnen ze het nog wat meer afstemmen op overheidsorganisaties” en “Er waren heel veel voorstellen en ideeën naar elkaar toe en soms weet je dan niet meer welk voorstel waarbij hoort. Verschillende afdelingen bij ons waren erbij betrokken en dan kun je miscommunicatie krijgen.” Men is van harte bereid om UPD aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			10%	70%	20%
Opleidingsprogramma				80%	20%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				10%	90%
Trainingsmateriaal			20%	50%	30%
Accommodatie				60%	40%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer②			10%	50%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding③				40%	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 onthoudt zich van een oordeel over het relatiebeheer.
- ③ Drie referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Bij de meerderheid van de referenten is UPD al langer bekend binnen de organisatie als aanbieder van opleidingen. Ter illustratie: "Ik ben door een collega op hen geweest", "Ze zijn een partner van onze organisatie" en "Ik kende hen via een vorige werkgever." Verschillende redenen worden genoemd om voor UPD te kiezen waaronder de goede ervaringen van anderen, de verplichting vanuit de organisatie, de goede naam en de kosten. Enkele uitspraken: "Het werd mij aangeboden door de afdeling Personeelszaken", "De prijs-kwaliteitverhouding is prima. Ze staan goed aangeschreven" en "De recensies waren positief." Het inschrijven voor de opleiding verloopt zonder problemen. Van tevoren wordt de nodige informatie verstrekt en als er nog vragen zijn, verloopt het contact soepel om die beantwoord te krijgen zoals ook blijkt uit de volgende citaten: "Ze waren heel behulpzaam bij het inschrijven en het verstrekken van aanvullende informatie", "Je krijgt naast de algemene zaken ook stukken opgestuurd ter voorbereiding op de eerste cursusdag" en "Ik had nog enkele aanvullende vragen en daar werd snel op gereageerd." Een van hen is niet helemaal tevreden over het voortraject, omdat volgens hem de afstemming van de verschillende onderdelen soms beter kan. Bij de master werd namelijk een bepaald onderdeel uitgesteld. Daardoor kwam een volgend onderdeel eerder, terwijl daarbij teruggespreken werd op de kennis van het uitgestelde onderdeel. De anderen zijn goed te spreken over dit onderdeel.

Opleidingsprogramma

Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Er wordt vooraf voldoende informatie verstrekt om een redelijk beeld te krijgen van wat de opleiding inhoudt. De meesten hebben van tevoren de website bezocht en zij zijn tevreden over de gebruikersvriendelijkheid en de informatieverstrekking op de site van UPD. “De website is nog niet zolang geleden vernieuwd en ziet er prima uit”, aldus een van hen. De kosten zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is duidelijk.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven aan de uitvoering van de opleidingen. Er wordt zeker voldaan aan de verwachtingen die de referenten hadden van de cursus. Dit wordt ook duidelijk in de volgende citaten: “Ik heb handvatten gekregen om inzicht te krijgen in de praktijk. Je leert om beslissingen te nemen op basis van feiten en te meten met de juiste maten”, “Ik werk al meer dan twintig jaar maar ik vond het life-changing. Alles wat ik nu doe, is een ondersteuning van hoe ik zelf denk”, “Ik ben goed opgeleid op het niveau dat ik zocht”, “Het is iets dat ik dagelijks meeneem in mijn werk. Ik denk er nog vaak aan terug”, “Het heeft mij het procesmatig denken gebracht”, “Het heeft veel opgeleverd. Het is goed toe te passen in het werk, waardoor we dingen hebben verbeterd en veranderd. Ze zorgen ook voor een stukje maatwerk naar de individuele cursist”, “Ik heb meer efficiency in mijn werk gekregen en heb knelpunten aangepakt en de werkplek anders ingericht. Ook naar anderen toe werkt de nieuwe aanpak” en “Ik ben opgeleid tot Green Belt op het proces van probleemstelling tot oplossing. Ik ben tevreden over de combinatie van theorie en het oefenen met praktijkopdrachten. Het was een bont gezelschap waardoor je ook veel van elkaar kon leren.”

Opleiders

Met grote tevredenheid en waardering wordt gesproken over de kwaliteit van de opleiders van het instituut. Men noemt hen flexibel, deskundig, stipt, klantgericht en meedenkend. Een en ander komt naar voren in de volgende uitspraken: “Ze komen met heel veel voorbeelden en hebben heel veel ervaring”, “Alle trainers die ik heb gehad, zijn geweldig. Ik heb met allemaal nog contact”, “Hij was erg goed. Hij was prettig in de omgang, was inspirerend en had veel kennis”, “Ik ben heel tevreden over hem. Hij was echt geïntereerd op de praktijk en was in staat om te schakelen tussen de verschillende niveaus van de deelnemers” en “Ze voelen goed de behoefte aan van zowel de groep als de individuele cursist en proberen daarop in te spelen.”

Trainingsmateriaal

Over de kwaliteit van het trainingsmateriaal is de meerderheid van de geïnterviewden goed te spreken. Men noemt in dit kader de cursusmap, de powerpointpresentatie, het boek met extra tools, het werkboek en online lesmateriaal. Enkele citaten ter illustratie: “Naast de cursusmap waren er ook de nodige filmpjes en dat vond ik heel leerzaam. Het zorgde voor een leuke afwisseling van theorie en praktijk. Ook kregen we huiswerk en tips over interessante sites op het internet” en “Het bestond uit een map en digitaal kreeg je de presentatie en de opdrachten aangeleverd.” Een van hen geeft de tip om een index te maken in de cursusmap want het is nu heel veel zoeken en bladeren. Een ander vindt het nog wel veel papierwerk en hij ziet dat graag wat meer digitaal. Zij geven beiden een neutrale score.

Accommodatie

De accommodatie die door het instituut wordt geregeld, wordt door allen positief tot zeer positief beoordeeld. De bereikbaarheid en de parkeergelegenheid zijn prima. Ook zijn de voorzieningen, zoals lesruimte en catering, van goede kwaliteit. Ter illustratie: “Het was een congresachtig centrum en dat was prima”, “Alles vond ik heel goed verzorgd op de locatie” en “Zowel de bereikbaarheid als de accommodatie was perfect met goede lesruimtes. De lunch was van prima kwaliteit en ook gedurende de dag waren het drinken en het snoepje tussendoor goed verzorgd.”

Natraject

Men is goed te spreken over het natraject bij UPD. De opleidingen worden afgesloten met een examen en diploma. Er wordt na afloop aan de cursisten een schriftelijke/online evaluatie gevraagd van de opleiding. Ter illustratie: “Ze evalueren de kwaliteit van de opleiding en de trainer. Dat is op het laatste dagdeel mondeling gebeurd en ook nog via het internet” en “Op meerdere momenten tijdens de opleiding vragen ze om een evaluatie.” De geïnterviewden spreken over een laagdrempelige nazorg door het instituut. Er is altijd nog ruimte om een vraag te stellen. Illustratief zijn de volgende citaten op dit gebied: “Je wordt zeker aangemoedigd door de docenten om bij vragen nog contact op te nemen”, “Ik heb later nog contact gehad met de docent en hij heeft me goed geholpen met mijn vragen” en “De docent is toegevoegd als praktijkcoach en daardoor hebben we nog steeds contact.” Allen zijn tevreden over de behaalde resultaten en de bereikte doelen. “Ik ben na afloop verder gegaan en heb gekozen voor een master bij hen”, vertelt een tevreden respondent.

Organisatie en Administratie

De meeste geïnterviewden laten zich positief uit over de organisatie en administratie van het instituut. Volgens hen heeft UPD de zaken goed op orde. Het instituut is goed te bereiken, zowel telefonisch als per e-mail. Vragen via de e-mail worden altijd snel beantwoord. Alle informatie over de opleiding wordt op tijd verstrekt aan de deelnemers en ook tijdens de opleiding houdt het instituut zich aan de afspraken. Verder kloppen de facturen met de prijsopgave vooraf. Een van de respondenten geeft een neutrale score en dat heeft te maken met het feit dat aan het begin van de opleiding de Nederlandse cursusmap vergeten was en hij een keer ten onrechte een aanmaning had gekregen voor een factuur.

Relatiebeheer

Een van de referenten geeft aan dat naar hem toe de relatie niet wordt onderhouden en dat hij dat contact ook niet mist. Hij geeft geen score. Van de anderen is de meerderheid goed te spreken over de wijze waarop de relatie met de klant in stand wordt gehouden. Dat gebeurt volgens hen voornamelijk via LinkedIn en e-mail en door middel van een nieuwsbrief. Enkele citaten op dit gebied: “Er zijn wel mails langsgekomen en ze hebben een soort nieuwsbrief”, “Ze sturen e-mails en ik heb ook al anderen naar het instituut doorverwezen” en “Het gebeurt vooral via de e-mail. Op die manier zochten ze bijvoorbeeld naar mensen om de Black Belt te doen omdat er nog plekken over waren.” Een van hen geeft een neutrale score Er is volgens hem telefonisch en per e-mail wel contact maar dat gaat hoofdzakelijk van hem uit. Hij vindt dat het instituut daarin wat pro-actiever kan zijn.

Prijs-kwaliteitverhouding

Drie van de geïnterviewden geven geen score, ofwel omdat ze geen vergelijking hebben gemaakt met andere aanbieders, ofwel omdat ze geen zicht hebben op de prijs. “Ik heb niet echt vergeleken met anderen maar volgens mij liggen zij wel redelijk in de markt”, geeft een van hen aan. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele uitspraken ter illustratie: “Je krijgt echt waar voor je geld”, “Het is niet goedkoop, maar je krijgt er wel wat voor terug”, “De verhouding klopt wel” en “Ik vond het vrij duur, maar hun prijzen zijn wel marktconform.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen van UPD en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere naar voren: de kwaliteit van de docent, de innovatieve kracht, de praktijkgerichtheid en de klantgerichtheid. Ter illustratie: “Ze zijn heel benaderbaar en staan midden in het werkveld”, “Sterk zijn de kwaliteiten van de docenten en de goede oefeningen. Het is niet alleen theorie maar ook gewoon doen”, “Het is de interactie met de cursisten. Je bent geen nummer en ze proberen je zo optimaal mogelijk te begeleiden. Er wordt niet zomaar een lesje afgedraaid”, “Er is echt persoonlijk contact en veel interactie met de groep. Daarnaast brengen ze veel praktijkervaring mee”, “De docenten zijn ervaren Black Belt masters” en “Het is een interactieve opleiding zowel onderling als met de docent en je moet veel opdrachten doen.” Drie van de geïnterviewden hebben nog een aandachtspunt of tip voor het instituut, namelijk: “Sommige powerpointpresentaties zijn niet meer van deze tijd qua opmaak en leesbaarheid”, “Ik had ingeschreven voor de locatie Amstelveen en uiteindelijk werd de opleiding verplaatst naar Utrecht. Dat vond ik wel heel jammer” en “Misschien kunnen ze nog iets meer inspelen op de praktijksituaties en het daardoor levendiger maken.” Allen zijn zeker bereid om UPD aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met UPD op 18-07-2018.

Algemeen

Sinds 1 januari 2018 is UNC Plus Delta verdergegaan onder de nieuwe naam UPD. Met deze nieuwe naam en uitstraling wil UPD nóg verder vooruit. Het bureau is in de loop der jaren uitgegroeid tot het grootste verbeterennetwerk van Nederland. Met de filosofie van Lean, Lean Six Sigma en Agile helpt UPD bedrijven en mensen vooruit doordat klanten leren meer te focussen op klantwaarde. Verder wordt er onder meer aandacht gegeven aan het reduceren van verspilling en variatie, slimmer en meer gestructureerd werken aan de juiste prioriteiten en wordt er geleerd effectiever samen te werken. UPD heeft dan ook 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 efficiënte en effectieve overheid, een leefbare en veilige samenleving, aan kwalitatief beter onderwijs en minder uitval van studenten, aan betere en betaalbare zorg en aan het verbeteren aan de concurrentiekracht van bedrijven in Nederland.

Kwaliteit

UPD is een implementatiebureau 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 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 UPD 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 UPD 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 doorgegroeid. 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 en steeds meer klanten/opdrachtgevers weten daarom hun weg naar UPD 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 UPD dan ook gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

UPD bepaalt altijd in samenspraak met de klant welke acties 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 UPD slaat aan bij een groeiende klantenkring van toporganisaties. Bij de incompany-trajecten is de afgelopen tijd flink geïnvesteerd in het ontwikkelen van blended learning trajecten waardoor de trainingen nog efficiënter zijn voor de deelnemers en daarmee voor de opdrachtgever. De komende tijd zal er ook bij de open-trajecten meer worden ingezet op blended learning. Uit dit alles blijkt goed en zonder twijfel dat UPD 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