

# Klanttevredenheidsonderzoek

Outing Holland

22-01-2009



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Outing Holland 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
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>7</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>8</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, ondoorgroendelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

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

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 300 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 jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk Bedrijfsopleidingen en Open Bedrijfsopleidingen, alsmede voor Coaching en Bedrijfsadvies. De onderzoeksmethoden, die aan de erkenningen ten grondslag liggen, worden hieronder nader toegelicht.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo (opleidings)functionarissen met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met uw organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend "Maatwerk Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Open Bedrijfsopleidingen"
- Cedeo-erkend "Coaching"
- Cedeo-erkend "Coach"
- Cedeo-erkend "Advocatuur"
- Cedeo-erkend "Bedrijfsadvies"

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

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

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

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten ondervraagd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				20%	
Accommodatie③				20%	10%
Natraject				70%	30%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer④				40%	50%
Prijs-kwaliteit verhouding			30%	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 Acht referenten onthouden zich van scores
- ③ Zeven referenten scoren niet
- ④ Eén referent kent geen score toe

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Alle geïnterviewden, die meewerken aan het onderzoek, spreken zich tevreden uit over het eerste onderwerp. Zij zijn allen (zeer) positief gestemd over de manier waarop Outing Holland het voortraject aanpakt. Vooral het zorgvuldige doorvragen naar de leerwensen, doelstellingen en de doelgroep wordt door de referenten gewaardeerd en gezien als dé basis voor het verdere traject. "Het voorgesprek is uitgebreid aangepakt. De trainer heeft ons goed 'doorgezaagd' met betrekking tot onze verwachtingen en leerdoelen" en "Hun aanpak is gedegen en goed doordacht. Je merkt dat ze kwaliteit willen leveren en niets aan het toeval willen overlaten", aldus de toelichting van twee ondervraagden. Het aanbod, de creativiteit in werkvormen, het inlevings- en analytische vermogen van de gesprekspartners, de 'hands-on-mentaliteit' en de 'klik' met de trainers, zijn enkele genoemde redenen waarom men Outing Holland als partner selecteert. Enkele referenten leggen uit al jaren gebruik te maken van de trainingen van het bureau. Voor anderen betreft het de eerste kennismaking.

En waar sommige van hen zelf ook wel eens een training van Outing Holland hebben gevolgd, kopen andere de diensten van het trainingsbureau uitsluitend in voor teams/afdelingen van hun organisatie. Een tweetal ondervraagden heeft een 'samenwerkingsverband' met het trainingsbureau. Zij leveren zelf eveneens opleidings- en trainingsdiensten en bieden de 'action learning' programma's van Outing Holland in combinatie met hun eigen diensten aan. Ongeacht de vorm of de duur van de samenwerking, zijn alle geïnterviewden tevreden met de prestatie van het trainingsbureau in het voortraject. Ze kennen het dan ook een zeer positieve score toe.

### **Opleidingsprogramma**

Aanvullend op het voorgesprek ontvangen de gesprokenen een programmavoorstel. Dit conceptprogramma sluit volgens alle ondervraagden nagenoeg direct aan op het voorgesprek. De besproken leerwensen zijn op papier gezet met daarbij een globale beschrijving van passende spelactiviteiten. De wijze waarop het voorstel op schrift wordt gesteld, kan de goedkeuring van alle referenten dragen. Zij noemen het: helder geformuleerd, duidelijk, goed verwoord en 'to the point'. "Het zijn echte vaklui. Dat zie je terug in het opleidingsprogramma. Ze hebben aan een half woord genoeg en kunnen onze wensen uitstekend vertalen in het gewenste leerprogramma" en "De eerste aanzet benaderde voor negentig procent het definitieve programma. De hoofdlijnen stonden en het voorstel hoefde slechts op nuances te worden bijgesteld", lichten twee tevreden ondervraagden hun beoordeling toe.

### **Uitvoering**

Over de uitvoering uiten alle geïnterviewden zich uitgesproken positief. Verreweg het merendeel van hen beoordeelt het onderwerp met de zeer tevreden score en legt uit, dat de uitvoering ruimschoots aan hun verwachting heeft voldaan. De leuke spelvormen en de directe feedbackrondes na de activiteiten, bepalen volgens hen voornamelijk het succes van de uitvoering. Naar de mening van de gesprokenen heeft Outing Holland alles goed doordacht en ingevuld. Vanaf het opstarten, met een uitgebreide beschrijving van het programma en de doelen, tot de afsluiting met een finale feedbackronde, zijn de referenten tevreden over de uitvoering. "Het hele traject wordt intensief begeleid en deelnemers worden goed geobserveerd. Na elke activiteit vindt er een feedbackronde plaats en laat de trainer zijn analyse er op los. Dat levert veel gespreksstof op en is soms confronterend, maar ook verhelderend", "Sommige activiteiten vinden tegelijkertijd binnen en buiten plaats. Dat is een goede nabootsing van de werkelijkheid voor onze binnen- en buitendienst. Zo krijgen de deelnemers, op een leuke manier, beter inzicht in de praktijk" en "De spelvormen zijn iedere keer weer anders. De boodschap blijft hetzelfde, alleen de activiteit verandert en dat slaat goed aan bij onze doelgroep. Spelvormen zijn de leukste leervormen en blijven het langst hangen", leggen enkele ondervraagden uit.

### **Opleiders**

Het onderwerp opleiders wordt door alle referenten met de tevreden score gewaardeerd. Het merendeel van hen kent het onderwerp zelfs de hoogst mogelijke score toe. De inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de betrokken trainers worden geprezen en door hen als een toegevoegde waarde beschouwd. Hun didactische stijl wordt geroemd en getypeerd als 'verfrissend', 'helder', 'direct' en 'humoristisch'. Bij de uitvoering van het traject zijn meerdere opleiders betrokken. De ondervraagden maken daarbij een onderscheid tussen activiteitenbegeleiders en trainers. Zij merken op dat de trainers bij de activiteiten op de achtergrond blijven en de deelnemers en de groep op afstand observeren. Na de activiteit evalueert de trainer in de feedbackronde over wat hij heeft gezien en geeft zijn analyse. De manier waarop de trainers dit doen, spreekt aan en de referenten merken hierover op: "In de feedbackronde wordt de deelnemers haarfijn uitgelegd wat er mis ging en waar het aan lag. De boodschap ligt direct op tafel, met naam en toenaam. De trainer opent hen de ogen en laat de alternatieven zien", "De trainer beschikt over een goed gevoel voor humor en is goed in staat om brandjes in een groep te laten ontstaan, zonder dat daarbij alles afbrandt", "De trainer is van een uitzonderlijk hoog niveau. Hij kan heel goed gedrag analyseren en verbeterpunten adviseren" en "De trainer komt heel rustig en 'relaxed' over. Hij onderscheidt zich daardoor van anderen, die zelf graag praten en zich betweterig opstellen. Hij luistert, analyseert en heeft ons goed gefaciliteerd om onze samenwerking te verbeteren."

### **Trainingsmateriaal**

Tachtig procent van de ondervraagden beoordeelt het onderwerp trainingsmateriaal niet. Zij zijn zelf onvoldoende bekend met het gebruikte materiaal om het te kunnen beoordelen en onthouden zich om die reden van een score. De respondenten die er wel bekend mee zijn, uiten zich eensgezind tevreden. Zij menen, dat het spelmateriaal van Outing Holland veilig is en goed geschikt is voor de spelactiviteiten. Verder noemen zij feedbackkaartjes, in de vorm van een creditcard, die tijdens de spelvormen door de deelnemers worden gebruikt. De scorende ondervraagden beschrijven deze feedbackkaartjes als leuk, bruikbaar en aantrekkelijk.

### **Accommodatie**

Het onderwerp accommodatie wordt door drie geïnterviewden gewaardeerd met een score. Zij melden dat de geselecteerde locatie heeft voldaan aan hun verwachting, uitermate geschikt is voor binnen- en buitenactiviteiten en hen tevreden stemt. De resterende gesprokenen kennen het item geen score toe. Zij hebben de locatie zelf geregeld en leggen uit dat Outing Holland hier geen rol ingespeeld heeft.

### **Natraject**

Over de wijze waarop de trajecten door het trainings- en adviesbureau worden afgerond zijn alle referenten goed te spreken. Zij lichten toe, dat de trainingsdag wordt afgesloten door middel van een totaalevaluatie met alle deelnemers. In een plenaire sessie worden de bevindingen van de deelnemers en de trainer besproken en omgezet in algemene leerpunten. Daarnaast vindt er veelal eveneens een persoonlijke terugkoppeling plaats naar de opdrachtgever. De vorm van deze terugkoppeling verschilt en varieert van een e-mail en schriftelijk rapportage tot een telefoongesprek of persoonlijk bezoek. Alle ondervraagden zijn echter content met de vorm en de inhoud en leggen uit hierin niets te missen. Unaniem besluiten zij het onderwerp met de opmerking dat de trainingsdoelen van de deelnemers door de afgenomen trajecten worden bereikt. Volgens hen bieden de trainingen van Outing Holland hen een goede ondersteuning voor de praktijk. "Men is zich bewuster van eigen gedrag en de reactie van anderen hierop. Bovendien zien zij opnieuw in, hoe belangrijk communicatie met elkaar is en krijgen zij goede gereedschappen voor de praktijk", "Zij zijn, op een leuke manier, gewezen op de noodzaak van samenwerken en communiceren voor optimaal resultaat", "Op de dag zelf worden de doelen absoluut behaald. In de praktijk is voor daadwerkelijke resultaten met betrekking tot cultuurverandering echter meer tijd nodig en vergt het nog de nodige aandacht" en "Door de diverse spelvormen ondervindt men aan den lijve wat leiderschap inhoudt en dat biedt vaak mooie eye-openers", aldus enkele tevreden geïnterviewden.

### **Organisatie en Administratie**

Het organisatorische en administratieve handelen van het trainingsinstituut laat volgens de gesprokenen niets te wensen over. Men spreekt zich unaniem positief over het onderwerp uit en merkt op, dat Outing Holland dynamisch en professioneel overkomt en zowel per telefoon, als per e-mail, goed te bereiken is. De correspondentie, administratie en de facturering is naar hun mening correct en netjes verzorgd.

### **Relatiebeheer**

De wijze waarop Outing Holland de relatie met hen onderhoudt stemt alle ondervraagden tevreden. Zij worden op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen door elektronische nieuwsbrieven en/of mailings. Daarnaast ontvangen enkele van hen jaarlijks een uitnodiging voor een relatiedag of een ludiek presentje. "Ik word regelmatig gebriefd. We hebben eens per twee maanden contact. Dat doen ze niet opdringerig maar op een prettige manier", "Incidenteel organiseren ze inspiratiedagen. Op deze manier houden ze het contact met ons in stand en informeren zij ons over nieuwe trainingsvormen" en "Af en toe bellen ze of sturen ze een uitnodiging voor één of andere activiteit. Die aandacht is leuk en ook precies goed zo, niet overdreven, te veel of te weinig", aldus enkele gesprokenen. Eén van de referenten kent het onderwerp geen score toe. Hij legt uit niets van enige vorm van relatiemanagement te hebben opgemerkt.

**Prijs-kwaliteit verhouding**

De prijs-kwaliteit verhouding is het enige onderwerp waarover de ondervraagden enigszins van mening verschillen. Hoewel het merendeel dit onderwerp positief waardeert, is een drietal gesprokenen neutraler gestemd. De betreffende ondervraagden, zijn evenals de overige referenten, tevreden met de kwaliteit. De prijs die men er voor moet betalen, stemt hen echter minder tevreden. Zij menen dat deze te ruim gemeten is en dat deze uit verhouding is en kennen het onderwerp om die reden de score drie toe. De overgebleven geïnterviewden reageren uitsluitend positief op de prijs-prestatie verhouding. Zij zijn van mening, dat de prijsstelling van Outing Holland niet te hoog is, dat er 'topkwaliteit' geleverd wordt en de trainingstrajecten uitsluitend positieve reacties bij de deelnemers losmaakt. Zij menen dat, de prijs in verhouding staat tot wat zij ervoor geleverd krijgen en waarderen het onderwerp met de tevreden tot zeer tevreden score.

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle geïnterviewden sluiten het interview af met een positief totaalbeeld van de trainingen en de samenwerking met Outing Holland. Zij prijzen het trainingsbureau vanwege de kwaliteit van de trainers, de creatieve werkvormen, hun klantgerichtheid en het goede vertalen van de wensen in een toegespitst programma. "Zij denken met ons mee om zoveel mogelijk uit onze projecten te halen. Zij vertalen dat naar actieve spelvormen en zetten daar goede begeleiders en trainers op", "Ik vind hen uniek in wat ze doen en deskundig op dit specifieke terrein. De lol van het 'spelend' leren, de 'pijn' van de feedbackronde, de confrontatie en bijsturing zijn leermomenten die lang blijven hangen en veel impact hebben", "Zij hebben een bijna persoonlijke benadering, kunnen zich goed inleven in de organisatie en dat omzetten naar actie" en "Er hangt een informele sfeer om hen heen. Ze zijn prettig in de omgang en trots op hun bedrijf. Ik vind hen buitengewoon plezierige mensen, die uitzonderlijk goed zijn in wat ze doen", aldus de referenten over de pluspunten in hun samenwerking met Outing Holland. Op de slotvraag van het interview verbeter/veranderpunten te benoemen reageert slechts één van hen. De betreffende referent plaatst de constructieve opmerking, dat een samenvatting of rapportage, naast de gebruikelijke evaluatie aan het eind van de dag, het trainingstraject wat hem betreft compleet maakt. De overige ondervraagden leggen uit, een dusdanige prettige relatie met Outing Holland te hebben opgebouwd, dat zij eventuele knelpunten of verander- of verbeterpunten direct met hen bespreken. Alle gesprokenen leggen tot besluit van het interview uit, tevreden te zijn over Outing Holland als leverancier van in- en outdoortrainingen en plezierig met hen te hebben samengewerkt.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Outing Holland op 22-01-2008.

### Algemeen

Outing Holland kan worden gekenschetst als een trainings- en adviesbureau dat al vele jaren succesvol ervaringsgerichte programma's verzorgt, als een specialist op het gebied van actieve werkvormen. Naast outdoortrainingen heeft Outing Holland andere actieve werkvormen (EffActivities) ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld gps-programma's en efficiencygames. Outing Holland weet "mensen in beweging te zetten". De actieve werkvormen worden niet als doel op zich ingezet maar als middel om gedrag en effecten van gedrag zichtbaar en bespreekbaar te maken. Bij de outdoortrainingen staat het leerzame effect centraal en bij de EffActivities worden de termen 'leuk' en 'leerzaam' geïntegreerd. De outdoortrainingen zijn wat betreft de beoogde doelstellingen vergelijkbaar met een managementtraining zoals die wordt aangeboden door een 'gewoon' trainingsinstituut. Het middel waarmee de doelstelling wordt bereikt is echter anders. De outdooroefeningen dienen niet te worden verward met survival programma's: ze worden uitsluitend ingezet als middel en ze zijn overal en voor iedereen uitvoerbaar. Tijdens de trainingen wordt gedrag op een heldere en effectieve manier zichtbaar, uitgaande van het principe: "Ik hoor en ik vergeet. Ik zie en ik onthoud. Ik doe en ik begrijp." (Chinees gezegde).

### Kwaliteit

Outing Holland wil zich onderscheiden van andere aanbieders door het bieden van topkwaliteit, zowel wat betreft de interne organisatie als wat betreft de trainingen zelf, inclusief de vertaalslag naar de eigen praktijksituatie van de deelnemers. Bij alle outdooroefeningen is naast de gekwalificeerde gedragstrainer een ervaren outdoorinstructeur aanwezig, die zich uitsluitend bezighoudt met de facilitaire kant. De trainer kan zich zo concentreren op het proces en de nabespreking hiervan. Het veiligheidsaspect is bij outdoortrainingen van groot belang. De veiligheid wordt bij Outing Holland op diverse manieren geborgd. Tijdens ons bezoek wordt benadrukt dat de deelnemersgroep tijdens de buitenactiviteiten zelf verantwoordelijk is voor het eigen proces. De trainer staat tijdens deze activiteiten aan de zijlijn. In de evaluatiefase speelt hij wel een zeer actieve rol. In deze fase wordt een socratische stijl van formuleren gehanteerd: zelf ontdekken garandeert maximaal inzicht. In het kader van het professionaliseringsbeleid komen alle aan Outing Holland verbonden trainers en instructeurs tweemaal per jaar bijeen.

### Continuïteit

Het gaat goed met Outing Holland. De orderportefeuille is de afgelopen jaren goed gevuld geweest en ook voor het komende jaar ziet het er op dit moment nog goed uit. Steeds meer opdrachtgevers herkennen de toegevoegde waarde die Outing Holland biedt in haar trainingen die uitblinken in het aanbieden van unieke werkvormen. Het bureau richt zich in haar dienstverlening steeds meer op organisatieontwikkeling. Op grond van de verschafte informatie en de goede score op het klanttevredenheidsonderzoek, acht de Cedeo-onderzoeker de continuïteit van het bureau voor de komende periode gewaarborgd.

### Bedrijfsgerichtheid

Outing Holland organiseert regelmatig introductiedagen/workshops. Hier kunnen potentiële opdrachtgevers het effect van de trainingen ervaren. Outdoorprogramma's en trainingen worden pas ontwikkeld na een degelijk vóórtraject, waarin de opleidingsvraag wordt aangescherpt, waarbij de knelpunten worden geanalyseerd en de doelstellingen geformuleerd.

## 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](http://www.cedeo.eu)