

Klanttevredenheidsonderzoek

Focus Learning Journeys

05-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Focus Learning Journeys 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 OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	7

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

3. Methode

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

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal				40%	60%
Accommodatie②				30%	70%
Natraject③				20%	60%
Organisatie en Administratie				30%	70%
Relatiebeheer				10%	90%
Prijs-kwaliteitverhouding				30%	70%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

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

② Twee referenten hebben het programma nog niet afgerond

③ Twee referenten geven geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Op de vraag "Hoe bent u bij Focus Learning Journeys terecht gekomen?" geven de referenten drie verschillende reacties. De geïnterviewden hebben in de loop der jaren meerdere programma's gevolgd, het is aanbevolen door hun leidinggevende of collega of zij hebben de programma's van Focus Learning Journeys zelf via internet gevonden. Enkele reacties: "Dit is nu al de derde keer dat ik deelneem. Ik wil graag intellectueel uitgedaagd worden op een hoog niveau en geïnspireerd worden. De programma's van Focus Learning Journeys voldoen daar goed aan" en "Ik heb de organisatie en haar programma's gevonden via internet. De inhoud en de diversiteit aan sprekers sprak mij zeer aan." De referenten noemen de volgende redenen waarom men specifiek voor de programma's van Focus Learning Journeys kiest: De onderwerpen, de sprekers en de vorm van het programma. Allen referenten geven het voortraject de score "tevreden" of "zeer tevreden".

Opleidingsprogramma

De verschillende aangeboden programma's worden door de referenten omschreven als duidelijk, helder en actueel. Het merendeel van de referenten geeft aan dat het goed is afgestemd op hun wensen. Ze vertellen over het opleidingsprogramma: "Een breed en interessant aanbod in een heel kort tijdsbestek", Ik word op mijn vakgebied bijgepraat in een interactieve vorm en je krijgt geen huiswerk. Ik heb het programma vooraf ontvangen in een mooi vormgegeven brochure. Er zijn diverse opties van coaching on the job of een terugkomdag aangeboden, zowel vooraf als achteraf. Als ik een vraag heb dan krijg ik keurig antwoord. De offerte is heel duidelijk en al het studiemateriaal was inclusief" en "Sommige programmaonderdelen spraken mij meer aan dan anderen, maar het is wel een mooie mix."

Uitvoering

De referenten houden een grote lofzang als er gevraagd wordt of de uitvoering naar verwachting was. De interactieve programma's van hoog niveau, de grootte van de groepen, de aandacht voor details, de tussentijdse evaluaties en eventuele bijstellingen dragen allemaal bij tot de hele goede waardering van de referenten. De geïnterviewden vertellen over verschillende programma's die zij gevolgd hebben: "Vooraf heb ik allerlei lectuur toegezonden gekregen zodat ik mij kon inlezen. Vervolgens vonden de colleges plaats in een kleinschalige groep, waarbij je ook vragen kon stellen. Bij elk volgend college was er een korte terugblik", "Het programma is van hoog niveau met begenadigde sprekers. Onderling zit er wel verschil tussen de interactieve lezingen, maar het is superleuk en geeft nieuwe inzichten" en "De begeleiding vanuit de organisatie was top. Er werd goed en zeer ervaren ingespeeld op de groep en dit gaf leuke interacties." Ook de duur en het aanvangstijdstip van de programma's wordt door velen als positief ervaren. Het is daardoor makkelijker in te passen in de drukke werkweek en ook goed mogelijk om redelijk op tijd thuis te zijn. De verbeterpunten of kritische geluiden zijn heel beperkt. Eén referent geeft aan dat het onderwerp van één lezing wat te breed was en hij liever wat meer verdieping had willen zien. Of het prettig had gevonden wanneer er gekozen was voor een langere duur van de lezing. Eén referent vertelt dat een soortgelijke lezing ook door een andere organisatie is verzorgd. Het onderwerp bleek voor hem daarom weinig vernieuwend te zijn.

Opleiders

De kwalitatief goede sprekers zijn allemaal autoriteiten op hun eigen vakgebied en zijn veelal zeer goed in staat om op eenvoudige en toegankelijke wijze de materie duidelijk uit te leggen en de discussie met de groep aan te gaan. Eén referent vertelt: "De sprekers zijn bijna allemaal doctorandus of professor en hebben hun sporen verdiend. Bij sommige sprekers hang je echt aan de lippen, zo interessant en prikkelend weten zij te vertellen. Ik was echt aangenaam verrast over de kwaliteit. Tussen de deelnemers waren wel niveaoverschillen, maar de spreker zorgde ervoor dat iedereen zich op zijn gemak voelde om een vraag te stellen. Daarnaast worden de lezingen ook goed en persoonlijk begeleid vanuit van Focus Learning Journeys. Dat wordt zeer gewaardeerd door de referenten. "Een enkele keer verloopt een lezing minder goed voor wat betreft de interactie", merken een tweetal referenten op. "Maar", zeggen zij, "vanuit de begeleiding worden die signalen goed opgepikt en begeleid; soms wordt ter plekke en/of naderhand het programma aangepast."

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat doorgaans uit boeken van de sprekers en meestal wordt ook de presentatie van de spreker achteraf toegestuurd. Een enkele keer ontvangen de deelnemers de presentatie niet en was het bij de referenten niet bekend wat de reden daarvan was. Men ervaart het trainingsmateriaal als heel verzorgd. De ene referent leest alle boeken, terwijl een andere referent aangeeft deze niet altijd helemaal door te lezen. Ook worden er links naar filmpjes gedeeld die referenten gebruiken in hun werk.

Accommodatie

De locatie is centraal in het land gelegen en goed bereikbaar per trein. Ook het vervoer per auto is een optie door het tijdstip waarop de lezingen plaatsvinden. De zaal en de bewegwijzering voldoen goed, alhoewel één referent vertelt dat de zaal wel wat vol aanvoelt. De lunch of het avondeten is altijd goed geregeld en de geïnterviewden vinden het ook leuk dat er de mogelijkheid is om te praten met de sprekers en andere deelnemers. De aandacht voor detail is ook terug te zien in de (gezonde) snack voor onderweg na afloop van de lezing voor iedere deelnemer. Dat wordt gewaardeerd.

Natraject

Een tweetal referenten gaven aan het programma nog niet te hebben afgerond en geven daarom geen waardering op dit onderdeel. De overige referenten geven aan een bewijs van deelname te hebben ontvangen. Na elke lezing is er standaard een evaluatie. Afhankelijk van het programma is er wel of geen slotbijeenkomst en soms maakt men gebruik van persoonlijke coaching. Vrijwel alle referenten geven aan hun trainingsdoelen bereikt te hebben en kunnen uitgebreid toelichten hoe zij het geleerde in de praktijk hebben gebracht. Een greep uit de toepassingen: “De verstrekte informatie en onderzoeken worden gedeeld aan collega’s om situaties beter uit te leggen. Werkwijzen op de werkvloer worden aangepast op basis van de kennis die men heeft opgedaan bij de lezing. Men herkent door de onderzoeksresultaten ontwikkelingen in de dagelijkse praktijk eerder. Men gebruikt de geleerde handvatten en inzichten in dagelijkse gesprekken”, aldus de referenten. Eén referent gaf aan dat hij de praktische toepasbaarheid binnen de eigen organisatie af en toe te mist, terwijl hij vooraf had ingeschat dat het onderwerp zich daar wel voor leende. Een mogelijke oorzaak daarvoor zou kunnen zijn dat het onderwerp te breed was. Eén andere referent hoopt dat er in de toekomst accreditatiepunten aan de programma’s worden toegekend. De mening van de referent is dat de huidige programma’s daar qua niveau zeker aan voldoen en de erkenning aan Focus Learning Journeys ook vooral zo gegund wordt.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie kenmerkt zich door een hele persoonlijke aanpak. Als evaluaties daar aanleiding toe geven dan wordt er contact met de referent opgenomen en eventueel actie ondernomen. Bij vragen over programma’s wordt er snel en kundig gereageerd en in sommige gevallen ook aanvullende boekentips gegeven. De communicatie is helder, professioneel en eigentijds. Alle praktische zaken zijn goed geregeld voor zover de referenten daar mee te maken hebben gehad.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt op verschillende manieren vormgegeven. De referenten spreken over nieuwsbrieven, LinkedIn of persoonlijke mail of contact. Ook worden zij bijvoorbeeld benaderd als klankbord voor nieuwe ideeën. Uit alles blijkt duidelijk een professionele ondernemersgeest. Eén referent geeft aan “Natuurlijk wil Focus Learning Journeys graag weten of er meer mensen binnen mijn organisatie geïnteresseerd zijn in de programma’s. Ik ervaar dat niet als vervelend”.

Prijs-kwaliteitverhouding

Vrijwel alle referenten zijn zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en vinden deze marktconform. Een tweetal referenten vertellen dat zij de prijs wel hoog vinden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De hoge waardering die de referenten op alle onderdelen geven, schetsen een beeld van een organisatie die hele goede, uitgekende programma’s heeft en (bijna) alles tot in detail heeft geprofessionaliseerd. Evaluaties spelen een grote rol bij het meten en borgen van de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast is de persoonlijke aanpak ook kenmerkend voor Focus Learning Journeys. Alle positieve punten zijn bij de verschillende onderdelen al genoemd: van de kwalitatief goede sprekers, de actuele onderwerpen, de interactieve kleinschalige lezingen tot de prikkelende inhoud tot de vakkundige en persoonlijke begeleiding. Nog een toegift van één referent: “Ik word door de lezingen geprikkeld om iets met de informatie te doen en dat komt door het enthousiasme van de sprekers en de interactie tijdens de lezingen.” Wellicht overbodig om nog op te merken dat de geïnterviewden Focus Learning Journeys unaniem zouden aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Focus Learning Journeys op 05-10-2023.

Algemeen

Focus Learning Journeys, sinds 2017 actief onder deze naam, is een organisatie die masterclasses en collegereeksen verzorgt met het doel om professionals en leidinggevende te faciliteren, te inspireren en toepasbare inzichten te verschaffen op het gebied van onder meer psychologie, leiderschap, innovatie en verandermanagement. In de visie van Focus Learning Journeys heeft iedereen een learning journey om zijn of haar functie goed te kunnen uitoefenen. Iedere professional wordt dagelijks geconfronteerd met nieuwe inzichten, theorieën en ontwikkelingen. Focus Learning Journeys ondersteunt de professional in dit proces door vaardigheden, expertise en praktische handvatten te bieden. Met haar programma's richt Focus Learning Journeys zich op het hoger management, het middenkader en hbo'ers binnen het bedrijfsleven en de overheid.

Kwaliteit

Focus Learning Journeys werkt in een team van zes mensen, onder de bezielende leiding van de heer Remco Gerritsma. Hij waakt als een regisseur over de thema's die aan bod komen in de programma's. En zorgt ervoor dat wetenschappelijk getoetste kennis uit de psychologie op een toegankelijke manier wordt verweven met actuele vraagstukken bij organisaties. Samen met de programmamanagers volgt hij continu de laatste trends en ontwikkelingen die relevant zijn voor de doelgroep. Deze worden vertaald naar comfortabele en uitdagende masterclasses en leergangen. Als inkomer en facilitator regisseert de heer Gerritsma samen met zijn team de lezingen die wetenschappelijk getoetst moeten zijn. Voor de content en marketing wordt samengewerkt met Management Boek, mt/Sprout, Creativearmy en Denkproducties. Een learning journey is geheel verzorgd: van programma tot locatie, van ondersteunende boeken tot dinerbuffet. Door de comfortabele organisatie en setting ontstaat er ruimte voor de uitdaging die de inhoud biedt. Geen rollenspellen of geeltjes plakken, wél actief luisteren zodat het brein zich kan openen voor nieuwe ontwikkeling, met de bedoeling kennis en inzichten te absorberen om die tussen de colleges door op eigen wijze te verwerken. Doel van de sessies is anders te leren kijken naar menselijk gedrag, kennis en inspiratie opdoen en het proces van bewustwording dat nieuwe beweging in gang zet. Focus Learning Journeys heeft in de loop der jaren een uitgebreid netwerk opgebouwd met (inter)nationale hoogleraren, vakspecialisten, bestsellerauteurs en topmanagers uit het bedrijfsleven en overheid die als sprekers worden ingezet. Nieuwe sprekers worden vaak aangedragen. Focus Learning Journeys biedt overzichtelijke groepen, persoonlijk contact en ruimte voor interactie en terugkoppeling. Plus voldoende tijd tussendoor, om de stof te laten indalen.

Continuïteit

Focus Learning Journeys heeft in de loop der jaren een goede naamsbekendheid opgebouwd. De organisatie heeft bewezen wendbaar te zijn en staat midden in de markt. Focus Learning Journeys houdt de Focus-reeksen graag verrassend en uitdagend door nieuwe talenten te combineren met vertrouwde gezichten die zich keer op keer bewijzen. De komende periode wordt een nieuwe locatie in gebruik genomen en er worden sprekersbijeenkomsten georganiseerd. Er is een grote groep van vaste klanten en deze groeit nog steeds. Uit het Cedeo-klanttevredenheidsonderzoek blijkt (wederom) een grote mate van tevredenheid over de programma's onder de geïnterviewden. Cedeo acht daarom de continuïteit van Focus Learning Journeys voor de komende periode geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Tot de klanten van Focus Learning Journeys behoren onder meer overheden, non-profit organisaties, de Tweede Kamer, de Raad van State, verzekeringen, banken en zzp-ers. De potentiële doelgroep wordt via mailings, nieuwsbrieven en advertenties, maar vooral ook via mond-tot-mondreclame bereikt. Gemeenschappelijk is het delen van een passie met elkaar. Dat zorgt ervoor dat veel deelnemers graag terugkeren en ook regelmatig collega's of klanten bewegen tot een learning journey.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

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

Daarnaast heeft het instituut recht op:

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