

Klanttevredenheidsonderzoek

Het Notuleercentrum

18-09-2008



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Het Notuleercentrum 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
BEZOEKVERSLAG	7
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

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				80%	20%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal②				80%	10%
Accommodatie③					
Natraject				80%	20%
Organisatie en administratie				50%	50%
Relatiebeheer④				70%	20%
Prijs-kwaliteit verhouding⑤				40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent scoort niet.
- ③ Alle opleidingen vonden incompany plaats.
- ④ Een referent scoort niet.
- ⑤ Een referent scoort niet.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de ondervraagde opdrachtgevers heeft op het internet Het Notuleercentrum gevonden voor de maatwerk opleidingen op het gebied van notuleren en hebben daarna ervaring met het instituut opgedaan. De overige referenten zijn getipt door een collega of door een werving- en selectiebureau. Doorslaggevend voor de keuze voor Het Notuleercentrum zijn geweest de goede ervaringen, het brede aanbod, heldere informatie op de website, gunstige prijsstelling, goede indruk en de directe beschikbaarheid van een bestaand programma. Voor één referent was het ook belangrijk dat het bureau dicht in de buurt lag. De eerste contacten met het bureau zijn wisselend gelegd: per e-mail, telefonisch of met een contactpersoon. Dit geldt ook voor de wijze van intake. Sommige opdrachtgevers hebben hun wensen aan de contactpersoon kenbaar gemaakt en vervolgens slechts een deelnemerslijst overhandigd.

Andere deelnemers hebben via het internet vragenlijsten ingevuld en tot slot zijn er ook die een gesprek hebben gevoerd met de toekomstige opleider. In de meeste gevallen zijn hierbij de doelstellingen voor de training goed omschreven. Het is duidelijk dat alle opdrachtgevers zich positief uitspreken over de samenwerking met Het Notuleercentrum tijdens het voortraject. "Het is allemaal prima geregeld", merkt één van hen op.

Opleidingsprogramma

Het instituut heeft aan alle opdrachtgevers een goed programma voorgelegd, dat voldoende afstemming garandeerde en voldeed aan de aangegeven leerwensen. Eén van hen spreekt zich als volgt uit: "Ze hebben zorgvuldig naar ons geluisterd en het programma goed afgestemd op onze vraag". Anderen zeggen: "Het programma was zeer uitgebreid, naast het notuleren met de laptop is ook de basisstof behandeld" en "Het was een zeer nuttige cursus". Tijdens de training konden eventuele wijzigingen worden aangebracht. Uitgebrachte offertes waren correct en volgens afspraak.

Uitvoering

Uit de reacties van de opdrachtgevers waarvan tachtig procent zeer tevreden scoort, blijkt dat het lesprogramma uitstekend voldeed aan de verwachtingen en aansloot bij de wensen van de deelnemers. Uitspraken als "De training verliep erg prettig", "Perfect, zelfs meer dan dat" en "De deelnemers zijn erg enthousiast", bevestigen dit. Het programma bevatte voldoende afwisseling tussen theorie en praktijk, was interactief vanwege de eigen inbreng en er was tijd ingeruimd voor levendige discussies. Er was voldoende aandacht voor het individu en door oefeningen kon men veel van elkaar leren. Tussentijds, vaak tijdens pauzes, werd de lesstof geëvalueerd en kon men gewenste bijstellingen invoeren.

Opleiders

De ondervraagden spreken zich merendeels lovend uit over de inhoudelijke en didactische kwaliteiten van de opleiders van Het Notuleercentrum. Men heeft hen ervaren als deskundige en ervaren mensen, die de leerstof op een zeer prettige en boeiende wijze weten over te brengen. De referenten omschrijven hun enthousiasme door de volgende uitspraken: "Perfect, de opleider had een prettige stem, was een boeiend verteller, erg geduldig, nam de tijd voor zaken en had aandacht voor achterblijvers", "We zijn erg enthousiast over de opleider, hij had een goed verhaal, oog voor iedereen en was erg boeiend", "Het was een prettig iemand, met een goede klik met de deelnemers, belangstellend en meedenkend", "Een opleider met zeer veel ervaring, waardoor hij sommige frustraties in het leerproces van enkele deelnemers begreep", "Hij sloot goed aan bij de beginsituatie van de cursisten en prikkelde tot nadenken", "Een goede begeleider met persoonlijke aanpak voor een ieder en een positieve overdracht, afwisselend en boeiend" en "Een goede en leuke opleider, die tevens vertelde uit eigen ervaring". Het is evident dat alle referenten tevreden zijn over de totale begeleiding die de deelnemers van de opleiders hebben ontvangen.

Trainingsmateriaal

Het gebruikte lesmateriaal bestond merendeels uit syllabi of mapjes die naast de theoretische informatie en oefenstof ook handige tips, handreikingen en oefjes bevatten. Het materiaal werd in de meeste gevallen ter plekke uitgereikt, maar soms ook gedeeltelijk vooraf toegezonden. Een aantal referenten vertelt dat er naast de map ook een matrix wordt geleverd via het internet. Uniek zijn een aantal films van vergaderingen die het instituut speciaal heeft ontwikkeld om deelnemers op een praktische wijze te kunnen laten oefenen met notuleren. Al het lesmateriaal ziet er aantrekkelijk en verzorgd uit en wordt door allen als goed naslagwerk beoordeeld.

Accommodatie

Alle opleidingen werden in-company bij de organisaties uitgevoerd.

Natraject

De opleidingen worden standaard afgesloten met de uitreiking van een certificaat. Alle deelnemers hebben een evaluatieformulier ingevuld. De cursus wordt in alle gevallen in een plenair gesprek met de opleider afgesloten. Met de opdrachtgevers is de training daarna mondeling besproken, meestal persoonlijk, maar ook wel telefonisch. Een aantal referenten vertelt dat zij een verslag of kopieën van de certificaten hebben ontvangen. Bij de eindbespreking is in de meeste gevallen gesproken over een aanbod om te helpen bij de implementatie van het geleerde. Sommige referenten hebben op langere termijn een vervolgopleiding in de planning. Het instituut geeft de deelnemers de gelegenheid om ook na afloop nog enige tijd, zonder extra kosten, vragen te stellen aan de opleiders. Men is unaniem tevreden over de mate waarin de doelstellingen zijn bereikt. In de praktijk ondervinden de ondervraagden dit aan de volgende bemaerkte resultaten: “Negen van de tien werknemers werken er nu mee”, “Zij hebben richtlijnen gekregen, zijn zelfverzekerder geworden en kunnen nu gestructureerd notuleren”, “Het begin van notuleren op een laptop is gestart, men is over de drempel, maar moet het nog implementeren”, “Ze notuleren nu veel met de laptop, ook buiten de deur”, “De secretaresses notuleren nu allemaal met de laptop en hebben veel minder tijd nodig om de vergaderingen uit te werken”, “Ook anderen op de afdeling nemen het notuleren op de laptop over” en “Ik heb het als verfrissend ervaren en ben absoluut enthousiast. Het notuleren gaat stukken beter, ik krijg de stukken foutloos terug en ik begrijp de essentie en ook de opbouw beter”.

Organisatie en administratie

Het Notuleercentrum heeft zijn organisatorische en administratieve handelingen goed op orde. Alle referenten geven aan dat het bureau en de opleiders telefonisch en digitaal goed bereikbaar zijn. Zij zijn snel in het antwoorden en maken een slagvaardige indruk. Men houdt zich aan de afspraken, zorgt voor tijdige verzending van aangevraagd materiaal of informatie en stelt zich flexibel op. “Zij zijn alert en oplettend”, aldus één van hen. Ook de uitgebrachte rekeningen waren correct, duidelijk en volgens afspraak.

Relatiebeheer

Alle opdrachtgevers vertellen dat zij tevreden zijn over de wijze waarop Het Notuleercentrum de relatie met hen onderhoudt en hen op de hoogte brengt van de nieuwe ontwikkelingen die zich binnen het instituut voordoen. Een paar referenten merkt op dat zij een vast aanspreekpunt hebben binnen het bureau. Zij omschrijven de omgang met deze contactpersoon als ‘klantvriendelijk’, ‘informeel’, ‘meedenkend’, ‘alert’ en ‘goed in het stellen van de juiste vragen’. Een aantal referenten vertelt dat zij ter informatie periodiek een brochure of email ontvangen, anderen geven aan dat zij door de recente afronding van de training nog niets van het relatiebeheer hebben ondervonden en één van hen oordeelt daarom niet. Een andere referent merkt op dat hij erg tevreden is over de contactpersoon, maar vaker een brochure zou willen ontvangen. “Ik vind het wel prettig om niet overstelpt te worden met post, maar een brochure op zijn tijd zou hij wél op prijs stellen”.

Prijs-kwaliteit verhouding

Meer dan de helft van de opdrachtgevers zegt zeer tevreden te zijn over de verhouding tussen de prijs van de opleidingen, afgezet tegen de kwaliteit die Het Notuleercentrum hen levert. De overige referenten zijn ook tevreden en allen zijn van mening dat deze verhouding marktconform is; één van hen vindt de prijs zelfs iets onder het gemiddelde liggen. Enkele uitspraken die bovenstaande bevestigen: “De cursus is niet goedkoop, maar het is goede kwaliteit, ik heb zonder meer waar gekregen voor mijn geld” en “Goed voor deze uitzonderlijk goede opleiders”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het is heel duidelijk dat het totale onderzoek naar klanttevredenheid heeft uitgewezen dat alle opdrachtgevers met plezier terugkijken op het gehele maatwerk traject en de prettige samenwerking met Het Notuleercentrum. Zeventig procent van de referenten scoort hiervoor met zeer tevreden. Men is unaniem van mening dat deze uitstekende uitslag kan worden teruggevoerd naar een aantal sterke kanten die het instituut heeft getoond en noemt als volgt: "Deskundigheid", "Specialisatie", "Deskundige opleiders, die gedegen zijn en ervaren", "Positieve manier van benaderen", "Flexibiliteit", "Het nakomen van afspraken", "Praktijkgerichtheid", "Snel oppakken en organiseren van zaken" en "Klantvriendelijkheid". Eén van hen merkt vervolgens nog op: "Het doet fris aan, ze zijn up to date". De vraag of de referenten bereid zijn om het instituut voor het maatwerk aan anderen aan te bevelen, wordt door iedereen positief beantwoord en meerdere spreken zich uit met de woorden "Absoluut" en "Zonder meer".

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat opleidingsadviseur mevrouw P. Verhoeven voerde met Het Notuleercentrum op 18-09-2008.

Algemeen

Het Notuleercentrum is dé notuleerexpert in Nederland en biedt diverse diensten en producten aan op dit gebied. Naast het overbrengen van kennis en expertise door middel van cursussen gericht op het notuleren en daarmee samenhangende vaardigheden, biedt het instituut diensten aan op het gebied van de verslaglegging zoals een notuleerservice en een uitwerkservice. Volgens Het Notuleercentrum vereist het vakmanschap om kwalitatief hoogwaardige notulen te kunnen maken. Het Notuleercentrum stelt zichzelf als doel om te zorgen voor een verbetering van het imago van notuleerwerkzaamheden. Daarnaast ondersteunt het alle notulisten door kennis en expertise op het gebied van het notuleren gratis beschikbaar ter beschikking te stellen op de eigen website. Op die manier draagt Het Notuleercentrum bij aan de bevordering van een kwalitatief hoogwaardige verslaglegging. De opdrachtgevers van Het Notuleercentrum zijn afkomstig uit allerlei sectoren, waarbij er een evenredige verdeling is tussen overheid, het bedrijfsleven en de non-profitsector.

Kwaliteit

Bij alle trainingen wordt gebruik gemaakt van professionele opleiders en casuïstiek die aansluit op het werkveld van de deelnemer. Voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening hecht Het Notuleercentrum aan een scherpe en kritische blik gericht naar zichzelf. De opleidingen worden voortdurend beoordeeld door deelnemers middels een evaluatieformulier. Deze input gebruikt Het Notuleercentrum om hun aanbod uit te breiden, te verbeteren en actueel te houden. Het opleidingsinstituut vindt het van groot belang dat de trainers goed kunnen opleiden. Zij worden op basis van hun vakgerichte kennis, praktijkervaring en didactische vaardigheden geselecteerd en zijn vakbekwame notulisten met een jarenlange praktijkervaring in allerlei sectoren. Op die manier kan de planning een goede match maken bij de inzet van een notulist met de juiste expertise voor verschillende bijeenkomsten. Daarnaast beschikken zij over de juiste vaardigheden om met mensen en groepen om te gaan. Het geheel resulteert in een kwalitatief hoogwaardig product en een plezierige wijze van leren. Dat hier sprake is van een enthousiaste en zeer klantvriendelijke organisatie blijkt uit de zeer positieve reacties van de door Cedeo ondervraagde referenten.

Continuïteit

Het gaat goed met het Notuleercentrum. Er is veel vraag naar de verschillende notuleercursussen die ontwikkeld zijn. Het instituut werkt landelijk en dat betekent dat wanneer er bijeenkomsten op diverse locaties worden gehouden, de klant met één betrouwbare zakenpartner in zee kan gaan. De komende tijd staat 'marktwerking en het voeren van actieve sales' hoog op de agenda met als doel om op de opleidingsroosters van diverse inkopers te komen. Er zijn plannen om binnen afzienbare tijd nieuwe notuleercursussen te gaan ontwikkelen. Op basis van de huidige positie in de markt, de informatie die tijdens het bezoek werd verschaft en de positieve resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Het Notuleercentrum voor de komende periode voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

In de trainingen wordt de vertaalslag naar de praktijk centraal gesteld: deelnemers moeten direct aan de slag kunnen met het geleerde. Daarom zijn de onderwijsvormen zoveel mogelijk actief en gericht op het toepassen van kennis. De inzet en aanpak van Het Notuleercentrum is enthousiast en doeltreffend. Met de speciaal ontwikkelde 'virtuele vergaderingen' wordt voor de deelnemer een zo echt mogelijke situatie nagebootst waarin onmiddellijk praktisch geoefend kan worden. In de trainingen wordt een goede interactie bereikt en wordt aan deelnemers optimaal persoonlijke aandacht gegeven. Zodoende wordt een zo hoog mogelijk rendement gegenereerd. Het Notuleercentrum zet zich in voor een algemene verbetering van verslaglegging en het bevorderen van een positief imago van notuleerwerkzaamheden.

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