

Klanttevredenheidsonderzoek

12Mprove B.V.

26-03-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van 12Mprove B.V. 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, ondoordringend 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal③			10%	30%	50%
Accommodatie④					20%
Natraject				50%	50%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer		10%	30%	20%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤				40%	40%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Een referent heeft geen zicht op het voortraject
- ③ Een referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal
- ④ De meeste trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑤ Twee referenten hebben geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het voortraject, zoals 12Mprove dit aanpakt bij maatwerktrajecten, wordt door negen van de tien referenten met een (zeer) tevreden score beoordeeld. Men is van mening dat het bureau in dit stadium goed meedenkt en anticipeert op de wensen. Velen geven aan dat zij al meerdere keren gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van 12Mprove en dat zij mede, gezien deze positieve ervaringen, opnieuw met hen in contact zijn getreden. Enkele reacties: "We hebben hen gecontacteerd voor spiegeling en verdere begeleiding. We wilden met dit traject uit de eigen comfortzone stappen en samen met hen de blinde vlekken onderzoeken om zo de aandachtsgebieden en kernwaarden te kunnen definiëren", "Ik kende hen al maar ik heb toch twee offertes opgevraagd. De persoonlijke benadering sprak ons aan plus de consultantsblik", "We konden alles snel kortsluiten, inclusief nog een extra coachtraject" en "De manier waarop ze meedenken. Zij komen bij verschillende bedrijven en kunnen ook vanuit die ervaring putten."

Ook een referent, die nog geen ervaring met 12Mprove heeft, meldt bijvoorbeeld: “Ik heb in mijn netwerk gevraagd wie ik het beste kon benaderen. Zij zijn toen langsgekomen om alles goed te begrijpen.” Een deelnemer geeft aan dat deze gebeld heeft om extra informatie te verkrijgen: “Ik ben echt op dat moment verder geholpen.” Eén geïnterviewde heeft hier geen zicht op omdat dit door zijn voorganger is afgehandeld.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma plus de bijbehorende offerte is helder, aldus de respondenten. Het sluit goed aan op hetgeen in het voortraject is besproken. Een deelnemer vertelt: “Ik heb wel nog geïnformeerd naar de studiebelasting.” Opdrachtgevers melden dat, na het tekenen van het contract, 12Mprove direct in contact staat met de deelnemers. “Dat is heel open en transparant”, zegt een van hen erbij. Een volgende vertelt eveneens: “Wij hebben met elkaar jaarafspraken en die geven prima aan hoe we kunnen manoeuvreren.” Een derde: “We kregen heel snel een bevestiging. Alles was duidelijk.” Uit de gesprekken blijkt eveneens dat enkelen het voorstel intern verder aanscherpen om vervolgens het contract met elkaar aan te gaan. Ook komt de trainer in een aantal gevallen vooraf langs om de inhoud verder af te stemmen.

Uitvoering

De uitvoering leidt tot louter positieve reacties; zeventig procent is zelfs zeer tevreden. De trajecten sluiten goed aan bij de wensen zoals deze in het voortraject zijn neergelegd. Er wordt ingezoomd op de praktijk van de opdrachtgever en er zit een juiste balans in de programma's. Een referent spreekt van een 'intensieve samenwerking'. Opdrachtgevers geven onder meer het volgende aan: “Als opdrachtgever weet ik dat de feedback van de deelnemers fantastisch was. De vorm, de interactie en de relatie met de context sprak aan”, “Het geheel was bijzonder goed vormgegeven. De spin-off is geweest dat twee collega's door zijn gegaan voor de Black Belt”, “Ik heb begrepen dat zowel de trainer als de lesstof zeer goed zijn bevallen. Vooral omdat het interactief was”, “Het was afwisselend. Er werd ook de nadruk gelegd op het behouden van de high energy in de groep” en “Enkele groepen hebben offline deelgenomen maar een grote groep heeft een onlineprogramma gevolgd. De basics daarvoor hebben we samen gebouwd.” Deelnemers zeggen: “Het bestond uit een theoretisch en een praktijkdeel. Inclusief coaching was het zeer intensief maar ook aantrekkelijk. Ik kon het geleerde al direct toepassen” en “Het is heel interactief. Ze werken met kleine groepen en dat is heel verhelderend.”

Opleiders

Voor de docenten en begeleiders van trajecten is er (zeer) veel lof. Zij worden vooral geroemd om hun vakinhoudelijke kennis en het kunnen schakelen op de wensen in de groep. Enkele reacties: “We hadden twee verschillende trainers. De een had wat meer praktijkervaring en de ander speelde goed in op de groep”, “De trainer is enthousiast, actief en motiverend”, “Je voelt je meteen prima door zijn enthousiasme. Hij zit vol energie en krijgt veel complimenten”, “De trainer is gepokt en gemazeld en neemt de context mee. Je merkt dat hij deskundig is maar ook veel ervaring in het veld heeft”, “Deze trainer neemt de mensen echt mee en kan goed levelen met de groep” en “Hij is ongelooflijk kundig en didactisch zeer vaardig. Hij heeft veel verstand van het vak en is bovendien een leuke kerel.” Deelnemers vertellen dat trainers goed aan weten te sluiten op hun praktijk en ook met voorbeelden uit hun eigen praktijk komen.

Trainingsmateriaal

Een referent is neutraal in de beoordeling van het trainingsmateriaal en zegt: “Het boek is slecht en onprettig geschreven. De theorie is wel relevant.” Anderen melden: “Er is een leeromgeving beschikbaar. Op de dag zelf wordt gewerkt met slides en flipovers”, “Mensen kregen eveneens een voorbereidende opdracht”, “Iedereen heeft een eigen pagina binnen de leeromgeving” en “De digitale omgeving kunnen we nog steeds gebruiken want deze blijft een tijd openstaan.” Enkele opdrachtgevers vertellen dat zij minder zicht hebben op het aangeboden materiaal maar zich baseren op de mening van de cursisten. Voor één van hen is dit de reden om geen score op dit onderdeel te geven.

Accommodatie

Veruit de meeste trajecten hebben in-company plaatsgevonden. Enkele deelnemers zijn naar een locatie van 12Mprove gegaan. Zij hebben ervaren dat het een prachtige locatie is en dat alle faciliteiten in orde zijn. Daarnaast roemen zij de hele catering eromheen. Zoals een van hen het omschrijft: “Er is een soort gastvrouw die ons de hele dag tiptop verzorgt. Van een gezonde en lekkere lunch tot aan heerlijke hapjes tussendoor.”

Natraject

Het natraject, zoals 12Mprove dit vormgeeft, wordt door alle respondenten (zeer) op prijs gesteld. Afhankelijk van het soort training ontvangen mensen een certificaat of een officieel diploma. Deelnemers aan de Black Belt training krijgen ook nog coaching aangeboden en moeten een eindpresentatie houden waar ze feedback op krijgen. Anderen sluiten de training af met een toets. Men maakt ook melding van terugkomdagen. Na elke les wordt er geëvalueerd. Volgens enkele referenten gebeurt dat ook op een bijzondere manier, namelijk op de Lean-manier met stickers. Opdrachtgevers geven tevens aan dat zij na elke sessie even kort contact hebben met de trainer. Op de vraag wat de trajecten hebben opgeleverd, wordt onder andere het volgende gezegd: “We hebben basiskennis opgedaan en zijn actief bezig om de Lean-gedachte door te voeren”, “We hebben inzicht in de processen gekregen en tevens een toolkit om verbeteringen door te voeren”, “We zien kansen voor verbetering in het kader van efficiency. We werken ook meer data-gedreven. Het team is wendbaarder geworden en het managementteam zit meer op één lijn. Al met al hebben we meer gekregen dan verwacht” en “We hebben al direct geld kunnen besparen. Maar nog belangrijker vind ik het dat collega’s elkaar in een andere setting kunnen vinden en met elkaar samenwerken. Tevens hebben we een mailadres ingericht voor tips voor verbetering.”

Organisatie en Administratie

Volgens negen referenten heeft 12Mprove de organisatie en administratie goed op orde. Men is van mening dat zij snel en makkelijk bereikbaar zijn en de gemaakte afspraken nakomen. Ook sturen zij alle informatie tijdig toe. “Het gaat soepel en makkelijk”, “Ik vind hen erg klantvriendelijk” en “De service is gewoon goed”, zijn enkele reacties van tevreden respondenten. Een van hen merkt op: “Tijdens de aanmeldperiode vond ik hen makkelijk te bereiken. Nu, tijdens mijn praktijkdeel, vind ik het moeizamer gaan. Ook via de mail.” Degene die hier een neutraal oordeel geeft, meldt het volgende: “Met de facturatie hebben we veel ellende gehad. Facturen moeten langs de juiste managers met de juiste kostenplaatsen. Dat lukte niet waardoor er vertraging ontstond. Vervolgens vond ik de communicatie daaromtrent vervelend. Ik kreeg onvriendelijke reminders en het contact verliep moeizaam. Daarnaast waren zij in dit stadium heel star over de betalingstermijn. En dat was jammer.”

Relatiebeheer

Het relatiebeheer stemt drie referenten neutraal. Zij verklaren: “Ik vind het jammer als je zulke mooie trainingen verzorgt, dat de communicatie rondom facturering niet klantvriendelijk is”, “Ik vind het contact eenzijdig. Er wordt bij mij als deelnemer niet tussentijds even geïnformeerd hoe het gaat” en “Ik ervaar hen daarin niet proactief. De online community is doodgebloed. Dus ik zou eens kijken of je nog wat voor alumni kunt organiseren.” Degene die een ontevreden oordeel geeft, meldt: “12Mprove voert geen actief relatiebeheer. Nou heb ik daar ook niet per se behoefte aan maar aangezien ze heel veel werk via mij hebben gekregen, zou ik dat toch wel op prijs stellen.” De overige referenten zijn wel tevreden ook al geven sommigen aan dat ook zij ervaren dat de relatie niet actief door 12Mprove wordt onderhouden. Een aantal van hen verklaart daarnaast een vast aanspreekpunt te hebben. Ook meldt men: “Het contact is heel plezierig en niet te formeel”, “We spreken elkaar af en toe” en “We hebben regulier overleg om te kijken wat we nog kunnen verbeteren.” Daarnaast spreekt een enkeling eveneens speciale waardering uit voor de backoffice.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs en onthouden zich daarom van een oordeel op dit onderdeel. De overige acht tonen zich (zeer) tevreden. Sommigen delen mee geen vergelijkingsmateriaal te hebben maar de verhouding bij 12Mprove te waarderen. Uit de gesprekken komen typeringingen als ‘goed’, ‘prima’ en ‘netjes’ naar voren.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden en zeer tevreden zijn over de trajecten en de samenwerking met 12Mprove. Als sterke punten schetsen zij: “De koppeling met de praktijk”, “Het meedenken, de kennis en ervaring. Net als wij, zijn ook zij bezig om continu processen te verbeteren. En ik vind hen ijzersterk in de samenwerking”, “Het is een betrouwbare partner. Dat geldt voor de hele organisatie. Men heeft scherpste en enthousiasme. De opbouw van een training is fantastisch”, “Na elke training bespreken we verbeterpunten. We geven over en weer feedback”, “Het is maatwerk. De organisatie speelt echt in op de klant. Trainingen zijn praktisch en direct toepasbaar en de cursisten worden er vanaf het begin bij betrokken. Daarnaast worden zij getriggerd om constant aan te staan”, “De hele groep voelt zich fijn bij hen want het zijn energieke mensen”, “Inhoudelijk is het top. De organisatie is flexibel en klantgericht” en “De ruimte voor maatwerk, de passende trainer en het meedenkend vermogen.” Daarnaast schetst een aantal nog een verbeterpunt: “Pas op dat je niet te commercieel wordt en de details uit het oog verliest”, “12Mprove mag meer aan marketing doen”, “Soms zijn de mails tussendoor niet zo duidelijk. Op inhoud kunnen ze nog een slag maken. En de links op het platform werken soms niet” en “Hou het relatiebeheer goed op orde. Wees dankbaar en hou het contact warm.” Allen geven aan dat zij 12Mprove van harte aanbevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met 12Mprove B.V. op 26-03-2024.

Algemeen

12Mprove zet al ruim tien jaar bedrijven op een succesvol verandertraject. Als expert op het gebied van Lean, Agile, Scrum en Obeya begeleidt zij mensen in de toepassing van changemanagement, innovatiekunde en leiderschapontwikkeling. De focus ligt op de klant en het resultaat dat deze haalt in de praktijk. Bij alle trainingen en trajecten wordt de context dan ook nauw betrokken bij de uitvoering; zeker ook in het licht van de lange termijn. Inzet is om te begeleiden bij het efficiënter en effectiever werken en een cultuur van continu verbeteren te creëren. Ook zijn vaardigheidscursussen in het dienstenpakket opgenomen alsmede coaching en begeleiding voor organisaties die verbeterprocessen al in gang hebben gezet. Coaches helpen met specifieke vraagstukken en sturen bij waar noodzakelijk om te zorgen voor maximale impact. Dit Cedeo onderzoek richt zich op de maatwerktrainingen van 12Mprove.

Kwaliteit

12Mprove maakt weer een mooie groei door. Het kernteam bestaat uit een kleine groep die flexibel weet te schakelen op vraagstukken bij de klant. Binnen dit team participeren twee trainers. Daarnaast maakt men gebruik van de diensten van externe experts binnen een flexibele schil. Ook zij zijn verweven met het DNA van 12Mprove. Al vanaf de oprichting van het bureau werkt men nauw met elkaar samen. Regelmatig organiseert men dan ook bijeenkomsten waarbij de trainers en het kernteam elkaar ontmoeten om ervaringen uit te wisselen, kennis te delen en te netwerken. Zodat zij gezamenlijk bouwen aan de business. Eveneens maken train-de-trainer-dagen onderdeel uit van expertise-optimalisatie. Alle docenten beschikken over veel deskundigheid binnen het vakgebied en zijn tevens didactisch goed onderlegd. Inmiddels hebben zij ruim 7.500 mensen getraind uit diverse branches. 12Mprove organiseert ook regelmatig workshops om vaardigheden verder aan te scherpen, bijvoorbeeld 'spreken met impact' en 'graphic facilitation'. Inmiddels is de trend naar gezamenlijk fysiek en klassikaal lesgeven weer ingezet ten koste van leren op afstand. Met opdrachtgevers en deelnemers onderhoudt men nauw contact en evalueert men op gezette tijden. Met de deelnemers doet men dit via het Lean-gedachtegoed. Het relatiemanagement-beheer krijgt de komende periode nog meer aandacht.

Continuïteit

Het bureau schakelt graag door op de trend 'terug in de klas'. 12Mprove speelt daarop in door bijvoorbeeld meerdere en inspirerende werkvormen toe te voegen. Ook blijkt in de praktijk dat de vraag naar kortdurende cursussen stijgend is en dat de groepen kleiner zijn. De focus van het bureau ligt voor de komende periode meer op specialistische gebieden en verbreding van doelgroepen. Ook changemanagement krijgt een prominentere plek binnen het aanbod waarmee het product-palet wordt uitgebreid. 12Mprove beschikt over de accreditatie binnen het Lean Competency System, is gelieerd aan Scrum.org en heeft inmiddels Obeya ook aan haar dienstenpakket toegevoegd, als schakel tussen strategie en uitvoering. Op basis van de visie en strategie van de dienstverlening, de opleidingsactiviteiten, de gerichte zorg voor kwaliteit, de gesignaleerde ontwikkelingen en de informatie die tijdens het gesprek is verkregen, acht Cedeo de continuïteit van 12Mprove voor de komende tijd bij maatwerktrajecten voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

12Mprove onderscheidt zich in de markt doordat zij de focus heeft op het trainen en begeleiden van mensen om de werkzaamheden binnen het bedrijf of de organisatie verder te optimaliseren. Alle trainers beschikken dan ook over een hoge mate aan didactisch vermogen. Door de referenten, die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, wordt dit dan ook goed gewaardeerd. Men bestempelt 12Mprove als een betrouwbare partner met wie men een goede samenwerking heeft opgebouwd.

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