

Klanttevredenheidsonderzoek

Alfabeta Tekst en Training

02-06-2022



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Alfabet Tekst en Training 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, ondoorgrondelijk 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 en deelnemers, 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, 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				100%	
Opleidingsprogramma				100%	
Uitvoering				60%	40%
Opleiders				60%	40%
Trainingsmateriaal				80%	20%
Accommodatie				50%	50%
Natraject				100%	
Organisatie en Administratie				90%	10%
Relatiebeheer②			10%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten onthouden zich hier van het geven van een oordeel
- ③ Twee referenten hebben hier geen zicht op

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal open taaltrainingen verzorgd door Alfabet Tekst en Training (hierna te noemen Alfabet) hebben tien referenten deelgenomen. De meeste van hen zijn bij Alfabet terecht gekomen doordat zij eerder van collega's of vakgenoten enthousiaste verhalen hadden gehoord. Een aantal is door te googelen geïnteresseerd geraakt. Een van hen vertelt: "De website zag er heel professioneel uit en er was echt veel informatie over de trainingen te vinden. Toen ik vervolgens toch nog wat vragen had, werd hier snel en vakkundig op gereageerd". De overige referenten hebben soortgelijke reacties. Zij vinden dat Alfabet duidelijk en goed informeert over aanstaande trainingen. Ook de manier waarop men zich vervolgens voor deze trainingen aan kan melden, stemt tot tevredenheid: "Dit was snel en eenvoudig online te regelen. Daar heb ik verder geen omkijken naar gehad".

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma is volgens alle geïnterviewden duidelijk en overzichtelijk. Net als bij het vorige onderdeel zijn de referenten hier unaniem tevreden over. “Ik was op zoek naar een algemene opfriscursus op taalgebied om mijn zelfvertrouwen op dit vlak wat op te vijzelen en op de site van Alfabetta werden de mogelijkheden op een overzichtelijke manier gepresenteerd,” aldus een van deze respondenten. Een andere referent zegt over dit onderwerp: “Er wordt van tevoren op de website goed duidelijk gemaakt welke onderwerpen aan bod komen. Hierdoor kon ik een weloverwogen keus maken die achteraf ook goed heeft uitgepakt”. Deze twee citaten geven goed weer hoe de referenten uit dit onderzoek denken over het opleidingsprogramma zoals dat door Alfabetta wordt ingevuld. Iedereen is hier over te spreken.

Uitvoering

De manier waarop Alfabetta de verschillende trainingen ten uitvoer heeft gebracht, voldoet bij alle respondenten aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor de verwachtingen voor wat betreft het praktische en theoretische gehalte. Iedereen is hier tevreden over en veertig procent van hen geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. “Ik ben heel enthousiast over de training. Vroeger op school vond ik Nederlands best saai maar tijdens deze training was daar geen sprake van. Het was echt heel afwisselend en vooral ook heel interactief,” zo vertelt een enthousiaste deelnemer. Een andere referent zegt over de uitvoering: “Inhoudelijk was het best veel en pittige stof maar door de werkvormen bleef ik toch actief meedoen en heb ik heel erg veel geleerd. Echt een stoomcursus eigenlijk”. En nog een laatste citaat dat de tevredenheid over dit onderwerp duidelijk laat zien: “Doordat we met een vrij kleine groep zaten, was er veel aandacht voor de individuele deelnemers, soms wel confronterend maar zeer zeker ook nuttig”.

Opleiders

Ook over de opleiders zijn de ondervraagde deelnemers erg enthousiast. Deze opleiders/trainers zorgen er volgens hen voor dat er een goede sfeer ontstaat tijdens de trainingsdag(en) en daarnaast zijn de opleiders buitengewoon professioneel en kundig. Een van de respondenten legt uit: “Een training valt of staat met een goede docent. Bij Alfabetta was de trainer heel enthousiast en goed voorbereid. Wij konden al onze vragen stellen maar de grote lijn werd niet uit het oog verloren. Zo bleef het overzichtelijk en prettig om naar te luisteren”. De overige referenten beamen dit. Een van hen zegt nog over de opleiders van Alfabetta: “De trainer was niet alleen erg goed en deskundig maar ook grappig en gevat. Dat zorgde voor een fijne sfeer waarin iedereen durfde mee te praten en actief mee te doen met oefeningen. Daardoor was het niet alleen een nuttige dag maar bovenal een leuke dag”.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door Alfabetta wordt verschaft, is naar wens van alle respondenten. Zij beschrijven het materiaal onder meer als “volledig”, “overzichtelijk” en “duidelijk”. Een van de referenten voegt hier nog aan toe dat hij het materiaal vooral waardeert omdat hij dit ook achteraf nog kan gebruiken als naslagwerk: “De regeltjes zitten vlak na de training natuurlijk weer goed in mijn hoofd maar ik vind het een prettige gedachte dat ik hier op een later moment nog naar terug kan grijpen”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren en dit verklaart dan ook de goede scores die aan dit onderdeel worden gegeven. Tachtig procent is hier tevreden over en twintig procent geeft hier zelfs de hoogste score.

Accommodatie

Over de accommodaties die door Alfabetta worden gebruikt, zijn de referenten vrij kort van stof. Zij hebben hiervoor niets dan lof. Ze zeggen dat de accommodaties goed bereikbaar zijn en dat ze alle faciliteiten bieden die je bij een dergelijke cursus mag verwachten. “De ruimte was groot genoeg, we zaten niet op elkaars lip. Verder werd er ook goed voor ons gezorgd, we kregen lekkere broodjes en konden koffie en thee pakken als we daar trek in hadden,” zo verklaart een van de respondenten zijn goede score voor dit onderwerp.

Natraject

Alfabeta heeft volgens de bij dit onderzoek benaderde referenten voldoende aandacht geschonken aan het natraject. Zij zijn hier allemaal tevreden over. Er wordt door de referenten gesproken over een bewijs van deelname of een certificaat dat zij vrij snel na afloop van de opleiding hebben ontvangen. Verder wordt er door sommige van deze geïnterviewden nog aangegeven dat er een (digitaal) evaluatieformulier is ingevuld: “Dit was voor mij eigenlijk niet nodig omdat we al uitgebreid met de trainer hadden besproken wat onze ervaringen waren en wat wat ons betreft verbeterpunten zouden zijn”. Sommige respondenten vertellen dat ze na afloop van de training ook duidelijk werden gewezen op de mogelijkheid om nog contact op te nemen met de betrokken trainers: “Dat is prettig als je je opeens onzeker over een bepaald onderwerp voelt en nog wat bevestiging nodig hebt. Daarnaast vind ik het gewoon een fijn idee dat de docenten ook na afloop benaderbaar blijven, een goede service van Alfabeta”.

Organisatie en Administratie

Alfabeta heeft de organisatorische en administratieve zaken goed geregeld. De referenten zijn unaniem tevreden tot zeer tevreden over dit onderdeel. “Ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Toen ik door persoonlijke omstandigheden moest afzeggen, werd hier goed mee omgegaan en hebben we samen naar een oplossing gezocht,” zo vertelt een van deze referenten. Een andere referent zegt over ditzelfde onderwerp: “De bereikbaarheid is uitstekend, mijn vragen worden altijd snel en goed beantwoord. Je hebt niet het gevoel een nummer te zijn, ze gaan voor een persoonlijke benadering en dat vind ik erg prettig”. Verder geven de referenten nog aan dat de facturen overeenstemmen met de vooraf opgegeven prijzen en dat de facturen “duidelijk” en “overzichtelijk” zijn: “Ook op dit vlak verloopt alles geheel naar wens”.

Relatiebeheer

Drie referenten geven aan dat er niet echt sprake is van relatiebeheer. Zij missen dit overigens ook niet maar onthouden zich om die reden wel van het geven van een score voor dit onderdeel. Een respondent geeft hier een neutrale score omdat hij vindt dat Alfabeta iets actiever zou mogen zijn in het relatiebeheer. De overige referenten zijn tevreden over de manier waarop Alfabeta vorm geeft aan het relatiebeheer. Een van hen zegt hierover: “Het is vaak een dunne lijn, ik ervaar informatie al snel als opdringerig. In dit geval heb ik niets te klagen, naast zo nu en dan een mailing gaat het contact vooral van mij uit. Daar ben ik dus wel tevreden over”. De andere respondenten hebben soortgelijke commentaren.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee referenten hebben geen zicht op de prijs, dit wordt bij hen door een collega afgehandeld. De overige respondenten zijn zonder uitzondering tevreden over de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de trainingen van Alfabeta. Een van hen zegt hierover: “Een prima prijs voor een uitstekende training. Het is heel belangrijk om foutloos te communiceren naar klanten en deze training heeft mij weer even op scherp gezet. De prijs die daarvoor werd gevraagd, vind ik heel redelijk”. Een laatste citaat over dit onderwerp: “Ik ben zeer tevreden over de kwaliteit van deze training en dan is het logisch dat je daar een redelijk bedrag voor betaalt”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn zeer positief voor de open trainingen van Alfabeta. Referenten zijn erg te spreken over de kwaliteit van de gevolgde training en alles wat daarbij komt kijken: “Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden”. Iedereen is tevreden de samenwerking met Alfabeta: “Ze zijn goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord”. Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: “Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject”. Slechts een referent geeft een neutrale score bij het onderdeel ‘relatiebeheer’ omdat hij vindt dat het initiatief hier iets meer bij Alfabeta zou kunnen liggen. Met name de praktische en actieve insteek van de trainers wordt door veel respondenten als sterk punt van dit instituut genoemd: “Je kan wel alleen maar theorie delen maar het is veel interessanter en nuttiger om hier ook praktisch mee aan de slag te gaan, zodat je merkt hoe het in de praktijk uitpakt. Dat is voor mij een reden om nog een keer, als dit aan de orde komt, voor Alfabeta te kiezen”. Veel van de referenten delen deze mening en zij zouden Alfabeta dan ook zonder aarzeling bij derden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Alfabet Tekst en Training op 02-06-2022.

Algemeen

Alfabet is opgericht door Mieke Winnubst en het biedt inmiddels al sinds 2006 taaltrainingen aan diverse doelgroepen. Alfabet verzorgt korte, effectieve trainingen Nederlands waarbij men binnen één dag de nieuwste regels leert kennen en gebruiken. Alfabet is al jaren achter elkaar verkozen tot Beste Opleider van Nederland in de categorieën Communicatie, Taalcursus, Sales en Secretarieel & Administratief. Dat toont de waardering onder de deelnemers wel aan. Ook uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, komt deze tevredenheid naar voren. Alfabet biedt zowel incompanytrainingen, open trainingen als e-learnings aan. Het programma-aanbod bestaat onder meer uit een Opfriscursus Spelling, Opfriscursus Grammatica, Correspondentiecursus en een Opfriscursus Grammatica & Spelling. Daarnaast staan er nog een aantal schrijfcursussen op het programma.

Kwaliteit

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij Alfabet en om dit te continueren maakt Mieke Winnubst alleen gebruik van de beste trainers die, net als zij zelf, hun sporen inmiddels verdiend hebben. Indien Mieke de training niet zelf verzorgt, kan ze gebruik maken van verschillende trainers uit haar netwerk. Er is voldoende animo van nieuwe trainers en zij kan inmiddels putten uit een ruime pool van trainers. De trainers van Alfabet hebben allemaal minimaal een universitaire studie afgerond. Zij zetten zich in om ervoor te zorgen dat een training daadwerkelijk effect heeft binnen een organisatie. Mieke Winnubst houdt ontwikkelingen op taalgebied nauwkeurig in de gaten en indien nodig worden programma's aan de laatste inzichten aangepast. Dit geldt zowel voor het open aanbod als voor maatwerktrajecten. Bij maatwerktrajecten vinden er ook nog vooraf gesprekken plaats waarbij de leerbehoefte precies wordt vastgesteld. Het programma wordt hier vervolgens op aangepast.

Continuïteit

Alfabet biedt, zoals hier boven al beschreven, verschillende taaltrainingen aan. Deze voorzien in een grote behoefte, zo blijkt onder andere uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd. Maar Alfabet is altijd bezig met (door)ontwikkelen om de aansluiting met nieuwe klanten en opdrachtgevers niet te missen. Zo is er sinds begin 2022 een platform geopend, LOS met taal (waarbij LOS staat voor Leren, Oefenen en Spellen). Dit is een community waar taalliefhebbers en professionals elkaar kunnen ontmoeten. Op een laagdrempelige manier kunnen leden van de community hier hun kennis van het Nederlands op peil houden. Daarnaast is Alfabet druk bezig om het aanbod en de inhoud van de e-learnings te vergroten. Er worden al wel e-learnings aangeboden, maar deze worden inhoudelijk de komende tijd nog flink uitgebreid. Dit is slechts een greep uit de activiteiten die door Mieke Winnubst namens Alfabet worden uitgevoerd. Samen met de informatie die tijdens het bezoek is verschaft, acht Cedeo de continuïteit van Alfabet voor de komende tijd gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Alfabet wordt gezien als een professionele, gerenommeerde organisatie met veel expertise en deskundigheid. Opdrachtgevers komen vaak bij Alfabet terug of sturen meerdere werknemers naar de trainingen. Alfabet anticipeert nauwgezet op de veranderende omstandigheden en behoeften van de opdrachtgevers. De kwaliteit van dienstverlening wordt, zo blijkt uit het Cedeo onderzoek, gewaardeerd en Alfabet werkt er ook hard aan om dit zo te houden. De waardering voor de trainingen en de trainers is groot. Deelnemers geven aan dat ze heel veel aan de trainingen hebben gehad en dat ze nog dagelijks profijt hebben van wat ze daar hebben opgestoken. Er bestaat een grote behoefte aan de trainingen van Alfabet.

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