

Klanttevredenheidsonderzoek

Basta & KAT B.V.

29-08-2017



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Basta & KAT 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	6
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, 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, 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, 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 (opleidings)functionarissen en 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 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 Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Advocatuur Opleidingen
- 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:

- 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.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				40%	50%
Opleidingsprogramma				60%	40%
Uitvoering			20%	30%	50%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal③			20%		
Accommodatie④					
Natraject			20%	40%	40%
Organisatie en Administratie			10%	50%	40%
Relatiebeheer⑤			10%	30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			10%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent is niet bij het voortraject betrokken geweest
- ③ Bij acht referenten is er geen trainingsmateriaal gebruikt
- ④ Alle trainingen hebben incompany plaatsgevonden
- ⑤ Eén geïnterviewde kent het relatiebeheer geen score toe
- ⑥ Eén referent heeft geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Negentig procent van de referenten in dit onderzoek naar de maatwerktrainingen van Basta & KAT B.V. toont zich tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. De meesten kennen al een langere samenwerking met hen. Het eerste contact met Basta & KAT is vaak gelegd op aanraden van anderen. Eén referent heeft hen tijdens een workshop bij een netwerkbijeenkomst leren kennen. Omdat velen al langer samenwerken met Basta & KAT is een uitgebreid voortraject niet noodzakelijk. Vaak gaat het om herhalingsstrainingen agressiebeheersing in het kader van de Arbowetgeving. De opdrachtgevers kennen de werkwijze en visie van het trainingsbureau. Het volstaat dan om telefonisch te overleggen over de accenten die in de training zullen worden gelegd. Wanneer het gaat om een nieuwe opdrachtgever wordt er uiteraard wél eerst kennis gemaakt met de organisatie en de trainer. De visie op agressiebeheersing wordt dan goed besproken. Juist vanwege de visie die Basta & KAT hierop heeft kiest men vaak voor dit trainingsbureau. De aanpak verschilt van andere bureaus en gaat uit van een non acceptatie beleid. Het voorgesprek wordt als prettig ervaren. Eén referent geeft geen score op dit onderdeel. De organisatie waarbij hij werkzaam is werkte reeds bij zijn aantreden met Basta & KAT.

Opleidingsprogramma

Zoals hierboven al is vermeld wordt er vaak voor de samenwerking met het trainingsbureau gekozen, juist vanwege het opleidingsprogramma. Alle referenten geven daarom aan (zeer) tevreden te zijn over de inhoud van het programma. Er wordt gestuurd op bewustwording van niet omgaan met agressief gedrag. Ook het management wordt hierbij betrokken. Menig respondent geeft aan dit aspect belangrijk te vinden. In plaats van meebewegen met de agressor wordt er gemeenschappelijk een norm gesteld waarnaar men leert te handelen. Omdat men vaak al langer werkt met het trainingsbureau wordt er niet altijd meer een uitgebreide offerte gemaakt maar volstaat een bevestiging van de afspraken. Daarin wordt afgesproken welke accenten er in het programma zullen worden gelegd zodat de herhalingstrainingen niet elke keer hetzelfde zijn. Vaak worden ook de deelnemers hierbij betrokken. "Elk team kon aangeven welke facetten getraind moesten worden. Daardoor is de training iedere keer anders en blijven de deelnemers hierover positief", vertelt een referent. De prijsafspraken zijn van te voren helder. Men geeft aan dat er goed wordt meegedacht over wat er binnen het opleidingsbudget mogelijk is. Bijvoorbeeld om al dan niet te kiezen voor een trainingsacteur.

Uitvoering

Acht van de tien referenten zijn (zeer) positief over de uitvoering van de trainingen. De afspraken worden nagekomen. Er worden veel praktijksituaties besproken en nagebootst. Vaak wordt daarbij een acteur ingezet. De referenten geven aan dat de voorbeelden goed aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep. Zo vertelt men: "Er wordt ruimte geboden om individuele vragen te beantwoorden. De trainers staan open voor de input van de deelnemers", "Er worden ook locatietrainingen gedaan zodat reële situaties kunnen worden nagebootst" en "Het is heel belangrijk om concrete situaties te oefenen. De medewerkers weten nu hoe te handelen in geval van agressie en worden daarbij gesteund door het management." Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Zij zeggen: "Ondanks dat wij aansluiten bij hun visie op omgaan met agressie vinden wij de uitvoering van de training na een aantal keer niet zo bijzonder meer. Zij geven aan wat anders moet en dat willen wij niet" en "De trainer wil duidelijk overbrengen wat hij weet. Ons inziens zou hij wat beter kunnen luisteren naar hoe onze praktijk werkt. De trainer is iets te nadrukkelijk aanwezig."

Opleiders

Men is vol lof over de kennis en ervaring van de trainers. Alle geïnterviewden geven een (zeer) positieve score op dit onderdeel. Enkele citaten over de trainers: "Zij kunnen op een goede en prettige manier de discussie aangaan en geven goede feedback", "Zij spelen goed in op maatschappelijke veranderingen en zijn ook bereid om eventueel hulp in de praktijk te bieden" en "Er is een klik met de trainer. Zij durven de confrontatie met de deelnemers en agressors aan te gaan. Als het nodig is om te differentiëren, dan doen zij dat en zij weten nuances aan te brengen." Ook de acteurs zijn van goede kwaliteit. Zij spelen situaties heel realistisch na zonder te overdrijven."

Trainingsmateriaal

Volgens de geïnterviewden is er bij de meeste trainingen geen gebruik gemaakt van trainingsmateriaal. Bij hen is hierover niet veel bekend. Tachtig procent van de referenten scoort daarom niet op dit onderdeel. Twintig procent scoort wél. Eén referent geeft aan dat bijvoorbeeld een naslagboekje wel handig zou zijn. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. De ander vertelt dat er een e-learning module is inbegrepen in de prijs. Voor het gebruik daarvan wordt initiatief van de deelnemers verwacht. Omdat dit niet altijd gebeurt zou deze referent het trainingsmateriaal liever in een andere vorm zien. Ook hij geeft een neutrale score op dit onderdeel.

Accommodatie

Alle trainingen zijn op de locaties van de opdrachtgevers uitgevoerd.

Natraject

Tachtig procent van de referenten is (zeer) tevreden over het natraject. De wijze waarop het natraject is uitgevoerd verschilt. Dit hangt af van de afspraken en keuzes die in het offertetraject zijn afgestemd. Alle opdrachten worden nabesproken. Soms gebeurt dit telefonisch. Andere referenten spreken over een nagesprek waarbij ook het management betrokken is geweest. Weer anderen geven aan dat er een schriftelijke rapportage met verbeterpunten en/of aanbevelingen is gemaakt. Enkeligen geven aan dat Basta & KAT ook hulp biedt bij het schrijven van een agressieprotocol. Allen geven aan dat het mogelijk is om de trainer te bellen voor raad en daad als er zich incidenten voordoen. Enkeligen maken daar daadwerkelijk gebruik van. Gevraagd naar de resultaten die de trainingen hebben opgeleverd noemt men vooral de bewustwording die de trainingen tot stand heeft gebracht met betrekking tot het niet omgaan met agressie. Zo zegt men: "Hun aanpak is voor ons vernieuwend en verrassend" en "Zonder dat er sprake is van bemoeizucht heeft de training een meerwaarde opgeleverd. Er heeft een kentering in het denken over niet omgaan met agressie plaatsgevonden." Soms worden er deelnemerscertificaten afgesproken. Twee referenten geven een neutrale score op dit onderdeel. Bij hen is er alleen even nagebeld na de training. Zij zijn van mening dat er met een gedegener natraject meer uitgethaald zou kunnen worden.

Organisatie en Administratie

Eén geïnterviewde geeft een neutrale score op dit onderdeel. Hij licht zijn score als volgt toe: "De deelnemerscertificaten konden niet worden uitgereikt omdat de deelnemers niet goed waren geregistreerd. De communicatie daarover is niet helemaal goed verlopen." De overige referenten (negentig procent) geven allen aan 'tevreden' of 'zeer tevreden' te zijn over de organisatie en administratie. Zij vertellen dat de bereikbaarheid van de organisatie goed is. De reactiesnelheid is eveneens goed. Ook de facturen komen op tijd en kloppen met de gemaakte afspraken. Eventuele kleine foutjes worden snel en goed opgelost. De geïnterviewden noemen de medewerkers van de organisatie en administratie 'flexibel', 'meedenkend' en 'klantgericht'. Sommige opdrachtgevers werken met een vast aanspreekpunt. Dat vinden zij prettig.

Relatiebeheer

Ook de wijze waarop Basta & KAT het relatiebeheer voert wordt door tachtig procent van de respondenten positief beoordeeld. Eén referent geeft geen mening en één referent geeft aan tevreden noch ontevreden te zijn. De meesten geven aan regelmatig contact met het trainingsbureau te onderhouden en ook wel eens een nieuwsbericht per e-mail te ontvangen. Zij vinden dit voldoende. Zij zeggen: "Wij weten hen te vinden als we ze nodig hebben." Eén referent onthoudt zich van een oordeel op dit onderdeel. Hij heeft geen zicht op het relatiebeheer. Degene die een neutrale beoordeling geeft zegt: "Ik kom hen wel eens tegen bij netwerkbijeenkomsten. Daar blijft het bij. Het relatiebeheer zou nog iets meer uitgebouwd kunnen worden. Wellicht is dit een verbeterpunt."

Prijs-kwaliteitverhouding

De verhouding tussen de prijs van de trainingen en de kwaliteit daarvan vindt men in orde. De meesten geven aan de prijs wel eens te hebben vergeleken met anderen en noemen de prijzen 'marktconform'. De kwaliteit van de trainingen vindt men in orde. Men kiest met name voor hen vanwege de specifieke aanpak met betrekking tot agressiebeheersing. Voor sommigen is de prijs daarom van ondergeschikt belang. Een citaat in dit verband: "Zij leveren een mooi product met een mooie kwaliteit. De prijzen zijn marktconform." Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Deze referent kiest voor Basta & KAT vanwege haar specifieke aanpak, maar vindt de manier van training geven niet zo bijzonder. Daarbij vindt hij hen niet de goedkoopste. Daarmee verklaart hij zijn neutrale score. Tot slot geeft ook op dit onderdeel één referent geen score. Hij heeft geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het einde van dit onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten tevreden zijn over de trainingen van en de samenwerking met Basta & KAT. Er is sprake van een prettig contact met de organisatie. Als pluspunten worden vooral de aanpak en de kwaliteit van de trainers genoemd. Ook de adviezen die de trainers (soms op eigen initiatief) geven, vindt men waardevol. "Basta & KAT staat open voor feed back. Alles is bespreekbaar. Ik vind hen heel flexibel", aldus een reactie van een zeer positief gestemde referent. Een aantal geïnterviewden geeft aan graag met het trainingsbureau samen te werken. Alle referenten zijn bereid Basta & KAT aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Basta & KAT B.V. op 29-08-2017.

Algemeen

Basta & KAT is een coaching-, advies- en trainingsbureau en richt zich op overheidsinstellingen en dienstverleners in heel Nederland en Nederlandstalig België. Het bureau werkt praktijkgericht en hanteert een bijzondere visie op het thema 'agressiebeheersing'. Basta & KAT is van mening dat binnen dit domein op teamvaardigheden getraind moet worden. In de opleidingen van het bureau staan boosheid, agressie (woede), angst, integriteit, de organisatienorm en optreden als team centraal. Vanuit deze uitgangspunten heeft Basta & KAT een aanpak ontwikkeld waarbij men cursisten leert om niet om te gaan met agressie. Deze methode wordt door Divosa (vereniging van leidinggevenden in het sociaal domein) de 'Divosamethode' genoemd. Daarnaast richt men zich nadrukkelijk op hoe collega's, team en organisatie kunnen reageren op wangedrag en andere ordeverstoringen. De organisatiecultuur speelt een belangrijke rol. Naar de mening van Basta & KAT is het van belang dat een werkgever duidelijk maakt welke normstelling er wordt gehanteerd, zodat medewerkers weten waar ze aan toe zijn en daarnaar kunnen handelen. Het streven is dan ook dat de normering duidelijk, concreet en tastbaar wordt neergezet binnen de organisatie.

Kwaliteit

Enkele jaren geleden zijn Basta Jobcoaching en KAT Advies & Training samengevoegd tot één organisatie. Deze is klein opgezet en daardoor flexibel in haar dienstverlening. Zo vervullen de trainers in vaste dienst meerdere rollen zoals trainer/acteur, trainer/coach of acteur/intern opleider. Basta & KAT heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Zowel de medewerkers van Basta & KAT, als de trainers, hebben regelmatig (team)overleg. Alle lopende zaken worden hier besproken waarbij de totale klantenkring en voortgang ter sprake komt. Daarnaast loopt men incidenteel met elkaar mee tijdens een training en is men in staat op een vloeiende manier feedback te geven over elkaars handelwijze en eventuele verbeterpunten. De trainers van Basta & KAT, en de acteurs die men inzet, zijn in staat efficiënt, doelgericht en bewust praktijksituaties te simuleren en beschikken over de nodige didactische en sociale vaardigheden.

Continuïteit

Basta & KAT heeft met haar klanten en relaties een goede band. In de loop der jaren heeft men een uitstekende reputatie opgebouwd. Dit is vooral te danken aan het feit dat Basta & KAT het relatiebeheer en de nazorg goed op orde heeft. Zo zorgt men structureel voor een evaluatieverslag met verbeterpunten/tips en bespreekt men dit (kosteloos) bij opdrachtgevers. Daarnaast zorgt het bureau ervoor dat trajecten meetbaar zijn. Zo is er een enquête ontwikkeld die voorafgaand aan een trainingstraject door medewerkers wordt ingevuld en kan Basta & KAT ook faciliteren bij het volgende ijkmoment. Op deze wijze krijgt de opdrachtgever zicht op wat wel/niet geborgd is in de organisatie. Basta & KAT werkt met een e-learning module die een bijdrage levert aan het blended learning principe. De module is vooral gebaseerd op teamwork waarbij men teamleiders coacht en (extra) inzetbaar is als daar behoefte aan is. Het systeem bestaat uit een aantal componenten. Aan de hand van animaties en filmpjes wordt het interne agressieprotocol, en de daarbij gewenste manier van werken, duidelijk gemaakt. Andere positieve ontwikkelingen zijn de toenemende vraag naar agressietrainingen in België en de goed gevulde orderportefeuille. Op basis van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de betrokkenheid bij het werkveld, de visie op de aanpak van het 'thema agressie' en de marktontwikkelingen zoals deze tijdens het bezoek zijn besproken, acht Cedeo de continuïteit van de dienstverlening voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

De opleidingen van Basta & KAT zijn innovatief maar vooral praktijkgericht. De organisatie van de klant, haar doelstellingen, missie & waarden vormen het uitgangspunt bij elk traject dat wordt ingezet. Een uitvoerig voortraject waarbij men in een persoonlijk gesprek een inschatting maakt van de wensen per opdrachtgever, behoort tot de standaardprocedure van het bureau. Tijdens dit gesprek wordt tevens aandacht besteed aan borging en nazorg. Basta & KAT opereert in een conjunctuurgevoelige markt maar weet, door haar unieke filosofie op het thema agressiebeheersing en serviceverlening, haar klanten niet alleen te behouden maar ook additionele diensten aan te bieden waarvoor zij geen extra fee rekent.

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