

Klanttevredenheidsonderzoek

How Company

06-11-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutrapport belicht de activiteiten van How Company 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
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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, ondoorgondelijk 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
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering		10%		20%	70%
Opleiders		10%		10%	80%
Trainingsmateriaal②				40%	50%
Accommodatie③				20%	20%
Natraject			20%	30%	50%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding		10%		40%	50%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
- ③ Zes referenten kennen geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De How Company kwam op verschillende manieren onder de aandacht van de gesproken referenten. In de meeste gevallen ontstond het contact via iemand uit het persoonlijke of zakelijke netwerk. De geïnterviewden hoorden positieve verhalen via collega's of bekenden. Over het voortraject van de maatwerkopleidingen zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "Er is veel aandacht voor het voortraject. We hebben samen een project opgezet en hebben daarin verschillende fasen doorlopen om dat zo goed mogelijk te doen. Ze hebben de opleidingsvraag goed boven tafel gekregen en zijn daarmee verder aan de slag gegaan." Een ander zegt: "We zijn bij de How Company terechtgekomen via een tender. In eerste instantie waren zij niet mijn eerste keuze. De reden dat we toch voor hen gekozen hebben, is dat zij heel goed gereageerd hebben op onze opmerkingen na e eerste presentatie." En een derde: "We doen inmiddels zo lang zaken met de How Company, dat zij onderdeel zijn geworden van ons vaste professionaliseringsaanbod. De trainingen komen jaarlijks terug. Voor aanvang hebben we overleg over de opzet voor dat jaar."

Opleidingsprogramma

Na de gesprekken in het voortraject presenteerde de How Company een voorstel voor een opleidingsprogramma. Soms werd dat voorstel nog aangepast. Uiteindelijk was er steeds een duidelijk document waarin de afspraken werden vastgelegd. Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. Eén van hen vertelt: “We hebben meerdere trajecten afgenomen. We zijn steeds in goed overleg tot een passend opleidingsprogramma gekomen. Natuurlijk hebben we nog een aantal aanpassingen gedaan. Uiteindelijk zijn we uitgekomen op een programma waarin de beoogde resultaten zijn opgenomen. Dat hebben we ondertekend.” Een ander zegt: “Het opleidingsprogramma is verbonden aan onze kernwaarden. Dat maakt het echt maatwerk. Alle onderdelen zijn erop gericht om onze kernwaarden te versterken. Op die manier is het duidelijk waar we uit willen komen.” En een derde zegt: “We hebben met de How Company een raamovereenkomst. Daarin hebben we de randvoorwaarden vastgelegd. De meeste trainingen kunnen binnen die randvoorwaarden worden afgenomen, maar we maken ook wel aparte afspraken.”

Uitvoering

Alle respondenten bevestigen dat de training volledig conform het opleidingsprogramma is uitgevoerd. Negen van hen zijn tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Eén van hen vertelt: “Het hele traject bestond uit diverse trainingen met verschillende groepen. Het was heel interactief. Het is me opgevallen dat de deelnemers die er het meest negatief tegenover stonden, het positiefst uit de training kwamen. De training is nuttig, pragmatisch en wordt concreet en leuk gebracht.” Een ander zegt: “Er ligt een duidelijk script onder de training, dat goed getimed wordt. Binnen dat script wordt er heel wat afgewisseld in de werkvormen. Het is gericht op zelfsturing.” En een derde: “De training geeft inzicht in je communicatiestijl en de rollenspellen laten je vervolgens verschillende situaties oefenen. Voor sommige deelnemers is dat moeilijk, maar iedereen leert ervan.” Eén referent is ontevreden en zegt: “De algemene indruk is heel positief. Ik zou iedereen positief en betrokken willen noemen. We hebben nu één traject gehad en daar was ik niet erg enthousiast over. Formeel is het traject uitgevoerd zoals afgesproken, maar ik vond het niet erg inspirerend. We gaan op basis van het overige contact wel verder met de How Company.”

Opleiders

Negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers. Enkele positieve reacties: “Ik vond de trainer bijzonder goed. Ik ben zeer onder de indruk dat iemand en hele dag zo scherp kan blijven”, “Ik heb ervaring met één trainer. Hij is heel intuïtief. Dat moet iedere goede trainer hebben. Hij weet op de juiste momenten vragen te stellen en te bewegen”, “De trainers hebben steeds een veilige groep gecreëerd. Alle deelnemers voelden zich prettig in hun eigen groep”, “De verschillende trainers halen allemaal een hoog niveau. Het is duidelijk dat zij op eenzelfde wijze getraind worden en de visie van de How Company leven”, “De trainers hebben een verschillende stijl, maar weten met hun enthousiasme allebei resultaten te halen” en “De trainers worden al jaren uitstekend beoordeeld inde evaluaties”. Eén respondent is ontevreden en zegt: “Er was geen klik met de docent. Ik vond het niet inspirerend en weinig energiek. Ik kreeg het idee dat er een lijstje werd afgewerkt.”

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal bestaat in de meeste gevallen uit een trainingsmap met theorie. Ook is er een digitale toolkit. Negen respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen vertelt: “Er is voldoende ruimte voor je eigen aantekeningen. Ik kijk er nog regelmatig in terug.” Een ander zegt: “Het materiaal ziet er keurig uit en wat ik helemaal fantastisch vind is dat ze ook materiaal voor linkshandigen verstrekken.” En een derde: “Het trainingsmateriaal is perfect verzorgd. De map heeft een heldere lay-out. Daar is weinig over op te merken. Ik zou van de How Company in de toekomst graag ook wat beeldmateriaal zien. Daarin vind ik ze wat terughoudend.” Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Accommodatie

De trainingen van de How Company werden gegeven in de Baak in Noordwijk. Vier respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt: “Het is een hele fijne accommodatie op een prettige plek. Helaas was er door het drukke programma geen tijd om van het mooie weer te genieten. Daar leent deze accommodatie zich uitstekend voor.” Een ander zegt: “Bij de Baak in Noordwijk is alles uitstekend geregeld. Het is een prettige accommodatie en je kunt er lekker naar buiten. Ook de hotelovernachting is me goed bevallen. Er hangt een prettig sfeertje en het personeel is heel aardig. Dat merk je al bij de balie. Ze zijn behulpzaam en zoeken altijd naar een oplossing.” Zes referenten hebben gebruik gemaakt van een door hen gekozen accommodatie of de training werd in-company gegeven. Om die reden kennen zij geen score toe aan het onderdeel accommodatie.

Natraject

Volgens acht referenten wordt er uitgebreid invulling gegeven aan het natraject. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: “Er is een terugkomdag. Die is zo belangrijk, dat je hem ook als onderdeel van de training kan zien. Verder is er na afloop contact met mij opgenomen om te vragen of alles naar wens is geweest. Daarnaast heeft de trainer de deelnemers uitgenodigd om achteraf bij vragen contact met hem op te nemen.” Een ander vertelt: “De webomgeving die ze ontwikkeld hebben is heel nuttig. Het traject zet zich vrij natuurlijk voort. Je geeft elkaar input om verder te werken.” Twee referenten zijn noch tevreden, noch ontevreden over het natraject. Eén van hen zegt: “Er is achteraf wel even contact geweest, maar we hebben het eigenlijk niet over de training gehad.” De ander zegt: “Er is achteraf helemaal geen contact geweest. Ik had het wel op prijs gesteld als ze na een aantal weken nog even gebeld hadden.”

Organisatie en Administratie

Op het gebied van de organisatie en administratie verloopt alles soepel en professioneel. De meeste geïnterviewden hebben hierop dan ook weinig inhoudelijk commentaar. Zij zijn allen tevreden tot zeer tevreden. Er wordt snel gereageerd op e-mails en het instituut is uitstekend telefonisch bereikbaar. Eén van de referenten zegt: “Ze hebben alles netjes op orde. De dames van de planning en het secretariaat doen alles goed en er is makkelijk contact.” Een ander zegt: “Er wordt snel en geïnteresseerd gereageerd.” En een derde: “Alle processen van offerte tot facturatie verlopen volledig zonder problemen. Als ik dan toch nog een vraag heb is er makkelijk en snel contact.”

Relatiebeheer

De How Company onderhoud actief contact met haar relaties. Daarnaast organiseren zij verschillende evenementen, zoals een inspiratieavond of een klantendag. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Eén van hen vertelt: “Tijdens de evenementen delen ze kennis en versterken ze het netwerk. Het is er niet alleen op gericht om meer opdrachten binnen te halen.” Een ander zegt: “Het relatiebeheer is een cyclisch proces. We komen minimaal één maal per jaar bij elkaar om de voortgang te bespreken.” En een derde: “Als we een inhoudelijke vraag hebben zijn ze altijd bereid om langs te komen. We bespreken onze vraag en natuurlijk denken zij daarbij ook na wat zij daarin kunnen betekenen.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn negen geïnterviewden tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik vind die verhouding uitstekend. Ze zijn zeker niet goedkoop, maar ze leveren wel voor hun geld. Dat vind ik belangrijk. Ze zorgen echt voor vooruitgang in het bedrijf en als je dat ziet is het een relatief laag bedrag." Een ander zegt: "De balans is goed. Het is zeker een dure training, maar uiteindelijk halen de deelnemers er veel uit en zijn ze heel enthousiast." En een derde: "Ik vind ze niet goedkoop, maar ook niet waanzinnig duur. Binnen de afspraken doen ze alles wat ze kunnen om te leveren wat ze hebben beloofd en meer." Eén respondent is niet tevreden en ook niet ontevreden over de prijs-kwaliteitverhouding en zegt: "Tot nu toe heb ik nog niet het verwachte resultaat gezien. Ik heb vertrouwen dat dat in de toekomst beter wordt."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de maatwerktrainingen van de How Company of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "Ik ben vooral tevreden over het persoonlijke contact, voor, tijdens en na de training", "Ik ben heel tevreden met wat ze doen. Vooral omdat het zo effectief is. Wat ze aanbieden, maken ze waar", "Het sprak me zeer aan dat zij na ons commentaar hun aanbod zo hebben kunnen aanpassen. Die flexibiliteit heeft indruk gemaakt en is de reden dat we voor hen hebben gekozen. Bovendien hebben ze hun belofte waargemaakt", "Ze zijn gepassioneerd, betrokken en energiek", "Het was een positieve dag en was voor onze deelnemers heel effectief", "Het was tot in de puntjes geregisseerd. Ze laten niets aan het toeval over. Wij zijn als organisatie ook uitstekend geïnstrueerd over onze bijdrage" en "Ze zijn flexibel en begrijpen in welke fase we nu zitten als organisatie. Ze denken daarin mee over onze strategie en focus". Alle referenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden. Allen overwegen zij opnieuw een traject van het instituut af te nemen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				80%	20%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering②				10%	70%
Opleiders③				30%	50%
Trainingsmateriaal④				60%	30%
Accommodatie				80%	20%
Natraject			10%	80%	10%
Organisatie en Administratie				80%	20%
Relatiebeheer				30%	70%
Prijs-kwaliteitverhouding				80%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten kennen geen score toe.
- ③ Twee referenten kennen geen score toe.
- ④ Eén referenten kennen geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Het merendeel van de gesproken referenten volgde verschillende trainingen met een open inschrijving van de How Company. Zij waren zeer tevreden over het traject dat zij eerder volgden. Dit was dan ook de belangrijkste reden om zich opnieuw in te schrijven. Over het voortraject zijn alle geïnterviewden zeer tevreden. Eén van hen vertelt: "We hebben contact gehouden sinds de eerste training die ik volgde. Dit was voor mij alweer de derde training. Ik heb daar niet lang over na hoeven denken. Na de tweede training wist ik dat ik deze ook wilde volgen." Een ander zegt: "Ik heb zelf de training jaren geleden gevolgd en was nu op zoek naar een traject voor mijn medewerkers. Het Communication for Excellence programma is voor hen heel passend. Het geeft invulling aan een concrete leervraag bij ons in de organisatie." Het proces van inschrijven voor individuele deelnemers gebeurt doorgaans via de website. Bij meer deelnemers van één organisatie is er vaak eerst telefonisch contact. Alle respondenten bevestigen dat dit proces zonder problemen verloopt.

Opleidingsprogramma

Nog voor inschrijving is het opleidingsprogramma bekend. Het is vooraf zeker niet duidelijk hoe de training er van moment tot moment uitziet, maar er wordt vooraf wel een duidelijke belofte gemaakt over het resultaat. Ook alle praktische informatie en de voorwaarden zijn vooraf bekend. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over dit opleidingsprogramma. Eén referent vertelt: "Onze deelnemers volgden een programma met open inschrijving. Informatie over dit programma staat op de website, maar het is voor de deelnemers dan nog steeds niet precies duidelijk wat ze kunnen verwachten. Het is goed dat het een beetje een verrassing blijft. Voor mij als opdrachtgever was natuurlijk wel precies duidelijk. Ook omdat ik de training zelf eerder volgde." Een ander zegt: "Ze weten de verwachtingen goed te managen. De doelen zijn bekend: je communicatievaardigheden worden met deze training versterkt. Hoe ze dat aanpakken, wordt vooraf niet verklapt."

Uitvoering

Alle respondenten bevestigen dat de training volledig conform het opleidingsprogramma is uitgevoerd. Acht respondenten zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. Eén geïnterviewde vertelt: "In tegenstelling tot veel andere communicatiecursussen is dit heel persoonlijk. Het is veel breder dan het leren van trucjes of communicatietechnieken. Je komt echt tot inzicht." Een ander zegt: "Het verrassingseffect is deels de kracht van het programma. Je leert waar je zelf voor staat, waardoor je met meer passie aan het werk gaat. Het is mensgericht en gaat een slag dieper dan andere trainingen." En een derde: "De training is een mix van theorie en oefeningen. De theorie gaat over het communicatiemodel dat zij hanteren en in de oefeningen pas je dat concreet toe. De werkvormen zijn afwisselend, waardoor je soms luistert, soms verrast wordt en soms zelf aan de slag gaat met wat je zojuist geleerd hebt." Twee referenten hebben zelf niet deelgenomen aan de training en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Opleiders

Acht respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers. Enkele positieve reacties: "Je kan merken dat de trainers uitstekend opgeleid zijn. Het is ook prettig dat ze met z'n tweeën zijn. De secondant kan doorvragen, waardoor er meer diepgang in de training komt", "De trainer is gepakt en gemazeld. Hij is ontzettend goed. Je merkt dat hij de regie in handen heeft. Hij geeft de deelnemers de ruimte om zelf ontdekkingen te doen, maar weet ook op het juiste moment door te gaan, waardoor het tempo in de training blijft" en "De trainers slagen er uitstekend in een sfeer neer te zetten die je bij dit soort trainingen echt nodig hebt. Het is een veilige omgeving waarin deelnemers en trainers elkaar vertrouwen. Iedereen gaat daar heel verantwoordelijk mee om". Twee referenten hebben geen zicht op de trainers en kennen om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Trainingsmateriaal

Bij de verschillende trainingen hoort een trainingsmap waarin de theorie beschreven staat en waarin voldoende ruimte is gereserveerd voor eigen aantekeningen. Negen geïnterviewden zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik heb Communication for Excellence en Leadership for Excellence gevolgd bij de How Company. Ik heb beide trainingsmappen nog altijd op mijn bureau liggen. Als ik in mijn werk iets tegenkom, sla ik één van de mappen open. Dat gebeurt nog best regelmatig." Een ander zegt: "De trainingsmap is van nut tijdens de training, maar ook daarna. Het is een hele complete map met voldoende ruimte voor aantekeningen. De theorie staat er schematisch in. Er staan ook concrete oefeningen in. De map heeft een overzichtelijke, duidelijk opbouw." En een derde zegt: "Naast de cursusmap kregen we ook een A5-boekje met de belangrijkste punten uit de training. Het is makkelijk om daarin bijvoorbeeld bepaalde gesprekspatronen terug te zoeken." Eén referent heeft geen zicht op het trainingsmateriaal en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

Accommodatie

De How Company maakt gebruik van de Baak in Noordwijk als accommodatie voor de trainingen. Alle respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Ik heb alle drie de trainingen gevolgd bij de Baak in Noordwijk. Het is voor dit doel een uitstekende locatie. Ze zijn ingericht op het verzorgen van trainingsgroepen." En een tweede zegt: "De hotelkamers zijn prima en het eten is er goed. Het is leuk dat het zo dicht bij zee ligt. Daardoor kun je in je eigen tijd lekker even naar buiten." En een derde: "Het is een prettige locatie die goed bij deze trainingen past. Je hebt hier het gevoel dat je een beetje bent afgesloten van de buitenwereld, waardoor je je goed op de training kunt focussen." Enkele tevreden referenten hebben ook enige punten ter verbeteringen. Verschillende geïnterviewden vonden het te koud. Eén referent geeft aan een sport of bewegingsruimte te missen.

Natraject

De geïnterviewden hebben verschillende ideeën over wat het natraject inhoud. Een aantal van hen ziet de laatste dag als geïntegreerd onderdeel van de training. Anderen zien de laatste dag als deel van het natraject. Negen respondenten zijn hierover tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "De training bestaat uit drie dagen en daarna is er nog een terugkomdag. Dat is heel effectief, want dan heb je in de praktijk ervaren hoe het werkt. Ook na de terugkomdag heb ik nog een opdracht mee naar huis gekregen om mee aan de slag te gaan." Een ander zegt: "Nadat je twee weken in je eigen omgeving bent geweest, is er een terugkomdag. Daardoor wordt de implementatie van de kennis verstevigd." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden over het natraject. Deze referent ziet de laatste dag van de training niet als deel van het natraject. Hij zegt: "Je kunt na afloop gebruik maken van een programma om je doelen in te plannen. Dat vind ik voor onze deelnemers niet zo effectief. Ik zou liever zien dat er nog persoonlijk contact is met de deelnemers."

Organisatie en Administratie

Op het gebied van de organisatie en administratie verloopt alles zonder problemen. Geen van de gesproken respondenten had een klacht. Zij zijn hierover dan ook allen tevreden tot zeer tevreden. De reacties zijn positief en kort: "De organisatie en administratie werken goed. Het verloopt allemaal soepel", "De organisatie en administratie is goed. De mensen die ik spreek maken een professionele indruk", "Het proces van aanmelden en factureren gaat goed en verder merk je er eigenlijk weinig van", "Ik heb helemaal geen problemen ondervonden. Over dit onderdeel krijg je pas echt een mening als er iets niet goed gaat" en "Alles gaat goed. Er wordt ook regelmatig contact gezocht om bepaalde zaken te bevestigen". De overige geïnterviewden maken opmerkingen van vergelijkbare strekking.

Relatiebeheer

Met sommige gesproken referenten wordt regelmatig contact onderhouden dan met anderen. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Het relatiebeheer laat zich kenmerken door de persoonlijke aanpak. Eén van de geïnterviewden vertelt: "Na ieder traject is er kort telefonisch contact. Er wordt gevraagd of ik tevreden ben met wat ze geleverd hebben en dan bespreken we gelijk wat ze nog meer kunnen doen. Ze denken daarbij mee en zijn niet dwingend. Ook de uitnodigingen voor evenementen stel ik op prijs." Een ander zegt: "Ik heb regelmatig persoonlijk contact met de trainer en daarnaast krijg ik een paar keer per jaar een mailtje. De frequentie is goed. Daardoor blijft het interessant." En een derde: "Ze hebben nog geen contact met me gezicht en dat vind ik prettig. Ik vind het fijn dat ik het initiatief heb. De keren dat ik zelf contact heb gezocht, werd ik uitstekend geholpen."

Prijs-kwaliteitverhouding

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen zegt: "Voor de zakelijke wereld zijn dit prima prijzen. Die investering verdient zich ook wel terug. De training gaat ook over relaties. Veel mensen gaan naar huis met het idee dat de training voor hun partner ook interessant kan zijn. Voor dat doel is de training aan de dure kant." Een ander zegt: "Ik vind de prijs ten opzichte van de kwaliteit goed. De hoge kwaliteit wordt vooral behaald door de persoonlijke aansluitende aanpak. Het is een heel effectieve training, dus deze training levert iets op." En een derde: "Het is een prijzige training, maar het heeft mij en mijn collega's ook echt iets opgeleverd: zowel in persoonlijke ontwikkeling als in zakelijk resultaat." Andere geïnterviewden geven een vergelijkbare reactie.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over trainingen met een open inschrijving van de How Company of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "De training heeft zowel bij mij als bij mijn collega's tot veel zelfinzicht geleid. Dat is waardevol; zowel zakelijk als privé", "Als opdrachtgever heb ik gezien dat onze deelnemers heel tevreden zijn teruggekeerd. Ze hebben veel geleerd en bereikt. Zelf heb ik gemerkt dat onze medewerkers meer open staan om het gesprek over communicatie aan te gaan. We spreken nu meer dezelfde taal", "Je bent voor de trainers echt een mens. Ze hebben een heel persoonlijke benadering en zien goed wat je nodig hebt", "Alle leden van het managementteam hebben wel een 'eureka-moment' gehad. We hebben allemaal iets wezenlijks over onszelf geleerd" en "Het heeft me veel inzicht gebracht en aanknopingspunten gegeven om dingen heel anders te gaan doen". Alle respondenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een traject van het instituut af te nemen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met How Company op 06-11-2018.

Algemeen

How Company bestaat inmiddels al vijftien jaar heeft zich in die jaren ontwikkeld tot een gevestigde naam onder trainingsbureaus. How Company is een praktische dienstverlener op het gebied van organisatieontwikkeling. Men ondersteunt organisaties en bedrijven die een sterkere, meer concurrerende positie willen verwerven en hun ambities willen waarmaken. Het bureau richt zich op personen en organisaties die het aanwezige menselijk potentieel beter willen benutten zodat doelstellingen succesvol en vooral sneller gerealiseerd kunnen worden. Hierbij richt men zich vooral op de 'how' component; hoe wordt een attitudeverandering bewerkstelligd binnen bedrijven en organisaties. How Company hanteert ervaringsleer als werkmethode. Deze methode stelt mensen in staat het geleerde direct in de praktijk toe te passen en zorgt ervoor dat de opgedane kennis en ervaring beklijft. De basis is de eigen praktijksituatie en werkproblematiek zoals men op de werkvloer ervaart. Eigen verantwoordelijkheid staat daarin centraal: wat kan men zelf doen om problemen op te lossen. Door deze manier van werken ontstaat er een blijvend effect voor zowel de werknemers als voor de organisatie.

Kwaliteit

How Company heeft kwaliteit en service hoog in het vaandel staan. Om die reden worden trainers door How Company zelf intern opgeleid. Alle trainers volgen intern een opleidingstraject, waarbij men een intensieve persoonlijke ontwikkeling doormaakt. How Company beschikt over een groep enthousiaste trainers waarvan een deel in vaste dienst is en een deel als freelancer wordt ingezet. Allen zijn zorgvuldig geselecteerd en kunnen omschreven worden als gepassioneerde professionals. De afgelopen tijd zijn er vier nieuwe trainers aangenomen die nu volop in het opleidingsprogramma zitten. How Company biedt ruimte voor deskundigheidsbevordering en heeft oog voor kwaliteit. Trainingen worden structureel geëvalueerd. De communicatielijnen zijn kort. Trainers spreken elkaar regelmatig en zien elkaar minimaal één keer per maand. Daarnaast organiseert men voor alle trainers jaarlijks een 'driedaagse'. Deze bijeenkomst is gericht op het delen van kennis, het uitwisselen van ervaringen en het informeren over nieuwe ontwikkelingen. Kenmerkend voor alle How Company trainingen is het feit dat deelnemers leren het eigen aanwezige potentieel daadwerkelijk te benutten. De factor mens is van doorslaggevend belang bij het halen van gestelde doelen. Succes staat of valt met de bereidheid en het vermogen van mensen om samen te werken en voor het maximale durven te gaan. De motivatie en vaardigheid tot samenwerking tussen leidinggevenden en medewerkers is naar de mening van How Company cruciaal voor goede resultaten. Het is voor How Company dan ook een harde eis dat ook het management en de directie deel uitmaken van het traject zodat er een blijvend effect ontstaat.

Continuïteit

How Company beschikt over een vaste klantenkring en groeit nog elk jaar in omzet. Met veel opdrachtgevers is de jarenlange samenwerking inmiddels uitgegroeid tot een partnership. Nieuwe relaties komen voornamelijk via mond-tot-mondreclame bij How Company terecht. Actieve marketing en promotie werden tot nu toe niet bedreven. Veel zorg en aandacht gaan uit naar de website en brochures en is er onlangs een geheel nieuwe huisstijl geïntroduceerd. Op de website heeft How Company een online platform gecreëerd dat toegang biedt aan deelnemers van trainingen. Zo krijgen deelnemers toegang tot trainingsmateriaal en aanvullende informatie. Ook schept het de gelegenheid om met de trainer en de deelnemersgroep in contact te blijven. Daarnaast biedt de digitale omgeving deelnemers de gelegenheid om zich verder persoonlijk te ontwikkelen en de opgedane kennis te onderhouden. How Company signaleert nog steeds de behoefte naar duurzame trainingsresultaten en een groeiende belangstelling voor grotere trajecten waarbij intensief wordt samengewerkt.

De komende jaren wil How Company actief gaan werken aan een grotere naamsbekendheid en daarmee aan een substantiële omzetgroei. Met het aannemen en opleiden van vier nieuwe trainers en de grondige aanpassing van de huisstijl zijn hiervoor de eerste stappen gezet. Op basis van de visie en strategie, de dienstverlening en opleidingsactiviteiten, de bevindingen uit het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode voldoende geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

How Company start veranderingstrajecten aan de top van een bedrijf of organisatie; dit vanuit de filosofie dat de veranderingsbereidheid daar dient te beginnen vanuit hun voorbeeldfunctie. Snel wordt de rest van de organisatie erbij betrokken om mede vorm te geven aan de gewenste verandering. Veranderen vanuit eigen kracht, geloof in eigen kunnen en het vervolgens ook doen, daar komt het bij de trainingen van How Company op neer. Resultaten worden niet alleen bereikt door de manier waarop gecommuniceerd wordt en hoe problemen worden aangepakt, maar ook in het tempo waarin veranderingen plaatsvinden. Door professionaliteit, deskundigheid en integriteit is How Company in staat gebleken om bij de cursisten een blijvend resultaat te bewerkstelligen en ook in de toekomst, waarin How Company zich gaat richten op groei, zullen deze aspecten nooit uit het oog worden verloren.

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