

# Klanttevredenheidsonderzoek

How Company

03-10-2016



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van How Company vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

<b>CEDEO-ERKENNING .....</b>	<b>1</b>
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE.....	2
<b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>	<b>3</b>
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	6
<b>BEZOEKVERSLAG .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>	<b>12</b>

# 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: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				63%	37%
Opleidingsprogramma				13%	87%
Uitvoering				25%	75%
Opleiders				13%	87%
Trainingsmateriaal			13%	50%	37%
Accommodatie②					
Natraject				37%	63%
Organisatie en Administratie			13%	37%	50%
Relatiebeheer				13%	87%
Prijs-kwaliteitverhouding				87%	13%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal					100%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden

- ② Geen van de referenten geeft een score voor dit onderdeel.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

De meeste referenten hebben al langer contact met How Company. Een aantal van hen nam al verschillende maatwerktrajecten van het instituut af en een aantal volgde zelf eerst een training met open inschrijving om vervolgens een maatwerktraject voor meer medewerkers af te spreken. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject van de maatwerkopleidingen van How Company. Eén van hen vertelt: "Ik ken How Company nu al zeker 10 jaar. Ik heb in 2005 of 2006 de eerste training gevolgd. Ondertussen heb ik al bij verschillende bedrijven maatwerktrajecten van de How Company afgenomen." Tijdens het voortraject wordt de opleidingsvraag onderzocht. Eén referent vertelt het volgende: "Als wij met een opleidingsvraag zitten, bespreek ik met de programmamanager wat onze bedoeling is. Hij stelt vragen over de doelgroep en doet vervolgens een voorstel." Een ander zegt: "Als ik ergens mee zit neem ik telefonisch contact op. Na die eerste inventarisatie volgt een gesprek. Vervolgens krijgen we een voorstel en komt de trainer langs om verdere afspraken te maken over de details."

### **Opleidingsprogramma**

Na de gesprekken in het voortraject volgde snel een offerte met een eerste uiteenzetting van het programma. Daarin konden nog aanpassingen gemaakt worden, waarna de definitieve opdrachtbevestiging volgde. Details over de invulling van het programma werden via de mail vastgelegd. Eén respondent vertelt: "Na het eerste overleg kregen we een offerte. Het was niet nodig om hier nog wijzigingen in aan te brengen. Afspraken over details hebben we via de mail afgehandeld, zoals het boeken van de accommodatie." Een ander zegt: "We hebben in het begin heel aandachtig naar de inhoud van de offerte gekeken. In een overeenkomst hebben we akkoord gegeven. Ook de deelnemers werden uitgebreid ingelicht over het programma. Er zijn flyers gemaakt met het profiel van de trainer, uitleg over de voorbereidende opdracht en aanvullende praktische informatie. Sinds vorig jaar hebben we een raamovereenkomst." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma.

### **Uitvoering**

De trainingen werden volledig conform verwachting uitgevoerd. Alle respondenten zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. De trainingen worden sterk afgestemd op de wensen van de organisatie. Eén referent vertelt bijvoorbeeld: "Er worden passende werkvormen gekozen bij de trainingen. Dat ontwikkelt zich ook, afhankelijk van de actuele problematiek. Ze zijn voortdurend bezig met de vragen: 'Wat speelt er?', 'Waar moeten we op letten?' en 'Hoe is het met de groep?'. Verder wordt er ook uitstekend ingespeeld op de individuele behoefte." Een ander vertelt: "Je leert elkaar tijdens de trainingen goed kennen. Er ontstaat een sfeer van beslotenheid, zodat je oefeningen kunt doen die je confronteren met je eigen gewoontes. Voorafgaand aan de trainingen maak je ook huiswerk, waar je tijdens de training weer mee aan de slag gaat." Eén referent heeft nog een suggestie ter verbetering: "Er is veel interactie tussen de trainer en de deelnemers, maar minder tussen de deelnemers onderling. Dat kan soms ook heel leerzaam zijn."

### **Opleiders**

Over de trainers zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Enkele positieve reacties: "De trainers lezen je binnen vijf minuten. Ze weten meteen hoe ze je het beste kunnen benaderen. Als je het niet begrijpt nemen ze net zo lang de tijd tot je het begrijpt", "We zijn heel tevreden over onze trainer en vragen hem ook steeds terug. Van anderen begrijp ik dat zij dat met hun eigen trainer ook hebben. Dat zegt wel iets over de kwaliteit van hun team", "De trainers zijn van zeer hoog niveau. Ze hebben wel een verschillend energie niveau, maar gaan beiden op een hele authentieke manier met de deelnemers om", "How Company selecteert haar mensen zorgvuldig. De trainers zijn professioneel en integer en hebben een prettige manier van werken" en "We nemen veel trainingen af. De trainer die de meeste trainingen verzorgt, wordt met bijna een 9 gewaardeerd door de deelnemers. Ook over andere trainers zijn we tevreden. Het komt een enkele keer voor dat het tegenvalt, maar dan wordt die trainer ook niet meer ingezet".

### **Trainingsmateriaal**

Alle referenten kregen bij de training een cursusmap waarin beknopt de belangrijkste punten van de training werden behandeld. Daarnaast was er voldoende ruimte voor het maken van eigen aantekeningen. Eén referent zegt: "Het trainingsmateriaal is keurig verzorgd. Het is beknopt, maar ook goed. Bovendien wordt er verwacht dat je zelf veel opschrijft." Daarbij is het voor linkshandigen prettig dat de mappen zijn aangepast. Eén respondent vertelt: "Voor linkshandigen zijn de cursusmappen min of meer gespiegeld. Zij kunnen dus aan de linkerkant van de spiraal hun aantekeningen maken." Zeven referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Eén van hen heeft wel een suggestie: "De cursusmap mag wel iets vriendelijker en aantrekkelijker. Ze mogen ook wel iets duidelijker aangeven dat zij het materiaal uitgeven met een logo." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "Ik zie weinig ontwikkeling in het trainingsmateriaal. De dingen die ik zes jaar geleden zag, zie ik nu nog. Het ziet er wel altijd netjes uit."

### **Accommodatie**

Alle trainingen worden in-company verzorgd of op een locatie die door de opdrachtgever wordt gekozen. Er is wel altijd overleg met How Company om vast te stellen of de gekozen locatie aan hun minimeisen voldoet.

### **Natraject**

Het natraject wordt bij verschillende referenten op verschillende manieren ingevuld. Daarover worden al tijdens het voortraject afspraken gemaakt. Sommige referenten hebben een terugkomdag en soms is er op een andere manier contact na afloop van de trainingen. Eén respondent vertelt bijvoorbeeld: "We hebben een terugkomdag. Dat is een belangrijk onderdeel van de training. Dan wordt er besproken hoe het gaat en welke successen er al behaald zijn." Een ander zegt: "Na afloop is er contact tussen de cursisten en de trainer kijkt daarbij mee. Daarin bespreken deelnemers wat ze tot nu toe met de kennis gedaan hebben." Er is ook altijd contact om de trainingen te evalueren. De deelnemers krijgen een formulier en de opdrachtgevers hebben meestal telefonisch contact. Eén respondent zegt: "De deelnemers vullen een evaluatie in en met het management is contact om de resultaten te bespreken. Daarin worden niet de reacties van de deelnemers in de evaluaties besproken. Dat zou wel fijn zijn." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject.

### **Organisatie en Administratie**

Over de organisatie en administratie hebben de meeste referenten weinig op te merken. Zeven referenten zijn dan ook tevreden tot zeer tevreden. Eén van hen vertelt bijvoorbeeld: "How Company is bijzonder klantvriendelijk. Ze zijn uitstekend bereikbaar en als er een probleempje is, wordt daar gelijk iets aan gedaan." Een ander zegt: "How Company doet er alles aan om de trainingen zo goed mogelijk te laten verlopen en ons tevreden te houden. We hadden eens een nieuwe trainer die erg tegenviel. Er was geen klik. Dat hebben ze uitstekend opgelost: de trainer wordt niet meer ingezet en ze hebben kosteloos een vervangende middag aangeboden." Eén referent is niet tevreden en ook niet ontevreden en zegt: "In hun aanpak zouden ze iets moderner kunnen werken. Bijvoorbeeld door te werken met gekoppelde agenda's. Dan kan er ook niets misgaan."

### **Relatiebeheer**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het relatiebeheer. Eén van hen vertelt: "Er is in ieder geval wel twee tot drie keer per jaar contact buiten de trainingen om. Ze zijn altijd geïnteresseerd in wat we doen, zonder dat ik het idee heb dat het ze om acquisitie gaat. Zij zijn ook altijd bereikbaar als ik zelf met een vraag zit." Een ander zegt: "We werken veel samen dus er is regelmatig contact. Ik krijg ook wel mailtjes over nieuwe trainingen. Dat vind ik wel een beetje op het randje, omdat ik niet echt tot de doelgroep behoor. Dat zouden ze iets beter toe kunnen spitsen als ze het niet te agressief aanpakken." En een derde: "Ik heb heel regelmatig contact op een vrij informele manier. Ik beschouw beide partners van het instituut als bevriende adviseurs van mij en de organisatie." Ook worden er jaarlijks bijeenkomsten georganiseerd.

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. De meeste referenten vinden de prijs hoog en de kwaliteit bijzonder hoog. Enkele reacties: "Ze brengen een uitstekend resultaat voor een flinke prijs", "Het is niet goedkoop, maar dat is voor ons geen probleem. Ik vind de trainingen ontzettend goed en je ziet veel resultaat voor die investering", "Het is niet goedkoop. Het is een forse investering, maar als ik zie wat je er in de organisatie mee in beweging krijgt, dan is het een keurige prijs. Uiteindelijk gaat het toch om het resultaat dat je haalt", "Ik vind het een dure club. Ik moet weleens slikken als ik de prijzen zie en dan hebben we het er over. Toch vind ik nog steeds dat ik waar voor mijn geld krijg" en "De trainingen zijn vrij hoog geprijsd, maar wij vinden het de geleverde kwaliteit meer dan waard. Het is ook fijn dat ze de prijzen in de eerste drie jaar voor ons niet verhoogd hebben."

### **Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn zeer tevreden over de maatwerkopleidingen van How Company of over de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door hen worden benadrukt: "De How Company komt altijd met een voorstel dat past bij onze behoefte. Ze proberen geen standaardtrainingen te slijten, die ze op dat moment aanbieden. Ze verdiepen zich echt in wat wij op dat moment nodig hebben", "How Company heeft echt een blijvende impact op het contact met mensen. Tijdens de trainingen ervaar je leermomenten voor jezelf en wordt je je bewust van de communicatie van anderen", "Bij How Company krijgen ze het echt voor elkaar om mensen te helpen veranderen in hoe ze handelen en denken" en "How Company heeft heel veel voor ons bedrijf gedaan. Mensen gaan anders om met conflictsituaties. Er is nu meer begrip voor gesprekspartners. Dat heeft ook effect op persoonlijk vlak." Alle referenten zouden de maatwerkopleidingen van het instituut desgevraagd bij anderen aanraden en allen overwegen zij opnieuw een traject af te nemen.

## Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				10%	90%
Uitvoering				10%	90%
Opleiders				20%	80%
Trainingsmateriaal				70%	30%
Accommodatie②				60%	30%
Natraject				60%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer				10%	90%
Prijs-kwaliteitverhouding				70%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				20%	80%

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score voor de accommodatie.

### Toelichting op de gegeven antwoorden:

#### Voortraject

De meeste referenten kozen voor een training met open inschrijving van How Company, nadat zij zelf eerder goede ervaringen hadden met het instituut, of omdat een kennis of collega het instituut bij hen aanbeval. Eén van hen zegt: "Ik heb zelf de training doorlopen en nu stuur ik jaarlijks een groep medewerkers naar hun trainingen." Een ander zegt: "Een collega attendeerde mij op de cursus. Ik heb me meteen ingeschreven." Er wordt veel aandacht besteed aan het voortraject. Eén respondent vertelt: "Wanneer we een groep deelnemers willen inschrijven nemen we contact op met onze vaste contactpersoon bij How Company. In een gesprek schetsen wij onze opleidingsvraag en zij zoeken naar de vraag achter de vraag. Dan kijken we welke standaardtraining bij onze vraag aansluit, maar we nemen ook wel maatwerktrajecten af." Een ander zegt: "We plannen een datum in en de deelnemer ontvangt vervolgens huiswerk vooraf. Dat wordt met een leidinggevende doorgenomen. Het is voor hen heel duidelijk wat wij als werkgever van de trainingen verwachten." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject.



### **Opleidingsprogramma**

De referenten zijn via de website geïnformeerd over het standaardopleidingsaanbod. Op de website staat per programma aangegeven wie tot de doelgroep behoort, wat de doelstellingen zijn, wat de kosten en voorwaarden zijn en praktische informatie. Eén referent vertelt: “De trainingen zijn vooral gericht op persoonlijke ontwikkeling, dus de uitkomst is voor iedereen anders. Met het programma brengen ze vooraf focus aan, zodat alle deelnemers wel gericht aan de slag kunnen. Alle deelnemers krijgen een programma.” Sommige opdrachtgevers kiezen ervoor om de deelnemers zo min mogelijk over het programma te informeren. Eén van hen zegt: “Onze deelnemers hebben een aantal vragen gekregen en ze weten wat de doelstellingen zijn, maar ze weten bijvoorbeeld niet waar ze in de training mee te maken krijgen. Dan is het effect groter.” Eén deelnemer geeft aan dat het programma vooraf informatief genoeg is, maar dat je dan nog geen idee hebt wat je van de training kunt verwachten. Hij zegt: “Het is heel moeilijk om in het programma duidelijk te maken wat de impact uiteindelijk is. Ik heb me ingeschreven, omdat een vriend me beloofde de training te betalen als ik het niets vond en niet zozeer op basis van het programma.” Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma.

### **Uitvoering**

Alle trainingen werden minstens conform verwachting uitgevoerd. Alle respondenten zijn hierover dan ook tevreden tot zeer tevreden. Enkele positieve reacties: “Ik krijg van de deelnemers te horen dat er een uitstekende afwisseling is tussen groepsopdrachten en individuele aandacht. Er is in de drie of vier dagen van training altijd een persoonlijk moment met de trainer en dat wordt door hen erg gewaardeerd”, “De werkvormen zijn erg uitdagend. Mensen worden echt tot denken aangezet en krijgen ook de tools om dat in de praktijk toe te passen”, “Het zijn lange en intensieve dagen, maar er is meer dan genoeg variatie. De werkvormen zijn zeer afwisselend”, “Het is niet alleen zitten en luisteren, maar vooral ook toepassen van bepaalde theorieën. Dat zorgt ervoor dat je het ook in de praktijk makkelijker gebruikt” en “Ze trekken alles uit de kast. Er wordt gewerkt met groepsopdrachten en individuele opdrachten en op het juiste moment zijn er pauzes met rustgevende muziek”. Na afloop van de trainingen wordt er geëvalueerd.

### **Opleiders**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainers. Enkele sterke punten die genoemd worden: “De trainer weet bij iedere deelnemer zeer snel de vinger op de zere plek te leggen. Daardoor kan iedereen ook snel aan de slag met de zwakkere punten. Het is confronterend, maar effectief”, “De trainer vraagt door tot op het randje van ongemak, maar op die manier leer je wel het meeste”, “De trainers worden opgeleid en gecertificeerd. Bij iedere training is in ieder geval één gecertificeerde trainer. Daarmee is de kwaliteit goed geborgd”, “De trainers kennen onze bedrijfscultuur en kunnen daardoor aanhaken bij de beleving van de medewerkers”, “De trainers realiseren wezenlijk impact. De kwaliteit van de trainers heeft een enorme invloed op het succes van de training”, “Verschillende trainers hebben een verschillende manier van werken. De één sluit daardoor misschien beter aan dan de ander, maar het uitgangsniveau is uitstekend” en “De gastspreker was echt een specialist op het gebied van P&O”.

### **Trainingsmateriaal**

Over het trainingsmateriaal zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden. Alle deelnemers krijgen bij de training een cursusmap. Eén van hen vertelt: “Bij aankomst ligt er een map klaar met je naam erop. Daarin zit het meeste materiaal.” Een ander zegt: “Het cursusmateriaal is helder en overzichtelijk. Ze gebruiken bij verschillende trainingen dezelfde structuur in het cursusmateriaal. Dat maakt het gebruik en de toepassing intern heel prettig. Alle medewerkers die de trainingen door de jaren heen volgen, krijgen hetzelfde te zien en kunnen dat samen gebruiken.” En een derde: “In de map kon je meeschrijven en er werd veel gebruik gemaakt van plaatjes. Dat maakt het lekker duidelijk. Je ziet in één oogopslag wat er bedoeld wordt, zonder dat je hele lappen tekst hoeft door te nemen.”

### **Accommodatie**

De trainingen met een open inschrijving worden gegeven in De Baak Seaside in Noordwijk. Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over deze accommodatie. Eén van hen zegt: "Een prima locatie voor trainingen zoals deze. De trainingsruimtes zijn heel prettig en ook de kamers zijn keurig. De locatie is natuurlijk prachtig aan zee." Een ander zegt: "De accommodatie is echt fantastisch. Het is een rustige en aangename ruimte en het uitzicht op zee is echt fantastisch. Ook de visgerechten zijn heerlijk. Alleen rond augustus of september schijnt de zon wel erg fel in de trainingsruimte." Anderen vertellen zeer vergelijkbare verhalen. De accommodatie is uitstekend bereikbaar en er is voldoende parkeergelegenheid. Eén referent heeft geen zicht op de accommodatie en kent om die reden geen score toe aan dit onderdeel.

### **Natraject**

Na afloop van de trainingen worden er verschillende activiteiten ondernomen om de kennis uit de training zo goed mogelijk in de praktijk te implementeren. Deelnemers kunnen kosteloos met vragen contact opnemen met de trainers, er wordt een forum ingericht en er wordt een terugkomdag georganiseerd. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Eén van hen zegt: "Op de terugkomdag wordt er stilgestaan bij de implementatie in de praktijk. Wat doe je ermee en wat pas je toe? Welke succesmomenten heb je gehad? Die ervaringen deel je met elkaar." Een ander zegt: "We hebben een afsluitend gesprek gevoerd met de trainer. In dat gesprek kun je feedback geven op de trainer en vertelt de trainer wat hij van de groep vond." Referenten zien ook resultaat in hun werk in de praktijk. Eén van hen vertelt: "Ik merk dagelijks dat collega's ermee bezig zijn. Doordat bijna iedereen de training heeft gevolgd kun je met elkaar op een andere manier een gesprek voeren. We hebben nu echt een gedeelde taal in onze organisatie, waardoor we manieren van communiceren beter kunnen begrijpen."

### **Organisatie en Administratie**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Het algemene beeld is dat de respondenten weinig ongemak hebben van de organisatie en administratie. Daarnaast vinden zij het zeer prettig dat er snel contact gemaakt kan worden met vaste contactpersonen. Eén van hen zegt hierover: "Ik heb een vaste contactpersoon. Er zijn hele korte lijnen. Als er iets is wordt het snel opgelost en als ik een vraag heb krijg ik altijd snel antwoord." Ook de administratieve processen verlopen vlekkeloos. Eén referent beschrijft het als volgt: "De facturatie wordt altijd aan de juiste persoon in de organisatie gestuurd, zodat wij het in het personeelsdossier kunnen verantwoorden. We hebben nooit discussie gehad over de facturatie." Een ander zegt: "De inschrijvingen verlopen zonder problemen, de facturen kloppen altijd en de offertes zijn duidelijk."

### **Relatiebeheer**

Ook buiten de trainingsmomenten om onderhoudt How Company contact met haar klanten. Er worden bijeenkomsten georganiseerd en er is regelmatig telefonisch contact. Alle respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop How Company invulling geeft aan het relatiebeheer. Eén van hen zegt: "Ze organiseren eens in de zoveel tijd een bijeenkomst waar ik voor wordt uitgenodigd, bijvoorbeeld voor een boottochtje aan het einde van de zomer." Een ander zegt: "Ik heb heel regelmatig contact met mijn contactpersoon om even te sparren. Ik kan hem eigenlijk altijd bellen met vragen over effectief leiderschap. We kennen elkaar inmiddels goed en hebben op informele wijze contact." En een derde: "Er is een vaste accountmanager die precies weet wat wij van de trainingen verwachten. Hij neemt regelmatig contact op."

### **Prijs-kwaliteitverhouding**

Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Enkele reacties: "Het is een stevige prijs, maar die wordt gelegitimeerd door wat ze leveren", "Als je zoveel uit een training kan halen, maken de kosten niet zo veel uit", "De prijs is bovengemiddeld, maar dat geldt ook zeker voor de kwaliteit. De verhouding is in ieder geval goed, als je dat met andere trainingen vergelijkt", "Toen ik begon was de prijs aanzienlijk lager. Nu is de prijs al behoorlijk gestegen, maar toch zou ik de training zo weer volgen. De impact die de training heeft is heel waardevol en duurzaam. Daarmee is de prijs minder van belang. Voor de hoeveelheid trainingen die we afnemen is de prijs redelijk" en "De training is prijzig. Zeker als je het vergelijkt met andere trainingen in het onderwijs. We zien het echt als investering om dat het effect echt groot kan zijn. De How Company biedt wel echt iets unieks, wat je bij een ander instituut niet zo snel vindt."

**Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal**

Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de opleidingen met een open inschrijving van How Company of de samenwerking in totaal. Enkele sterke punten die door de respondenten worden benadrukt: “Ze slagen erin mensen hun gedrag te laten veranderen; dat blijkt bij andere trainingen vaak erg moeilijk”, “De How Company doorleeft de eigen filosofie”, “De programma’s steken echt uitstekend in elkaar”, “Na een fusie heeft de How Company er voor gezorgd dat er houvast is om samen te werken”, “Het is een hele professionele organisatie met hoogwaardige trainers die echt impact hebben op de manier van werken”, “Al onze deelnemers boeken succes op professioneel en privé vlak”, “Wij proberen onze klanten ook wel naar de trainingen te sturen om onze samenwerking te verbeteren” en “We maken niet vaak mee dat deelnemers zo enthousiast terugkomen van een training”. Alle referenten zouden het instituut desgevraagd bij een collega aanraden en allen overwegen zij opnieuw een training van How Company te volgen.

## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met How Company op 03-10-2016.

### Algemeen

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.

### Kwaliteit

How Company heeft kwaliteit en service hoog in het vaandel staan. Zo vormt de lijfspreuk "Performance through People" intern de leidraad. 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 kleine 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. 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. Daarnaast wordt eens per jaar ook de eigen cultuur onder de loep genomen. 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.

### 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-mond reclame bij How Company terecht. Actieve marketing en promotie wordt bewust niet bedreven. Zorg en aandacht gaan wel uit naar de website en brochures. Zo beschikt men op de nieuwe website over een digitale leeromgeving. Hiermee 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 de behoefte naar duurzame trainingsresultaten en een groeiende belangstelling voor grotere trajecten waarbij intensief wordt samengewerkt. 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 bij voorkeur veranderingstrajecten aan de top van een bedrijf of organisatie. 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.

## 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](http://www.cedeo.eu)