

Klanttevredenheidsonderzoek

LinQue Consult BV

18-12-2020



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van LinQue Consult BV 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 COACHING.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	6
BEZOEKVERSLAG	9
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	11

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, 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 Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Offerte				30%	70%
Uitvoering				10%	90%
Coaches				10%	90%
Afronding②				20%	60%
Organisatie en Administratie				20%	80%
Relatiebeheer				20%	80%
Prijs-kwaliteitverhouding③			10%	20%	10%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				10%	90%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Zes referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Meerdere referenten waren zelf al uit het verleden bekend met LinQue Consult BV (hierna te noemen LinQue Consult). Bij anderen had de school in het verleden ervaring opgedaan met het instituut. Meerdere redenen worden genoemd om voor dit instituut te kiezen, wat naar voren komt in de volgende uitspraken: "Ik ken hen van vroeger als een uitermate sterk instituut. Ze kunnen concreet zorgen voor verbeteringen in het onderwijs. Ze leggen de vinger op de zere plek en doen er wat mee", "Ze zijn bij ons binnengekomen met twee coaches na een zwakke beoordeling en hebben toen succesvol het team en de schoolleiding begeleid. Sindsdien zijn zij aan ons verbonden" en "Ik kende de coach en de ervaringen met hem waren erg goed." In de voorbereiding op het traject wordt ruim de tijd genomen om de vraag van de klant helder te krijgen en te kijken naar de mogelijke ondersteuning door LinQue Consult daarbij. Allen zijn tevreden tot zeer tevreden over de werkwijze in het voortraject.

Offerte

Men geeft een positieve tot zeer positieve beoordeling voor het plan van aanpak van het traject en de bijbehorende offerte. In goed onderling overleg wordt een plan afgesproken voor het traject. Enkele uitspraken ter illustratie: "We hebben uitgebreid met elkaar gesproken over de wensen en de inhoud van het traject. Ik vond hen heel zorgvuldig daarin" en "Na het geven van de opdracht hebben we samen gekeken op welke punten de coaching nodig was." Volgens de geïnterviewden was de offerte helder over de opbouw van de kosten.

Uitvoering

Alleen maar positieve en zeer positieve geluiden worden in de vraaggesprekken gehoord over de uitvoering van de trajecten. Men spreekt over maatwerk naar de klant toe en het voldoen aan de verwachtingen. Enkele citaten die passen bij deze positieve beoordeling: "Het is eigenlijk mijn redding geweest. Waar het bij anderen aan schortte was het meepraten, want daar had ik niets aan. Deze coach heeft het op zo'n manier gebracht dat ik werd geholpen met waar ik tegenaan liep en dat ik ook veranderingen kon aanbrengen. Ik heb er rust door gekregen", "De coach beschikte over heel veel manieren om de dingen uit te leggen en dat was heel fijn. Er was namelijk in de school best wel weerstand tegen het gaan van sturen naar coachen", "Sterk vind ik dat de ondersteuning gebeurt door iemand die de school kent maar niet eraan verbonden is. Ik kan altijd met vragen bij hem terecht. Hij maakt je duidelijk welke rol je hebt met de nodige theoretisch achtergrond", "Het heeft mij het besef gebracht dat ik wel wat voorstel. Ik ben geweest op wat ik allemaal volbracht heb en dat had ik nodig. De oefeningen waren leuk en de coach was altijd positief" en "Ik heb meer zicht gekregen op mijn kundigheid en beperkingen. Bij de lesonderdelen vond ik het omgaan met kinderen van verschillende niveaus in de klas heel leuk" en "Het heeft ervoor gezorgd dat we van beoordeling 'zeer zwak' naar 'voldoende' zijn gegaan. Belangrijk was daarbij het nadenken over hoe je naar de lessen kijkt. Daarbij zijn ook docenten gecoacht."

Coaches

Uit de interviews spreekt grote waardering van de referenten voor de kwaliteit van de coaches. Dit heeft onder andere te maken met de grote ervaring in het onderwijs, de expertise en de klantgerichtheid. Ook de goede 'klik' met de coach is voor de referenten een belangrijk pluspunt en daaraan wordt volgens hen door het instituut zeker aandacht besteed. Ter illustratie enkele uitspraken: "Ik vond het leuk dat hij mij ook leerde om te netwerken", "Hij wist een heel goed traject neer te zetten met allerlei opdrachten. Het was heel divers", "Het was een heel prettig persoon en ook heel secuur en professioneel. Hij wist de zaken heel goed toe te lichten en hij kon daarbij goed de theorie in de praktijk laten zien", "Hij had ervaring in het onderwijs, was heel enthousiast en betrokken en had een hoge mate van kennis. Hij wist het ook goed over te brengen en de mensen in beweging te brengen", "Ik ben heel tevreden. Het is een heel prettig persoon die zijn kennis zal delen, maar niet ermee te koop loopt. Hij vraagt nog regelmatig naar hoe het nu gaat" en "Ik vond hem heel prettig en rustig. Hij was in staat om de twijfels weg te nemen en mij te pushen om stappen te maken."

Afronding

Door twee van de geïnterviewden wordt geen oordeel gegeven over de afronding, omdat het traject nog bezig is. De anderen zijn goed te spreken op dit onderdeel, wat ook naar voren komt in de volgende citaten: "Het was een goed afgerond geheel, maar ik vond het jammer dat het afgelopen was. Ik had het graag nog verlengd", "We hebben heel uitgebreid geëvalueerd samen" en "We zijn als afsluiting met z'n drieën om de tafel gaan zitten. De resultaten waren goed en we hebben afspraken gemaakt over de volgende stappen voor de gecoachte collega en wat er eventueel van mij werd verwacht daarbij." Op het gebied van de nazorg geven de referenten aan dat het instituut na afloop nog in contact blijft en zo nodig nog een stukje ondersteuning kan geven. "We hebben nog gekeken naar een klein vervolg na enige tijd, maar daar was tot mijn spijt bij ons geen financiële ruimte voor", vertelt een van hen. Men is goed te spreken over de behaalde resultaten in de trajecten.

Organisatie en Administratie

Met tevredenheid wordt door de respondenten gekeken naar de organisatie en administratie van LinQue Consult. Men spreekt van een professionele organisatie, waar de zaken goed geregeld zijn. De bereikbaarheid van zowel de coach als het instituut noemt men heel goed. Er wordt heel snel gereageerd op vragen via de e-mail en er wordt altijd teruggebeld als de gewenste persoon even niet bereikbaar is. Het nakomen van de afspraken staat bij het instituut hoog in het vaandel en de rekeningen komen overeen met de uitgemaakte offerte. Men vindt LinQue Consult dan ook een betrouwbare relatie, waar alles organisatorisch en administratief op orde is.

Relatiebeheer

Allen zijn goed te spreken over de manier, waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt. Er wordt gesproken over het met enige regelmaat contact zoeken met de klant. Ter illustratie: “De coach heeft na afloop nog contact opgenomen. Een collega van mij is sindsdien ook door hem geholpen”, “We hebben via de mail nog contact gehad. Er komt ook nog een vervolg”, “Het contact een-op-een is heel prettig en ik heb er veel aan. We bellen best vaak met elkaar, zeker rondom het traject” en “We hebben in ieder geval jaarlijks maar meestal vaker contact. Ze organiseren ook webinars.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Zes referenten hebben geen zicht op de prijs van het traject of hebben geen vergelijking gemaakt met andere aanbieders van soortgelijke trajecten. De anderen geven in meerderheid een positieve beoordeling voor de prijs-kwaliteitverhouding. Volgens hen is de prijs in overeenstemming met de markt en de kwaliteit prima. Enkele citaten: “Ze zijn niet de duurste en leveren hele goede kwaliteit”, “Het is altijd een hoop geld, maar het is het waard als je het afzet tegen wat het kost als het misgaat” en “Ze leveren zeker kwaliteit voor een marktconforme prijs.” Een van hen geeft een neutrale score, omdat hij de prijs toch wel een aandachtspunt vindt. Hij is wel tevreden over de geleverde kwaliteit.

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

Over het geheel genomen zijn alle respondenten tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering van het coachingtraject en de samenwerking met het instituut. Als sterke punten komen onder andere uit de vraagesprekken naar voren: de brede kennis van het onderwijs en het leiderschap daarin, de inhoudelijke begeleiding en de interne korte lijnen. Enkele uitspraken ter illustratie: “Sterk vind ik de duidelijkheid. Ik kan er wat mee en het heeft mij heel erg geholpen. Ik ben heel anders naar de dingen gaan kijken en het heeft mij ook nieuwe inzichten opgeleverd”, “Het was de kwaliteit van de coach en hoe dat heeft doorgewerkt in mijn huidige functioneren”, “Ze weten heel goed wat onderwijs inhoudt. Ze hebben veel kennis in huis” en “Ze wisten goed in fases het teamgebeuren weer te geven en mijn rol erin.” Een van de geïnterviewden heeft nog wel de volgende tip voor het instituut: “Ik had in het begin het idee dat de coach je aan een baan zou helpen, maar dat is niet zo. Misschien is het goed om daar vooraf duidelijkheid over te geven.” Men is bereid om LinQue Consult voor coachingtrajecten aan te bevelen aan anderen.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				50%	50%
Opleidingsprogramma				50%	50%
Uitvoering				20%	80%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal②				10%	
Accommodatie③					
Natraject④				60%	30%
Organisatie en Administratie				50%	50%
Relatiebeheer				60%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Negen referenten onthouden zich van een oordeel over het trainingsmateriaal.
- ③ De referenten onthouden zich van een oordeel over de accommodatie.
- ④ Eén referent onthoudt zich van een oordeel over het natraject.
- ⑤ Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De respondenten zijn voor het afgenomen traject op verschillende manieren bij LinQue Consult BV (hierna te noemen LinQue Consult) terechtgekomen. Bij sommigen is het instituut al bekend binnen de school. Anderen hebben in een eerdere werkkkring al ervaring opgedaan met LinQue Consult. Een enkeling is door een collega op het instituut geattendeerd of is vanuit het verleden bekend met een van de trainers van het instituut. Uit de interviews komen verschillende redenen naar voren om voor dit instituut te kiezen, waaronder: de juiste expertise, de goede ervaringen in het verleden, de keuze voor een specifieke trainer en het juiste aanbod. Enkele citaten op dit gebied: "Ik was onder de indruk van de workshop die ik van hen heb meegemaakt", "Ik heb gekozen op grond van de goede ervaringen met de coach. De kwaliteit is hoog en we hebben een professionele 'klik'" en "We waren bezig met het nieuwe schoolplan en wilden het op een iets andere manier maken als voorheen." In de voorbereiding op het traject wordt samen met de klant gekeken naar de behoefte en de invulling die LinQue Consult daaraan kan geven. Dit vindt plaats op een gedegen en klantgerichte manier. "We hebben samen uitgebreid de tijd genomen om te kijken waar de behoefte lag en daaruit is een teambuildingtraining gekomen van twee dagen", aldus een tevreden respondent. Het voortraject wordt door de referenten positief beoordeeld.

Opleidingsprogramma

Allen zijn goed te spreken over het trainingsprogramma dat in goed overleg met de klant wordt opgesteld. Illustratief voor dit overleg zijn de volgende citaten: “Ze denken heel goed mee in wat er nodig is. Ze kijken daarbij goed naar het doel en staan ook open voor onze inbreng”, “Het was fantastisch en echt maatwerk. We hebben samen naar het masterplan gekeken en hebben de tijd genomen om structureel bij elkaar te komen”, “Ze zijn heel sterk in dat overleg vooraf en ook heel koppig, als het gaat om wat wel en niet mogelijk is” en “Ik ben in gesprek gegaan met eerst twee van de trainers en later ook nog met de derde trainer.” De kosten van het traject zijn van tevoren bekend en worden duidelijk omschreven in de offerte.

Uitvoering

Uit de interviews spreekt grote tevredenheid over de uitvoering van de trajecten. Er wordt voldaan aan de verwachtingen van de opdrachtgever en de deelnemer. Ter illustratie: “Een collega had een onvoldoende beoordeling gehad en was daar erg van geschrokken. Hij had al een tijdje niet aangehaakt bij de nieuwe ontwikkelingen. De coach heeft het voor elkaar gekregen om het gat te dichten en de pijn eruit te halen”, “Het is een training die wij regelmatig als interne training door hen laten verzorgen en we zijn altijd heel tevreden over de uitvoering. Daarin wordt gewerkt aan de kennis, de competenties en het zelfvertrouwen van de deelnemers”, “Als opdrachtgever heb ik samen met hen het programma opgesteld. We waren tevreden over de trainer die goed aansloot bij de doelgroep. Er was een goede ‘klik’ en hij had een goed begrip van mensen met een beperking”, “Het onderwerp was de verhoging van de kwaliteit en daarin moest het managementteam begeleid worden. Doordat je dat doet met een externe coach creëer je een externe verantwoording” en “Bij het gedeelte teambegeleiding hebben we echt stappen gemaakt in de ontwikkeling van het team en daar ben ik dan ook heel tevreden over. Het stukje visieontwikkeling is mij wat tegengevallen. Ik had verwacht dat zij daarin het voortouw zouden nemen, maar nu heb ik zelf de visie geschreven met wel de ondersteuning van de trainer. Dit kan te maken hebben met de gemaakte afspraken hierover, want ik ben pas later in het voortraject ingestapt.”

Opleiders

Men is positief tot zeer positief over de kwaliteit van de trainers van LinQue Consult. Het zijn deskundige trainers met grote ervaring, betrokkenheid en flexibiliteit. Ter illustratie van de positieve scores enkele citaten: “Hij was betrokken en zorgde voor vertrouwen. Hij kon goed meebewegen met de groep en kon ook goed de pijnpunten aanvoelen”, “Hij had het heel goed georganiseerd met een tijdspad en doelen. Hij heeft in de begintijd ook bij de vergaderingen gezeten en het was mooi om te zien dat hij de dingen kon terugbrengen tot de essentie”, “Hij kan actief luisteren en op een goede manier antwoord geven en de juiste vragen stellen”, “Hij was heel plezierig om mee samen te werken en hij wist ons goed scherp te houden op het onderwijsmodel”, “Het is een vakman in zijn beroep als coach. Hij heeft alle vaardigheden om mensen te coachen, te stimuleren en scherp te houden. Hij gaf ruimte voor eigen inbreng en deed het op een manier dat het bijna leek alsof hij er niet was, maar hij greep wel in als het nodig was” en “Het was een heel prettig persoon en hij was heel goed in het creëren van een veilige omgeving, waarin mensen zich kwetsbaar konden opstellen. Hij gaf heldere uitleg en zorgde voor een interactief geheel.”

Trainingsmateriaal

Volgens negen respondenten was er in het traject niet echt sprake van trainingsmateriaal en zij geven dan ook geen score. Een van de geïnterviewden spreekt over een powerpoint presentatie en een stukje theorie. Hij is tevreden over de kwaliteit.

Accommodatie

We hebben hier te maken met incompanytrajecten, waardoor er dan ook geen oordeel wordt gegeven op dit onderdeel.

Natraject

Bij een van de geïnterviewden is het traject nog niet afgesloten en hij vindt het te vroeg voor een score. De anderen zijn positief tot zeer positief over het natraject. Het traject wordt na afloop geëvalueerd met de klant. Enkele citaten op dit gebied: "Het is afgerond met een goed eindgesprek. Daarin zijn ook nog de leerdoelen benoemd", "Met de opdrachtgever en mijzelf hebben ze een afsluitend gesprek gevoerd over hoe het traject is verlopen" en "Het proces zelf is nog niet afgerond, maar we hebben al wel een evaluatie gehad over de voortgang." Volgens de respondenten staat bij LinQue Consult na afloop altijd de deur open voor het nog bieden van een stukje ondersteuning, als daar behoefte aan is. Men is goed te spreken over de resultaten die zijn geboekt met de trajecten.

Organisatie en Administratie

Volgens alle referenten is de organisatie en administratie bij dit instituut goed op orde. De gemaakte afspraken worden altijd correct nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. Men noemt het instituut voldoende flexibel in het verzetten van afspraken en het aanpassen aan de wensen van de klant. Enkele citaten: "Ze zijn zeker flexibel, met name bij de overschakeling van fysiek naar online contact in verband met de coronaregels" en "Ze willen best flexibel zijn en we komen er altijd uit, maar ook zij hebben het druk." Het instituut en de individuele trainers zijn goed bereikbaar via de telefoon en e-mail. Er wordt altijd snel gereageerd op vragen. Een van de referenten plaatst nog wel de opmerking dat hij voor de workshop zelf de nodige dingen moest uitprinten. Hij had verwacht dat het instituut dat wel zou verzorgen.

Relatiebeheer

Men is goed te spreken over het relatiebeheer van LinQue Consult. De respondenten spreken in dit kader over een nieuwsbrief en regelmatig contact via de telefoon en e-mail. Ter illustratie enkele uitspraken: "De relatie is prima. Ze sturen een kaartje met de kerst en verder zie ik ook mailings langskomen", "Ze bellen met enige regelmaat en sturen een nieuwsbrief" en "Ook buiten de trajecten bellen en mailen ze en maken we afspraken om gewoon even te sparren."

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee van de geïnterviewden hebben zich niet verdiept in de prijs van het traject in vergelijking met soortgelijke trajecten bij andere aanbieders en zij geven geen score. Van de rest laat de meerderheid zich positief uit over de prijs-kwaliteitverhouding. Enkele citaten ter illustratie: "Ze zijn niet goedkoop maar zorgen wel voor trajecten van een hoog niveau", "De prijs is prima. In vergelijking met anderen zitten ze in het midden en daarbij is de kwaliteit zeer goed" en "Dit soort trajecten zijn niet goedkoop, maar de kwaliteit is op niveau." Een van hen geeft een neutrale score en dat heeft met name te maken met het werken met dagdelen. Hij vindt de kwaliteit goed maar de prijs hoog. Vooral als hij iemand maar een uur nodig heeft. Dan wordt toch een dagdeel in rekening gebracht en hij hoopt dat dit aangepast kan worden.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Alles bij elkaar is men tevreden of zeer tevreden over de geleverde kwaliteit in de trajecten. Ook de samenwerking met het instituut wordt positief beoordeeld. Meerdere sterke punten worden genoemd, waaronder: de persoonlijke benadering, de kwaliteit van de trainers, de professionaliteit en de flexibiliteit. Ter illustratie: "Vooral in de teambuilding wisten ze de vinger op de zere plek te leggen en mensen zich daar bewust van te maken", "Het is de combinatie van expertise en toegankelijkheid. Ze geven je het idee dat je de enige klant bent, bijvoorbeeld bij het door omstandigheden veranderen van coach", "Ze geven hele goede adviezen en weten je goed te begeleiden in het proces. Ze hebben veel kennis van zaken en ik heb het gevoel dat ze dat ook goed bijhouden", "Het zit in de goede persoonlijke relatie en de inhoud van de processen. Ze hebben expertise en kwaliteit, kunnen heel goed de pijnpunten op tafel krijgen en weten daar ook integer mee om te gaan", "Ze zorgen echt voor de blauwdruk op papier van wat er moet gebeuren met wie, wat en waar", "Sterk is de persoonlijke begeleiding. Ze weten goed hoe de onderwijswereld in elkaar zit en dat geldt ook voor leerlingen in het speciaal onderwijs" en "Ze kennen de school heel goed en geven goede feedback. Ze nemen daarbij de expertise mee van andere scholen." Een van hen geeft het instituut nog wel de tip om bij de rapportages en communicatie iets meer te letten op de spelling. Een ander geeft aan dat hij persoonlijk het leuk zou vinden om in de training wat meer theoretische achtergrond te krijgen. Allen zijn bereid om LinQue Consult te noemen naar anderen als trainingsinstituut.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met LinQue Consult BV op 18-12-2020.

Algemeen

LinQue Consult, hierna voor het leesgemak verder LinQue genoemd, richt zich als adviesbureau op organisatie- en onderwijsontwikkeling. Het bureau profileert zich als innovatieve partner voor klanten die oplossingen zoeken voor ontwikkelingen in hun eigen dynamische omgeving. In een nauwe samenwerking met de klant werkt men vanuit de eigen specifieke expertise aan onderwijs-, organisatie-, team-, en persoonlijke ontwikkeling. Diensten als coaching, training & opleiding, procesbegeleiding en interim management krijgen samen met klanten vorm en inhoud. LinQue ziet organisaties als complexe en sociale systemen waarbij de lerende organisatie, het systeemdenken en de mens in de organisatie centraal staan. Het adviesbureau ziet elke verandering als een cyclisch proces dat succes weet te genereren als er in co-creatie kan worden samengewerkt. Men streeft ernaar duurzame relaties met opdrachtgevers en partners op te bouwen. Het gesprek met mevrouw Dorien Sluijter (Directeur, Senior Consultant) heeft telefonisch plaatsgevonden i.v.m. de maatregelen rondom COVID-19.

Kwaliteit

LinQue adviseurs en consultants monitoren continu de marktontwikkelingen om de dienstverlening optimaal te laten aansluiten. De trajecten zijn altijd maatwerkoplossingen zodat men invulling kan geven aan het begrip co-creatie. Kwaliteit staat hoog in het vaandel en wordt door alle adviseurs gedragen. Kennis delen, meedenken, elkaar feedback geven, met elkaar sparren en intervisie, zijn o.a. activiteiten die men met elkaar deelt om als groep maximaal rendement te behalen. Bij LinQue heerst een open sfeer, zonder competitie, die erop gericht is om elkaar sterker te maken. Om de eigen professionalisering te stimuleren organiseert men teamdagen, leerdagen en ontwikkeldagen waarbij een mix van leren en intervisie belangrijke pijlers zijn. LinQue houdt de vinger stevig aan de pols en monitort en meet continue. Aan de hand van onderlinge feedback, maar ook aan de hand van evaluaties met opdrachtgevers. Bewustwording vormt hierbij een sleutelwoord. Het doel van de totale dienstverlening is erop gericht om nog beter aan te sluiten op actuele eisen ten aanzien van nieuwe wet- en regelgeving. Daarnaast wil men begrippen als 'veiligheid' en 'duurzaamheid' vorm en inhoud geven.

Continuïteit

LinQue beweegt zich in een markt die veel veranderingen kent. Vraagstukken worden complexer van aard door de totale onderwijsontwikkeling en leiden tot verdere en integrale professionalisering binnen de onderwijssector. LinQue speelt hierop in met het in de praktijk brengen van de principes van de lerende organisatie. Verder zijn flexibilisering en maatwerk in het onderwijs trends die steeds zichtbaarder worden en waarvoor LinQue als externe specialist regelmatig wordt ingeschakeld. Borging van het geleerde krijgt bij alle trajecten veel aandacht. LinQue vindt dit belangrijk omdat men van mening is dat de opdrachtgever zelfstandig verder moet kunnen nadat het traject is ingezet. Gekeken naar het opnieuw goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek (Coaching en Maatwerk) en de informatie die tijdens het gesprek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van LinQue Consult voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Professionalisering en kennisdeling zijn twee belangrijke speerpunten binnen de dienstverlening van LinQue Consult. Niet alleen intern maar ook extern streeft men naar duurzame samenwerkingsrelaties die ertoe leiden dat de partners het beste in zichzelf naar boven halen. Zo organiseert men, naast de interne bijeenkomsten, ook inspiratiedagen met opdrachtgevers. Referenten die hun medewerking hebben verleend aan het Cedeo Klanttevredenheidsonderzoek waarderen de samenwerking ondermeer vanwege de betrokken opstelling van LinQue. Ook de brede kennis van het onderwijs, de inhoudelijke begeleiding en de korte lijnen worden als sterke punten van het adviesbureau beschouwd. Opdrachtgevers zien LinQue als een professionele, betrouwbare partner die niet alleen de eigen professionalisering nastreeft maar sterk inzet op het in verbinding komen, staan en blijven zodat dat uiteindelijk resulteert in duurzaam resultaat. Op de omstandigheden ten tijde van COVID-19, heeft LinQue daadkrachtig geanticipeerd met online, hybride en offline dienstverlening. Zo heeft het bureau meerdere online trainingen ontwikkeld en uitgevoerd en is men daar waar nodig overgestapt naar online coaching. Ook heeft LinQue begeleiding geboden aan individuen en werkgroepen en is er online samengewerkt in uiteenlopende opdrachten en met gevarieerde doelgroepen.

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 Corporate

Deze 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