

Klanttevredenheidsonderzoek

LinQue Consult BV

19-07-2022



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	10
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	12

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, ondoordringbaar geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				43%	57%
Offerte				14%	86%
Uitvoering					100%
Coaches					100%
Afronding				28%	72%
Organisatie en Administratie				43%	57%
Relatiebeheer②				14%	
Prijs-kwaliteitverhouding③				14%	14%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				28%	72%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Zes referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
- ③ Vijf referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Een aantal van de referenten in dit onderzoek naar de coaching van LinQue bevestigt desgevraagd dat er al langere tijd met het bureau wordt samengewerkt. Enkele referenten zeggen ieder: "Ik heb van oudsher contacten vanuit een andere werkomgeving", "Onze school werkt doet al jaren zaken met LinQue" en "Ik had goede ervaringen met LinQue bij andere scholen, onder andere met deze specifieke coach." Over de keuze voor LinQue voegt men verder toe: "In het kader van een project voor het versterken van de bestuurlijken werd ons een aantal adviseurs aanbevolen. Die van LinQue bleek het meest geschikt", "Ik had voor een project over leiderschap kennismemaakt met de coach. Ik vond hem ook geschikt voor bepaalde individuele coachtrajecten" en "Wij mochten kiezen uit een selecte groep. De coachee was naar aanleiding van het kennismakingsgesprek zeer te spreken over de coach van LinQue. Dat leek mij een goede basis." Alle referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject. De intake verloopt naar wens. Er wordt goed navraag gedaan naar de wensen van coachee en opdrachtgever: "De coach, de coachee en ik hebben met zijn drieën de wensen goed doorgesproken", "Het eerste gesprek was een kennismaking, waarin de coach mij helder uitlegde hoe het werkte" en "De coach heeft goed geluisterd naar de coachee en leidinggevende. Hij heeft zich prima in de situatie van de coachee verdiept."

Offerte

De offerte roept uitsluitend tevreden tot zeer tevreden reacties op. Het plan van aanpak stemt voldoende overeen met wat er in de intake is besproken. De doelstellingen worden er helder in verwoord. Enkele reacties: "Er staat duidelijk in naar welke situatie er wordt toegewerkt", "De offerte was gebaseerd op de leervragen die we samen hadden opgesteld" en "De offerte is zeer professioneel en overzichtelijk. Je weet precies wat de bedoeling is." Enkelens voegen ieder nog toe: "Mijn manager had al op papier gezet wat er moest gebeuren, en dat is grotendeels overgenomen in de offerte" en "Het is prettig dat er nog een paar keer heen en weer getikt kon worden om de vraag helemaal duidelijk te krijgen." De financiële kant van de zaak komt helder op papier en vormt geen aanleiding tot misverstanden.

Uitvoering

Aan de uitvoering kennen alle referenten de hoogst mogelijke score toe. De coaching- en adviestrajecten zijn in alle gevallen naar wens verlopen. Men toont zich lovend over de resultaatgerichte aanpak en de afstemming op de persoonlijke leerdoelen van de coachees. Enkele reacties: "De coaching was prima, het heeft heel erg geholpen", "We hebben doelgericht gekeken naar hoe het ook anders kon en waar we verbeterpunten konden inzetten", "Het is heel goed bevallen. We hebben aan de hand van de vragen die wij hadden over onze kwaliteitszorg en ons eigen handelen samen met de adviseur een plan opgesteld. Iedere bestuurder kon ook een persoonlijke leervraag centraal stellen. Deze diende als leidraad voor het traject " en "Wat ik heel mooi vond was: Ik kreeg een aantal actiepunten en invalshoeken niet goed voor het voetlicht. Door de manier waarop dingen werden besproken en door de opdrachten die werden geformuleerd, komen er bepaalde patronen aan de oppervlakte. Dan ontstaat er een opening om het gesprek verder aan te gaan." Allen bevestigen desgevraagd dat er voldoende gelegenheid is voor tussentijdse evaluatie en aanpassing van het programma: "De persoonlijke doelstellingen konden gaandeweg worden bijgesteld", "Tussenevaluaties zijn een vast onderdeel van het programma" en "We konden zelf steeds aangeven wat voor ons too much was en wat wij anders zouden willen."

Coaches

Ook over de coaches zijn alle referenten zeer tevreden gestemd. Men is te spreken over hun deskundigheid en persoonlijke kwaliteiten: "Het was een rustige man, helder in zijn formuleringen. Bij hem geen vaag gedoe. Het was een goede match", "Het was een ervaren coach. Hij communiceerde goed en ging echt de diepte in", "De bestuurder vond de coach prettig, benaderbaar en vriendelijk. Hij beschreef hem als deskundig en enthousiast", "Hij luisterde goed en stelde de juiste vragen. Hij liet mij zelf op de antwoorden komen", "Hij had een heel brede kennis en daarnaast veel ervaring in het onderwijs. Hij was in staat snel te analyseren wat er binnen de context van de school nodig was" en "Hij was mensgericht, resultaatgericht, geduldig en empathisch. Hij had een positieve grondhouding." Iemand voegt nog toe: "De coach bracht precies die ervaring mee die ik nodig had en kon de juiste voorbeelden geven." Eén referent zet nog wel een kritische noot: "Het ging soms wat snel bij de coach. Ik merkte dat ik meer tijd nodig had om dingen te laten landen."

Afronding

Alle geïnterviewden zijn tevreden tot zeer tevreden over de afronding. Een eindevaluatie behoort tot de standaard gang van zaken. Hierbij brengt de coach soms ook advies uit. Er zijn voldoende mogelijkheden voor opvolging. Enkele reacties: "Als het kan, doen we een mondelinge evaluatie. Ze geven prima feedback", "De medewerker heeft een verslag gemaakt en we hebben met zijn drieën een eindgesprek gehad", "De coach heeft mondeling zowel als schriftelijk aanbevelingen gedaan", "De coach heeft met de bestuurder en mij overlegd. Er komt nog een vervolg" en "We hebben het goed afgerond. Stel dat ik in de toekomst nog coaching nodig heb, dan kan ik bij deze coach terecht." Gevraagd naar de resultaten van de trajecten, toont men zich enthousiast: "Het is heel positief afgesloten. De coachee heeft grote stappen gezet", "Ik ben heel tevreden over mijn coachtraject", "De coach heeft geleverd wat ik gevraagd heb", "Alle leerdoelen zijn gehaald, en dat terwijl ze tussentijds nog zijn bijgesteld", "Zowel de coachee als ik waren tevreden", "Het kwaliteitsbeleid is aangescherpt. Er is een plan gekomen dat naar onze zin is" en "Het is uiteindelijk allemaal gaan functioneren zoals wij dat wilden, dus het resultaat is positief."

Organisatie en Administratie

Het organisatorisch en administratief handelen van LinQue stemt allen (zeer) tevreden. Men beoordeelt LinQue als flexibel en betrouwbaar. De communicatie verloopt naar wens. Enkelen brengen hun tevredenheid als volgt onder woorden: “De facturen en de offerte zijn op tijd en correct. Er staat netjes vermeld hoe het bedrag tot stand is gekomen”, “Het contact is prettig en probleemloos” en “LinQue houdt zich goed aan de afspraken. Als er al iets niet helemaal in orde is, wordt er meteen gereageerd en wordt het in orde gebracht. “

Relatiebeheer

Bijna alle referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een oordeel, omdat zij zich niet bewust zijn van enige vorm van relatiebeheer. De enige referent die wel een score geeft, toont zich tevreden en zegt: “De coach belt weleens om te vragen hoe het gaat. Niet dat we dan iets moeten, want als ik aangeef dat het niet nodig is, is het ook ok. Hij denkt mee en toont werkelijk belangstelling. Dat maakt wel dat je sneller weer de stap naar LinQue maakt.”

Prijs-kwaliteitverhouding

Vijf van de zeven referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe, bij gebrek aan informatie. Degenen die op dit punt wel hun mening uitspreken, tonen zich (zeer) tevreden en zeggen ieder: “Coaching is duur, maar LinQue hanteert normale prijzen” en “Het is niet goedkoop, maar ze leveren prima kwaliteit.”

Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal

De referenten zijn over het geheel genomen tevreden en in ruime meerderheid zelfs zeer tevreden over het coachingtraject en de samenwerking met LinQue. Men toont zich allereerst positief over de kwaliteit van de coaches en de inhoud van de coaching zelf: “Wat ik erg sterk vind is het aansluiten bij de persoon en het kritisch doorvragen, ook naar dingen die niet direct aan het werk gerelateerde zijn”, “De coach probeert uit te zoeken waar dingen vandaan komen. Zelf doe je dat niet zo snel, maar met deze coach en een vel papier kom je er wel”, “De coaches hebben kennis van de materie, van het onderwijs. Ze weten waarop ze moeten coachen”, “Het gemak waarmee de coach thema’s weet uit te filteren en kennis en advies deelt, vind ik heel bijzonder. Het zet je aan het denken en geeft je een andere kijk op zaken” en “Het heeft mij inzicht verschaft in hoe het spel wordt gespeeld, waarom een directeur bizar gedrag kan vertonen en waar ik als projectleider moet staan.” Ook over de onderlinge samenwerking is men goed te spreken: “Afspraak is afspraak bij LinQue”, “Ze waren steeds makkelijk benaderbaar, ook tijdens corona” en “Ze hebben het snel en adequaat opgepakt en zijn goed aangesloten bij de hulpvraag vanuit de organisatie en de medewerker.” Verder voegt men nog toe: “De kwaliteit is constant”, “Wat ik heel integer vind, is dat ze goed kijken of de coachee wel bij hen past. Als ze denken van niet, gaan ze op zoek naar een meer geschikte collega.” Allen tonen zich desgevraagd zonder meer bereid de coaching door LinQue aan te bevelen bij derden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				30%	70%
Opleidingsprogramma				30%	70%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal②				40%	30%
Accommodatie③					
Natraject④				40%	40%
Organisatie en Administratie				40%	60%
Relatiebeheer⑤				30%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding⑥			20%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				30%	70%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Drie referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe.
 ③ Geen van de referenten kent de accommodatie een score toe.
 ④ Twee referenten kennen het natraject een score toe.
 ⑤ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen score toe.
 ⑥ Twee referenten kennen de prijs-kwaliteitverhouding geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de maatwerkopleidingen van LinQue Consult BV (hierna LinQue te noemen) geven desgevraagd aan dat er al langere tijd zaken wordt gedaan met de LinQue. De ervaringen zijn positief. Enkelen vertellen ieder: "We werkten tien jaar lang samen. Ze hebben heel veel expertise in huis en zijn up-to-date. Het is jammer dat de samenwerking van hoger hand is stopgezet", "LinQue heeft een sterke band met het groene onderwijs. Ze kennen deze tak van sport goed" en "Ik heb op verschillende scholen met hen samengewerkt. Ook nu is er weer een goede match. Het zijn prettige mensen met veel kennis van zaken. Ze hebben een goede connectie met de teams." Een andere voegt hieraan nog toe: "Ik kende de trainer goed. Ik vond het belangrijk om in deze fase iemand te hebben die de taal van de docenten spreekt." Over het voortraject zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De intake is uitgebreid en zorgvuldig. Er wordt goed doorgevraagd naar de wensen van de opdrachtgever. Enkele referenten: "Onze wensen zijn goed uitgevraagd", "Onze onderwijskundige heeft uitvoerig contact gehad met de trainers. De training is in samenwerking tot stand gekomen", "De adviseur luistert goed. Hij is erg betrokken" en "Er is ingezoomd op de schoolcultuur en wat er speelt vanuit de historie."

Opleidingsprogramma

Alle referenten tonen zich tevreden tot zeer tevreden over het opleidingsprogramma. De inhoud ervan is naar hun mening voldoende in overeenstemming met wat er in het voortraject is afgesproken: "Het opleidingsprogramma is altijd meteen prima. Het is een precieze verwoording van onze wensen. Je kunt eraan zien dat ze goed luisteren", "Het was gebaseerd op onze sterke en zwakke kanten. We herkenden ons er goed in" en "Ze hebben het exact op papier gezet zoals afgesproken. We hoefden het alleen nog maar over punten en komma's te hebben." Er is voldoende ruimte voor aanpassingen aan het concept, zowel van tevoren als ter plekke: "Hoewel er nooit gekke dingen inzitten, weten we dat wijzigingen altijd nog mogelijk zijn", "Het programma kan op basis van eerdere ervaringen heel makkelijk bijgesteld worden" en "Het programma is zo geschreven dat het vraag-gestuurd kan worden aangepakt. Ze zijn daar heel flexibel in." Een referent voegt nog toe: "Ze gaan altijd een stapje verder. Als er vragen uitkomen pakken zij het op, ook al staat het niet in de uitvraag beschreven." De prijsafspraken zijn helder.

Uitvoering

Met uitzondering van één neutraal gestemde, zijn allen tevreden tot zeer tevreden over de uitvoering. Het interactief gehalte en de afwisseling in werkvormen zijn naar wens. Hetzelfde geldt voor de praktijkgerichtheid. Ook het maatwerkgehalte is naar verwachting. Een greep uit de reacties: "Het was interactief, afwisselend en praktijkgericht. De werkcontext liep als een rode draad door de hele opleiding heen", "De training was gericht op het leren van de cursist en de groep", "Er wordt goed ingespeeld op het niveau van de klanten. Er worden zo actief mogelijke werkvormen gebruikt" en "Zij hebben zich erg goed ingelezen. Ze gaan mee met de deelnemers, ze zoeken het voor hen uit en kijken waar ze hen kunnen ondersteunen." Een referent voegt nog toe: "Ze hebben ons geadviseerd ten aanzien van de managementstructuur, een teamleider gecoacht en ons begeleid met de herstructurering van de werk- en organisatiestructuur, alles geheel volgens afspraak en naar wens." Een ander zegt: "Er is snel en goed geschakeld naar online. Ze zijn erg bij de tijd." Er is voldoende gelegenheid voor tussentijdse evaluatie en bijstelling van het programma: "Er wordt voortdurend geëvalueerd en bijgesteld naar wat er speelt" en "Na bijeenkomsten met de directie werd er altijd gekeken hoe het was gegaan en of er dingen aangepast moesten worden" aldus enkelen. De toegekende 'drie' wordt als volgt gemotiveerd: "Het onlineonderwijs was voor iedereen wennen, zowel voor de trainers als voor de deelnemers. De lesopzet was rommelig. Er was niet altijd duidelijk wat er ging gebeuren. De intervisie en supervisie in kleine groepen zijn wel als waardevol ervaren."

Opleiders

Over de opleiders is men unaniem positief. Men prijst hen om hun deskundigheid, betrokkenheid en gerichtheid op maatwerk. Er wordt veelal gebruik gemaakt van vaste docenten. Enkele reacties: "De docenten zijn bevlogen en ontwikkelingsgericht. Ze hebben veel kennis van de materie. Ze snappen hoe het werkt in een school", "De docent is inhoudelijk super. We werken heel graag met hem samen", "We hebben vaste docenten. Ze zijn heel enthousiast en goed op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Ze weten waarover ze het hebben", "Elke groep is anders. De trainers hebben de flexibiliteit om zich aan te passen en daar goed mee om te gaan" en "Ze spelen in op de mensen. Ze zijn heel laagdrempelig. Ze worden op handen gedragen." Verder zegt men: "De docent heeft expertise, is betrokken en is ontwikkelingsgericht" en "Ze zijn goed in staat om dingen in te schatten. Ze snappen hoe het werkt in een school. Ze kunnen de managementlaag ook meenemen in de vertaalslag naar de werkvloer, zodat die verantwoord en in fases wordt uitgevoerd." Een overigens tevreden gestemde zet nog wel een kritische noot: "Eén van de docenten is didactisch wat rommelig. Hij maakt zinnen niet af en springt van de hak op de tak. De deelnemers waren niet tevreden over zijn professionaliteit. Ik maak mij daar wel een beetje zorgen over."

Trainingsmateriaal

Allen die een score geven voor het trainingsmateriaal, tonen zich (zeer) tevreden. Het materiaal is grotendeels digitaal en wordt veelal als maatwerk ontwikkeld. Van het materiaal wordt ook na afloop van de trainingen nog veel gebruikgemaakt. Men is goed te spreken over zowel de inhoud als de vormgeving. Enkelen vertellen: “Ze hebben goede voorbereidende stukken aangeleverd”, “Het materiaal wordt in samenspraak ontwikkeld. Zij leveren de input. Ze zijn zeer up-to-date”, “Ze geven input vanuit nieuw verschenen literatuur en vullen het programma aan met actuele onderwerpen. Ze zorgen dat het er professioneel uitziet”, “Het materiaal is afgestemd op wat eraan de orde is. Het wordt goed onderbouwd, zowel wetenschappelijk als vanuit de praktijk”, “Ze maken goede voorbeeld filmpjes over hoe je mensen erbij kunt houden en over niveauverschillen. We gebruiken het nog steeds” en “Zij putten alles uit het online materiaal dat zij helemaal voor ons ontwikkeld hebben, samen met onze onderwijskundige. Wij breien er nog steeds op voort.” Drie van de tien referenten kennen op dit onderdeel geen score toe, bij gebrek aan informatie.

Accommodatie

Omdat er binnen dit onderzoek uitsluitend sprake is van in-company opleidingen, kent geen van de referenten op dit onderdeel een score toe.

Natraject

Aan het natraject worden uitsluitend ‘vieren’ en ‘vijven’ toegekend. Twee van de tien referenten geven geen score, omdat in hun situatie de afronding nog niet heeft plaatsgevonden. In een aantal gevallen is er sprake van examinering en diplomering en/of wordt er een bewijs van deelname uitgereikt. De begeleiding rond het examen is naar wens. Een referent: “Als het niet ging, gingen zij eerst met de persoon zelf in gesprek. Zij hebben ons op dit punt echt ontzorgd.” In de regel krijgen de deelnemers een evaluatieformulier ter invulling aangeboden en worden de uitkomsten hiervan met de opdrachtgever gedeeld. In alle gevallen is er sprake van een mondelinge eindevaluatie. Enkele referenten: “We krijgen altijd een rapportage op basis van de competentieprofielen. Daarin staan ook bevindingen en aanbevelingen”, “Nadat ik met onze leidinggevenden heb gesproken, ga ik nog in gesprek met LinQue. Alles is bespreekbaar. Er wordt goed geluisterd naar onze feedback”, “De docent neemt standaard contact op om te bespreken hoe de groep erdoorheen is gekomen.” Over de resultaten van de trainingen zegt men onder meer: “We zijn eigenlijk altijd tevreden”, “De medewerkers worden absoluut goed opgeleid”, “We zijn een eind op weg richting zelfsturing”, “De onderlinge band en de samenwerking zijn verbeterd”, “De inspectie heeft geconcludeerd dat er zichtbare en waarneembare verbeteringen zijn”, “We zijn er heel blij mee. Het heeft de medewerkers geholpen om sterker te worden in hun ontwikkeling. Er is meer verbinding tussen de afdelingen. Hoewel het rendement iets lager was door het online karakter, is het van grote waarde voor de organisatie” en “Op basis van een meting die we hebben gedaan, kunnen we zeggen dat het leren verbeterd is. De cyclus is met succes afgerond.”

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en administratie zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. De bereikbaarheid per telefoon en e-mail, de facturering en de communicatie zijn naar wens. Hetzelfde geldt voor de flexibiliteit en accuratesse. Men vertelt: “Alles gaat volgens afspraak. Ik heb geen opmerkingen”, “De cursisten worden gemaild, rapportages en het inplannen van assessments zijn altijd op orde”, “Er is geen ruis van mensen die vertragen. Ze gaan zelf achter dingen aan en zitten mij achter de broek”, “De presentielijsten worden netjes bijgehouden. Verder is LinQue heel benaderbaar en duidelijk in de communicatie”, “Het meeste regel ik met de docent, maar er is ook een vaste contactpersoon op kantoor. De facturering is netjes. Ze zijn flexibel in hun planning. Het moest soms vlak voor de zomervakantie. Dat was eigenlijk altijd wel te regelen” en “Alles wordt goed georganiseerd en in de gaten gehouden.”

Relatiebeheer

Alle referenten die het relatiebeheer een score toekennen, tonen zich er tevreden tot zeer tevreden over. Meerderen geven aan dat zij met enige regelmaat een nieuwsbrief ontvangen. Verder vindt er op verschillende niveaus persoonlijk contact plaats. Enkele reacties: "We krijgen af en toe een nieuwsbrief en ze organiseren ook inspiratiesessies", "We ontvangen nieuws over nieuwe trainingen en aanbiedingen", "De lijntjes zijn kort. Ik heb contact met de directeur", "Toen er besloten werd om de school te sluiten, hebben zij het programma hierop aangepast en ingespeeld op ons proces van rouw en afsluiting", "Op bestuurlijk niveau is er frequent en uitgebreid overleg. We weten hen te vinden", "We praten regelmatig even bij met de trainers. Het is heel persoonlijk en laagdrempelig", "Ze nemen contact op als er iets relevants is wat ze met ons willen delen" en "Ik kan altijd terecht als ik wil sparren." Eén geïnterviewde zet nog wel een kritische noot: "Ik vind de nieuwsbrief maar matig professioneel. Voor zo'n gerenommeerd bureau mag er wel wat meer aandacht voor komen." Twee referenten onthouden zich op dit onderdeel van het geven van een score, bij gebrek aan informatie.

Prijs-kwaliteitverhouding

Van de acht referenten die de prijs-kwaliteitverhouding een score toekennen, zijn er zes (zeer) tevreden. Daarnaast worden er twee 'drieën' toegekend. Enkele (zeer) tevreden reacties: "Het is vrij duur, maar je krijgt er ook iets voor terug", "De prijs-kwaliteitverhouding is marktconform", "Als ik kijk naar de tarieven overall, dan zijn hun prijzen niet verkeerd" en "Ik ben heel tevreden met hen. Daarom is de prijs-kwaliteitverhouding voor mij ook goed." De neutraal gestemden geven ieder de volgende reden voor hun score: "We zijn heel tevreden over de inhoud maar in aanmerking genomen dat we zelf veel doen is de uur-prijs best wel hoog" en "Ze zijn best wel aan de prijs. Voor dat geld mag het niet rommelig zijn." Twee referenten geven geen oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding omdat zij er onvoldoende zicht hebben.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

In hun eindoordeel over de maatwerkopleidingen van LinQue zijn alle referenten positief. Gevraagd naar de sterke kanten van de opleidingen en de onderlinge samenwerking, prijst men het bureau allereerst om de docenten: "Ze passen zich aan de doelgroep en de niveauverschillen aan", "De docent is up-to-date en adequaat", "De docenten zijn uitstekend in staat om verantwoordelijkheid en leiderschap over te geven", "Ze zijn enorm betrokken" en "De adviseur heeft veel kennis en is erg geduldig. Zijn terugkoppeling naar de directie was heel goed." Ook het maatwerkgerichtheid wordt als een pluspunt gezien. Een referent: "Ze komen niet met een standaard verkooppraatje, maar ze denken mee en brengen zelf ook ideeën in", "Ze zijn erop gericht om met name aan de start je wensen en behoeften goed in beeld te brengen. Dat maakt het zo sterk" en "Ze zijn echt klantgericht en zijn flexibel genoeg om maatwerk te leveren. Heel fijn om mee te werken!" Een referent zegt tot slot: "Ik vind het heel jammer dat ze door onze moederorganisatie niet weer uitgekozen zijn. Ik kan daar geen goede reden voor bedenken. Ik heb nooit gemerkt dat ze iets niet konden opvangen. Je wist met LinQue precies waaraan je toe was. Alle afdelingen betreuen het. Ik hoop dat ze over vijf jaar weer terugkomen." Hoewel de referent die een score 'drie' geeft voor de uitvoering enige twijfel toont, zijn alle andere referenten zonder meer genegen om de maatwerkopleidingen aan te bevelen bij derden.

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 19-07-2022.

Algemeen

LinQue Consult, hierna voor het leesgemak verder ook 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 Cedeo-onderzoek richt zich op de activiteiten met betrekking tot opleiding en coaching. De gesprekken hebben plaatsgevonden met afnemers en opdrachtgevers van coach- en maatwerktrajecten. De uitkomsten zijn besproken met mevrouw Dorien Sluijter (Directeur, Senior Consultant).

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 steeds 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. Ook voor flexibilisering en maatwerk in het onderwijs wordt LinQue als externe specialist regelmatig 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 kwaliteit van de consultants, de onderlinge samenwerking en 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.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo