

Klanttevredenheidsonderzoek

LinQue Consult BV

24-09-2018



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

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

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

2. Criteria

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

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

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

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

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

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

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

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

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

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

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				40%	60%
Offerte				50%	50%
Uitvoering				40%	60%
Coaches				20%	80%
Afronding②				40%	50%
Organisatie en Administratie③				40%	30%
Relatiebeheer④			10%	30%	40%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			10%	40%	30%
Tevredenheid coachingtraject en samenwerking totaal				40%	60%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent scoort niet op dit onderdeel
- ③ Drie respondenten hebben geen zicht op de organisatie en administratie
- ④ Twee geïnterviewden kennen het relatiebeheer geen score toe
- ⑤ Twee referenten kennen de prijs / kwaliteitverhouding geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Alle referenten in dit onderzoek naar de coaching trajecten van LinQue Consult B.V. (hierna te noemen: LinQue) zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop zij in het voortraject te werk gaan. Veel organisaties werken al langere tijd met hen samen of zijn al met hen bekend vanwege andere maatwerk- of coaching trajecten die men voor hen heeft verzorgd. Enkelen hebben op aanraden van anderen voor hen gekozen. Als reden om de samenwerking met LinQue aan te gaan, noemt men: "Het intakegesprek is prettig verlopen. Ik had daar een goed gevoel bij en de verwachting dat het meerwaarde zou opleveren. Er was meteen een klik. Dat is de reden waarom ik mij heb aangemeld", "Er bestaat al jarenlang een goede verstandhouding met de coach. Ik weet precies wat ik van hem kan verwachten en wat ik aan hem heb. Toen de vraag opkwam om het managementteam te begeleiden heb ik meteen aan hem gedacht" en "Het voorgesprek verliep prettig en constructief. Ons thema sloot goed aan bij hun expertise. Het doel werd scherp benoemd. Zij denken erg met je mee."

Offerte

Naar aanleiding van het voorgesprek volgt er zowel een plan van aanpak als een offerte. In het plan van aanpak worden de probleemstelling en de beoogde doelstelling(en) en resultaten duidelijk geformuleerd. Het plan van aanpak wordt zowel naar de opdrachtgever als naar de betrokkene(n) gestuurd. Een enkele keer wordt deze nog eens aangescherpt, of worden er verschillende scenario's voorgesteld waaruit een keuze kan worden gemaakt. Er wordt ruimte voor eigen inbreng geboden. Ook het aantal sessies dat de coach denkt nodig te hebben wordt hierin opgenomen. Gaande het traject kan ervan af worden geweken als blijkt dat dat nodig is. Uiteraard in overleg. Er worden goede afspraken vastgelegd over de wijze van rapporteren. Een referent noemt het plan van aanpak "goed doorspijkerd". In de offerte wordt de prijsopgave gedaan. Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over het plan van aanpak en de offerte. Bij één referent gaat het om een meerjarenproject. Deze referent merkt als verbeterpunt op dat er voor moet worden gewaakt dat de offerte een kopie wordt van de voorgaande jaren. "Het blijft zaak de stand van zaken en de doelstellingen van het proces te beschrijven omdat de offerte ook moet kunnen worden verantwoord." Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de offerte en het plan van aanpak.

Uitvoering

De uitvoering van de trajecten voldoet bij alle referenten aan de verwachtingen. Hierover vertelt men onder andere: "Er zijn verschillende manieren van leren in het programma opgenomen, zoals intervisie- en supervisiebijeenkomsten. Er zit een opbouw in het programma. Iedere bijeenkomst wordt er goed doorgevraagd op wat we willen leren en of we op koers zitten", "Er zijn observaties in de les gedaan met beeldmateriaal. Die beelden hebben we geanalyseerd en op basis daarvan zijn er doelen gesteld", "Er worden vooral gesprekken gevoerd waarbij de coach je de spiegel voorhoudt. De coaches geven de deelnemers de verantwoordelijkheid voor hun handelen. Soms krijgen deelnemers een oefening of opdracht mee om uit te proberen in de praktijk" en "De insteek is altijd om zo te coachen dat de gecoachte zelf actief wordt. Zij leren mensen over zichzelf en hun stijl van leiding geven na te denken en gedrag te beïnvloeden." Veertig procent is tevreden over de uitvoering van de trajecten. Zestig procent zelfs zeer tevreden.

Coaches

De kwaliteiten van de coaches worden hoog tot zeer hoog gewaardeerd. Men vindt dat zij zich goed voorbereiden, zorgdragen voor een juiste afstemming met de opdrachtgever, sterk monitoren en goede feedback leveren. Over de kwaliteiten van de coaches zegt men onder meer: "De coach is sterk in zijn positieve benadering. Soms confronterend, maar wel constructief. Hij stuurt op het proces. Hij heeft niet star vast gehouden aan een vooropgezet programma, maar heeft meebewogen met de gebeurtenissen. Hij toonde zich flexibel, maar uiteindelijk zijn we wel op het beoogde resultaat uitgekomen", "De coach heeft goede ervaring in het werkveld en beschikt over een juiste theoretische kennis. Hij kan zowel de groep als het individu goed coachen en geeft na afloop feedback en blijft daarbij kritisch", "De coach komt zelf uit het onderwijs en weet waar je tegenaan loopt. Er is een mooie chemie. Hij kenmerkt zich door zijn open en warme persoonlijkheid" en "De coach ging uit van mijn stijl van leiding geven en hield mij een spiegel voor. Dat was soms wel eens confronterend, maar de feedback werd op een prettige manier gegeven. Hij weet snel de vinger op de zere plek te leggen. Dat is prettig."

Afronding

Enkele trajecten lopen nog. Anderen zijn inmiddels afgerond. Men is van mening dat alle coaching trajecten op een goede manier tussentijds worden geëvalueerd en/ of worden afgerond. Meestal door middel van een (tussentijdse) rapportage. Men vindt dat er prettige en eerlijke gesprekken worden gevoerd waarbij er ook goed wordt geluisterd naar de feedback. De rapportages worden getypeerd als 'veilig' en 'integer', 'met respect voor de privacy'. Daarnaast vindt men hen eerlijk en reëel in de inschatting van eventuele vervolgstappen. "Zij zijn bezig om zichzelf overbodig te maken. Zij zijn er niet op uit om eindeloos uren te kunnen slijten", vertelt een referent in dit verband. Men is zeer tevreden over het resultaat dat is behaald.

Enkele citaten: “De samenwerking met LinQue is in alle toonaarden goed bevallen. Wij hebben er veel aan gehad. Dankzij hen is er een kwaliteitsopbrengst tot stand gekomen. De school heeft daardoor echt een slag kunnen maken”, “Het resultaat van de bijeenkomsten is een professionalisering van onze medewerkers. Wij hebben praktische tips en spelregels gekregen voor onze vergaderstructuur”, “Ik heb antwoord gekregen op persoonlijke ontwikkelingsvragen, hetgeen tot verbeterde prestaties heeft geleid” en “Het heeft mij verder gebracht in mijn vak doordat ik inzicht heb gekregen in mijn professioneel en persoonlijk handelen.” Men vertelt dat de begeleider/coach nog kan worden benaderd als dat nodig is, maar ook dat zij zelf regelmatig vinger aan de pols houden door nog eens contact op te nemen. Veertig procent van de referenten geeft dan ook de score ‘tevreden’; vijftig procent is zelfs ‘zeer tevreden’ op dit onderdeel. Eén referent geeft geen score omdat het traject nog niet is afgerond.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van LinQue is goed op orde. Drie referenten hebben hier niet direct mee van doen en regelen alles via de betrokken coach/begeleider. Zij geven daarom geen score. Zij die wél een beoordeling geven, vinden over het algemeen dat er vlot wordt gereageerd op vragen en opmerkingen. Ook vindt men dat de afspraken worden nagekomen en de facturen netjes en op tijd worden verstuurd. “Ook het contact onderling tussen de managementassistentes van beide organisaties is goed”, licht een geïnterviewde toe. Deze groep geïnterviewden (zeven referenten) is dan ook (zeer) positief.

Relatiebeheer

De meeste referenten onderhouden het contact rechtstreeks met de coach. Zij vertellen inmiddels een stevige relatie met de coach te hebben opgebouwd en regelmatig met hen te sparren over de ontwikkelingen in de organisatie en het werkveld. Anderen vertellen regelmatig nieuwsbrieven of uitnodigingen voor bijeenkomsten te ontvangen. Zij vinden het contact met LinQue voldoende en weten hen te vinden wanneer dat nodig is. Om die reden geven zij een positieve score (zeventig procent). Twee referenten geven geen score omdat zij niet de aangewezen personen zijn om de relatie met LinQue te onderhouden. Eén referent is van mening dat hij te veel brochures en mailberichten ontvangt. Hij geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel. Tot slot merkt een referent nog op het vreemd te vinden dat hij als goede klant moest betalen voor een boekje dat door LinQue werd uitgegeven. “Daar zouden zij op moeten toezien”, aldus voornoemde referent. Hij beschouwt dit als een verbeterpunt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Twee geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding. Het coachtraject is door hun werkgever betaald. Zij scoren daarom niet. Zeventig procent geeft een positieve score. Over de prijs / kwaliteitverhouding zeggen zij onder meer: “De prijzen zijn marktconform. Er worden heel redelijke tarieven gehanteerd”, “LinQue is een prettige partner om tot goede afspraken, waaronder ook over de prijs, te komen” en “Wellicht zijn zij niet de goedkoopste maar wij zijn graag bereid hun tarieven te betalen omdat het altijd leidt tot het gewenste resultaat. Het levert veel op”. Tot slot geeft één referent een neutrale score. Hij vindt de prijs lastig te beoordelen en denkt dat LinQue niet tot de goedkoopsten behoort.

Tevredenheid coachingstraject en samenwerking totaal

Aan het einde van het onderzoek geven alle referenten aan (zeer) tevreden te zijn over de behaalde resultaten en de samenwerking met LinQue. Enkele uitspraken over de samenwerking: “LinQue is een heel betrouwbare partner in het nakomen van afspraken. Zij kunnen een breed spectrum bieden en zijn eerlijk in wat zij wél en niet kunnen. Zij bieden hulp bij het zoeken naar het antwoord op de hulpvraag. Zij beschikken over een grote know how” en “De coaches beschikken over actuele kennis. LinQue heeft een sterk team met veel expertise. De coaches zijn complementair aan elkaar.” Op de vraag of men deze organisatie en haar coaches bij anderen zou aanbevelen zeggen alle geïnterviewden “ja”. Tot slot nog een laatste afsluitende positieve quote: “LinQue kenmerkt zich door laagdrempeligheid voor alle betrokkenen. Zij staan naast de mensen, niet erboven!”

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject ^②				50%	40%
Opleidingsprogramma ^③				60%	30%
Uitvoering			10%	30%	60%
Opleiders				30%	70%
Trainingsmateriaal ^④				30%	40%
Accommodatie ^⑤					
Natraject ^⑥				60%	20%
Organisatie en Administratie ^⑦				60%	10%
Relatiebeheer ^⑧			10%	50%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding ^⑨			10%	30%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score op het voortraject
- ③ Eén referent geeft geen score op het opleidingsprogramma
- ④ Bij drie maatwerktrajecten is er geen gebruik gemaakt van trainingsmateriaal
- ⑤ Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden
- ⑥ Twee referenten scoren niet op het natraject
- ⑦ Drie referenten geven geen score op de organisatie en administratie
- ⑧ Twee referenten kennen het relatiebeheer geen beoordeling toe
- ⑨ Drie geïnterviewden hebben geen zicht op de prijs / kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

LinQue Consult (hierna afgekort tot LinQue) is voor de meeste referenten in dit onderzoek een bekend adviesbureau voor het onderwijs met wie enkelen al eerder hebben samengewerkt. Anderen zijn op aanraden van derden met hen in contact gekomen. Eén referent geeft aan hen via de website te hebben gevonden en één referent is naar aanleiding van een boekpresentatie met hen in contact gekomen. Men kiest voor LinQue vanwege de kennis en ervaring in het onderwijs en de kwaliteit van de adviseurs. Men vindt dat er sprake is van een gedegen voortraject waarbij er goed wordt doorgevraagd om de hulpvraag scherp te krijgen. Er wordt goed geluisterd naar de wensen en behoeften van de opdrachtgevers.

Ter illustratie enkele uitspraken: “Onze onderwijsorganisatie diende een verbeterslag te maken. De adviseur kent exact de eisen van de onderwijsinspectie en wist daardoor wat er nodig was om dit te kunnen realiseren. Er is goed meegedacht in het veranderplan”, “In het voorgesprek is er nauwkeurig geluisterd naar de verschillende partijen en standpunten. Hierdoor kwam scherp in het vizier waar de kern van de problematiek lag en waaraan gewerkt moest worden. Dit gebeurde vanuit een positieve benadering van de betrokkenen” en “Er is goed doorgevraagd naar onze verwachtingen. Wij konden vervolgens een keuze voor een adviseur maken op basis van een aantal profielbeschrijvingen. Ook het op korte termijn beschikbaar zijn van de adviseur speelde voor ons een rol bij de keuze voor LinQue. Hierdoor konden we snel aan de slag.” Enkele opdrachtgevers hebben in het voortraject nog andere partijen met LinQue vergeleken. Zij kozen uiteindelijk voor LinQue omdat de adviseur de vraagstelling snel concreet wist te maken. Negentig procent geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het voortraject. Eén geïnterviewde scoort niet op dit onderdeel omdat hij niet bij het voortraject betrokken is geweest.

Opleidingsprogramma

De gesprekken in het voortraject leiden tot een offerte die door de geïnterviewden als ‘duidelijk’ en ‘compleet’ wordt omschreven. Men vindt dat er een goede vertaling van de wensen en behoeften is gemaakt in een concreet plan van aanpak. Daarna wordt het besproken en zo nodig aangepast. Soms bevat het plan van aanpak keuzemogelijkheden en worden er voorstellen voor modellen of een methodiek gedaan. Om tot een goede keuze te komen heeft een referent ter verduidelijking ook enkele artikelen en vragenlijsten toegestuurd gekregen. Wanneer het gaat om ontwikkelingsplannen worden de verwachtingen, taken en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen duidelijk beschreven, zodat helder is welke hulp er vanuit LinQue wordt geboden en wat de opdrachtgever zelf ter hand neemt. Ook vertelt men dat de tarieven van de adviseurs duidelijk in de offerte zijn opgenomen. Eén referent benoemt dat hij het prettig vond dat LinQue geadviseerd heeft over en behulpzaam is geweest bij het realiseren van een subsidieaanvraag. Ook op dit punt geeft negentig procent van de geïnterviewden aan (zeer) tevreden te zijn. Wederom scoort één referent niet omdat hij niet bij het offertetraject betrokken is geweest.

Uitvoering

Negentig procent van de respondenten is enthousiast over de uitvoering van de trajecten. Men geeft aan dat de uitvoering aan de verwachting voldoet. Afhankelijk van de opdracht worden er presentaties verzorgd, discussiebijeenkomsten georganiseerd, beoordelingsplannen gemaakt of flitsbezoeken in de klas geïnitieerd. Een referent vertelt dat er altijd een goede voorbereiding op de bijeenkomsten is: “De adviseur doet veel voorwerk en verstrekt informatie in alle openheid. Hij neemt daardoor veel werk uit handen. De adviseur is een participant die veel voorbeelden geeft uit de praktijk. Maar hij staat ook boven het proces.” Een andere referent vertelt dat de begeleiding die de adviseur biedt handvatten geeft om vervolgens zelf mee aan de slag te gaan. De adviseurs leveren goede ideeën en tips, hetgeen sturing geeft aan het proces. Veelal worden er tussentijdse rapportages gemaakt die als leidraad dienen voor het vervoltraject. Ter illustratie een uitspraak: “De adviseur heeft beoordelingsplannen voor de docenten gemaakt waarbij ook in kaart is gebracht wat de ontwikkelingsmogelijkheden van de desbetreffende docenten zijn. Er is daarbij geen sprake van een afrekencultuur maar van een hulpplan. Het hele team is tot ontwikkeling bereid.” Een ander vertelt over de uitvoering: “De doelstelling was om een gedeelde visie te creëren. Als procesbegeleider heeft de adviseur discussiesessies begeleid en daar verslag van gedaan. Hij bewaakt en coördineert de gehele voortgang van het proces en verliest daarbij de opdracht niet uit het oog. Er worden goede afspraken gemaakt waarop de adviseurs sturen en waarop zij de participanten zo nodig aanspreken. Er wordt gestuurd op de eigen verantwoordelijkheden van de docenten. Zij weten hen daartoe in de actiestand te krijgen.” Eén referent geeft een neutrale score op dit onderdeel. Er is een training georganiseerd die niet geheel het gewenste resultaat heeft opgeleverd. Deels wijt hij dit aan de eigen organisatie omdat de lijnmanagers niet bij het proces betrokken zijn geweest. Voorts vertelt hij dat de bijeenkomst plaatsvond aan het einde van de dag waardoor de deelnemers niet heel scherp meer waren. “Wellicht had op deze aspecten vanuit LinQue meer gestuurd moeten worden. Dit had een dringender advies kunnen zijn”, aldus voornoemde referent.

Opleiders

Men is vol lof over de deskundigheid en de kwaliteit van de adviseurs en begeleiders van LinQue. Alle respondenten zijn (zeer) tevreden. Zij vinden de adviseurs en begeleiders ervaren en goed onderlegd. Zij zien hen als experts op het vakgebied omdat zij veel ervaring, expertise en overzicht hebben en een theoretisch kader schetsen. Ook vindt men dat zij goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in het onderwijs. Enkele uitspraken over de adviseurs en begeleiders: “De adviseur zette de deelnemers aan het denken en liet hen zelf de verantwoordelijkheid nemen. Dat is als prettig ervaren. Hij speelde daarbij een verbindende rol”, “De kracht van de adviseur is dat hij sterk meedenkt in het proces. Daarbij is hij klantgericht en communicatief sterk” en “De adviseur heeft zich goed aan de opdracht gehouden. Hij wist precies waar het over ging en heeft goed op het doel ingezet. Daarbij is hij transparant en integer. Hij zet mensen in hun kracht door goed te luisteren en de juiste vragen te stellen. Hij beschikt over een groot empathisch vermogen. Daardoor is er een klik met de medewerkers”.

Trainingsmateriaal

Drie referenten scoren niet op dit onderdeel omdat er geen trainingsmateriaal is afgesproken. De opdracht leende zich daar niet voor. Alle overige referenten zijn tevreden over de materialen die zijn gebruikt of getoond. Dit verschilt per traject en kunnen modellen, theorieën en voorbeelden van werkvormen zijn. Ook worden er suggesties voor boeken over het onderwerp gedaan of wijst men de opdrachtgevers op relevante artikelen. Een referent vertelt hierover: “De adviseur schakelt snel. Hij heeft altijd een laptop bij zich en tovert ter plekke veel relevant materiaal tevoorschijn dat op dat moment aansluit bij de discussie.” In enkele gevallen is er casuïstiek uit de eigen organisatie ingebracht. Over de in te zetten trainingsmaterialen wordt in het voortraject goed overleg gevoerd. Men vindt de hoeveelheid en het soort materialen dat is gebruikt of getoond voldoende en geeft daarvoor de beoordeling ‘tevreden’ (dertig procent) of ‘zeer tevreden’ (veertig procent).

Accommodatie

Alle trajecten hebben in-company plaatsgevonden.

Natraject

Over de afronding van de advies- en begeleidingstrajecten is men eveneens goed te spreken. Tachtig procent van de respondenten is hierover (zeer) tevreden. Twintig procent geeft geen score omdat de trajecten nog niet zijn afgerond. Allen geven aan dat er voldoende wordt geëvalueerd. Ook tussentijds. De adviseurs van LinQue staan daarbij open voor feedback. De referenten zijn vooral tevreden met de bereikte resultaten. Enkele uitspraken ter illustratie: “De cultuur is veranderd binnen onze organisatie. Er is een open sfeer ontstaan met betere communicatie. Ook hebben wij intervisiebijeenkomsten ingevoerd” en “Zij hebben ons op het goede spoor gezet. Zij houden goed in de gaten of er nog vervolgstappen nodig zijn en of iedereen tevreden is met het bereikte resultaat. Ook geven zij goede tips voor implementatie in de organisatie.” Enkelen geven aan het begeleidingstraject in de toekomst voort te zetten waarbij er goed wordt afgestemd welke hulp en begeleiding nog nodig is en wat de opdrachtgevers zelf ter hand kunnen nemen.

Organisatie en Administratie

Drie referenten geven geen mening over de organisatie en administratie. Zij hebben rechtstreeks contact met de adviseur en geen zicht op hoe de organisatie en administratie functioneert. Zeven referenten hebben hier wel zicht op en zijn hierover (zeer) tevreden. De offerte en de facturen zien er netjes uit en stemmen overeen met de afspraken. Over het algemeen functioneert de organisatie en administratie goed maar op de achtergrond en heeft men alleen contact als dat noodzakelijk is. Men noemt de medewerkers klantvriendelijk. Zij zijn goed bereikbaar per mail en telefoon en reageren vlot. Eén referent geeft aan dat hij soms achter de rapportages aan moet zitten. Desondanks geeft hij een positieve score op dit onderdeel.

Relatiebeheer

Zeventig procent van de respondenten vindt dat er voldoende aan relatiebeheer wordt gedaan. Zij melden dat zij regelmatig nieuwsbrieven en/of mailberichten ontvangen waarmee zij op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen, nieuw opleidingsaanbod of themabijeenkomsten. De (gratis) themabijeenkomsten worden gewaardeerd. Allen zeggen rechtstreeks contact te onderhouden met de adviseur en die regelmatig te spreken. Om die reden geven twee referenten geen score op dit onderdeel. Eén referent geeft het relatiebeheer een neutrale score. Hij heeft de laatste tijd geen contact meer met LinQue gehad maar geeft tevens aan in de fase waarin zijn organisatie thans verkeerd hen nu niet nodig te hebben.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle geïnterviewden hebben zicht op de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit. Dertig procent scoort daarom niet op dit onderdeel. De overige referenten vertellen dat er een uurtarief is afgesproken dat men alleszins redelijk vindt. Men noemt de prijzen marktconform. Ook de wijze waarop er wordt gefactureerd vindt men schappelijk. "LinQue probeert geen uren te verkopen of te schrijven. Zij zijn reëel in de uren die zij in rekening brengen", licht één van de geïnterviewden toe. Alle referenten zijn tevreden over de kwaliteit van het geleverde. Een referent licht toe: "Er zijn wellicht andere partijen die zeggen hetzelfde goedkoper te kunnen leveren. Maar wij kiezen graag voor een betrouwbare partij die zijn kwaliteit heeft bewezen. Wij weten dat aan onze vraag wordt voldaan en zijn graag bereid de prijs die zij daarvoor vragen, te betalen."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek luidt de conclusie dat alle referenten (zeer) tevreden zijn over de begeleidingstrajecten en de samenwerking met LinQue. Zij benoemen vooral de goede kwaliteit van de adviseurs en het feit dat zij de verbinding met de organisatie weten te maken als pluspunt van de organisatie. "De samenwerking met LinQue is heel coöperatief en professioneel. Het is een prettige organisatie om mee samen te werken. Er worden successen geboekt", aldus een uitspraak van een zeer tevreden referent. Eén referent benoemt nog het feit dat de consultants met elkaar sparren zodat er een stukje continuïteitswaarborging plaatsvindt, als sterk punt van de organisatie. Allen zijn van harte bereid de organisatie en de adviseurs aan anderen aan te bevelen of hebben dit al eens gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw H.A.D.M. van Emst voerde met LinQue Consult BV op 24-09-2018.

Algemeen

LinQue Consult is een innovatieve partner voor klanten die oplossingen zoeken voor ontwikkelingen in hun eigen dynamische omgeving. Diensten als coaching, training & opleiding, procesbegeleiding en interim management krijgen samen met klanten vorm en inhoud vanuit de eigen specifieke expertise aan onderwijs-, organisatie-, team-, en persoonlijke ontwikkeling. LinQue ziet organisaties als complexe en sociale systemen waarbij de lerende organisatie, het systeemdenken en de mens in de organisatie centraal staan. Ontwikkelingen gaan snel en elke verandering wordt dan ook gezien als een cyclisch proces dat succes weet te genereren als er in co-creatie kan worden samengewerkt. LinQue streeft dan ook naar duurzame relaties met haar opdrachtgevers en partners. Het gesprek vond plaats met alle partners van LinQue tijdens de teamdag.

Kwaliteit

De complexiteit van vraagstukken vanuit de markt wordt groter. De adviseurs en consultants monitoren deze marktontwikkelingen continu zodat de dienstverlening van LinQue daarop optimaal kan aansluiten. Trajecten zijn altijd maatwerkoplossingen zodat men invulling kan geven aan het begrip co-creatie. Kwaliteit staat bij hen hoog in het vaandel en wordt door alle adviseurs gedragen. Kennis delen, meedenken, elkaar feedback geven, met elkaar sparren, intervisie, etc. zijn allemaal activiteiten die men met elkaar deelt zodat men als groep maximaal rendement kan behalen. Er 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. Potentieel nieuwe partners worden in staat gesteld om te experimenteren vanuit de achterliggende gedachte dat men elkaar opnieuw versterkt. Daarmee geeft LinQue aan dat zij hoogwaardige kwaliteit wil leveren en deze continu monitort & meet, onder meer aan de hand van feedback op elkaar maar ook aan de hand van evaluaties met opdrachtgevers. Bewustwording vormt daarbij een sleutelwoord met als doel de totale dienstverlening nog beter te laten aansluiten op actuele eisen ten aanzien van nieuwe wet- en regelgeving enerzijds en anderzijds begrippen als 'veiligheid' en 'duurzaamheid' vorm en inhoud te geven.

Continuïteit

LinQue beweegt zich in een markt die veel veranderingen kent waarbij vraagstukken complexer van aard worden in het kader van de totale onderwijsontwikkeling. Dat leidt tot verdere en integrale professionalisering binnen de onderwijssector waarop LinQue kan aanhaken door onder andere het in de praktijk brengen van de principes van de lerende organisatie. Flexibilisering en maatwerk in het onderwijs zijn trends die meer en meer zichtbaar worden en waarbij LinQue als externe specialist op diverse terreinen wordt ingeschakeld. Borging van het geleerde krijgt bij alle trajecten veel aandacht omdat men van mening is dat de opdrachtgever zelfstandig verder moet kunnen in het, mede in samenwerking met LinQue vormgegeven, traject dat is ingezet. Door een stijging van het aantal vraagstukken in combinatie met de complexiteit daarvan, is LinQue continu op zoek naar experts die zich aan hen als netwerkorganisatie willen verbinden. En dat leidt binnen enkele maanden wederom tot een capaciteitsuitbreiding. Op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van LinQue Consult voor maatwerktrajecten en coaching voor de komende periode voldoende 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 zoals hierboven vermeld, ook inspiratiedagen met opdrachtgevers. In het voorliggende rapport noemen referenten de samenwerking onder meer coöperatief en constructief maar bovenal met een sterke focus op de klant en haar wensen c.q. doelen. Dat maakt dat afnemers LinQue als een betrouwbare partner beschouwen 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 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